

Міністерство освіти і науки України  
Департамент освіти і науки  
Івано-Франківської обласної державної адміністрації  
Вище професійне училище № 7 м. Калуша



ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ВПУ №7 м. Калуша  
Володимир МЕЛЬНИК

## Робоча програма

Навчальної дисципліни

**«Організація обслуговування і сервіс у закладах ресторанного господарства»**

спеціальність

**181 «Харчові технології»**

галузь знань

**18 «Виробництво та технології»**

освітньо-професійна програма

**Виробництво харчової продукції**

Викладач

Надія ЯРОСЕВИЧ

Розглянуто та схвалено

на засіданні циклової комісії

Протокол № 1 від 28.08.2016

Голова ЦК

Світлана КОГУТ

Калуш

## Зміст

1. Опис навчальної дисципліни
2. Мета, завдання навчальної дисципліни
3. Очікувані результати навчання
4. Програма навчальної дисципліни
5. Структура навчальної дисципліни
6. Зміст навчальної дисципліни
7. Критерії оцінювання результатів навчання
8. Список рекомендованих джерел

## 1. Опис навчальної дисципліни

Згідно з навчальним планом на вивчення дисципліни «Організація обслуговування і сервіс в закладах ресторанного господарства» виділено всього 120 академічних години (4,0 кредитів ECTS), у т .ч. аудиторних – 80 години (лекції - 46, практичні заняття – 24, семінарські-10), самостійна робота студентів – 40 годин. Форма семестрового контролю – екзамен

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Метою** вивчення навчальної дисципліни «Організація обслуговування і сервіс в закладах ресторанного господарства» – надання студентам комплексу спеціальних знань про особливості обслуговування в закладах ресторанного господарства, раціональну організацію праці, технологічний процес сервісного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства, забезпечення належного рівня якості продукції та послуг у закладах ресторанного господарства; формування у студентів системного мислення стосовно принципів організації роботи закладів ресторанного господарства, а також здатності виконувати планувальні, організаційні та управлінські функції в процесі діяльності закладів галузі; набуття навичок з розв’язання проблемних ситуацій в процесі обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

**Основними завданнями** вивчення дисципліни є: опанування студентами знаннями щодо функціонування та класифікації закладів ресторанного господарства різних типів і класів; вивчення студентами особливостей формування сучасної мережі закладів ресторанного господарства, як вагової складової індустрії гостинності; організації надання послуг; методів і форм обслуговування споживачів; техніки і технології обслуговування організовувати обслуговування банкетів і прийомів , кейтерингового обслуговування споживачів у закладах ресторанного.

## 3.Очікувані результати навчання

**В результаті вивчення дисципліни студенти повинні знати:**

- основні поняття, принципи та функції організації обслуговування у закладах ресторанного господарства;
  - класифікацію закладів ресторанного господарства та особливості їх сервісної діяльності;
  - стандарти та правила обслуговування гостей у різних типах закладів (кафе, ресторани, бари, кейтеринг тощо);
  - оснащення закладів ресторанного господарства
  - сучасні форми, методи та технології обслуговування;
  - вимоги до персоналу, його професійної етики, культури спілкування та зовнішнього вигляду;
  - види меню, принципи складання, оформлення меню;
  - порядок організації роботи залу, бару, банкетів та інших видів обслуговування;
  - види попередньої сервіровки столів, сервіровки столів для бенкетів різних видів
  - організацію кейтерингового обслуговування
  - особливості організації банкетів та прийомів
  - організація обслуговування споживачів за місцем роботи, навчання та на транспорті
- вміти:** організовувати процес обслуговування гостей відповідно до встановлених стандартів і типу закладу;
- застосовувати різні методи та форми обслуговування залежно від формату та рівня сервісу;
  - приймати та обробляти замовлення,
  - ефективно взаємодіяти з гостями, забезпечуючи високий рівень сервісу;

- планувати роботу персоналу, розподіляти обов'язки та контролювати виконання сервісних процедур;
- організовувати і проводити банкетні заходи, фуршети, кейтерингове обслуговування;
- вирішувати конфліктні ситуації та працювати зі скаргами клієнтів;
- застосовувати правила безпеки, гігієни та санітарії в процесі обслуговування;
- впроваджувати сучасні технології сервісу та цифрові системи управління закладом.

