

1.Код: ПП1.24

2.Назва: **ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ У ТУРИЗМІ**

3.Тип (обов'язковий / вибірковий): обов'язковий

4.Цикл (короткий, перший, другий /третій): професійної підготовки

5.Рік навчання, коли пропонується цей компонент: четвертий

6.Семестр/триместр, коли забезпечується компонент: 7 семестр

7.Кількість встановлених кредитів ЄКТС: 3

8.Прізвище лектора: Романенко О.В., Головка В.В.

9.Результати навчання:

**знання:** структуру і зміст технологічних процесів ресторанних послуг, їх соціально - економічне значення; типологію закладів ресторанного господарства; сутність технологічних процесів виробництва кулінарної продукції; основні засади технологічного забезпечення якості продукції і послуг; зміст і функції операційних процесів і технології надання ресторанних послуг; правила прийому та обслуговування туристів в підприємствах ресторанного господарства; особливості організації послуг харчування для іноземних відвідувачів; сучасні вимоги до мотивованої поведінки персоналу в аспекті професійної гостинності;

**вміння:** володіти методикою структурування меню; володіти навичками з добору і технологічного використання предметів сервування; володіти технікою сервісного обслуговування; користуватися нормативно - технічною та технологічною документацією;

**компетентності:** готовність до планувальної організації технологічного процесу надання ресторанних послуг; здатність організувати процес обслуговування споживачів послуг ресторанного господарства; готовність до застосування інноваційних технологій у сфері послуг харчування; здібність до ефективного спілкування із споживачами послуг харчування; уміння організувати процес обслуговування споживача; здатність до роботи у трудових колективах підприємствах харчування. здатність організувати роботу виконавців, ухвалювати управлінські рішення в організації послуг харчування; знання сучасної системи управління якістю і забезпечення конкуренто - спроможності. Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері харчування. ЗК7. Здатність зосереджуватись на якості та результаті при виконанні завдань. ФК16.Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

10.Форми запровадження (аудиторне/ дистанційне навчання...): аудиторне, дистанційне навчання.

11.Зміст курсу:

**Тема 1. Характеристика ресторанних послуг та їх значення в ринковому середовищі.**

Історія розвитку та сучасний стан ресторанної справи на Україні. Тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні. Шляхи удосконалення роботи ресторанів. Загальні вимоги до послуг ресторанного господарства. Мережа закладів ресторанного господарства та її розміщення. Понятійне визначення «сфера ресторанного господарства», «послуга харчування». Класифікація послуг закладів ресторанного господарства. Характеристика допоміжних послуг, що надаються клієнтам у ресторані. Головні фактори, що впливають на підвищення культури обслуговування в підприємствах ресторанного господарства.

**Тема 2. Класифікація закладів ресторанного господарства.**

Нормативні документи Міждержавного стандарту з класифікації підприємств ресторанного господарства. Класифікація та типи підприємств ресторанного господарства. Характеристика видів підприємств, їх класів як сукупності відмінних якостей послуг, рівня та умов обслуговування. Понятійне визначення «ресторан», «кафе», «бар».

**Тема 3. Планування меню і прейскурантів закладів ресторанного господарства.**

Вимоги при складанні меню. Послідовність розміщення в меню фірмових страв, холодних та гарячих закусок, перших, других та солодких страв, напоїв. Види меню: з вільним вибором страв, циклічне, табльдот, бізнес-ланчу, континентального сніданку, бенкетів, спеціальних видів обслуговування, меню-карта для пізньої вечері, карта для "VIP" персон,

карта десертів, комбінована карта меню. Зміст та оформлення преїскуранту, послідовність розміщення у преїскуранті. Карта чаю, кави, напоїв та карта вин. Правила їх складання.

**Тема 4. Планувальна організація технологічного процесу надання ресторанних послуг.** Особливості проектування послуг харчування. Типологія елементів обслуговування. Методи і форми обслуговування гостей. Фактори, що формують високу культуру праці. Правила надання послуг харчування. Підготовка приміщень до обслуговування споживачів. Санітарно – гігієнічна підготовка до обслуговування, розміщення меблів. Порядок одержання та підготовка столової білизни, посуду, приборів. Види попереднього сервірування столів залежно від характеру обслуговування.

