

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»**

**Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу**  
(найменування кафедри)

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Організація ресторанного господарства**

(назва навчальної дисципліни)

Освітня програма: Готельно-ресторанна справа  
(назва освітньої програми)

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа  
(найменування спеціальності)

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування  
(найменування галузі знань)

Ступінь вищої освіти: Перший (бакалаврський) рівень  
(назва ступеня вищої освіти)

Затверджено на засіданні кафедри  
Туристичного, готельного та  
ресторанного бізнесу  
(найменування кафедри)

Протокол № 1 від 14.08.08 р.

<b>1. Загальна інформація</b>	
<b>Назва дисципліни</b>	ППН 05 Організація ресторанного господарства Нормативна частина Цикл професійної підготовки
<b>Рівень вищої освіти</b>	Перший (бакалаврський) рівень
<b>Викладач</b>	Кукліна Т.С., к.е.н., доцент, доцент кафедри ТГРБ
<b>Контактна інформація викладача</b>	7698403, телефон викладача, 0509653932 E-mail викладача kyklinatatyana@gmail.com
<b>Час і місце проведення навчальної дисципліни</b>	згідно до розкладу занять - <a href="https://zp.edu.ua/node/7904">https://zp.edu.ua/node/7904</a> дистанційне навчання - <a href="https://moodle.zp.edu.ua/">https://moodle.zp.edu.ua/</a>
<b>Обсяг дисципліни</b>	<b>Кількість годин</b> - 300, <b>кредитів</b> - 10 кредити ЕКТС, <b>розподіл годин:</b> лекції - 50, практичні - 50, самостійна робота - 150, індивідуальні заняття - 10, <b>вид контролю</b> – залік, екзамен, КСР
<b>Консультації</b>	Згідно з графіком консультацій
<b>2. Пререквізити і постреквізити навчальної дисципліни</b>	
<p align="center"><b>Пререквізити навчальної дисципліни.</b></p> <p><b>Дисципліна: Інформаційні системи та технології</b>  <b>Теми:</b> Системи обробки тексту. Редактор Microsoft Word. Системи табличної обробки даних. Табличний редактор Excel. Комп'ютерні мережі. Глобальна мережа Internet</p> <p><b>Дисципліна: Товарознавство</b>  <b>Теми:</b> Обіг продуктів харчування. Порядок проведення закупівель.</p> <p><b>Дисципліна: Харчова хімія.</b>  <b>Теми:</b> Харчові та біологічно активні добавки. Безпека продуктів харчування</p> <p align="center"><b>Постреквізити навчальної дисципліни:</b></p> <p>Здобуті здобувачем вищої освіти знання при вивченні дисципліни «Організація ресторанного господарства» є обов'язковими для таких складових подальшого навчання:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навчально-ознайомча практика,</li> <li>- курсова робота,</li> <li>- дипломна робота,</li> <li>- вибіркових дисциплін: <ul style="list-style-type: none"> <li>- організація барної справи та робота сомельє,</li> <li>- Крафтові технології;</li> <li>- Етнічні кухні;</li> <li>- Кулінарні традиції світу</li> </ul> </li> </ul>	
<b>3. Характеристика навчальної дисципліни</b>	
<p>Харчування – це одна з базових потреб будь-якої людини, а отже, маючи на меті туристичну подорож, індивід так чи інакше планує задоволення цієї потреби, що й обумовлює розробку туристичними фірмами тих чи інших варіантів насичення даної потреби.</p> <p>Сучасний ресторанний бізнес, як ніколи раніше, пропонує широку номенклатуру послуг споживачам продукції та послуг громадського харчування. На сьогодні підприємства й мережі об'єднуються у громадські організації. Основними напрямками їхньої діяльності є проведення професійних, ресторанних ансамблів, навчання персоналу, створення фірмового стилю.</p> <p><b>Загальні компетенції:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Здатність до застосовування загальнонаукових та фундаментальних знань, розуміння предметної області і професії</li> <li>– Здатність працювати з інформацією із використанням новітніх інформаційних технологій</li> </ul> <p><b>Спеціальні компетенції:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.</li> <li>– Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності</li> </ul>	

суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

- Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства

- Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів

- Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

#### **Результати навчання:**

- Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

- Знати, розуміти і вміти 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.

- Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

- Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

- Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

#### **4. Мета вивчення навчальної дисципліни**

формування знань і умінь з аналізу технологічних процесів, циклів та операцій для забезпечення ефективного виробництва та споживання ресторанних послуг у відповідності до міжнародних стандартів якості та гостинності; формування знань з раціональної організації послуг харчування, набуття практичних навичок щодо внутрішнього змісту, взаємодії та узгодженості технологічних операцій і процесів послуг харчування.

#### **5. Завдання вивчення дисципліни**

**Методичні** – викласти теоретичні основи та методологічні особливості застосування системного підходу у вивченні ресторанної справи.

**Пізнавальні** – сформулювати уявлення про сучасний стан розвитку ресторанного бізнесу..

**Практичні** – ознайомити студентів із сучасними методами складання меню закладів ресторанного господарства, формування цін, формами обслуговування споживачів

#### **6. Зміст навчальної дисципліни**

**Змістовий модуль 1. Загальні відомості щодо організації діяльності підприємств громадського харчування.**

##### **Тема 1. Історичний розвиток ресторанного господарства**

Зародження ресторанного господарства. Середньовічне обслуговування та його правила. Розвиток ресторанного господарства в Новий час (XVI ст. - початок XX ст.). Історія розвитку ресторанного господарства Франції. Розвиток російської ресторації - від корчми до ресторану.

##### **Тема 2. Особливості діяльності підприємств ресторанного господарства**

Організаційно-правові форми підприємств ресторанного господарства. Загальні поняття про засновницькі документи і реєстрацію підприємств. Особливості виробничо-торгівельної діяльності підприємств ресторанного господарства.

##### **Тема 3. Характеристика основних типів підприємств громадського харчування**

Класифікація закладів ресторанного господарства. Підходи до класифікації закладів ресторанного господарства в різних країнах світу. Типи закладів ресторанного господарства. Ресторани, їх характеристика, види та класифікація. Кафе, його характеристика, різновиди та класифікація. Закусочна, шинок як тип закладу ресторанного господарства. Бари, їх різновиди та класифікація. Характеристика та класифікація їдалень, буфетів. Особливості організації кафетерію. Характеристика заготівельних підприємств ресторанного господарства, їх види та особливості діяльності.

##### **Змістовий модуль 2. Технологічна база підприємств харчування**

##### **Тема 4. Технологічна інфраструктура підприємств харчування**

Характеристика технологічного процесу. Загальні вимоги до виробничих приміщень та організації робочих місць. Сучасні види та способи обробки харчових продуктів. Схема перероблювання овочів, м'яса й риби. Гарячий цех і схема приготування гарячих страв. Холодний цех і схема виготовлення холодних страв і закусок. Кулінарний та кондитерський цехи й схема виготовлення виробів. Мийна кухонного посуду, роздавальна. Складські приміщення. Організація постачання

#### **Тема 5. Обробка харчових продуктів**

Сучасні види та способи обробки харчових продуктів. Сучасні види обладнання закладів ресторанного господарства.

#### **Тема 6. Меню.**

Загальні поняття про меню та преїскурант. Компонівка меню. Планування меню. Послідовність страв в меню. Функції меню. Класифікація меню за ознаками. Меню сніданків. Види меню.

#### **Тема 7. Стили інтер'єрів**

Освоєння простору та колірне рішення. Види інтер'єрів

#### **Тема 8. Системи автоматизації ресторанів.**

Види систем автоматизації. Устаткування та робота з ним. Підключення до мереж.

#### **Тема 9. Напої.**

Класифікація алкогольних та безалкогольних напоїв та правила їх споживання. Аперитиви та дигестиви. Правила їх подавання. Правила подавання вина у пляшках. Основи еногастрономії.