#### **4. Програма навчальної дисципліни**

##### **Змістовний модуль 1. Характеристика типів закладів ресторанного господарства, їх оснащення.**

###### **Тема 1. Класифікація та характеристика закладів ресторанного господарства**

Класифікація та типи закладів ресторанного господарства. Завдання, функції та значення ресторанного господарства, як галузі. Матеріально-технічне постачання у закладах ресторанного господарства. Призначення норм витрат та норм оснащення у закладах ресторанного господарства. Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до них.

###### **Тема 2. Характеристика торговельних приміщень для обслуговування споживачів закладів ресторанного господарства**

Характеристика та види торговельних приміщень для споживачів: вестибюльна група, зали, підсобні приміщення. Взаємозв'язок торговельних залів, виробничих та підсобних приміщень. Характеристика основних груп приміщень: складська група, виробнича група, торговельна група, адміністративно-побутова група, група технічних приміщень. Сучасний інтер'єр торговельного залу та вимоги до нього. Характеристика та норми оснащення ресторанів меблями .

###### **Тема 3. Характеристика столового посуду, наборів основної і допоміжної груп**

Характеристика, асортимент та призначення порцелянового, фаянсового, керамічного, металевих посуду. Основні види столового посуду і наборів. Характеристика, асортимент та призначення керамічного та металевих посуду, наборів основної і допоміжної груп. Вимоги та правила миття столового посуду та наборів. Характеристика скляного і кришталевих посуду. Асортимент та призначення індивідуального та багато порційного скляного, кришталевих посуду. Отримання скляного посуду, наборів для обслуговування відвідувачів. Характеристика, асортимент та призначення дерев'яного і пластикових посуду. Характеристика посуду і наборів із полімерних матеріалів, фольги та паперу.

###### **Тема 4. Характеристика та призначення столової білизни. Норми оснащення, зберігання та облік столового посуду, столової білизни.**

Характеристика, види та призначення столової білизни у закладах ресторанного господарства. Порядок накривання стола скатертиною. Характеристика та форми складання серветок. Норми оснащення посудом, наборами, столовою білизною для закладів ресторанного господарства. Зберігання та облік столового посуду, наборів, столової білизни. Правила отримання столового посуду, наборів і столової білизни для обслуговування відвідувачів.

##### **Змістовний модуль 2. Підготовка до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства**

###### **Тема 5. Підготовка торгових приміщень у закладах ресторанного господарства**

Підготування торгових приміщень до обслуговування. Послідовність прибирання залу перед відкриттям. Санітарно-гігієнічне прибирання. Раціональне розміщення меблів у торговельному залі. Фітодизайн у закладах ресторанного господарства, підготування квітів. Підготовка посуду, наборів і столової білизни.

## **Тема 6. Сервірування столів**

Загальні правила сервірування столу. Попереднє сервірування столів. Сервірування столу для сніданку, обіду, вечері. Додаткове сервірування столу. Бенкетне сервірування столу. Сервіровка столу для бенкету із розміщенням за столом із повним обслуговуванням офіціантами. Сервіровка столу для бенкету із розміщенням за столом із частковим обслуговуванням офіціантами. Сервірування серветками бенкетних, фуршетних столів.

## **Тема 7. Види та складання меню для різних типів закладів ресторанного господарства.**

### **Вимоги до створення та оформлення меню .**

Призначення, класифікація меню. Характеристика різних видів меню. Характеристика електронного меню. Можливості електронного меню у закладах ресторанного господарства. Порядок складання меню та фактори, які враховують при розробці меню. Особливості складання меню та порядок запису страв та напоїв у меню вільного вибору. Вимоги до створення меню у закладах ресторанного господарства різних типів і класів.. Роль додаткової інформації про страви та напої у меню.

## **Змістовний модуль 3. Організація різних форм обслуговування у закладах ресторанного господарства**

### **Тема 8. Методи та форми обслуговування та особливості їх застосування у закладах ресторанного господарства**

Основні види обслуговування в закладах ресторанного господарства. Класифікація методів і форм обслуговування.

Використання видів, методів і форм обслуговування у закладах ресторанного господарства. Характеристика методу обслуговування офіціантами, барменами. Характеристика методу самообслуговування та комбінованого методу. Види сервісу у закладах ресторанного господарства. Характеристика французького, американського, англійського сервісу, особливості їх застосування.

### **Тема 9. Організація кейтерингового обслуговування у закладах ресторанного господарства.**

Сутність та класифікація кейтерингового обслуговування. Характеристика, підготовка та організація повно сервісного та роз'їздного кейтерингового обслуговування.

