

ПВНЗ УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА
Факультет суспільних і прикладних наук
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ


Галузь знань	24 "Сфера обслуговування"
Спеціальність	242 "Туризм"
Освітній рівень перший	<u>(бакалаврський)</u>
Освітня програма	Економіка та організація туристичної діяльності
Вид дисципліни	<u>базова</u>
Мова викладання, навчання та оцінювання	<u>українська</u>

ЗАТВЕРДЖЕНО на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи.

Протокол №1 від 28.08.2020 року.

Розробник:

Мальована О.Г. старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи.

Мальована Оксана Григорівна	
Контактний телефон викладача	+38(097)4060402
e-mail	oksana.malovana@ukd.edu.ua
Номер аудиторії чи кафедри	3-й поверх, 315 ауд. Час для консультацій: четвер з 11 ²⁰ по 15 ⁰⁰
Посилання на сайт	https://ukd.edu.ua/

**Лист оновлення та перезатвердження силабусу
навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри	Підпис гаранта освітньої програми

ВСТУП

Анотація навчальної дисципліни

Загальна інформація про дисципліну. Дисципліна "Організація ресторанного господарства" є сучасною навчальною дисципліною, без якої неможлива підготовка спеціалістів, які працюватимуть в умовах діючого ринкового механізму. Вона є складовою частиною та невід'ємною ланкою в суцільному ланцюгу навчальних дисциплін, без яких неможливо працювати у сфері готельно-ресторанного господарства.

Інтегрований підхід до викладання дисципліни "Організація ресторанного господарства" дозволяє сформуванню у студентів знання та навички, які дадуть змогу оцінити повноту та якість послуг, що надаються підприємствами ресторанного бізнесу на практиці відповідно до діючої нормативної документації.

Дисципліна формує у студентів якості керівника підприємства та кваліфікованого фахівця з галузі готельно-ресторанного господарства та підготовлює їх до розв'язання практичних питань в нових умовах господарювання.

Дисципліна сприяє задоволенню наступних освітніх інтересів особистості та розвитку таких компетенцій: набуття теоретичних і практичних знань щодо концепції закладів ресторанного господарства; стандартів процесу обслуговування споживачів; принципів моделювання процесів виробництва та обслуговування у закладах ресторанного господарства різних типів; принципів складання виробничої програми, плану-меню, планового меню закладу ресторанного господарства та окремих виробничих цехів; вміння організувати ефективну роботу складського господарства, раціональний технологічний процес виробництва та реалізації продукції у закладах ресторанного господарства; вміння формування меню, карти вин, напоїв; вміння організувати обслуговування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів.

Місце дисципліни в освітній програмі. Навчальна дисципліна спрямована на формування різнобічної, розвинутої особистості, здатної використовувати весь спектр набутих компетентностей для досягнення успіху в конкурентному ресторанному бізнесі. Набуті в процесі вивчення дисципліни компетентності підвищують конкурентоспроможність молодих фахівців на ринку праці.

Перелік дисциплін, на які безпосередньо спирається вивчення даної дисципліни: "Менеджмент у туризмі", "Технологія туристичної діяльності", "Економіка туристичної діяльності та готельно-ресторанного бізнесу".

Перелік дисциплін, вивчення яких безпосередньо спирається на дану дисципліну: "Організація екскурсійної діяльності", "Організація готельного господарства", "Організація туристичних подорожей".

Цілі та зміст. Дана дисципліна дає можливість студентам уявити як на практиці створюється підприємство ресторанного господарства, які фактори обумовлюють його ефективність. Вона спрямована на вироблення основоположних орієнтирів у ресторанному бізнесі, на набуття вмінь

аналізувати ринкову інформацію та приймати економічно обґрунтовані рішення в умовах конкуренції та непередбачуваності очікуваних наслідків.

Основними завданнями вивчення дисципліни "Організація ресторанного господарства" є:

- оволодіння студентами знаннями щодо класифікації послуг підприємств ресторанного господарства, вимог до послуг ресторанного господарства;

- пізнання менеджменту обслуговуючої системи закладів ресторанного господарства;

- набуття навичок організації обслуговування бенкетів і прийомів; організації обслуговування іноземних туристів.