#### **Тема 10. Математика ресторану.**

Аналітичний консалтинг ресторанного бізнесу. Витрати ресторанів. Співвідношення виручки бару та кухні. Аналіз виручки за днями тижня, годинами, середнім чеком. АВС-аналіз меню закладу. «Menu engineering».

#### **Змістовий модуль 3. Підготовка до роботи з клієнтами**

#### **Тема 11. Кухні народів світу.**

Особливості формування народної слов'янської кухні. Особливості культури та традиції харчування у різних регіонах Європи. Особливості харчування народів Австралії та Нової Зеландії. Особливості харчування народів Азії. Особливості формування традицій харчування країн Америки та Африки.

#### **Тема 12. Підбір персоналу та його обов'язки.**

Організаційна структура персоналу в ресторанах. Посадові обов'язки керуючого, адміністратора, офіціанта, кухарів за категоріями, сомельє та ін.

#### **Тема 13. Матеріально-технічне забезпечення ресторану.**

Меблі та устаткування залів. Характеристика та асортимент столового посуду. Столові набори і столова білизна.

#### **Тема 14. Підготовка до обслуговування відвідувачів.**

Санітарно-гігієнічна підготовка приміщень для обслуговування споживачів. Розміщення меблів у залі. Характеристика попереднього сервірування столів. Сервірування столів залежно від характеру обслуговування. Правила прибирання та заміни використаного посуду, приборів та білизни.

#### **Змістовий модуль 4. Організація обслуговування**

#### **Тема 15. Організація обслуговування відвідувачів у ресторані.**

Зустріч та розсаджування гостей. Приймання замовлень та порядок їх оформлення. Основні способи подавання страв і закусок. Правила подавання холодних страв і закусок, гарячих закусок. Правила та техніка подавання перших страв. Правила та техніка подавання других страв. Особливості подавання солодких страв. Правила та техніка подавання гарячих та холодних напоїв.

#### **Тема 16. Обслуговування прийомів та банкетів.**

Дипломатичний прийом. Бенкет та його види. Особливості обслуговування банкетів у ресторані. Організація та технологія обслуговування у номерах підприємств готельного господарства.

#### **Тема 17. Спеціальні послуги з організації обслуговування**

Послуги з організації харчування в аеропортах та на борту літака. Послуги харчування пасажирів залізничного транспорту. Організація послуг харчування на автомобільному та водному транспорті. Послуги з організації харчування учасників з'їздів, конференцій,

фестивалів, форумів та нарад. Послуги з організації харчування в готелях. Організація форм прискореного обслуговування

**Тема 18. Оцінка персоналу.**

Види засобів оцінювання. Консалтингові агенції. Моніторинг праці. Анкети відвідувачів.

**7. План вивчення навчальної дисципліни**

<b>№ тижня</b>	<b>Назва теми</b>	<b>Форми організації навчання</b>	<b>Кількість годин</b>
1-2	Історичний розвиток ресторанного господарства	Лекція практичне	4 4
3	Особливості діяльності підприємств ресторанного господарства	Лекція практичне	2 2
4-5	Характеристика основних типів підприємств громадського харчування	Лекція практичне	4 4
6-8	Технологічна інфраструктура підприємств харчування	Лекція Практичне Рубіжний контроль	6 6
9	Обробка харчових продуктів	Лекція практичне	2 2
10-11	Меню.	Лекція практичне	4 4
12	Стили інтер'єрів	Лекція практичне	2 2
13	Системи автоматизації ресторанів	Лекція практичне	2 2
14	Напої	Лекція практичне	2 2
15	Математика ресторану	Лекція Практичне та підсумковий контроль	2 2
16	Кухні народів світу	Лекція практичне	2 2
17	Підбір персоналу та його обов'язки	Лекція практичне	2 2
18-19	Матеріально-технічне забезпечення ресторану	Лекція Практичне Рубіжний контроль	4 4
20	Підготовка до обслуговування відвідувачів	Лекція практичне	2 2
21-22	Організація обслуговування відвідувачів у ресторані	Лекція практичне	4 4
23	Обслуговування прийомів та банкетів	Лекція практичне	2 2
24	Спеціальні послуги з організації обслуговування	Лекція практичне	2 2
25	Оцінка персоналу	Лекція Практичне та підсумковий контроль	2 2

