

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ НАЦІОНАЛЬНОЇ ГВАРДІЇ УКРАЇНИ

**Факультет логістики
Кафедра менеджменту та військового господарства**

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ»

РІВЕНЬ ВИЩОЇ ОСВІТИ	перший (бакалаврський)
ГАЛУЗЬ ЗНАНЬ	07,,Управління та адміністрування”
СПЕЦІАЛЬНІСТЬ	073 „Менеджмент”

Харків

Інформація про викладача	
Прізвище, ім'я, по батькові	
Науковий ступінь	
Вчене звання	
Посада	
Місце роботи	
Адреса кафедри	
Контакти	
E-mail	
Консультації	
Час	
Місце	

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань 07 „Управління та адміністрування”	Цикл професійної підготовки	
Блоків змістових модулів – 3	Спеціальність: 073 „Менеджмент”	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 13		3-й	3-4-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання для денної форми навчання – реферат; для заочної форми – контрольна робота		Семестр	
Загальна кількість годин - 120		5-й	5-6-7-й
	Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)	Лекції	
		30 год.	16 год.
		Практичні, семінарські	
		30 год.	
		Лабораторні	
		год.	
		Самостійна робота	
		60 год.	100 год.
		Індивідуальні завдання:	
		5 год.	
		Вид контролю: екзамен	

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Предмет вивчення навчальної дисципліни: вивчення сучасної концепції організації обслуговування споживачів на підприємствах. Загальна характеристика форм, методів обслуговування. Підготовка та обслуговування неофіційних прийомів, банкетів.

Міждисциплінарні зв'язки з дисциплінами:

Дисципліни, що забезпечують:

Економіка підприємства

Організація виробництва на підприємствах

Забезпечувані дисципліни:

Операційний менеджмент

Переддипломна практика

Кваліфікаційна робота

Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни «Організація обслуговування на підприємствах» є формування комплексу теоретичних знань і практичних умінь, які дозволяють знаходити оптимальні варіанти організації процесу обслуговування в підприємствах ресторанного господарства різних типів, місткості, при обслуговуванні різних контингентів споживачів.

Згідно з вимогами освітньої програми здобувачі вищої освіти повинні:

Знати:

методи та форми обслуговування споживачів;

організацію обслуговування відвідувачів в загальнодоступних підприємствах ресторанного господарства;

способи та правила подавання страв;

організацію обслуговування відвідувачів за місцем роботи та навчання;

методи вивчення попиту на продукцію та послуги харчування.

Уміти:

підготувати приміщення до обслуговування відвідувачів;

оснастити торгівельні приміщення необхідним устаткуванням;

підібрати необхідний посуд, прибори та столову білизну для обслуговування відвідувачів;

організувати обслуговування споживачів в підприємствах ресторанного господарства різних типів і класів;

організувати обслуговування бенкетів та прийомів.

Володіти:

вміннями визначати параметри естетичних вимог до просторового та предметного середовища, робочих місць підприємств ресторанного господарства;

вміннями обслуговування споживачів на підприємствах харчування різних типів і класів.

Мати уявлення (бути ознайомленим) з:

споживчі якості продукції конкурентів, здійснювати заходи щодо підвищення конкурентоспроможності продукції.

3. Зміст навчальної дисципліни (анотація навчальної дисципліни).

Особливістю курсу є системний підхід до викладання матеріалу. Необхідний науковий рівень навченості здобувачів забезпечується високим професійним рівнем зайнятих у процесі навчання науково-педагогічних працівників, використанням сучасних інформаційних технологій, методів і форм подання навчального матеріалу.

4. Календарно-тематичний план вивчення дисципліни.

Орієнтовна дата	Назва модулів і тем	Форми організації навчання, вид навчальних занять кількість годин						Завдання для самостійної роботи
		денна			заочна			
		Лекції	Практичні (семінарські)	Самостійна робота	Лекції	Практичні (семінарські)	Самостійна робота	
Блок змістовних модулів 1. Характеристика методів та форм обслуговування на підприємствах ресторанного господарства								
Змістовний модуль 1. Характеристика методів та форм обслуговування								
	Заняття 1.1 Поняття про обслуговування як сполучення функцій реалізації продукції і організації її споживання.	2		6	2		4	
Змістовний модуль 2. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів на підприємствах ресторанного господарства								
	Заняття 2. Характеристика будівель, в яких розміщені підприємства ресторанного господарства різних типів.	2		5	2		4	
	Заняття 2.2 Столовий посуд, прибори та білизна.	2		2			4	
	Заняття 2.3 Основні види посуду, приборів та столової білизни, які використовуються на підприємствах ресторанного господарства.		4	4			4	
Модульний контроль								

