

СИЛАБУС (SYLLABUS) Особливості ресторанного сервісу

1. Інформація про викладача	
Викладач	Фіногєєва Світлана Миколаївна
Науковий ступінь	
Вчене звання	
Посада	Викладач спеціаліст першої категорії
E-mail	svitlanafinogeeva@gmail.com
Консультації	Відповідно до графіку індивідуальних консультацій розміщений на офіційному сайті коледжу ВСП «ВТЕФК КНТЕУ». Інформація доступна за посиланням:
2. Опис навчальної дисципліни	
Освітньо-кваліфікаційний рівень	молодший спеціаліст / фаховий молодший бакалавр
Галузь знань	18 Виробництво та технології
Спеціальність	181 «Харчові технології»
Загальна характеристика	Кількість годин – 90 Кількість кредитів – 3 Співвідношення аудиторних годин і годин самостійної роботи: 60/30 Мова навчання: українська Форма підсумкового контролю: залік Семестр: VI Форма навчання: очна
Пререквізити	Вивчення дисципліни базується на знаннях з таких дисциплін, як: «Технологія борошняних кондитерських виробів», «Устаткування закладів ресторанного господарства», «Основи барної справи», «Етнічні кухні», «Організація виробництва в закладах ресторанного господарства»,
Анотація	Навчальна дисципліна « <i>Особливості ресторанного сервісу</i> » одна із основних дисциплін підготовки фахівців освітньо-кваліфікаційного рівня «молодший спеціаліст», «фаховий молодший бакалавр». <i>Метою вивчення дисципліни є надання студентам системи знань щодо різних видів сервісу у закладах ресторанного господарства.</i> <i>Предметом дисципліни є вивчення техніки й технології обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.</i>
Технічне та програмне забезпечення/обладнання	Вивчення дисципліни передбачає використання комп'ютерної техніки та програмних продуктів: Microsoft, Power Point, додатків Google

Методи навчання	<p><i>Основними методами навчання є:</i></p> <p><u>Лекційні заняття</u> мають інтерактивний науково-пізнавальний характер, використовуються мультимедійні презентації, відео, робочі зошити – опорні конспекти, випереджувальні завдання студентів тощо.</p> <p><u>Лабораторні заняття</u> проводяться з метою закріплення теоретичного матеріалу та формування професійних умінь і навичок з обслуговування, реалізації та організації споживання харчової продукції.</p> <p><u>Семінарські заняття</u> проводяться у формі бесіди, дискусії, обговорення рефератів і доповідей, презентацій з використання сучасних професійних програмних засобів. Акцент робиться на особистісному саморозвитку, груповій роботі, умінні презентувати результати роботи, що сприяє формуванню розуміння потреби й готовності до продовження самоосвіти протягом життя</p> <p><u>Практичні заняття</u> проводяться з метою поглиблення та систематизування теоретичних знань, набуття навичок з використання ефективних технологій в ресторанній індустрії, сприяння реалізації додаткових послуг.</p> <p><u>Самостійна робота студентів</u> виконується з метою формування навичок самостійного навчання, потреби безперервного самостійного поповнення знань, уміння здобувати та поглиблювати знання.</p>
Завдання	<p>Основними завданнями, що мають бути вирішені в процесі викладання дисципліни, є вивчення:</p> <ul style="list-style-type: none"> • класифікації ресторанів і загальних вимог до них; • видів сервісу в ресторанах; • особливостей обслуговування іноземних туристів; • особливостей обслуговування прийомів за протоколом • особливості національних кухонь країн близького та далекого зарубіжжя
Місце дисципліни в освітній програмі	
Освітня програма (ОП)	http://www.vtec.vn.ua
Результати навчання (компетентності)	<p>У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач освіти має здобути компетентності:</p> <p><i>Загальні компетентності (ЗК):</i></p> <p>ЗК 3. Здатність здійснювати комунікаційну діяльність.</p> <p>ЗК 4. Здатність працювати в колективі та команді.</p> <p>ЗК 6. Здатність виконувати професійну діяльність відповідно до стандартів якості.</p> <p>ЗК 7. Здатність адаптуватися до змін у середовищі професійної діяльності.</p> <p>ЗК 9. Здатність приймати обґрунтовані рішення.</p> <p>ЗК 11. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість.</p> <p><i>Фахові компетентності (ФК):</i></p> <p>ФК 3. Здатність використовувати професійно-профільні знання і професійні навички в організації обслуговування різних контингентів споживачів</p> <p>ФК 6. Здатність застосовувати професійно-профільовані знання і практичні навички для ведення технологічного процесу;</p> <p>ФК 9. Уміння використовувати загальнонаукові методи пізнання у професійній діяльності</p> <p>ФК 10. Здатність застосовувати етичні принципи під час виконання професійних обов'язків.</p>