**8. Самостійна робота**

Зміст самостійної роботи для студентів денної форми навчання:

1. Поглиблене вивчення питань тем за методичними вказівками викладача.
2. Систематичне опрацювання лекційного матеріалу, запропонованої базової та допоміжної

літературу з питань курсу.

3. Систематична підготовка до семінарських занять відповідно до запропонованих планів їх проведення (переліку питань).

4. Самостійна підготовка до модульного контролю, заліку, екзамену.

У процесі підготовки за темами (питаннями) курсу, що віднесені для самостійного опрацювання, студентам слід звернути особливу увагу на засвоєння зазначених ключових понять та термінів. Обов'язковим вважається ведення студентами робочого конспекту, який повинен містити розгорнутий або тезисний огляд питань, що віднесені для самостійного опрацювання, а також визначення ключових понять і термінів. У процесі вивчення курсу для поточного контролю самостійної роботи студентів денної форми навчання та якості засвоєння ними матеріалу викладач використовує:

- опитування студентів під час семінарських занять, перевірку робочих конспектів;
- залучення студентів до дискусії з теми семінарського заняття з наступною оцінкою ініціативи та здатності до аналізу дискусійних питань;
- проведення поточних контрольних робіт, тестування та модульного контролю.

Завдання до самостійної роботи мають унеможливити механічне заучування студентами фактичного матеріалу або поверхове знайомство з явищами та процесами. Для отримання позитивної оцінки студент повинен не просто продемонструвати володіння певним обсягом знань, а й уміти розв'язувати певні елементи наукових проблем, аналізувати та систематизувати отримані дані, знаходити оригінальні рішення на підставі самостійно здобутої інформації, формулювати й відстоювати власну точку зору. Йдеться, передусім, про самостійне опрацювання навчальної, наукової та довідкової літератури. Рекомендованим елементом цієї роботи студентів є ведення записів (допускається й електронний варіант або презентація). Такий підхід сприяє кращому засвоєнню фактичного матеріалу, дає можливість зберегти його в зручному для використання вигляді. Рівень виконання студентом самостійної роботи враховується при виставленні підсумкової оцінки за змістовими модулями навчальної дисципліни.

Студенти мають змогу завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) НУ «Запорізька політехніка» (<https://moodle.zp.edu.ua/>).

Питання	Діяльність студентів	Термін виконання
<b>Тема 1. Історичний розвиток ресторанного господарства</b>		
1. Охарактеризуйте історичні етапи розвитку підприємств харчування в Стародавньому світі. 2. Охарактеризуйте історичні етапи розвитку підприємств харчування в Середньовіччі. 3. Які існували правила середньовічних фахівців ресторанної справи. 4. Охарактеризуйте розвиток ресторанної справи в XVI ст. та на початку XX ст. 5. Як зароджувався та становився ресторанний бізнес в Росії. 6. Охарактеризуйте зміни в становленні ресторанного бізнесу на сучасному етапі. 7. Охарактеризуйте розвиток підприємств харчування в період революції. 8. В чому суть концепції колективного харчування? 9. Охарактеризуйте розвиток ресторанного господарства в СРСР у 1930–1940 рр. 10. Які особливості розвитку ресторанного господарства СРСР у післявоєнні роки? 11. Наведіть основні тенденції розвитку ресторанного господарства СРСР у 1960 –1990 рр.	Конспект теми, глосарій, усна доповідь	вересень 8 годин
<b>Тема 2. Особливості діяльності підприємств ресторанного господарства</b>		
1. Назвіть форми організації, які розповсюджені в Україні в	Конспект теми,	Вересень