Результати навчання та їх співвідношення із програмними результатами навчання. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні знати:

- особливості організації у закладах ресторанного господарства бенкетів із розміщенням гостей за столом, без розміщення гостей за столом, за межами - бенкет на природі;

- характеристику різних типів закладів ресторанного господарства: ресторан, ресторани за спеціальним замовленням, бар, кафе, закусошна, кафетерії, їдальня, буфет, заклади швидкого обслуговування;

- оснащення закладів ресторанного господарства;

- види меню, принципи складання, оформлення меню;

- технологію обслуговування у закладах ресторанного господарства;

- види попередньої сервіровки столів, сервіровки столів для бенкетів різних видів;

- організацію обслуговування бенкетів та прийомів;

- особливості обслуговування в закладах ресторанного господарства при готельно-туристичних комплексах;

- організацію обслуговування послугою харчування у номерах готелів;

вміти:

- застосовувати різні форми обслуговування під час презентацій, свят;

- виконувати техніку попередньої сервіровки столів;

- виконувати техніку обслуговування споживачів у ресторані;

- виконувати техніку обслуговування гостей у номерах готелю;

- виконувати техніку обслуговування споживачів на бенкетах різних видів.

Метою вивчення навчальної дисципліни "Організація ресторанного господарства" – є надання студентам комплексу спеціальних знань про особливості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства, раціональну організацію праці на підприємствах, технологічний процес сервісного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства, забезпечення належного рівня якості продукції та послуг у закладах ресторанного господарства; формування у студентів системного мислення стосовно принципів організації роботи закладів ресторанного господарства, а також здатності виконувати планувальні, організаційні та

управлінські функції в процесі діяльності закладів галузі; набуття навичок із визначення завдань діяльності закладів ресторанного господарства з організації виробництва продукції, раціональної організації праці, з розв'язання проблемних ситуацій в процесі обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства, організації діяльності щодо надання основних видів послуг у сфері ресторанного бізнесу; формування у студентів компетенцій фахівців галузі ресторанного господарства в нових ринкових умовах.

Професійні компетентності, яких набувають студенти внаслідок вивчення навчальної дисципліни

Код компетентності	Назва компетентності	Результати навчання
СК 1	Здатність і готовність організувати процес надання послуг, пов'язаних з діяльністю ресторанних закладів.	Вміти організувати та удосконалювати процес виробництва та реалізації продукції та послуг у закладах ресторанного господарства з урахуванням вимог і потреб споживачів.
СК 5	Здатність і готовність здійснювати контроль якості надання послуг підприємствами ресторанного бізнесу.	Вміти застосовувати правила створення та функціонування системи контролю якості продукції на підприємстві ресторанного бізнесу.
СК 18	Здатність керувати колективом на підприємствах готельно-ресторанної індустрії.	Вміти організувати ефективну взаємодію всіх підрозділів, цехів, дільниць та інших структур закладів санаторно-курортного та ресторанного господарства з дотриманням діючих нормативних документів.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Курс	3	
Семестр	5	
Кількість кредитів ECTS	5	
Аудиторні навчальні заняття	лекції	20(в годинах)
	семінари, практичні	20 (в годинах)
	лабораторні	-
Самостійна робота		80 (в годинах)
Форма підсумкового контролю	Екзамен	

Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни:

Попередні дисципліни	Наступні дисципліни
Рекреаційно-туристичний потенціал країн і регіонів світу	Організація транспортного обслуговування
Менеджмент у туризмі	Організація екскурсійної діяльності
Технологія туристичної діяльності	Організація готельного господарства
Економіка туристичної діяльності та готельно-ресторанного бізнесу	Організація туристичних подорожей

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль I.

Особливості організації різних форм обслуговування у закладах ресторанного господарства. Типи закладів ресторанного господарства та їх оснащення

Тема 1. Форми обслуговування та особливості їх застосування під час презентацій, свят

1. *Поняття методів і форм обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.* Характеристика методу обслуговування офіціантами, барменами. Характеристика методу самообслуговування. Характеристика комбінованого методу.

2. *Організація сніданків, обідів і вечерь різноманітними методами обслуговування.* Характеристика форм обслуговування по типу «а ля карт», «а парт», «табльдот», «шведський стіл», буфетне обслуговування. Характеристика форми обслуговування по відпуску скомплектованих обідів.

3. *Види сервісу у закладах ресторанного господарства.* Характеристика французького сервісу. Особливості закладів ресторанного господарства, які використовують французький сервіс для обслуговування споживачів. Характеристика англійського сервісу. Особливості використання ресторанного візка під час обслуговування споживачів. Характеристика американського сервісу, особливості його застосування. Характеристика російського сервісу. Особливості заходів, на яких використовують російський сервіс.