	<p><i>Програмними результатами навчання здобувача освіти з дисципліни «Особливості ресторанного сервісу» є:</i></p> <p>ПРН 7. Уявлення про основні закономірності й сучасні досягнення у виробництві кулінарної продукції.</p> <p>ПРН 10. Підвищення загальномовної підготовки, мовної грамотності, комунікативної компетентності студентів, практичне оволодіння основами офіційно-ділового, наукового стилів, що забезпечить професійне спілкування на належному мовному рівні.</p> <p>ПРН 14 Здатність творчо мислити, вміння доводити та відстоювати власну думку.</p> <p>ПРН 15 Набуття практичних навичок застосування естетичних принципів під час виробництва кулінарної продукції, обслуговування споживачів закладів ресторанного господарства, розуміння соціальних наслідків своєї професійної діяльності.</p>
<p>Критерії оцінювання навчальних досягнень</p>	<p>Відмінно – студент вільно і творчо володіє матеріалом, визначеним програмою; знає загальні вимоги до ресторанів певних концепцій й різних класів; форми і методи обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства; національні традиції харчування народів країн близького та далекого зарубіжжя; організацію обслуговування іноземних туристів у закладах ресторанного сервісу.</p> <p>Вміє використовувати різноманітні джерела знань, систематично поповнює знання, вміє застосовувати знання при вирішенні професійних питань. Самостійно веде технологічний процес під час лабораторних робіт за нормами часу, результат відповідає вимогам до якості; в повному обсязі виконує навчально-методичні завдання у повній відповідності до вимог навчального процесу. Впевнено і усвідомлено застосовує всі усталені прийоми самоконтролю виробничих дій та методики контролю за якістю роботи. Виявляє пізнавально-творчий інтерес до обраної професії, застосування нових технік та технологій обслуговування споживачів у ресторані.. В процесі роботи допускає незначні неточності, які самостійно виявляє і виправляє. Результат виконаної роботи студента повністю відповідає діючим якісним і кількісним показникам, визначених умовами програми. За підсумками підсумкової атестації правильно відповідає на 90-100% питань.</p> <p>Добре – студент добре володіє матеріалом, але має незначні ускладнення при відповіді; потребує незначної допомоги викладача при виборі напрямку відповіді та допускає незначні помилки, неточну термінологію. Достатньо усвідомлено користується довідковою інформацією. Застосовує основні усталені прийоми самоконтролю та методи контролю за якістю роботи. Під час виконання лабораторних, практичних занять допускає несуттєві помилки, які може самостійно виправити. Результат роботи студента відповідає якісним і кількісним показникам, що передбачені запланованим рівнем кваліфікації.</p> <p>За підсумками підсумкової атестації правильно відповідає на 70-89% питань.</p> <p>Задовільно – студент користується лише окремими знаннями дисципліни, порушує логіку відповіді, відповідь</p>

	<p>недостатньо самостійна. Допускаються суттєві помилки в знаннях та поясненні питань дисципліни. Мова спрощена, практичні навички не сформовані на достатньому рівні.</p> <p>Студент дає визначення основних понять, але допускає окремі помилки. Може частково аналізувати навчальний матеріал, порівнювати і робити висновки, узагальнення. Під час перевірки теоретичних знань допускає окремі помилки, які може частково самостійно виправити.</p> <p>З консультативною допомогою організовує робоче місце, планує виробничі дії та виконує навчальні або контрольні завдання. Під час виконання лабораторних та практичних занять допускає помилки, які самостійно виправити не може. Результат виконаної роботи студента відповідає низькому рівню діючих якісних та кількісних показників. За підсумками підсумкової атестації правильно відповідає на 50-69% питань.</p> <p>Незадовільно – студент не володіє необхідними знаннями, не володіє практичними навичками дисципліни. Слабо орієнтується у різних видах сервісу в ресторанах. Під час перевірки теоретичних знань і виконання лабораторних та практичних занять допускає значну кількість помилок в організації відпрацювання техніки подавання страв, які самостійно визначити та виправити не може. Результат виконаної роботи студента відповідає діючим якісним та кількісним показникам нижчого кваліфікаційного рівня.</p>
--	---