ресторанному господарстві. 2. Основні положення установчих документів. 3. Які функції поєднують підприємства ресторанного господарства.	госларій, усна доповідь	8 годин
<b>Тема 3. Характеристика основних типів підприємств громадського харчування</b>		
1. Дайте визначення підприємствам громадського харчування. 2. Організація роботи заготовельних, доготовельних та підприємств з закінченим циклом виробництва виробів. 3. Класи підприємств харчування. 4. Які фактори враховують при визначенні типу закладу. 5. Основні положення Держстандарту України ДК 009-96. «Класифікація видів економічної діяльності». 6. Загальні положення ДСТУ 4281-20004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». 7. Охарактеризуйте «ресторан» та «бар», «їдальня», «кафе». 8. Охарактеризуйте «буфет», «кафетерій», «закусочна». 9. Охарактеризуйте заготівельні заклади ресторанного господарства.	Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми, глосарій, Доповідь на обрану тему.	Вересень - жовтень 8 годин
Захист ІДЗ «Ринок ресторанних послуг»	Дослідження (звіт)	2
<b>Тема 4. Технологічна інфраструктура підприємств харчування</b>		
1. Основна діяльність підприємств харчування. 2. Три форми технологічного процесу виробництва кулінарної продукції. 3. Дайте визначення сировині, напівфабрикатам та готовій продукції. 4. Які приміщення передбачені для виконання різних технологічних процесів. 5. Назвіть загальний перелік приміщень підприємства харчування та коротко охарактеризуйте кожне з них. 6. Як розрізняють підприємства харчування залежно від асортименту виробів. 7. Основними факторами, які впливають на кількість закуповуваної сировини. 8. Загальні умови зберігання продуктів. 9. Контроль використання встаткування та характеристика технічного стану. 10. Принципи розміщення обладнання. 11. Загальні вимоги до організації робочого простору на підприємствах харчування: вентиляція, освітлення, гігієна та санітарія та інше. 12. Особливості обробки овочів різних видів. 13. Організації роботи овочевого цеху. 14. Призначення м'ясного цеху. 15. Обробка риби та виготовлення рибних напівфабрикатів. 16. Гарячий цех і схема приготування гарячих страв. 17. Холодний цех і схема виготовлення холодних страв і закусок. 18. Кондитерський цех і схема виготовлення кондитерських виробів. 19. Мийна кухонного посуду, роздавальна. 20. Складські приміщення. 21. Постачальники продукції в заклади ресторанного господарства.	Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми, глосарій, Доповідь на обрану тему.	Жовтень- 10 годин

<b>Тема 5. Обробка харчових продуктів</b>		
1. Основні способи теплової обробки, що використовуються в закладах ресторанного господарства за кордоном. 2. Основні способи теплової обробки, що використовуються в закладах ресторанного господарства в Україні. 3. Кухня фьюжн. 4. Молекулярна кухня.	Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми, глосарій, Доповідь на обрану тему.	Жовтень - листопад 4 годин
<b>Тема 6. Меню</b>		
1. Визначення меню. 2. Бажання й потреби відвідувача ресторанних закладів. 3. Перелік напоїв в меню. 4. Додаткові послуги в меню. 5. Меню продуктів. 6. Компонування меню. 7. Види меню.	Конспект теми, реферат, усна доповідь	Листопад 10 годин
<b>Тема 7. Стили інтер'єрів</b>		
1. Стили інтер'єрів. 2. Освоєння простору та колірне рішення. 3. Екстер'єр закладів.	Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми, глосарій, Доповідь на обрану тему	Листопад 8 годин
<b>Тема 8. Системи автоматизації ресторанів.</b>		
1. Види систем автоматизації. 2. Устаткування та робота з ним. 3. Підключення до мереж.	Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми, глосарій	Листопад 8 годин
<b>Тема 9. Напої</b>		
1. Класифікація алкогольних та безалкогольних напоїв та правила їх споживання. 2. Аперитиви та дигестиви. 3. Подача і декантація вин. 4. Подача білих і рожевих вин. 5. Подача червоного вина. 6. Подача шампанського та ігристих вин.. 7. Основи еногастрономії.	Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми, глосарій, Доповідь на обрану тему.	Листопад - Грудень 7 годин
<b>Тема 10. Математика ресторану.</b>		
1. ABC-аналіз. 2. Метод «Menu engineering». 3. Метод зваженого маржинального прибутку 4. Управління меню.	Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми, глосарій, рішення задач	Грудень 9 годин
Захист ІДЗ «Макет ресторану»	Дослідження, звіт, макет	3
<b>Тема 11. Кухні народів світу</b>		
1. Види гастрономічних турів. 2. Особливості формування української кухні. 3. Особливості формування російської кухні. 4. Особливості формування білоруської кухні. 5. Французька кухня. 6. Національна англійська кухня.	Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми, глосарій, Доповідь на	Лютий 9 годин