Блок змістовних модулів 2. Організація процесу обслуговування споживачів на підприємствах ресторанного господарства								
Змістовний модуль 3. Організація процесу обслуговування різних контингентів споживачів на підприємствах ресторанного господарства								
	Заняття 3.1 Характеристика меню і преїскуранта	2		5	2		4	
	Заняття 3.2 Підготовка торгових приміщень до обслуговування споживачів.	2		5			4	
	Заняття 3.3 Організація обслуговування споживачів у ресторанах.	2		1			4	
	Заняття 3.4 Правила подання буфетної продукції.	2		1	2		4	
	Заняття 3.5 Правила подання страв.	2		1	2		4	
	Заняття 3.6 Моделювання організаційно-обслуговуючої системи в закладах ресторанного господарства. Організаційно-підготовча підсистема.		4	1			4	
	Заняття 3.7 Правила подавання буфетної продукції.	2		1			4	
	Заняття 3.8 Організація обслуговування споживачів на підприємствах ресторанного господарства за місцем роботи.	2		1			4	
	Заняття 3.9 Організація обслуговування споживачів на підприємствах ресторанного господарства за місцем навчання.	2		1			4	
	Заняття 3.10 Організація обслуговування споживачів на залізничному, водному і	2					4	

	авіаційному транспорті.							
Змістовний модуль 4. Організація процесу обслуговування споживачів у барах								
	Заняття 4.1 Методи і форми обслуговування споживачів у барах	2			2		4	
	Заняття 4.2 Моделювання організаційно-обслуговуючих систем в закладах ресторанного господарства. Технологія повсякденного обслуговування.		6					
Модульний контроль								
Блок змістовних модулів 3. Технологія управління персоналом організації								
Змістовний модуль 5. Організація процесу обслуговування бенкетів та прийомів								
	Заняття 5.1 Організація обслуговування банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.	2			2		4	
	Заняття 5.2 Організація обслуговування банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами.	2					4	
	Заняття 5.3 Організація обслуговування банкету з повним обслуговуванням офіціантами.		4				4	
	Заняття 5.4 Організація обслуговування банкету з частковим обслуговуванням офіціантами.		2				4	
	Заняття 5.5 Організація обслуговування офіційного банкету-прийому за протоколом.	2					4	
	Заняття 5.6 Організація обслуговування бенкетів.	2					4	

	Заняття 5.7 Організація кейтерингового обслуговування.	2			2		4	
	Заняття 5.8 Організація харчування іноземних туристів.	2					4	
Змістовний модуль 6. Споживчий попит та реклама на підприємствах ресторанного господарства								
	Заняття 6.1 Попит на продукцію та послуги харчування.						4	
	Заняття 6.2 Організація обслуговування бенкету-фуршету		2				4	
Модульний контроль								

5. Самостійна робота.

Перелік тем, які здобувач повинен вивчити самостійно (з рекомендованою літературою).

1. Ресторанне господарство, його місце в індустрії гостинності та тенденції розвитку.
2. Комплекс послуг закладів ресторанного господарства.
3. Загальні вимоги до матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.
4. Приміщення для споживачів.
5. Роздавальні, буфети та підсобні приміщення.
6. Порцеляновий та фаянсовий посуд.
7. Керамічний посуд.
8. Металевий посуд та набори.
9. Скляний і кришталевий посуд.
10. Дерев'яний посуд та набори.
11. Класифікація меню.
12. Порядок розробки меню.
13. Розміщення меблів у залі, підготовка посуду і столової білизни.
14. Фітодизайн у закладах ресторанного господарства.
15. Сервірування столів.
16. Одержання столового посуду, наборів, білизни.
17. Складання карти вин.
18. Професійні вимоги до персоналу, відповідального за обслуговування споживачів напоями.
19. Правила та техніка подавання чаю, кави, какао, шоколаду.
20. Збірник рецептур як документ, що регламентує приготування страв, включених у меню.
21. Способи складання серветок.
22. Обслуговування у вагоні-ресторані.
23. Порядок та регулювання надання послуг з організації харчування у навчальних закладах.
24. Подавання комплексного обіду в салоні літака.
25. Склад приміщень для приготування їжі на судні, їх оснащення, вимоги до обладнання.
26. Характеристика барів та їх устаткування.
27. Сучасні аксесуари та прикраси для барів.
28. Барна карта.
29. Розстановка столів у бенкетному залі.
30. Сервірування столу для бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами.
31. Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика.
32. Сервірування столу до бенкету-фуршету: двостороннє, з розставлянням скляного посуду групами.
33. Підготовка до повносервісного кейтерингового обслуговування.