Характеристика та організація обслуговування споживачів при наданні кейтерингових послуг. Укладання договору між замовником та кейтеринговою компанією. Складання рахунку-замовлення. Особливості підбору страв для повно сервісного кейтерингового обслуговування. Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування. Підготовка приміщення до проведення заходу. Організація обслуговування гостей на заходах. Вимоги до персоналу служби кейтерингу. Підготовка персоналу ресторану до обслуговування.

### **Тема 10. Технологічний процес обслуговування в закладах ресторанного господарства**

Основні елементи обслуговування в ресторанах під час зустрічі і розміщення гостей, прийому і оформлення замовлення. Особливості зустрічі споживачів у ресторані швейцаром, hostess, метрдотелем. Правила розміщення відвідувачів за столом у ресторані. Процес приймання замовлення. Технологічний процес обслуговування гостей в ресторанах після прийняття замовлення. Послідовність подачі страв та напоїв .Порядок розрахунку з відвідувачами. Методи організації роботи офіціантів. Підготовка персоналу до обслуговування споживачів. Зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу, формений одяг і взуття, етика поведінки, проведення інструктажів.

### **Тема 11. Особливості та правила подавання страв і напоїв у закладах ресторанного господарства**

Особливості подачі закусок. Асортимент холодних страв і закусок, послідовність подавання, температурний режим холодних страв та закусок, гарячих закусок. Техніка подавання. Послідовність та правила подавання гарячих закусок. Асортимент гарячих закусок.

Асортимент перших та других гарячих страв, температурний режим, посуд для подачі. Особливості та техніка подавання супів при груповому та індивідуальному обслуговуванні. Правила подавання національних страв у керамічних глечиках. Особливості подачі, асортимент солодких страв та гарячих напоїв. Правила обслуговування споживачів при подаванні солодких страв. Підбір посуду та наборів для подавання. Особливості сервірування стола при подаванні фруктів. Правила подавання кондитерських виробів. Правила та техніка подавання чаю, кави, какао, шоколаду. Підбір посуду для подачі гарячих напоїв, температурний режим.

#### **Змістовний модуль 4. Організація обслуговування бенкетів та прийомів.**

##### **Тема 12. Організація бенкету з повним обслуговуванням офіціантами**

Класифікація бенкетів і прийомів. Види бенкетів з розміщенням та без розміщення за столом. Порядок прийому замовлення та розрахунку на обслуговування свят. Складання договору-замовлення. Оформлення замовлення-рахунка.

Характеристика бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами та підготовка до проведення бенкету. Визначення загальної площі бенкетної зали. Розрахунок та розміщення бенкетних столів. Повне сервірування бенкетних столів. Правила розміщення учасників бенкету за столом та черговість їх обслуговування. Розрахунок обслуговуючого персоналу при обслуговуванні бенкету з повним обслуговуванням офіціантами.

Меню бенкету та особливості подачі страв та напоїв на бенкеті за столом з повним обслуговуванням офіціантами.

##### **Тема 13. Організація бенкету з частковим обслуговуванням офіціантами**

Характеристика бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Розрахунок та розміщення бенкетних столів. Особливості сервірування бенкетних столів. Меню бенкету, особливості подачі страв та напоїв на бенкеті за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Асортимент страв і напоїв. Розподіл обслуговуючого персоналу. Правила викладання страв, закусок та напоїв на бенкетний стіл. Функції офіціантів під час обслуговування гостей. Характеристика бенкету за типом шведського столу. Особливості споживання їжі гостями під час банкет-прийому "шведський стіл". Функції обслуговуючого персоналу під час обслуговування гостей.

##### **Тема 14. Організація бенкету-фуршету та його різновидів, бенкету-коктейлю.**

Характеристика та підготовка до проведення бенкету-фуршету. Визначення загальної площі бенкетної зали. Розрахунок та розміщення столів у залі. Розрахунок посуду для фуршету. Варіанти сервірування столу для бенкету-фуршету скляним посудом. Особливості одностороннього та двостороннього сервірування столу для бенкету-фуршету. Функції офіціантів під час обслуговування гостей. Характеристика та призначення бенкет-фуршет-десерту. Асортимент страв та напоїв. Порядок сервіровки столів для бенкет-фуршет-десерту. Характеристика бенкет-коктейль-фуршету. Організація обслуговування бенкет-коктейлю у першому і другому залах.