3. Тематичний план						
Найменування тем	Кількість годин					
	Всього	Аудиторних				Самостійна робота студента
		Лекційних	Лабораторних	Семінарських	Практичні	
Розділ 1. Особливості обслуговування споживачів у ресторанах						
Тема 1. Загальні вимоги до ресторанів різних типів	6	2		2		4
Тема 2. Організація обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства відкритого типу	10	2	4			4
Тема 3. Особливості подавання страв і гарячих напоїв	6	2			2	4
Тема 4. Обслуговування гостей напоями	10	2		2	2	4
Тема 5. Особливості обслуговування прийомів за протоколом	16	2	8		2	4
Розділ 2. Особливості обслуговування іноземних туристів						
Тема 6. Особливості національних кухонь країн близького зарубіжжя	18	2	8			4
Тема 7. Особливості національних кухонь країн Північної та Західної Європи	14	2	8		2	2
Тема 8. Організація обслуговування іноземних туристів	10	2	4			4
Всього	90	16	32	4	8	30

4. Перелік навчальних робіт	
Теми дисциплін та види робіт	
Лекції	Лабораторні/ Семінарські/ Практичні
Розділ 1. Особливості обслуговування споживачів у ресторанах	
<p style="text-align: center;">Лекція №1</p> <p><i>Тема 1. Загальні вимоги до ресторанів різних типів</i></p> <p style="text-align: center;"><i>План</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Загальні вимоги до ресторанів різних класів згідно зі стандартом. 2. Класифікація ресторанів. Характеристика ресторанів із самообслуговуванням, загальнодоступних, з певним асортиментом страв і напоїв. 3. Сучасна концепція організації обслуговування споживачів у ресторані. Концептуальний і національний ресторан 	<p style="text-align: center;"><i>Семінарське заняття № 1</i></p> <p>Тема Нові формати сучасних закладів ресторанного господарства та їх розвиток на вітчизняному ринку.</p>
<p style="text-align: center;">Лекція №2</p> <p><i>Тема 2. Організація обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства відкритого типу</i></p> <p style="text-align: center;"><i>План</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Види сервісу в закладах ресторанного господарства: французький, англійський 2. Форми обслуговування: «а ля карт», «а парт», «табльдот». 3. Організація обслуговування за типом «Шведського столу» (лінії). 	<p style="text-align: center;"><i>Лабораторне заняття № 1</i></p> <p>Тема: Відпрацювання техніки обслуговування споживачів із застосуванням французького, англійського та російського видів сервісу</p>
<p style="text-align: center;">Лекція № 3</p> <p><i>Тема 3. Особливості подавання страв і гарячих напоїв</i></p> <p style="text-align: center;"><i>План</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Види попереднього сервірування столів у ресторанах різних класів. 2. Техніка подавання супів: прозорих, супів-пюре, заправних, холодних. 3. Техніка подавання закусок і холодних страв. 	<p style="text-align: center;"><i>Практичне заняття 1</i></p> <p>Відпрацювання техніки подавання перших страв та закусок</p>
<p style="text-align: center;">Лекція №4</p> <p><i>Тема 4. Обслуговування гостей напоями</i></p> <p style="text-align: center;"><i>План</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Професійні вимоги до сомельє, офіціантів, барменів, що забезпечують сервіс споживання напоїв. 2. Правила розробки та оформлення карти вин ресторану. 3. Техніка обслуговування гостей напоями: замовлення і підготовка вина, подавання вина(представлення, відкоркування пляшки, дегустація, наповнювання чарок) 4. Правила подавання аперитивів. 	<p style="text-align: center;"><i>Семінарське заняття № 2</i></p> <p>Тема: Основи еногастрономії. Основні принципи вибору вин та інших напоїв до страв.</p> <p style="text-align: center;"><i>Практична робота №2</i></p> <p>Складання та оформлення карти вин.</p>