4. *Застосування різних форм обслуговування під час презентацій, свят.* Характеристика форм святкувань без розміщення гостей за столом. Характеристика форм святкувань із розміщення гостей за столом. Характеристика форм святкувань на пригоді.

Тема 2. Організація кейтерингового обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Види кейтерингу

1. *Поняття послуги кейтеринг.* Поняття про підприємства кейтеринг (ресторани за спеціальними замовленнями). Класифікація кейтерингового обслуговування за контингентом замовників; за місцем проведення заходу; за повнотою наданих послуг.

2. *Види кейтерингу.* Кейтеринг у приміщенні ресторану за спеціальним обслуговуванням. Кейтеринг за межами приміщення ресторану за спеціальним обслуговуванням. Соціальний кейтеринг. Роз'їздний кейтеринг. Авіа кейтеринг. Концертний кейтеринг.

3. *Організація повносервісного кейтерингового обслуговування.* Укладання договору між замовником та кейтеринговою компанією. Складання рахунку-замовлення. Особливості підбору страв для повносервісного кейтерингового обслуговування. Варіанти закупки сировини для

замовлення. Особливості приготування, упакування та транспортування кулінарної продукції до місця проведення заходу. Процес розкладання кулінарної продукції. Підготовка приміщення до проведення заходу. Порядок сервірування столів. Організація обслуговування гостей на заходах. Особливості згортання повно сервісного кейтерингового обслуговування.

4. *Кейтерингове обслуговування готовими продуктами харчування.* Основні зобов'язання кейтерингової компанії перед замовником при кейтеринговому обслуговуванні готовою продукцією харчування. Характеристика роз'їзного кейтерингу. Підписання договору між кейтеринговою компанією і керівником колективного підприємства.

Тема 3. Класифікація закладів ресторанного господарства. Види торговельних приміщень, їх призначення та оснащення

1. *Поняття закладу ресторанного господарства як організаційно-структурної одиниці у сфері ресторанного господарства.* Класифікація підприємств ресторанного господарства залежно від характеру виробництва, асортименту продукції, що випускається, об'єму і видів послуг, що надаються.

2. *Типи закладів ресторанного господарства.* Характеристика ресторану як закладу ресторанного господарства. Особливості різновиду ресторану - ресторан-бару. Характеристика ресторану за спеціальним замовленням. Характеристика кафе та його різновидів: кав'ярня, кафе-бар, кафе-пекарня, таверна, чайний салон. Характеристика бару, кафетерію, закускової, буфету, їдалень, закладу швидкого обслуговування. Особливості призначення фабрики-заготівельні, фабрики-кухні, домашньої кухні.

3. *Основні групи приміщень закладів ресторанного господарства.* Характеристика основних груп приміщень: складська група, виробнича група, торговельна група, адміністративно-побутова група, група технічних приміщень.

4. *Види торговельних приміщень, їх призначення та характеристика.* Характеристика торговельних приміщень для споживачів: вестибюль, гардероб, туалетні кімнати, аванзал, зали підприємств ресторанного господарства. Поняття інтер'єру торговельних приміщень закладів ресторанного господарства.

5. *Устаткування залів. Сучасні вимоги до меблів.* Розміри ресторанних, бенкетних і столів для їдалень, кафе, закускової. Норми оснащення ресторанів меблями. Характеристика пересувних столів і візочків для сервіровки на колесах. Характеристика стільців і крісел, барних табуретів, сервантів.

Тема 4. Асортимент порцелянового та фаянсового, керамічного, металевого посуду, приладів та столової білизни

1. *Основні види столового посуду і наборів.* Характеристика порцелянового та фаянсового посуду. Характеристика порцеляни. Характеристика фаянсу. Асортимент порцелянового та фаянсового посуду,

який застосовується для сервірування столів і подавання страв. Асортимент порцелянового та фаянсового посуду для подавання страв. Асортимент порцелянового та фаянсового посуду для подавання чаю, кави.

2. *Характеристика керамічного посуду.* Поняття та призначення гончарного посуду. Характеристика майоліковим виробам. Асортимент та характеристика керамічного посуду.

3. *Характеристика металевого посуду.* Призначення металевого посуду. Асортимент та характеристика металевого посуду для приготування та подавання страв. Асортимент металевих предметів для сервірування та праці офіціанта.