34. Правові аспекти організації дозвілля.
35. Особливості формування попиту на послуги ресторанного господарства.

Вказівки до самостійної роботи.

При відпрацюванні питань, що виносяться на самостійну роботу, суб'єкти навчання мають змогу і повинні використовувати у повній мірі можливості системи дистанційного навчання (доступ до ресурсу: sdn.ivc.com) і матеріали з мережі Internet.

Зміст самостійної роботи для здобувачів вищої освіти денної та заочної форм навчання:

Зміст і сенс самостійної роботи здобувачів полягає у засвоєнні методів та прийомів технології учіння, які включають питання організації робочого часу, психофізіології розумової праці тощо, спрямовані на підвищення ефективності наукових досліджень у визначеній предметній галузі

6. Політика курсу та оцінювання.

- Курс передбачає роботу в колективі.
- Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики.
- Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін.
- Якщо здобувач вищої освіти відсутній з поважної причини, він/вона презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача.
- Під час роботи над індивідуальними науково-дослідними завданнями та проектами не допустимо порушення академічної доброчесності.
- Презентації та доповіді мають бути авторськими оригінальними.

7. Критерії оцінювання знань здобувачів вищої освіти.

Оцінювання знань здобувачів вищої освіти здійснюється відповідно до «Положення про оцінювання знань слухачів (курсантів, студентів) в Національній академії Національної гвардії України».

ПОТОЧНЕ ОЦІНЮВАННЯ

Поточне оцінювання здійснюється за кожним завданням в межах модулів. Оцінюються і завдання, виконувані в аудиторії, і завдання, виконувані під час самостійної роботи. Протягом вивчення дисципліни здійснюється самоконтроль.

Загальні критерії оцінок:

“відмінно” – Здобувач вищої освіти виявив всебічні, систематичні та глибокі знання навчального матеріалу дисципліни, передбаченого програмою; опрацював основну та додаткову літературу, рекомендовану програмою; проявив творчі здібності у розумінні, логічному, стислому та ясному

трактуванні навчального матеріалу; засвоїв взаємозв'язок основних понять дисципліни, їх значення для подальшої професійної діяльності.

“добре” – Здобувач вищої освіти виявив систематичні та глибокі знання вище середнього рівня навчального матеріалу дисципліни; продемонстрував уміння легко виконувати завдання, передбачені програмою; опрацював літературу, рекомендовану програмою; засвоїв взаємозв'язок основних понять дисципліни, їх значення для подальшої професійної діяльності.

“задовільно” – Здобувач вищої освіти виявив знання навчального матеріалу дисципліни в обсязі, необхідному для подальшого навчання та майбутньої професійної діяльності; виконав завдання, передбачені програмою; ознайомився з основною літературою, що зазначена у програмі; припустив значну кількість помилок або недоліків у відповідях на запитання співбесіди, тестування, при виконанні завдань тощо, які може усунути самостійно.

“незадовільно” – Здобувач вищої освіти не має знань зі значної частини навчального матеріалу; припускає принципові помилки при виконанні більшості передбачених програмою завдань.

РУБІЖНЕ ОЦІНЮВАННЯ (МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ)

Відбувається вигляді письмових робіт в кінці вивчення блоків змістових модулів, а також

- Індивідуальна презентація за тематикою самостійного вивчення дисципліни відповідного блоку змістових модулів (5 хвилин, зі слайдами)

Під час модульного контролю оцінюються такі компоненти:

- Слайди до презентації
- Повнота розкриття теми
- Якість інформації
- Самостійність та креативність

Критерії оцінки до кожного проекту надаються окремо

ПІДСУМКОВЕ ОЦІНЮВАННЯ

Метою диференційованого заліку є контроль сформованості практичних навичок та професійних компетентностей, необхідних для виконання професійних обов'язків. Диференційований залік проходить у формі співбесіди. Максимальна кількість балів – 100 балів.

8. Рекомендована література.

Базова

1. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: Підручник для Вузів[Текст] / Н.О. П'ятницька; Київський національний торгово-економічний університет. - К.: КНТЕУ, 2014.- 584 с.
2. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: навч. пос. [Текст] / В.В. Архіпов, В.А. Русавська - К, Центр учбової літератури, 2014.- 342 с.