<p style="text-align: center;">Лекція №5</p> <p><i>Тема 5: Особливості обслуговування прийомів за протоколом</i></p> <p style="text-align: center;">План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика. 2. Підготовча робота з влаштування прийому. 3. Організація обслуговування гостей на бенкетах – прийомах. 	<p style="text-align: center;"><i>Лабораторне заняття № 2</i></p> <p>Виконання сервірування столу на 4 особи для проведення прийому-обіду згідно меню.</p> <p style="text-align: center;"><i>Лабораторне заняття № 3</i></p> <p>Виконання сервірування столу для бенкет-чаю на 4 особи згідно меню.</p> <p style="text-align: center;"><i>Практична робота № 3</i></p> <p>Складання меню та підбір посуду для бенкет-прийому згідно із завданням.</p>
Розділ 2. Особливості обслуговування іноземних туристів	
<p style="text-align: center;">Лекція №6</p> <p><i>Тема 6: Особливості національних кухонь країн близького зарубіжжя</i></p> <p style="text-align: center;">План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особливості національних кухонь народів країн Закавказзя, використання сировини та харчових продуктів. 2. Особливості національних кухонь народів країн Прибалтики. 3. Особливості національних кухонь народів країн Середньої Азії. 	<p style="text-align: center;"><i>Лабораторне заняття № 4</i></p> <p>Вивчення асортименту та особливостей технології найпоширеніших страв слов'янської кухні</p> <p style="text-align: center;"><i>Лабораторне заняття № 5</i></p> <p>Вивчення асортименту та особливостей технології найпоширеніших страв кухонь народів країн Прибалтики, Закавказзя.</p>
<p style="text-align: center;">Лекція № 7</p> <p><i>Тема: Особливості національних кухонь країн Північної та Західної Європи</i></p> <p style="text-align: center;">План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особливості національних кухонь країн Центральної та Західної Європи, характеристика найпоширеніших страв. 2. Особливості національних кухонь країн Азії, характеристика найпоширеніших страв. 3. Особливості національних кухонь країн Америки та Австралії. 	<p style="text-align: center;"><i>Лабораторне заняття № 6</i></p> <p>Вивчення асортименту та особливостей технології найпоширеніших страв кухонь країн Європи.</p> <p style="text-align: center;"><i>Лабораторне заняття № 7</i></p> <p>Вивчення асортименту та особливостей технології найпоширеніших страв кухонь країн Азії, Америки</p> <p style="text-align: center;"><i>Практична робота №5</i></p> <p>Складання меню для харчування організованих груп туристів із Німеччини, Італії, Франції.</p>
<p style="text-align: center;">Лекція № 8</p> <p><i>Тема: Організація обслуговування іноземних туристів</i></p> <p style="text-align: center;">План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Послуги готелю. Організація сніданку в готелі, їх різновиди. 2. Обслуговування туристів у номерах готелю, поверхових буфетах. 3. Організація інших видів обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі. 	<p style="text-align: center;"><i>Лабораторна робота № 8</i></p> <p>Відпрацювання особливостей декорування страв з основними порадами та рекомендаціями з декорування страв.</p>
5. Політика ВСП «ВТЕФК КНТЕУ» та очікування	
<p>Дотримання умов доброчесності</p>	<p>Дотримання Положення про академічну доброчесність ВТЕК КНТЕУ</p> <p>Доступні за посиланням: http://vtec.vn.ua/diyuchi-polozhennya</p>
<p>Очікування</p>	<p>Організація освітнього процесу та відвідування занять відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу студентів ВТЕК КНТЕУ» Доступне за посиланням: http://vtec.vn.ua/diyuchi-polozhennya</p>

Оцінювання знань відповідно до «Положення про оцінювання результатів навчання студентів ВТЕК КНТЕУ»