Організація підсобного приміщення для обслуговуючого персоналу. Організація бару або спеціального столу з гіркою для напоїв у залі. Розрахунок офіціантів для бенкет-коктейлю. Функції бармена, офіціантів під час обслуговування гостей. Особливості організації коктейль-парті.

#### **Змістовний модуль 5. Організація обслуговування споживачів за місцем роботи, навчання та на транспорті.**

Організація обслуговування зосереджених та розосереджених контингентів споживачів.  
Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті.

| <i><b>Назва модуля і тем</b></i>                                                                                                | <i><b>Всього</b></i> | <i><b>Аудитор</b></i> | <i><b>К-сть год. З них</b></i> |                       |                       |                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
|                                                                                                                                 |                      |                       | <i><b>Лекції</b></i>           | <i><b>Практич</b></i> | <i><b>Семінар</b></i> | <i><b>Самост. р</b></i> |
| <i><b>Змістовний модуль 1. Характеристика типів закладів ресторанного господарства, їх оснащення.</b></i>                       |                      |                       |                                |                       |                       |                         |
| Тема 1. Класифікація та характеристика закладів ресторанного господарства                                                       | 8                    | 6                     | 4                              | 2                     |                       | 2                       |
| Тема 2. Характеристика торговельних приміщень для обслуговування споживачів закладів ресторанного господарства                  | 4                    | 2                     | 2                              |                       |                       | 2                       |
| Тема 3. Характеристика столового посуду, наборів основної і допоміжної груп                                                     | 10                   | 8                     | 4                              | 4                     |                       | 2                       |
| Тема 4. Характеристика та призначення столової білизни. Норми оснащення, зберігання та облік столового посуду, столової білизни | 6                    | 4                     | 2                              |                       | 2                     | 2                       |
| <i><b>Разом за модулем 1.</b></i>                                                                                               | <i><b>28</b></i>     | <i><b>20</b></i>      | <i><b>12</b></i>               | <i><b>6</b></i>       | <i><b>2</b></i>       | <i><b>8</b></i>         |
| <i><b>Змістовний модуль 2. Підготовка до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства</b></i>                 |                      |                       |                                |                       |                       |                         |
| Тема 5. Підготовка торгових приміщень у закладах ресторанного господарства                                                      | 8                    | 6                     | 4                              | 2                     |                       | 2                       |
| Тема 6. Сервірування столів                                                                                                     | 8                    | 6                     | 3                              | 2                     | 1                     | 2                       |
| Тема 7. Види та складання меню для різних типів закладів ресторанного господарства. Вимоги до створення та оформлення меню .    | 7                    | 5                     | 2                              | 2                     | 1                     | 2                       |
| <i><b>Разом за модулем 2.</b></i>                                                                                               | <i><b>23</b></i>     | <i><b>17</b></i>      | <i><b>9</b></i>                | <i><b>6</b></i>       | <i><b>2</b></i>       | <i><b>6</b></i>         |
| <i><b>Змістовний модуль 3. Організація різних форм обслуговування у закладах ресторанного господарства</b></i>                  |                      |                       |                                |                       |                       |                         |
| Тема 8 Методи та форми обслуговування та особливості їх застосування у закладах ресторанного господарства                       | 7                    | 3                     | 2                              |                       | 1                     | 4                       |
| Тема 9. Організація кейтерингового обслуговування у закладах ресторанного господарства.                                         | 10                   | 8                     | 4                              | 4                     |                       | 2                       |
| Тема 10. Технологічний процес обслуговування в закладах ресторанного господарства                                               | 4                    | 2                     | 2                              |                       |                       | 2                       |
| Тема 11. Особливості та правила подавання страв і напоїв у закладах ресторанного господарства                                   | 6                    | 4                     | 2                              |                       | 2                     | 2                       |
| <i><b>Разом за модулем 3.</b></i>                                                                                               | <i><b>27</b></i>     | <i><b>17</b></i>      | <i><b>10</b></i>               | <i><b>4</b></i>       | <i><b>3</b></i>       | <i><b>10</b></i>        |
| <i><b>Змістовний модуль 4. Організація обслуговування бенкетів та прийомів.</b></i>                                             |                      |                       |                                |                       |                       |                         |