4. *Характеристика скляного і кришталевого посуду.* Асортимент та призначення індивідуального та багатопорційного скляного (кришталевого) посуду. Отримання скляного посуду для обслуговування відвідувачів.

5. *Характеристика столових наборів основної і допоміжної груп.* Асортимент та призначення основних наборів. Асортимент та призначення допоміжних наборів.

6. *Характеристика столової білизни.* Види та призначення столової білизни у закладах ресторанного господарства. Характеристика серветок.

7. *Норми оснащення посудом, наборами, столовою білизною для закладів ресторанного господарства.* Зберігання та облік столового посуду, наборів, столової білизни. Отримання столового посуду, наборів і столової білизни для обслуговування відвідувачів.

Тема 5. Види меню. Складання меню для різних типів закладів ресторанного господарства

1. *Характеристика видів меню.* Характеристика різних видів меню: вільного вибору (порційних страв, обмеженого, окремого дня, страв масового споживання); скомплектованого (меню комплексного обіду в закладах швидкого обслуговування, меню загального стола в ресторані; меню денного раціону); бенкетного; комбінованого.

2. *Типи меню, що застосовуються у міжнародній практиці.* Характеристика меню a la carte (а ля карт), table d'hote (табль д'от), du jour (дю жур), tourist menu (туристичне меню), бізнес-ланч, гала-меню, без калорійне меню, ланч-провізія, квік-ланч, меню-сюрприз, вегетаріанське меню та ін.

3. *Електронне меню (Е-меню).* Характеристика електронного меню. Можливості електронного меню у закладах ресторанного господарства.

4. *Порядок складання меню, виробничих програм для підприємств з повним циклом виробництва.* Відповідальність за розробку меню у закладах ресторанного господарства. Особливості складання меню вільного вибору. Порядок запису страв та напоїв у меню вільного вибору. Особливості складання меню денного раціону харчування. Планове меню та план-меню.

5. *Оформлення меню.* Особливості розробки концепції, дизайну, тексту для оформлення меню із розрахунку до типу і класу закладу ресторанного

господарства, його споживача. Роль додаткової інформації про страви та напої у меню.

Змістовий модуль II. Характеристика процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства

Тема 6. Технологічний процес обслуговування в закладах ресторанного господарства. Види сервірування

1. *Підготовка торговельного залу.* Щоденна підготовка залу. Послідовність прибирання торговельного залу при вологому прибиранні, при сухому. Розміщення меблів у залі. Підготовка столового посуду, наборів, столової білизни.

2. *Види сервірування столів у ресторані.* Порядок накривання стола скатертиною. Правила сервіровки столу порцеляновим, фаянсовим посудом, наборами, складним посудом. Попереднє сервірування столів. Додаткове сервірування столу. Сервірування стола при обслуговуванні туристів. Сервіровка столу для бенкету із розміщенням за столом із повним обслуговуванням офіціантами. Сервіровка столу для бенкету із розміщенням за столом із частковим обслуговуванням офіціантами. Форми складання серветок.

3. *Технологічний процес обслуговування в закладах ресторанного господарства.* Особливості зустрічі споживачів у ресторані швейцаром, hostess, метрдотелем. Правила розміщення відвідувачів за столом у ресторані. Особливості подачі меню, карти напоїв. Процес приймання замовлення. Послідовність запису замовлення офіціантом. Вимоги до офіціантів, які приймають замовлення у відвідувачів. Робота офіціанта із комп'ютерним касовим терміналом. подача продукції сервіс-бару (буфету). Виконання до сервіровки відповідно до замовлення. Послідовність подачі страв та напоїв. Підготовка столу до подачі чергової страви. Порядок прибирання використаного посуду способом "у три тарілки, "у дві тарілки".

4. *Прибирання столів і заміна використаного посуду.* Порядок розрахунку з відвідувачами. Правила роботи з підносом під час обслуговування в ресторані. Способи прибирання використаного посуду. Розрахунок готівкою. Особливості безготівкового розрахунку з відвідувачами. Техніка роботи з пластиковими картами.

Тема 7. Організація обслуговування бенкетів з повним та частковим обслуговуванням офіціантами. Бенкет-чай

1. *Класифікація бенкетів і прийомів.* Бенкети офіційні та неофіційні. Види бенкетів з розміщенням за столом. Види бенкетів без розміщення за столом. Поділ бенкетів за участю персоналу в обслуговуванні. Поділ бенкетів за асортиментом страв і напоїв.