**Тема 5. Характеристика та види основних приміщень на підприємствах ресторанного господарства.**

Характеристика приміщень та їх обладнання. Види приміщень для обслуговування споживачів. Види торгових приміщень; вестибуль (з гардеробом), аванзал, торговельні та бенкетні зали, білизняна, сервізна, приміщення для миття столового посуду їх характеристика, оснащення, взаємозв'язок, організація роботи та вимоги до них. Сучасний інтер'єр торговельних приміщень. Характеристика оздоблювальних матеріалів. Вибір декоративно-художніх засобів для оформлення інтер'єру, освітлення, колір, температурний режим зали та вентиляція. Характеристика меблів торгових та бенкетних залів, норми оснащення, схеми розміщення меблів.

**Тема 6. Організація виробництва кулінарної продукції.**

Характеристика основних типів підприємств масового харчування. Стадії технологічного процесу виробництва кулінарної продукції. Поняття про технологічний процес. Організація приймання і зберігання кулінарної продукції. Організація виробництва і продажі продукції. Організація тарного господарства. Структура виробництва. Організація робочих місць. Управління якістю кулінарної продукції.

**Тема 7. Організація сервісного обслуговування відвідувачів та гостей в підприємствах ресторанного господарства.**

Комплексна характеристика методів і форм обслуговування в закладах ресторанного господарства. Очікування гостей. Резервування столиків. Зустріч гостей. Надання меню. Проведення переговорів щодо вибору страв. Вказівки щодо успішного ведення переговорів по прийому замовлення. Якість обслуговування. Виконання замовлення та розрахунок з відвідувачами. Прибирання та заміна використаного посуду, приборів та білизни.

**Тема 8. Технологія циклу сервування тематичних столів .**

Основні етапи сервування стола. Види столового посуду, приборів, білизни. Різновиди столових приборів. Форми складання серветок. Підготовка посуду до сервування. Загальні правила до сервування столів. Сервування стола до сніданку, обіду, вечері. Сервування столу за різною тематикою проведення заходів. Сервування столу в українських традиціях. Сервування столу в народних традиціях. Варіанти складання серветок. Особливості нервування основних видів банкетів, а саме з частковим, повним та комбінованих обслуговуванням. Сервування столу в народних традиціях.

**Тема 9. Правила прийому та обслуговування туристів в підприємствах ресторанного господарства.**

Основні способи подавання страв та закусок. Правила подачі холодних страв та закусок. Правила подачі гарячих закусок. Правила подачі перших гарячих та холодних страв. Правила подачі других гарячих страв. Підготовка столу для подачі десертних страв. Правила подачі чаю, кави, шоколаду та какао. Правила подавання аперитивів. Правила підбору та подачі напоїв до страв. Правила подачі гарячих та холодних напоїв при груповому та індивідуальному обслуговуванні.

**Тема 11. Особливості організації послуг харчування для іноземних відвідувачів.** Сучасний етикет і норми поведінки за столом. Організація обслуговування у ресторанах

різного типу. Характеристика різних видів сніданку: континентального, розширеного, англійського, американського, сніданку з шампанським та пізнього сніданку. Організація обслуговування по типу "шведського столу". Організація обслуговування в номерах готелів. Організація сучасних форм обслуговування в готелях. Обслуговування учасників з'їздів, форумів, конгресів, симпозіумів в ресторанах готелів та конгрес чи конференц-залах чи палацах: спеціалізовані буфети, різноманітні бари, розвізна та розносна продукція та інші.