|                                                                                                               |            |           |           |           |           |           |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| Тема 12. Організація бенкету з повним обслуговуванням офіціантами                                             | 6          | 4         | 4         |           |           | 2         |  |
| Тема 13. Організація бенкету з частковим обслуговуванням офіціантами                                          | 8          | 6         | 2         | 4         |           | 2         |  |
| Тема 14. Організація бенкету-фуршету та його різновидів, бенкету-коктейлю.                                    | 15         | 11        | 6         | 4         | 1         | 4         |  |
| <b>Разом за модулем 4.</b>                                                                                    | 29         | 21        | 12        | 8         | 1         | 8         |  |
| <b>Змістовний модуль 5. Організація обслуговування споживачів за місцем роботи, навчання та на транспорті</b> |            |           |           |           |           |           |  |
| Тема 15. Організація обслуговування споживачів за місцем роботи, навчання та на транспорті.                   | 13         | 5         | 3         |           | 2         | 8         |  |
| <b>Разом за модулем 5</b>                                                                                     | 13         | 5         | 3         |           | 2         | 8         |  |
| <b>Всього годин</b>                                                                                           | <b>120</b> | <b>80</b> | <b>46</b> | <b>24</b> | <b>10</b> | <b>40</b> |  |
| Екзамен                                                                                                       |            |           |           |           |           |           |  |

### 6.Зміст навчальної дисципліни

#### Лекції. Практичні заняття. Семінарські

| № з\п                                                                                      | Вид і зміст заняття                                                                                                                  | Кількість годин |           |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|-------------|
|                                                                                            |                                                                                                                                      | лекції          | Практичні | Семінарські |
| I Курс, II Семест                                                                          |                                                                                                                                      |                 |           |             |
| Змістовний модуль 1. Характеристика типів закладів ресторанного господарства, їх оснащення |                                                                                                                                      |                 |           |             |
|                                                                                            | Тема 1. Класифікація та характеристика закладів ресторанного господарства                                                            |                 |           |             |
| 1                                                                                          | Класифікація закладів ресторанного господарства. Завдання, функції та значення ресторанного господарства, як галузі                  | 1               |           |             |
| 2                                                                                          | Типи закладів ресторанного господарства                                                                                              | 1               |           |             |
| 3                                                                                          | Матеріально-технічне постачання у закладах ресторанного господарства.                                                                | 1               |           |             |
| 4                                                                                          | Комплекс послуг закладів ресторанного господарства                                                                                   | 1               |           |             |
| 5-6                                                                                        | Практична робота 1. Вивчення класифікації та характеристики закладів ресторанного господарства                                       |                 | 2         |             |
|                                                                                            | Тема 2. Характеристика торговельних приміщень для обслуговування відвідувачів ЗРГ                                                    |                 |           |             |
| 7                                                                                          | Характеристика та види торговельних приміщень для споживачів                                                                         | 1               |           |             |
| 8                                                                                          | Характеристика та норми оснащення ресторанів меблями . для торгових приміщень                                                        | 1               |           |             |
|                                                                                            | Тема 3. Характеристика столового посуду, наборів основної і допоміжної груп                                                          |                 |           |             |
| 9                                                                                          | Характеристика, асортимент та призначення столового посуду та наборів:порцелянового, фаянсового посуду.                              | 1               |           |             |
| 10                                                                                         | Характеристика, асортимент та призначення: керамічного та металевого посуду, наборів основної і допоміжної груп.                     | 1               |           |             |
| 11                                                                                         | Характеристика скляного і кришталевого посуду. Дерев'яного, пластикового посуду і наборів із полімерних матеріалів, фольги та паперу | 1               |           |             |



