

**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 № 1 від 31 серпня 2022 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.

2022 – 2023 навчальний рік

## 1. Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	<b>Вибіркова</b>
Семестр (осінній / весняний)	<b>осінній</b>
Кількість кредитів	<b>5</b>
Загальна кількість годин	<b>150</b>
Кількість змістових модулів	<b>2</b>
Лекції, годин	<b>28/8</b>
Практичні / семінарські, годин	<b>28/8</b>
Лабораторні, годин	<b>-</b>
Самостійна робота, годин	<b>94/134</b>
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	<b>4</b>
самостійної роботи студента	<b>6,7</b>
Вид контролю	<b>залік</b>

## 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 вмій 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:**

знання і розуміння предметної області та професійної діяльності;

здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;

здатність виявляти ініціативу та підприємливість;

здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт;

здатність працювати в команді;

здатність працювати автономно;

здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;

– **фахових програмних компетентностей:**

здатність розробляти та впроваджувати ефективні методи організації праці, нести відповідальність за професійний розвиток окремих осіб та/або груп осіб;

здатність формувати комунікаційну стратегію в галузі харчових технологій та ресторанного господарства, вести професійну дискусію;

здатність підвищувати ефективність виробництва, впроваджувати сучасні системи менеджменту;

здатність організувати 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 організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

2) досягнення **програмних результатів навчання:**

знати і розуміти основні концепції, теоретичні та практичні проблеми в галузі харчових технологій та ресторанного господарства;

виявляти творчу ініціативу та підвищувати свій професійний рівень шляхом продовження освіти та самоосвіти;

впроваджувати сучасні системи менеджменту підприємства;

підвищувати ефективність роботи шляхом поєднання самостійної та командної роботи;

вміти доносити результати діяльності до професійної аудиторії та широкого загалу з метою донесення ідей, проблем, рішень і власного досвіду у сфері харчових технологій;

здійснювати ділові комунікації у професійній сфері українською та іноземною мовами;

мати навички з організації роботи окремих виробничих підрозділів підприємства та координування їх діяльності;

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.

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
<b>Змістовий модуль 1. Номенклатура послуг і сучасні вимоги до організації обслуговування в закладах ресторанного господарства.</b>					
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	24	4	4		16
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>70</b>	<b>12</b>	<b>12</b>		<b>46</b>
<b>Змістовий модуль 2. Особливості обслуговування певних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства.</b>					
Тема 4. Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства	18	4	4		10
Тема 5. Організація обслуговування учасників ділових, культурних, громадських та спортивних заходів	18	4	4		10
Тема 6. Організація обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства при готелі	18	4	4		10
Тема 7. Організація обслуговування туристів	13	2	2		9
Тема 8. Організація обслуговування пасажирів на транспорті	13	2	2		9
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>80</b>	<b>16</b>	<b>16</b>		<b>48</b>
<b>Усього годин</b>	<b>150</b>	<b>28</b>	<b>28</b>		<b>94</b>

#### 4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Особливості організації кейтерингового обслуговування	2
2	Особливості матеріально-технічного забезпечення кейтерингових послуг	2
3	Сучасні формати ресторанного господарства	2
4	Організація обслуговування та номенклатура послуг в закладах ресторанного господарства сучасних форматів	2
5	Організація музичного обслуговування в закладах ресторанного господарства	2
6	Організація інших видів дозвілля в закладах ресторанного господарства	2
7	Особливості організації дитячого дозвілля	2
8	Організація харчування та обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства різних типів	2
9	Організація обслуговування учасників ділових, культурних, громадських та спортивних заходів	2
10	Особливості обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелях	2
11	Особливості обслуговування споживачів у номерах готелю. Характеристика послуги «Room service»	2
12	Організація обслуговування індивідуальних туристів	2
12	Організація обслуговування групи туристів	2
14	Організація обслуговування пасажирів на транспорті	2
<b>Всього</b>		<b>28</b>

#### 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  
(очна форма навчання)**

№ теми семінарського /практичного заняття	Аудиторна робота				Позааудиторна робота	Сума балів
	Тестові завдання	Ситуаційні завдання, задачі, л/р	Обговоренн я теоретичних питань теми	ПМК	Завдання для самостійного виконання	
<b>Змістовий модуль 1</b>						
Тема 1.1		2	2			4
Тема 1.2		2	2			4
Тема 2.1		2	2			4
Тема 2.2		2	2			4
Тема 3.1		2	2			4
Тема 3.2		2	2	10		14
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>		<b>12</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>44</b>
<b>Змістовий модуль 2</b>						
Тема 4.1		2	2			4
Тема 4.2		2	2			4
Тема 5		2	2			4
Тема 6.1		2	2			4
Тема 6.2		2	2			4
Тема 7.1		2	2			4
Тема 7.2		2	2			4
Тема 8		2	2	10		14
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>		<b>16</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>56</b>
<b>Усього годин</b>		<b>28</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**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

<b>Оцінка</b>		
<b>100-бальна шкала</b>	<b>Шкала ECTS</b>	<b>Національна шкала</b>
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	