2. *Порядок прийому замовлення на обслуговування свят.* Складання договору-замовлення, замовлення-рахунок. Порядок розрахунку. Складання

договору-замовлення. Пункти договору-замовлення. Оформлення замовлення-рахунка. Пункти замовлення-рахунка. Порядок розрахунку.

3. *Визначення загальної площі бенкетної зали. Форми розміщення гостей за бенкетними столами. Розрахунок кількості столів, кількості столового посуду, наборів. Норма площі на одну людину. Характеристика форм розміщення гостей за бенкетними столами. Розрахунок довжини столів бенкетних, столів фуршетних. Розрахунок кількості столового посуду, наборів. Розрахунок кількості бенкетних скатертин, серветок. Розрахунок достатньої кількості офіціантів для обслуговування.*

4. *Організація обслуговування бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Підготовка до проведення бенкету. Розрахунок загальної площі бенкетної зали. Розрахунок та розміщення бенкетних столів. Повне сервірування бенкетних столів. Призначення картки-меню, кувертної картки, їх розміщення. Організація аперитиву перед початком бенкету. Правила розміщення учасників бенкету за столом та черговість їх обслуговування. Розрахунок обслуговуючого персоналу при обслуговуванні бенкету з повним обслуговуванням офіціантами. Меню бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.*

5. *Організація обслуговування бенкету за столом із частковим обслуговуванням офіціантами. Розрахунок загальної площі бенкетної зали. Розрахунок та розміщення бенкетних столів. Особливості сервірування бенкетних столів. Порядок розподілу столів на секції та підбір багатопорційного посуду. Меню бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Особливості подачі страв та напоїв на бенкеті за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Функції офіціантів під час обслуговування гостей.*

6. *Організація обслуговування бенкет-чаю. Вимоги до столів та їх розміщення. Особливості ресторанної білизни для бенкет-чаю. Вимоги до посуду та особливості сервірування столів для бенкет-чаю. Меню бенкет-чаю. Правила викладання солодких страв, фруктів та напоїв на бенкетний стіл. Функції офіціантів під час обслуговування гостей. Розрахунок офіціантів для бенкет-чаю. Особливості подачі чаю на бенкет-чаю.*

Тема 8. Організація обслуговування бенкетів без розміщення за столом: фуршет, коктейль, паті. Бенкет по типу "шведський стіл".

Прийоми за протоколом

1. *Організація обслуговування бенкету-фуршету. Підготовка до проведення бенкету-фуршету. Розрахунок загальної площі бенкетної зали. Розрахунок та розміщення фуршетних столів та додаткових столів у залі. Покриття фуршетних столів скатертинами. Розрахунок посуду для фуршету. Порядок сервірування столів. Варіанти сервірування столу для бенкету-фуршету скляним посудом. Особливості одностороннього та двостороннього сервірування столу для бенкету-фуршету. Функції офіціантів під час обслуговування гостей. Характеристика бенкет-фуршет-десерту.*

2. *Організація обслуговування бенкет-коктейлю.* Асортимент закусок та напоїв. Особливості подачі закусок та напоїв. Організація підсобного приміщення для обслуговуючого персоналу. Організація бару або спеціального столу з гіркою для напоїв у залі. Розрахунок офіціантів для бенкет-коктейлю. Функції бармена, офіціантів під час обслуговування гостей. Особливості організації коктейль-парті. Асортимент страв та напоїв на коктейль-парті.

3. *Організація обслуговування бенкету-коктейлю-фуршету, коктейль-парті.* Організація обслуговування бенкет-коктейлю у першому залі. Організація бенкет-фуршету у другому залі. Організація обслуговування коктейль-парті.

4. *Організація бенкету-прийому за типом шведського стола.*

Переваги банкет-прийому "шведський стіл". Асортимент страв та напоїв. Розміщення страв, напоїв на бенкетному столі. Розміщення закусточних столиків у залі, їх сервіровка. Особливості споживання їжі гостями під час банкет-прийому "шведський стіл". Функції обслуговуючого персоналу під час обслуговування гостей.

5. *Класифікація та характеристика бенкетів-прийомів за різними ознаками.* Класифікація та характеристика бенкетів-прийомів за ступенем офіційності, за часом влаштування, за формою розміщення гостей за столами. Підготовка приміщення до проведення прийому. Складання меню для бенкету-прийому. Особливості сервірування столу на бенкеті-прийомі. Організація обслуговування гостей на бенкетах - прийомах.