|                                                                                                                     |                                                                                                                              |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
| 12                                                                                                                  | Характеристика дерев'яного, пластикового посуду і наборів із полімерних матеріалів, фольги та паперу                         | 1 |   |   |
| 13,14                                                                                                               | Практична робота 2. Характеристика столового посуду, наборів основної і допоміжної груп                                      |   | 2 |   |
| 15,16                                                                                                               | Практична робота 3. Характеристика скляного посуду та столової білизни.                                                      |   | 2 |   |
|                                                                                                                     | Тема 4. Норми оснащення, зберігання та облік столового посуду, столової білизни.                                             |   |   |   |
| 17                                                                                                                  | Характеристика та види столової білизни.                                                                                     | 1 |   |   |
| 18                                                                                                                  | Норми оснащення, зберігання та облік столового посуду, наборів, столової білизни.                                            | 1 |   |   |
| 19-20                                                                                                               | Семінарське заняття 1. Характеристика та призначення столового посуду, наборів, столової білизни.                            |   |   | 2 |
| <b>Змістовний модуль 2. Підготовка до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства</b>            |                                                                                                                              |   |   |   |
| Тема 5. Підготовка торгових приміщень у закладах ресторанного господарства                                          |                                                                                                                              |   |   |   |
| 21                                                                                                                  | Підготування торгових приміщень до обслуговування                                                                            | 1 |   |   |
| 22                                                                                                                  | Розміщення меблів у торговельному залі                                                                                       | 1 |   |   |
| 23                                                                                                                  | Підготовка посуду, наборів і столової білизни                                                                                | 1 |   |   |
| 24                                                                                                                  | Фітодизайн у закладах ресторанного господарства. Підготовка квітів                                                           | 1 |   |   |
| 25,26                                                                                                               | Практична робота 4. Підготовка торгових приміщень у закладах ресторанного господарства                                       |   | 2 |   |
|                                                                                                                     | Тема 6. Сервірування столів                                                                                                  |   |   |   |
| 27                                                                                                                  | Попереднє та додаткове сервірування столів                                                                                   | 1 |   |   |
| 28                                                                                                                  | Бенкетне сервірування столу                                                                                                  | 1 |   |   |
| 29                                                                                                                  | Сервірування серветками бенкетних, фуршетних столів .Форми складання серветок                                                | 1 |   |   |
| 30                                                                                                                  | Семінарське заняття 2. Підготовка торгових приміщень у закладах ресторанного господарства                                    |   |   | 1 |
| 31,32                                                                                                               | Практична робота 5. Сервірування столів.                                                                                     |   | 2 |   |
|                                                                                                                     | Тема 7. Види та складання меню для різних типів закладів ресторанного господарства. Вимоги до створення та оформлення меню . |   |   |   |
| 33                                                                                                                  | Характеристика та складання різних видів меню , класифікація                                                                 | 1 |   |   |
| 34                                                                                                                  | Порядок складання меню та фактори, які враховують при розробці меню. Електронне меню                                         | 1 |   |   |
| 35,36                                                                                                               | Практична робота 6. Складання меню для різних типів закладів ресторанного господарства                                       |   | 2 |   |
| 37                                                                                                                  | Семінарське заняття 3. Види та складання меню.                                                                               |   |   | 1 |
| <b>Змістовний модуль 3. Особливості організації різних форм обслуговування у закладах ресторанного господарства</b> |                                                                                                                              |   |   |   |
|                                                                                                                     | Тема 8. Методи та форми обслуговування та особливості їх застосування у закладах ресторанного господарства.                  |   |   |   |
| 38                                                                                                                  | Класифікація методів і форм обслуговування                                                                                   | 1 |   |   |
| 39                                                                                                                  | Види сервісу у закладах ресторанного господарства                                                                            | 1 |   |   |
| 40                                                                                                                  | Семінарське заняття 4. Методи та форми обслуговування                                                                        |   |   | 1 |
|                                                                                                                     | Тема 9. Організація кейтерингового обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.                           |   |   |   |
| 41                                                                                                                  | Класифікація кейтерингового обслуговування                                                                                   | 1 |   |   |
| 42                                                                                                                  | Підготовка до повно сервісного кейтерингового обслуговування                                                                 | 1 |   |   |
| 43                                                                                                                  | Характеристика роз'їзного кейтерингу.                                                                                        | 1 |   |   |
| 44                                                                                                                  | Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування                                                              | 1 |   |   |
| 45,46                                                                                                               | Практична робота 7. Організація кейтерингового обслуговування.                                                               |   | 2 |   |