Доступне за посиланням: <http://vtec.vn.ua/diyuchi-polozhennya>

6. Перелік питань до заліку

1. Загальні вимоги до ресторанів різних класів згідно із стандартом.
2. Концептуальний ресторан
3. Національний ресторан.
4. Форми обслуговування споживачів «а ля карт», «а парт», «табльдот».
5. Організація обслуговування за типом «Шведського столу» (лінії).
6. Столи – буфети, характеристика, обслуговування.
7. Види сервісу в закладах ресторанного господарства: французький, англійський, американський, російський
8. Техніка подавання перших страв
9. Методи подавання закусок, холодних та гарячих страв споживачам
10. Методи траншування страв
11. Доготовання та фламбування страв та десертів
12. Професійні вимоги до персоналу, відповідального за обслуговування гостей напоями.
13. Організація робочого місця сомельє, декантування та дегустація вина.
14. Правила подавання аперитивів.
15. Правила подавання діджестивів.
16. Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика.
17. Підготовча робота з влаштування прийому.
18. Організація обслуговування гостей на бенкетах – прийомах.
19. Традиції харчування громадян Італії.
20. Традиції харчування громадян Іспанії і Португалії
21. Традиції харчування громадян Франції.
22. Особливості харчування народів арабських країн.
23. Характеристика основних видів меню
24. Особливості складання меню для сніданку
25. Особливості складання меню для обіду.
26. Особливості складання меню для вечері.
27. Традиції харчування громадян Грузії
28. Особливості узбецької кухні
29. Формат «родинний заклад».
30. Правила етикету на бенкетах і прийомах.
31. Перспективний напрям в ресторанній індустрії – формат Free-flow.
32. Використання «кейтерінг» формату в ресторанному господарстві.
33. «Креатив-напрямок» чи авторська кухня.
34. Формат «швидкого харчування».
35. «Національний» (або «етнічний») напрям.

7. Рекомендована література

Основна література

1. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: ДСТУ 4281:2004. [Введ. в дію 31.03.2004]. – К.: Держстандарт України, 2004. – 11 с. – (Національний стандарт України).
2. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво (зі змінами і доповненнями, внесеними Постановою Головного державного санітарного лікаря України Державної санітарно-епідеміологічної служби України від 23 січня 2006 р. № 2.
3. СанПін 2.3.23 1324-03 Гігієнічні вимоги до термінів придатності та умов зберігання харчових продуктів.
4. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів / для підприємств громадського харчування усіх форм власності. - К.: А.С.К., 2000. - 805 с.
5. Машир Н.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності / Н.П. Машир, А.П. Панасюк. Київ: Кондор, 2014. 396 с.
6. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства /Л.М. Мостова, О.В. Новікова. Київ: Ліра-К, 2010.

7. Новікова О.В. Технологія виробництва хлібобулочних і борошняних кондитерських виробів: навч. посібник. Київ : Видавництво Ліра-К, 2017. 540 с.
8. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства / за заг. ред. проф. Н. О. П'ятницької. – 2-ге вид., перероб. і допов. – Київ: Кондор, 2012. 557 с.
9. Ощипок І.М. Кухні народів світу. Навч. посіб. / І.М. Ощипок, П.Х. Пономарьов, М.І. Філь. Львів : «Магнолія 2006», 2015.
10. Радченко Л.О., Новікова О.В. та ін.. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: Навчальний посібник. – Харків : Світ книг, 2012 . 288с.
11. Сасенко Н.П. Устаткування підприємств громадського харчування : підручник для учнів проф.-техн. навч. закл. Київ : «ЛДЛ», 2009. 320с.
12. Технологія харчових продуктів функціонального призначення : монографія / А. А. Мазаракі, М. І. Пересічний, М. Ф. Кравченко та ін. ; за ред. М. І. Пересічного. – 2-ге вид., допов. та переробл. – Київ : КНТЕУ, 2012. 1016 с.

Додаткова література

13. Здобнов О.І. Страви народів світу/ О.І. Здобнов. – Київ: Вищ. шк., 1994. 311с.
14. Дорохіна, М.О., Технологія продукції харчування у таблицях і схемах: навч. посіб./ М.О., Дорохіна, Т.В Капліна. Київ : Кондор 2011. 280 с.
15. Сало Я.М. Технологія ресторанної справи. Ресторанна справа / Я.М. Сало. Львів : Афіша, 2013. 560 с.
16. Черевко О. І. Методи контролю якості харчової продукції / О. І. Черевко, В. О. Коваленко та ін. Суми: ВТД "Університетська книга", 2011. 300 с.

Інформаційні ресурси

1. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: [Електронний ресурс]: підруч./ Н.О. П'ятницька. 2011. – Режим доступу https://pidruchniki.ws/15840720/turizm/organzatsya_obsługovuvannya_u_zakladah_restorannogo_gospodarstva_-_pyatnitska_no
2. <http://services.rol.ua>
3. <http://www.restorator.ru>
4. <http://www.uazakon.rcom>