Тема 9. Характеристика закладів ресторанного господарства при готельно-туристичних комплексах. Форми обслуговування та типи харчування туристів в готельних комплексах. Послуга з харчування у номерах готелів

1. *Характеристика послуг харчування, що надаються туристам.* Види отримання послуг харчування при формуванні туру: сплачене харчування, харчування не включається у вартість турпакету, самообслуговування. Складові організації харчування в туризмі.

2. *Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі. Послуго готелю.* Розташування ресторанів при готелі. Форми обслуговування споживачів офіціантами в ресторанах при готельних комплексах. Призначення кафе, що організовується при готелі. Асортимент продукції та форми обслуговування. Характеристика барів, як найпоширеніший заклад ресторанного господарства при готелях. Призначення буфетів при готелях, їх оснащення. Особливості організації їдалень при готелях. Характеристика послуг, що надаються готелем у ресторанах.

3. *Форми обслуговування споживачів офіціантами в готельних комплексах.* Організація сніданку. Організація обслуговування в обідній та вечірній час. Організація прискорених видів харчування.

4. *Типи (системи) харчування туристів при готельних комплексах.* Характеристика типів (систем) харчування туристів при готельних комплексах: RO, BB, HB, FB, AI, UAI. Види сніданків.

5. *Характеристика послуги з харчування у номерах готелів. Порядок приймання замовлення з номеру готелю та його оформлення.* Порядок приймання замовлення з номеру. Передача замовлення на виробництво та у бар ресторану. Порядок отримання офіціантом замовлення. Вимоги до посуду, що використовується для подачі страв у номер готелю. Транспортування замовлення до номера готелю. Правила розміщення предметів сервірування на таці та на офіціанському візку. Сервірування столу у номері готелю. Способи подавання страв. Прибирання використаного посуду у номерах готелю. Заповнення книги обліку посуду. Основні правила при обслуговуванні гостей в номерах готелів.

Тема 10. Організація харчування туристів у закладах ресторанного господарства

1. *Організація харчування іноземних туристів у ЗРГ при готельних комплексах.* Співпраця між туристичними фірмами і закладами ресторанного господарства. Характеристика договору, графіку прибуття групових туристів, заявки (замовлення) на обслуговування кожної групи туристів.

2. *Вимоги до сніданку туристів із різних країн.* Види сніданків, що пропонуються іноземним туристам. Види національних сніданків. Характеристика комплексних сніданків, сніданків по типу шведської лінії.

3. *Організація обслуговування індивідуальних іноземних туристів у ресторанах.* Обслуговування індивідуальних туристів, коли вартість харчування входить у вартість путівки. Обслуговування індивідуальних туристів, коли вартість харчування не входить у вартість путівки. Розрахунок офіціантів під час обслуговування індивідуальних туристів. Варіанти розрахунку індивідуальних туристів за харчування.

4. *Організація обслуговування груп туристів.* Підбір системи харчування для груп туристів. Сервіровка столів під час організації харчування груп туристів. Правила дотримання режиму харчування груп туристів. Особливості організації харчування під час тривалих екскурсій груп туристів. Розрахунок офіціантів під час обслуговування груп туристів. Обслуговування туристів у вечірні години.

5. *Обслуговування іноземних туристів враховуючи їх кулінарні вподобання.* Особливості обслуговування іноземних туристів з країн Європи, з країн Близького Сходу, з країн Азії, з країн Америки, з Австралії.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Система оцінювання сформованих компетентностей у студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, семінарські, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи.

Поточне оцінювання студента університету з навчальної дисципліни "Організація ресторанного господарства" на семінарських заняттях здійснюється за чотирьох бальною шкалою, де "2" - незадовільно; "3" - задовільно; "4" - добре; "5" - відмінно.

Порядок проведення поточного оцінювання знань студентів.

Оцінювання знань студента під час семінарських, практичних занять проводиться за такими критеріями:

- розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;
- ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни; ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;
- логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки;
- здатність проводити критичну та незалежну оцінку певних проблемних питань;
- вміння пояснювати альтернативні погляди та наявність власної точки зору, позиції на певне проблемне питання;
- логіка, структуризація та обґрунтованість висновків щодо конкретної проблеми;
- використання методів порівняння, узагальнення понять та явищ;
- грамотність подачі матеріалу.