Допоміжна

3. Закон України “Про підприємництво”: [Текст]: [закон України: офіц.текст: за станом на 21.07.2014]. - К.: Парламентське вид-во, 2018. – 64 с. - ISBN 966-611-506-9.
4. Закон України “Про підприємства в Україні”: [Текст]: [закон України: офіц.текст: за станом на 01.01.2014]. - К.: Парламентське вид-во, 2018. – 58 с. - ISBN 966-7613-56-9.
5. Закон України “Про господарські товариства”: [Текст]: [закон України: офіц.текст: за станом на 05.02.2015]. - zakon.rada.gov.ua>go/1576-12.
6. Закон України “Про власність”: [Текст]: [закон України: офіц.текст: за станом на 09.12.2015]. - zakon.rada.gov.ua>go/2265-12.
7. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник [Текст]: [держ.стандарт України: офіц.текст: за станом на 10.08.2001]. - К.: Держстандарт України, 2001. – 64 с. - ISBN 966-611-506-9.
8. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги [Текст]: [держ.стандарт України: офіц.текст: за станом на 20.06.2001]. - К.: Держстандарт України, 2001. – 58 с. - ISBN 966-549-495-7.
9. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю, Настанови щодо поліпшення діяльності[Текст]: [держ.стандарт України: офіц.текст: за станом на 15.07.2001]. - К.: Держстандарт України, 2001. – 60 с. - ISBN 966-605-534-6.
10. Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства: навчальний посібник[Текст] / Л.М. Мостова, О.В. Новікова . - К.: Ліра-К, 2016. - 388 с.

9. Питання до підсумкового контролю.

1. Класифікація та характеристика методів обслуговування.
2. Характеристика форм самообслуговування.
3. Характеристика форм обслуговування офіціантами.
4. Приміщення для обслуговування споживачів в підприємствах ресторанного господарства різних типів.
5. Оснащення приміщень необхідним устаткуванням.
6. Підбір меблів та засоби їх розміщення в залах.
7. Характеристика посуду , приборів та їх використання для подавання страв та напоїв.
8. Характеристика посуду для квітів, паління, серветок, спецій тощо.
9. Характеристика столової білизни: скатертини, серветки, рушники, ручники.
10. Загальна характеристика меню і преїскуранта, призначення та принципи їх складання.
11. Види меню, їх оформлення.
12. Карта вин, карта кави, карта десертів.

13. Підготовка до обслуговування залів, посуду, приладдя та столової білизни.
14. Попереднє сервірування столу.
15. Основні елементи обслуговування на підприємствах ресторанного господарства.
16. Способи подачі страв та закусок. Основні принципи моделювання процесу обслуговування.
17. Особливості подання алкогольних напоїв.
18. Особливості подання безалкогольних напоїв, фруктів.
19. Особливості подання холодних, гарячих закусок.
20. Особливості подання перших та других страв.
21. Особливості подання солодких страв, гарячих напоїв.
22. Організація обслуговування будівельників в міській і позаміській зонах, обслуговування шахтарів.
23. Організація обслуговування робітників залізничного транспорту.
24. Організація дієтичного харчування.
25. Особливості організації обслуговування учнів шкіл.
26. Організація обслуговування студентів у вищих навчальних закладах.
27. Особливості обслуговування пасажирів на залізничному транспорті та у літаках.
28. Особливості організації харчування та обслуговування пасажирів на автомобільному та водному транспорті.
29. Посуд та інвентар, які застосовуються у барах при обслуговуванні споживачів.
30. Класифікація і характеристика змішаних напоїв.
31. Організація підготовчої роботи до проведення бенкетів.
32. Розробка плану проведення бенкету.
33. Особливості меню, сервіровки бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами.
34. Обслуговування святкових вечорів, свят.
35. Особливості організації бенкетів-прийомів.
36. Підготовча робота із влаштування прийому.
37. Особливості проведення бенкету-фуршету.
38. Бенкет-коктейль та бенкет-чай.
39. Бенкет-прийом за типом "шведського столу".
40. Класифікація кейтерингового обслуговування.

41. Обслуговування споживачів при наданні кейтерингових послуг.
 42. Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування. Персонал служби кейтерингу.
 43. Обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства.
- Характеристика послуг харчування.
44. Особливості харчування іноземних туристів.
 45. Організація обслуговування туристів.
 46. Музичне обслуговування.
 47. Організація спортивних видів розваг та розважальних шоу-програм.
 48. Організація обслуговування тютюновими виробами в закладах ресторанного господарства.
 49. Попит на продукцію та послуги харчування.
 50. Методи вивчення попиту.
 51. Реклама та її організація на підприємствах ресторанного господарства. Види реклами.