7. Німецька національна кухня. 8. «Скандинавська кухня». 9. Естонська кухня. 10. Латиська кухня. 11. Литовська кухня. 12. Особливості харчування народів Австралії та Нової Зеландії. 13. Китайська кухня. 14. Національна кухня в Японії. 15. Індійська кухня. 16. Корейська кухня. 17. Монгольська кухня. 18. Кухня народів різних арабських країн. 19. Концепції американської кухні. 20. Північна Америка. 21. Мексиканська кухня. 22. Кухні Південної, Центральної й Північної Африки.	обрану тему.	
<b>Тема 12. Підбір персоналу та його обов'язки.</b>		
1. Який персонал називається обслуговчим? 2. Які загальні вимоги висуваються до обслуговчого персоналу? 3. Які вимоги висуваються до метрдотеля, офіціанта, бармена, сомельє? 4. Які вимоги висуваються до гардеробника та швейцара?	Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми, глосарій, Доповідь на обрану тему.	Лютий 8 годин
<b>Тема 13. Матеріально-технічне забезпечення ресторану</b>		
1. Назвіть основні види посуду. 2. Наведіть асортимент скляного посуду. 3. Наведіть асортимент металевого посуду. 4. Столова білизна. 5. Столові набори.	Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми, глосарій, Доповідь на обрану тему.	Березень 10 годин
<b>Тема 14. Підготовка до обслуговування відвідувачів</b>		
1. Основні кроки обслуговування гостей 2. Подача продукції сервіс-бару (буфету).	Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми, глосарій, Доповідь на обрану тему.	Березень 8 годин
Захист ІДЗ на тему «Гастрономічний туризм до країни»	Дослідження звіт	3
<b>Тема 15. Організація обслуговування відвідувачів у ресторані</b>		
1. Правила подачі холодних страв і закусок. 2. Способи подавання страв 3. Правила подачі гарячих закусок. 4. Правила подачі супів. 5. Правила подачі других гарячих страв. 6. Правила подачі солодких страв і фруктів. 7. Правила подачі гарячих і холодних напоїв.	Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми, глосарій, Доповідь на обрану тему.	Березень 9 годин
<b>Тема 16. Обслуговування прийомів та банкетів</b>		
1. Особливості організації банкету. 2. Особливості організації банкету-прийому. 3. Дипломатичний прийом та його організація.	Повторення та обговорення теоретичного	Березень 8 годин