*12. Рекомендоване або обов'язкове вивчення й інші навчальні ресурси / засоби:*

**Базова**

1. Архипов В.В., Иванникова Е.И. Особенности культуры и традиций питания народов мира. Курс лекций [Текст] /В.В.Архипов, Е.И.Иванникова. – К.: Атика, 2005. – 216с.
2. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие для студ. спец. «Экономика и управленчесоциально-культурнойсферойвузов»/Г.А. Бондаренко. – Минск: Нов. знание, 2008. – 365 с.
3. Завадинська О.Ю., Литвиненко Т.С. Організація ресторанного господарства за кордоном. - К.: КНТЕУ, 2003. - 200 с.
4. Обозний В.В., Щабельська В.Г., Романенко О.В. Виробнича практика майбутніх менеджерів туризму спеціальності 242 Туризм», спеціалізації «Міжнародний туризм». Методичні вказівки. – К.: Видавництво НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2019. – 50 с.
5. Організація послуг харчування: підручник /А.І. Усіна О.Д, Давидова, ІВ.Сегеда, Т.П.Кононенко: Харк. нац. ун-т міськ. Госп-ва ім О.М. Бекетова, - Х.: ХНУМГ, 2014. – 183 с.
6. П'ятницька Г.Т. Менеджмент громадського харчування: підручник /Г.Т.П'ятницька, Н.О. П'ятницька. – 2001. -654 с.
7. Романенко О.В. Системи гостинності у туризмі. Навчальний посібник. – К.: Видавництво НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2016. – 321 с. С. 226.
8. Свіглична, М. Л. Організація виробництва та обслуговування у підприємствах громадського харчування [Текст]: навч. посіб.- практикум /М. Л. Свіглична; Житомирський комерційний технікум. - Житомир : МАК., 2001. - 191 с.

**Додаткова**

1. Ковальчук Б. О., Ковальчук М. Ю., Романенко О.В. Інновації на ринку ресторанних послуг. //Науковий часопис СНТ імені Григорія Волинки. Випуск 2. Зб. Наукових праць. – К.: 1 Всеукраїнський студентський форум молодих науковців. НПУ ім. М.П. Драгоманова. – 267 с. 26-28 жовтня 2016. С. 192-193.
2. Куддла Н.Є. Менеджмент підприємства готельно-ресторанного бізнесу /Н.Є. Куддла. – Київ : Знання, 2012. – 343 с.
3. Левченко М.М. Менеджмент у ресторанному господарстві: навч. посіб. /М.М. Левченко. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2011. – 256 с.
4. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посіб. /В.О. Лук'янов, Г.Б. Мунін. – Київ: Кондор, 2012. – 346 с..
5. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навч. посіб. /[Л.О. Радченко, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина та ін.]. – Харків: Світ книги, 2012. – 288 с.
6. П'ятницька Г.Т. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] /Г.Т. П'ятницька, Н.О. П'ятницька. – Вид. 2-ге, допов. та перероб. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 348 с.
7. Проектування закладів ресторанного господарства: навч. посіб. /за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 307 с.
8. Романенко О.В. Організація практик студентів на базі науково-навчального центру «Синевир» Межигірського р-ну Закарпатської області //Географія та туризм: Наук. зб. /Ред. кол.: Я.Б.Олійник (відп. ред.) та ін.. – К.: Альтерпрес, 2012. – Вип. 14. С. 112-121.

*13. Заплановані види навчальної діяльності та методи викладання:*

лекції, лабораторні заняття, самостійна робота.

*14. Форми та критерії оцінювання:*

Поточний контроль та оцінювання виконання завдань на лабораторних заняттях, оцінювання контрольних модульних робіт, виконання творчих індивідуальних завдань. Підсумковий контроль, екзамен у VII семестрі.

Шкала оцінювання: національна та ECTS. Критерії оцінювання.

№	Вид діяльності	Кількість балів за дидактичну	Кількість лекцій, практичних робіт	Загальна кількість балів
---	----------------	-------------------------------	------------------------------------	--------------------------

		<i>одиноцю</i>	<i>тощо</i>	
1	Вхідний контроль, відвідування та активність під час лекцій, опорний конспект	1, 2, 3	13	20
2	Виконання лабораторних робіт, участь у діловій грі, розв'язання практичної ситуації,	1	10	10
3	Заохочувальні бали: участь науковому гуртку.	1	1	5
4	Контроль самостійної роботи: написання реферату на задану тематику	1	1	5
5	Модульний контроль: виконання контрольної роботи	10	2	20
Результати поточного контролю				60
Екзамен				40
Підсумкова оцінка				100

Оцінка за 100-бальною шкалою університету	Оцінка за національною шкалою		Оцінка за шкалою ECTS
	Диференційована оцінка	Оцінка у формі заліку	
90-100	5 (відмінно)	Зараховано	A
80-89	4 (добре)		B
70-79	3 (задовільно)		C
65-69			D
60-64			E
35-59	2 (незадовільно з можливістю повторного складання)	Не зараховано - з можливістю складання заліку	FX
0-34	2 (незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни)	Не зараховано - з обов'язковим повторним вивченням дисципліни)	F

15. Мова викладання: українська