|                                                                                                                |                                                                                                                                   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
| 47,48                                                                                                          | Практична робота 8. Відпрацювання техніки обслуговування при подаванні закусок та холодних страв, перших та других страв          |   | 2 |   |
|                                                                                                                | Тема 10. Технологічний процес обслуговування в закладах ресторанного господарства                                                 |   |   |   |
| 49                                                                                                             | Основні елементи обслуговування в ресторанах під час зустрічі і розміщення гостей, прийому і оформлення замовлення                | 1 |   |   |
| 50                                                                                                             | Техніка обслуговування споживачів: виконання замовлення; прибирання столів і заміна використаного посуду                          | 1 |   |   |
|                                                                                                                | Тема 11. Правила подавання страв і напоїв у закладах ресторанного господарства                                                    |   |   |   |
| 51                                                                                                             | Особливості подачі холодних та гарячих закусок                                                                                    | 1 |   |   |
| 52                                                                                                             | Особливості подачі перших, других страв та напоїв                                                                                 | 1 |   |   |
| 53,54                                                                                                          | Семінарське заняття 5. Особливості технологічного обслуговування                                                                  |   |   | 2 |
|                                                                                                                | <b>Змістовний модуль 4. Організація обслуговування бенкетів та прийомів</b>                                                       |   |   |   |
|                                                                                                                | Тема 12. Організація бенкету з повним обслуговуванням офіціантами                                                                 |   |   |   |
| 55                                                                                                             | Класифікація бенкетів і прийомів.                                                                                                 | 1 |   |   |
| 56                                                                                                             | Підготовка до проведення бенкету. Порядок прийому і виконання замовлень на обслуговування споживачів                              | 1 |   |   |
| 57                                                                                                             | Організація обслуговування бенкету з повним обслуговуванням офіціантами                                                           | 1 |   |   |
| 58                                                                                                             | Розрахунок та розміщення бенкетних столів та повне сервірування                                                                   | 1 |   |   |
|                                                                                                                | Тема 13. Організація бенкету з частковим обслуговуванням офіціантами                                                              |   |   |   |
| 59,60                                                                                                          | Організація бенкету з частковим обслуговуванням офіціантами. Функції обслуговуючого персоналу під час обслуговування гостей.      | 2 |   |   |
| 61,62                                                                                                          | Практична робота 9. Розрахунок кількості бенкетних столів, скатертин, серветок, столових приборів для проведення банкету          |   | 2 |   |
| 63,64                                                                                                          | Практична робота 9. Розрахунок кількості бенкетних столів, скатертин, серветок, столових приборів для проведення банкету          |   | 2 |   |
|                                                                                                                | Тема 14. Організація бенкету-фуршету та його різновидів, бенкету-коктейлю.                                                        |   |   |   |
| 65                                                                                                             | Характеристика та підготовка до проведення бенкету-фуршету                                                                        | 1 |   |   |
| 66                                                                                                             | Сервірування , меню банкету. Функції офіціантів під час обслуговування гостей                                                     | 1 |   |   |
| 67                                                                                                             | Характеристика бенкету за типом шведського столу.                                                                                 | 1 |   |   |
| 68                                                                                                             | Функції обслуговуючого персоналу під час обслуговування гостей.                                                                   | 1 |   |   |
| 69,70                                                                                                          | Організація проведення бенкету– коктейлю, бенкету–чай                                                                             | 2 |   |   |
| 71,72                                                                                                          | Практична робота 10. Розрахунок кількості бенкетних столів, скатертин, серветок, столових приборів для проведення банкет-фуршету. |   | 2 |   |
| 73,74                                                                                                          | Практична робота 10. Розрахунок кількості бенкетних столів, скатертин, серветок, столових приборів для проведення банкет-фуршету. |   | 2 |   |
| 75                                                                                                             | Семінарське заняття 6. Особливості обслуговування банкетів та прийомів                                                            |   |   | 1 |
| <b>Змістовний модуль 5. Організація обслуговування споживачів за місцем роботи, навчання та на транспорті.</b> |                                                                                                                                   |   |   |   |
| Тема 15. Організація обслуговування споживачів за місцем роботи, навчання та на транспорті.                    |                                                                                                                                   |   |   |   |
| 76                                                                                                             | Організація обслуговування за місцем навчання                                                                                     | 1 |   |   |
| 77                                                                                                             | Організація обслуговування за місцем роботи                                                                                       | 1 |   |   |
| 78                                                                                                             | Особливості надання послуг з харчування.                                                                                          | 1 |   |   |

|                      |                                                                                                           |        |    |    |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|----|
| 79,80                | Семінарське заняття 7. Особливості обслуговування споживачів за місцем роботи, навчання та на транспорті. |        |    | 2  |
| Всього               |                                                                                                           | 46     | 24 | 10 |
| Всього за II семестр |                                                                                                           | 80 год |    |    |
| Екзамен              |                                                                                                           |        |    |    |

### ***Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувачів освіти***

З метою дотримання єдиного підходу до оцінювання навчальних досягнень студентів фахової передвищої освіти знання оцінюються як з теоретичної, так і з практичної підготовки відповідно до 12-ти бальної шкали за такими критеріями:

#### ***Початковий рівень:***

**1 бал** – студент володіє навчальним матеріалом на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів, що позначаються здобувачем освіти окремими словами чи реченнями.