4. Банкет-чай. 5. Банкет-прийом «шведський стіл». 6. Фуршет. 7. Буфет-фуршет-гірка. 8. Банкет «коктейль-фуршет» 9. Інші види банкетів та фуршетів.	матеріалу з даної теми, глосарій, Доповідь на обрану тему.	
<b>Тема 17. Спеціальні послуги з організації обслуговування</b>		
1. Охарактеризуйте послуги з організації харчування в аеропортах та на борту літака. 2. Послуги харчування пасажирів залізничного транспорту. 3. Організація послуг харчування на автомобільному та водному транспорті. 4. Послуги з організації харчування учасників з'їздів, конференцій, фестивалів, форумів та нарад. 5. Послуги з організації харчування в готелях. 6. Організація форм прискореного обслуговування.	Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми, глосарій, Доповідь на обрану тему.	Квітень 10 годин
<b>Тема 18. Оцінка персоналу</b>		
1. Оцінку персоналу власними силами. 2. Методи проведення атестації персоналу. 3. Програма Mystery Shopping. 4. Навчання персоналу.	Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми, глосарій, Доповідь на обрану тему.	Квітень 8 годин
Захист ІДЗ на тему «Обслуговування»	Практичні навички в обслуговування. Виконання роботи	2

**Консультативна допомога** студенту надається у таких формах:

- особиста зустріч викладача і студента за графіком консультацій <https://zp.edu.ua/node/7904> (не менш ніж 2 рази по 2 години на тиждень або за попередньою домовленістю);
- відеоконференція на платформі zoom (особиста або колективна) - ідентифікатор 884-981-5242 (один раз на 2 тижні);
- листування за допомогою електронної пошти [kyklinatatyana@gmail.com](mailto:kyklinatatyana@gmail.com) (у форматі 24/7 кожного дня);
- відеозустріч, аудіоспілкування або повідомлення у сервісі Viber (за графіком консультацій викладача);
- спілкування по телефону (з 10.00 до 12.00 кожен день крім вихідних та святкових днів).

## **9. Система та критерії оцінювання курсу**

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною системою.

Кожен змістовний модуль оцінюється за 100-бальною системою. Отримані за кожен змістовний модуль бали підсумовуються та діляться на 2.

### **Форми контролю знань студентів:**

- поточний;
- модульний;
- підсумковий (залік та екзамен).

Оцінювання знань студентів в університеті здійснюється за 100-бальною шкалою, яка переводиться відповідно у національну шкалу («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») та шкалу європейської кредитно-трансферної системи (ЄКТС –А, В, С, D, E, FХ, F). Поточний контроль знань студентів протягом одного семестру включає оцінку за роботу на лекційних, лабораторних, практичних або семінарських заняттях та самостійну роботу.

### **КРИТЕРІЙ ПОТОЧНОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ.**

**Ведення опорного конспекту лекцій:**

Опорний конспект лекції (ОКЛ) – вид навчально-методичного посібника, в якому у стислому і системному вигляді викладений основний теоретичний матеріал у формі основних понять і положень, що структурно й логічно пов'язані між собою. Дані поняття та положення є лише опорними сигналами, вони вимагають пояснень і визначень, що мають записати студенти під час лекції. Його ведення сприяє системному і глибокому засвоєнню навчального матеріалу, дозволяє простежити структурні зв'язки між різними поняттями, положеннями, концепціями, проблемами теоріями тощо. Кожний студент повинен мати ОКЛ на лекціях і вести в ньому записи власноруч. Під час аудиторної роботи з ОКЛ студенти записують основні тези лекції та пояснення викладача у визначеному в конспекті полі.

Відвідування студентом лекції та її наявність в ОКЛ з дисципліни «Організація ресторанного господарства» дає студенту **2 бали** в кожному змістовному модулі в 1 семестрі та **3 бали** в кожному змістовному модулі в 2 семестрі.

#### **Робота на практичних заняттях:**

Під час практичних занять студенти усно доповідають на питання. Активна робота студента на занятті оцінюється в 6 балів в 1 семестрі та 8 балів в 2 семестрі.

#### **Критерії оцінки на практичному занятті**

Бали		Критерії оцінки
6	8-6	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів або письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, активний, часто виступає і часто задає питання; активно, дуже добре працює в парі/групі/команді.
5	7-5	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів або письмових відповідей, розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, активний, часто виступає і часто задає питання.
4	4	Володіє навчальним матеріалом, виконує більшість завдань практичних занять, домашньої/самостійної роботи іноді виступає і задає питання; добре працює в парі/групі/команді.
3	3	Частково володіє навчальним матеріалом, іноді виконує завдання практичних занять, іноколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді.
2	2	Не володіє навчальним матеріалом, іноді виконує завдання практичних занять, іноколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді.
1	1	Зовсім не виконує завдання практичних занять, іноколи виступає і задає питання, не дуже добре працює в парі/групі/команді.

