

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ НАЦІОНАЛЬНОЇ ГВАРДІЇ УКРАЇНИ

**Факультет логістики
Кафедра менеджменту та військового господарства**

**СИЛАБУС
КУРСОВОЇ РОБОТИ З
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 – 1	Галузь знань 07 „Управління та адміністрування”	Цикл професійної підготовки	
Блоків змістових модулів – 1	Спеціальність: 073 „Менеджмент”	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 1		3-й	4-й
		Семестр	
Загальна кількість годин - 30		5-й	7-й
	Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)	Лекції	
		год.	
		Практичні, семінарські	
		6 год.	4 год.
		Лабораторні	
		год.	
		Самостійна робота	
		24 год.	26 год.
		Індивідуальні завдання: год.	
		Вид контролю: захист курсової роботи	

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Предмет вивчення навчальної дисципліни: сучасні 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 робот	Лекції	Практичні (семінарські)	Самостійна робот	
Блок змістовних модулів 4. Курсова робота								
	Заняття 1.1 Виконання курсової роботи згідно варіанту.		6	24		4	26	

5. Самостійна робота.

РЕКОМЕНДОВАНА ТЕМАТИКА КУРСОВИХ РОБІТ

1. Шляхи підвищення ефективності функціонування підприємств харчування на підставі розробки сучасних методів організації.
2. Прогнозування типу, класу та місткості підприємства ресторанного господарства на підставі вивчення попиту на послуги громадського харчування на регіональному рівні (місто, район, регіон, селище тощо).
3. Прогнозування типу, класу та місткості підприємства ресторанного господарства на підставі вивчення попиту на послуги громадського харчування, що обслуговують певні контингенти споживачів (школярів та студентів)
4. Стан та проблеми розвитку підприємств харчування на регіональному рівні (місто, район, область).
5. Шляхи розвитку підприємств харчування на регіональному рівні (місто, район, область).
6. Розробка пропозицій з удосконалення державного контролю за створенням та функціонуванням підприємств харчування.
7. Шляхи задоволення попиту на продукцію та послуги підприємств харчування за місцем роботи.
8. Вивчення попиту та шляхи його задоволення на продукцію та послуги підприємств харчування за місцем навчання (вищих навчальних закладів, коледжів, гімназій, шкіл).
9. Вивчення попиту та шляхи його задоволення на продукцію та послуги підприємств харчування, обслуговуючих пасажирів різноманітних видів транспорту (автомобільного, залізничного, авіаційного, водного, морського, річного тощо).
10. Вивчення попиту та шляхи його задоволення на продукцію та послуги загальнодоступних підприємств харчування (ресторани, бари, кафе тощо).
11. Вивчення рівня якості пропонованої продукції та послуг на підприємствах харчування (за місцем роботи, навчання, відпочинку, на транспорті, у готелях, на базах відпочинку тощо).
12. Характеристика загальних принципів організації підприємств харчування та розробка шляхів їх удосконалення.
13. Підприємницька діяльність у ресторанному бізнесі.
14. Фірмовий стиль підприємств ресторанного господарства.
15. Корпоративна культура підприємств ресторанного господарства.
16. Франчайзинг у підприємствах ресторанного господарства, його світовий досвід та законодавче регулювання.
17. Діловий етикет менеджера підприємства ресторанного бізнесу.
18. Формування організаційної культури підприємства ресторанного господарства.
19. Ефективність функціонування підприємств ресторанного господарства.
20. Імідж підприємства ресторанного господарства.

21. Ефективність рекламної діяльності закладів ресторанного господарства.

22. Сучасні концепції та напрями розвитку ресторанного бізнесу в Україні.

23. Організація реєстрації та відкриття закладу ресторанного господарства.

24. Удосконалення комп'ютерних моделей оцінки рівня обслуговування та їх застосування на підприємстві харчування.

25. Організація обслуговування святкових заходів на підприємствах харчування.

26. Моделювання процесу обслуговування на підприємствах харчування.

27. Удосконалення процесу обслуговування споживачів на підприємствах харчування.

28. Організація процесу самообслуговування в загальнодоступних підприємствах харчування (кафе, підприємства швидкого обслуговування) і шляхи її удосконалення.

29. Організація процесу обслуговування споживачів офіціантами в підприємствах харчування (ресторани, кафе) і шляхи її удосконалення.

30. Реклама на підприємстві харчування і шляхи підвищення її ефективності

31. Організація харчування на виробничих підприємствах і шляхи її удосконалення.

32. Організація процесу обслуговування певного контингенту споживачів (робітників, студентів, школярів) і шляхи її удосконалення.

33. Організація обслуговування іноземних туристів і шляхи її удосконалення.

34. Послуги, які надаються споживачам на підприємстві харчування і шляхи підвищення їх якості.

35. Організація обслуговування споживачів, що проживають у готелях за типом «шведського столу».

36. Організація обслуговування банкету-фуршет, банкету-коктейль, банкету-фуршет-коктейль.

37. Правила сучасного етикету обслуговування на підприємствах ресторанного господарства.

38. Специфіка та перспективи розвитку національних (з італійською, польською, французькою кухнею) ресторанів в Україні.

39. Особливості організації роботи підприємств ресторанного господарства з японською кухнею.

40. Підприємницька діяльність у ресторанному бізнесі.

41. Організація реєстрації та відкриття закладу 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 курсовою роботою 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».

ПІДСУМКОВЕ ОЦІНЮВАННЯ

Метою захисту курсової роботи є контроль сформованості практичних навичок та професійних компетентностей, необхідних для виконання професійних обов'язків. Захист 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. МостоваЛ.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.