


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

ЗАТВЕРДЖЕНО
на засіданні кафедри технологій в
ресторанному господарстві, готельно-
ресторанної справи та підприємництва
Протокол №15 від 22 червня 2021 р.
Завідувач кафедри _____  О. А. Ніколайчук

РОБОЧА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ
«ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

Ступінь: бакалавр

Кількість кредитів ECTS 5

Розробник: Сімакова О.О.,
доцент, к. т. н.

2021 – 2022 навчальний рік

1. Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	Вибіркова
Семестр (осінній / весняний)	осінній
Кількість кредитів	5
Загальна кількість годин	150
Кількість змістових модулів	2
Лекції, годин	30/8
Практичні / семінарські, годин	24/8
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	96/134
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних	
самостійної роботи студента	
Вид контролю	залік

2. Програма дисципліни

Мета вивчення дисципліни полягає у формуванні у здобувачів вищої освіти сучасного наукового світогляду та системи спеціальних знань у сфері організації обслуговування в закладах ресторанного господарства.

Завдання дисципліни полягає в теоретичній і практичній підготовці здобувачів ВО у сфері організації обслуговування в закладах ресторанного господарства; формуванні вмінь та навичок: використання знань, пов'язаних з питаннями організації обслуговування в закладах ресторанного господарства в сучасних умовах; дотриманням методів організації обслуговування в закладах ресторанного господарства сучасних форматів; застосування принципів та рекомендацій сучасного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства; аналізу організації дозвілля у закладах ресторанного господарства та особливостей обслуговування певних контингентів споживачів; дослідження організації процесу обслуговування споживачів в різних типах закладів ресторанного господарства, особливостей кейтерингового обслуговування, розв'язання проблемних ситуацій в процесі виконання функції обслуговування.

Предмет: особливості організації ресторанного господарства в сучасних умовах.

Зміст дисципліни розкривається в темах:

Тема 1. Організація кейтерингового обслуговування.

Тема 2. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства сучасних форматів (концепцій).

Тема 3. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства.

Тема 4. Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства.

Тема 5. Організація обслуговування учасників ділових, культурних, громадських та спортивних заходів.

Тема 6. Організація обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства при готелі.

Тема 7. Організація обслуговування туристів.

Тема 8. Організація обслуговування пасажирів на транспорті.

Опанування дисципліни дозволяє забезпечити:

1) формування:

– **загальних програмних компетентностей:**

здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;

здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;

здатність працювати в команді;

навички здійснення безпечної діяльності;

здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;

здатність спілкуватися іноземною мовою;

– **фахових програмних компетентностей:**

розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності;

здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;

здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії;

здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів;

здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

2) досягнення **програмних результатів навчання:**

здатність продемонструвати знання, розуміння і вміння використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук;

здатність продемонструвати знання і розуміння принципів, процесів і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

здатність аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства;

здатність аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу;

здатність організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

здатність застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг;

здатність розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів;

здатність застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства;

здатність виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності;

здатність аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

3) набуття **результатів навчання** (згідно Дублінських дескрипторів):

– **знання:**

напрямоків і тенденцій розвитку підприємств ресторанного господарства;

стану інфраструктури ресторанного господарства;

організації обслуговування в закладах ресторанного господарства різних типів та класів;

наукової організації праці;

організації обслуговування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного;

– **уміння/навички:**

аналізувати сучасні тенденції розвитку підприємств ресторанного господарства;

організувати обслуговування в закладах ресторанного господарства сучасних форматів (концепцій);

виділяти шляхи підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства;

організувати кейтерингове обслуговування споживачів;

організувати дозвілля в закладах ресторанного господарства;

організувати обслуговування різних контингентів споживачів;

– **комунікація:**

доносити знання з питань організації обслуговування у закладах ресторанного господарства, застосування принципів та рекомендацій сучасного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства;

аргументувати напрями розвитку державної політики у сфері організації обслуговування у закладах ресторанного господарства;

– **відповідальність і автономія:**

управляти професійною діяльністю у сфері організації обслуговування у закладах ресторанного господарства;

демонструвати соціальну відповідальність за результати організаційної діяльності щодо обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

3. Структура дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Номенклатура послуг і сучасні вимоги до організації обслуговування в закладах ресторанного господарства.					
Тема 1. Організація кейтерингового обслуговування	23	4	4		15
Тема 2. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства сучасних форматів (концепцій)	23	4	4		15
Тема 3. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства	26	4	4		18
Разом за змістовим модулем 1	72	12	12		48
Змістовий модуль 2. Особливості обслуговування певних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства.					
Тема 4. Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства	18	4	4		10
Тема 5. Організація обслуговування учасників ділових, культурних, громадських та спортивних заходів	16	4	2		10
Тема 6. Організація обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства при готелі	16	4	2		10
Тема 7. Організація обслуговування туристів	15	4	2		9
Тема 8. Організація обслуговування пасажирів на транспорті	13	2	2		9
Разом за змістовим модулем 2	78	18	12		48
Усього годин	150	30	24		96

4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Організація кейтерингового обслуговування	4
2	Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства сучасних форматів (концепцій)	4
3	Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства	4
4	Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства	4
	Організація обслуговування учасників ділових, культурних, громадських та спортивних заходів	2
	Організація обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства при готелі	2
	Організація обслуговування туристів	2
	Організація обслуговування пасажирів на транспорті	2
Всього		24

5. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у впродовж семестру (100 балів).

Оцінювання студентів протягом семестру (заочна форма навчання)

Поточне тестування та самостійна робота			Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	100
40	40	20	

Загальне оцінювання результатів вивчення навчальної дисципліни

Оцінка		
100-бальна шкала	Шкала ECTS	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	