Студенти повинні мати позитивні оцінки не менше, ніж за 40% проведених семінарських чи практичних занять для того, щоб бути допущеними до підсумкового оцінювання у вигляді тестів.

Критеріями оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів, є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити обґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, навички і прийоми виконання практичних завдань, вміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію та обробку, самореалізація на практичних та семінарських заняттях.

Підсумковий контроль знань та компетентностей студентів з навчальної дисципліни здійснюється на підставі проведення семестрового екзамену (заліку), завданням якого є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності творчого використання накопичених знань, вміння формулювати своє ставлення до певної проблеми навчальної дисципліни

тощо. Усі студенти зобов'язані до екзамену (заліку) відпрацювати всі пропущені семінарські, практичні чи лабораторні заняття.

Підсумковий контроль проводиться у тестовій формі і оцінюється відповідно до шкали оцінювання знань студентів за ЄКТС. Питання, що виносяться на екзамен у вигляді тестів охоплюють програму дисципліни і передбачають визначення рівня знань та ступеня опанування студентами компетентностей. Тривалість екзамену 20 хв, впродовж яких студенти мають дати відповідь на 30 питань: 20 – I рівня; 7 – II і 3 – III.

Студента слід вважати атестованим, якщо сума балів, одержаних за результатами тестування, дорівнює або перевищує 60.

Критерії оцінювання знань студентів

Шкала в балах	Національна шкала	Шкала ЄКТС
90-100 балів	5 "відмінно"	A
83-89 балів	4 "дуже добре"	B
76-82 балів	4 "добре"	C
68-75 бали	3 "задовільно"	D
60-67 бали	3 "достатньо"	E
35-59 бали	2 "незадовільно"	FX
1-34 бали	2 "неприйнятно"	F

МЕТОДИ НАВЧАННЯ ТА ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Викладання навчальної дисципліни "Організація ресторанного господарства" забезпечується засобами поєднання аудиторної і позааудиторної форм із застосуванням словесних, наочних та практичних методів навчання, а також у процесі безпосереднього ознайомлення з роботою установ та організацій, зокрема шляхом проведення наступних видів навчальних занять:

- *лекції* – на яких здійснюється обґрунтований, послідовний і систематизований виклад певної теми (тем) чи розділу навчального предмету;
- *практичні, семінарські заняття* – на яких викладач здійснює опитування студентів з окремих теоретичних питань, передбачених темою навчального заняття, а також формує у студентів вміння і навички вирішувати ситуаційні завдання, пов'язані із питаннями по організації обслуговування у закладах ресторанного господарства;
- *консультації* – на яких студенти отримують відповіді на конкретні запитання або пояснення складних питань, винесених на самостійне опрацювання та для виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань;
- *самостійна робота* – виконується студентами у позааудиторний час за завданнями викладача та включає: підготовку до практичних занять;

виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань; розгляд питань, винесених на самостійне опрацювання.

Діагностика (моніторинг і перевірка) результатів навчання здійснюється шляхом:

- 1) *поточного контролю*, який проводиться у формі:
 - фронтального, індивідуального чи комбінованого опитування студентів на практичних заняттях;
 - контрольного тестування студентів та перевірки ситуаційних завдань;
 - оцінювання самостійної роботи та індивідуальних завдань студентів;
 - оцінювання виконаних завдань контрольної роботи у вигляді тестових завдань з множинним вибором та розв'язання задачі.
- 2) *підсумкового контролю*, який проводиться у формі екзамену. Такий контроль є завершальним етапом вивчення навчальної дисципліни та видом підсумкового контролю, який має на меті перевірити та оцінити отримані студентами знання, уміння та ступінь опанування ними практичних навичок, а також розвиток творчого мислення в обсязі вимог програми навчальної дисципліни

Підсумковий контроль з дисципліни "Організація ресторанного господарства" проводиться у формі комп'ютерного тестування.

ПОЛІТИКА КУРСУ

Курс передбачає роботу в колективі. Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики.

Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в дистанційному режимі за погодженням із керівником курсу та презентувати виконані завдання під час консультації викладача.

Самостійна робота включає в себе теоретичне вивчення питань, що стосуються тем лекційних занять, які не ввійшли в теоретичний курс, або ж були розглянуті коротко, їх поглиблена проробка за рекомендованою літературою, а також виконання завдань з метою закріплення теоретичного матеріалу. Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін.