**2 бали** – студент володіє матеріалом на елементарному рівні засвоєння, викладає його уривчастими реченнями, виявляє здатність викласти думку на елементарному рівні.

**3 бали** – студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.

#### ***Середній рівень:***

**4 бали** – студент володіє матеріалом на початковому рівні, значну частину матеріалу відтворює на репродуктивному рівні.

**5 балів** – студент володіє матеріалом на рівні, вищому за початковий, здатний за допомогою викладача логічно відтворити значну його частину.

**6 балів** – студент може відтворити значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, за допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, порівнювати та робити висновки, виправляти допущені помилки.

#### ***Достатній рівень:***

**7 балів** – студент здатний застосовувати вивчений матеріал на рівні стандартних ситуацій, частково контролювати власні навчальні дії, наводити окремі власні приклади на підтвердження певних тверджень.

**8 балів** – студент вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати її на практиці, контролювати власну діяльність, виправляти помилки і добирати аргументи на підтвердження певних думок під керівництвом викладача.

**9 балів** – студент вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, в тому числі і застосовує його на практиці; вільно розв'язує задачі в стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу.

#### ***Високий рівень:***

**10 балів** – студент виявляє початкові творчі здібності, самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, оцінює окремі нові факти, явища, ідеї; знаходить джерела інформації та самостійно використовує їх відповідно до цілей, поставлених викладачем.

**11 балів** – студент вільно висловлює власні думки і відчуття, визначає програму особистої пізнавальної діяльності, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особисту позицію щодо них; без допомоги викладача знаходить джерела інформації і використовує одержані відомості відповідно до мети та завдань власної пізнавальної діяльності; використовує набуті знання і вміння в нестандартних ситуаціях.

**12 балів** – студент виявляє особливі творчі здібності, самостійно розвиває власні обдарування і нахили, вміє самостійно здобувати знання

## Список рекомендованої літератури

### *Основна література:*

- 1.Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. Вид. 2-ге, переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2012, 280 с.
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. К. : „Центр учбової літератури”, Фірма Інкос, 2007.
3. П’ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник. Вид. 2-ге, переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2011, 584 с.
4. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. Вид. 2-ге. Київ : Ліра-К, 2011, 388 с.
5. Архіпов В.В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані.- К.:Фірма Інкос, 2007.
- 6.Архіпов В. В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2009, 342 с.

### *Допоміжна література:*

- 1.Мостова Л.М. « Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства»,К..Ліра-К,2010р.
2. Конвісер І.О. та др. Устаткування закладів ресторанного господарства.– К.: КНТЕУ, 2005.
- 3.П’ятницька Н.О., Коваленко А.М. Теоретичні та практичні аспекти конкуренції у ресторанному бізнесі // Ресторанне господарство та туристична індустрія у ринкових умовах. - КНТЕУ. - 2004.
- 4.Архіпов В.В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані / В.В. Архіпов, Т.В. Іванникова, А.В. Архіпова. – К.: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2008. – 384 с.
- 5.Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа: Довідник офіціанта. – Львів: Афіша – 2004. – 336 с.
- 6.Карпенко В.Д. Організація підприємств громадського харчування / В.Д. Карпенко, Л.Л. Рогова, В.Г. Шкапура. – К.: ЗАТ «ВІПОЛ», 2000. - 244 с
- 7.ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація
8. Правила роботи закладів ( підприємств) ресторанного господарства. С. – ФОП Соколик Б.В., 2008.
9. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. - Х.: ХДУХіТ, 2003.
10. **Бондаренко Н.В.** Технологія і організація ресторанного обслуговування.
- 11.**Михайлова Л.В.** Ресторанна справа: сервіс, стандарти, організація роботи.

### **Нормативно-правові акти України**

- 1.Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів».
- 2.Правила роботи закладів ресторанного господарства, затверджені наказами МЕРТ та МОЗ.
- 3.Державні санітарні норми та правила для закладів харчування (ДСанПіН).
- 4.Національні та міжнародні стандарти НАССР (система управління безпекою харчових продуктів).
- 5.Класифікація закладів ресторанного господарства, затверджена нормативними актами України.