Відпрацювання незадовільних оцінок, отриманих студентом на навчальному занятті є обов'язковим. Відпрацювання пропущених занять проводиться згідно з графіку прийому відпрацювань затвердженого завідувачем кафедри. Пропущені заняття повинні бути відпрацьовані до початку сесії. Відпрацювання пропущених лекцій проводиться шляхом надання студентом розширеного конспекту або реферату за темою лекції. Відпрацювання семінарських занять проводиться у формі усної співбесіди з викладачем або написання письмової роботи. Після відпрацювання студентами пропущених занять викладач фіксує результат в академічному журналі. Перескладання (дострокове складання) курсу відбувається з дозволу деканату за наявності поважних причин.

Якщо студент бере участь у міжнародній або внутрішній програмі академічної мобільності, студент отримує індивідуальний навчальний план, який враховує фактичне виконання ним індивідуальних навчальних планів поточного та попередніх навчальних років. Якщо дисципліна не була перезарахована, відпрацювання пропущених занять здійснюється студентом впродовж семестру після повернення із навчання.

Політика щодо відвідування. Відвідування занять є одним із компонентів оцінювання, адже дає змогу отримати максимальний бал за усі види робіт. У випадку проведення екскурсій їх відвідування оцінюється як окремий вид роботи, у кінці заняття оформляються у зошиті, протоколом проведеного екскурсійного заняття. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання. Поточний контроль із дисципліни "Організація ресторанного господарства" здійснюється під час проведення семінарських/практичних занять в усній та письмовій формах. Студент, який з поважних причин, підтверджених документально, не мав можливості брати участь у формах поточного контролю має право на його відпрацювання у двотижневий термін після повернення до навчання.

Якість освітнього процесу забезпечується за допомогою дотримання принципів академічної доброчесності. Відповідно до статті 42 Закону України "Про освіту": академічна доброчесність – це сукупність етичних принципів та визначених законом правил, якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання та/або наукових (творчих) досягнень. В основі академічної доброчесності лежить чесність, довіра, порядність у виконанні своїх обов'язків, справедливість, повага та відповідальність.

Академічна доброчесність покликана боротися із:

- плагіатом як актом шахрайства в студентських роботах, наукових статтях та тезах;
- фабрикацією та фальсифікацією результатів наукових досліджень;
- обманом, списуванням,
- використання непередбачених навчальним процесом допоміжних матеріалів та технічних засобів.

За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності:

- повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит, залік тощо);
- повторне проходження навчального курсу;
- відрахування із закладу освіти (крім осіб, що здобувають загальну середню освіту).

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Вид. 3-є, переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2020, 344 с.
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. Вид. 2-ге, переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2012, 280 с.
3. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник. Вид. 2-ге, переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2011, 584 с.
4. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. Вид. 2-ге. Київ : Ліра-К, 2011, 388 с.
5. Литвиненко Т.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу : навч. посіб. Київ : КНТЕУ, 2011, 215 с.
6. Сало Я. М. Організація роботи барів : довідник бармена. Львів : Афіна, 2010, 315 с.
7. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа : довідник офіціанта. Львів : Афіша, 2009, 304 с.
8. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник. Київ : Альтерпрес, 2009, 447 с.
9. Малюк Л. П. *Організація роботи бармена : навч. посіб.* Харків : ХДАТОГХ, 2002, 214 с.
10. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Одеса, 2000, 311 с.
11. П'ятницька Г.Т., П'ятницька Н.О. Інноваційні ресторани технології: основи теорії : навч. посіб. Київ : Кондор, 2013, 250 с.
12. Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2010, 388 с.
13. Архіпов В. В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2009, 342 с.
14. Гайдук С.М., Юрчук К.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2006, 342 с.
15. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2003, 348 с.
16. Мальська М.П., Гаталюк Н.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2013, 304 с.
17. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу : уклад. Малюк Л.П., Черевко О.І., Дейниченко Г.В. Харків : ХДУХТ, 2003, 488 с.

- 18.Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів для підприємств громадського харчування всіх форм власності : уклад. Шалимінов О.В., Дятченко Т.П., Кравченко Л.О. та ін. Київ : А.С.К. Арій, 2000, 848 с.
- 19.ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни і визначення. [Чинний від 2003-12-01]. Київ, 2003. № 185. (Національний стандарт України).
- 20.ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. [Чинний від 2004-07-01]. Київ, 2004, (Національний стандарт України).