Якщо студент опосередньо відвідував практичне заняття, але брав участь в обговоренні тем, він має змогу отримати додаткові бали за:

#### **А) Доповнення виступу:**

**2 бали** – отримують студенти, які глибоко володіють матеріалом, чітко визначили його зміст; зробили глибокий системний аналіз змісту виступу, виявили нові ідеї та положення, що не були розглянуті, але суттєво впливають на зміст доповіді, надали власні аргументи щодо основних положень даної теми.

**1 бал** отримують студенти, які виклали матеріал з обговорюваної теми, що доповнює зміст виступу, поглиблює знання з цієї теми та висловили власну думку.

#### **Б) Суттєві запитання до доповідачів:**

**2 бали** отримують студенти, які своїм запитанням до виступаючого суттєво і конструктивно можуть доповнити хід обговорення теми.

**1 бал** отримують студенти, які у своєму запитанні до виступаючого вимагають додаткової інформації з ключових проблем теми, що розглядається.

#### **Самостійна робота студентів**

Виконання індивідуального завдання можливе у вигляді реферату або усної доповіді на практичному занятті. Така форма надає студенту можливість отримати максимум **50** додаткових балів в 1 семестрі та **70 балів** в другому семестрі.

#### **Критерії оцінки індивідуального завдання:**

1 семестр	2 семестр	Критерії оцінки
50-41	70-58	В повному обсязі володіє матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу.
40-31	58-46	Достатньо повно володіє матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів, в основному розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.
30-21	45-33	В цілому володіє матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки.
20-11	32-18	Не в повному обсязі володіє матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань, допускаючи при цьому суттєві неточності.
10-0	17-0	Частково володіє матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів, допускаючи при цьому суттєві помилки.

**МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ** знань студентів здійснюється через проведення аудиторних письмових контрольних робіт (тестів). В структурі навчання виділяють 4 змістовних модулі. Тобто студенти двічі за семестр складає модульний контроль та має можливість набрати максимум 20 балів з кожного. Правильна відповідь оцінюється в **1 бал**.

Студент, який з різних обставин не отримав необхідної кількості балів з будь-якої теми, має можливість самостійно її підготувати і пройти індивідуальний поточний контроль знань з цієї теми або виконати індивідуальні завдання, що пропонуються в робочій програмі.

**ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ** знань студентів означає поступове накопичення балів від одного поточного модульного контролю до іншого в кінцевому рахунку отримання загального підсумкового балу.

#### Зведена таблиця набору балів за рік

1 семестр (максимум балів)		2 семестр (максимум балів)	
Лекції	30 (15 лекцій*2 бали)	Лекції	30 (10 лекцій*3 бали)
Практичні	80 (15 прак.зан*6 бали)	Практичні	60 (10 прак.зан*8 бали)
Самостійна робота/ІДЗ	50	Самостійна робота/ІДЗ	70
Контрольна робота	40	Контрольна робота	40
Всього	200	Всього	200

Якщо студент з будь-якої поважної причини не виконав умов набору балів за період вивчення, він має змогу під час заліково-екзаменаційної сесії прийти на залік та екзамен і скласти усно.

#### КРИТЕРІЙ ОЦІНКИ НА ЗАЛІКУ:

**Три питання** потребують змістовної відповіді, кожна з них розкриває сутність того чи іншого поняття або теоретичного положення (оцінюється від 0 до 20 балів за кожне питання). Максимальна кількість складає **60 балів**.

**16-20 балів** отримують студенти, які повністю розкрили сутність поняття, дали його чітке визначення або проаналізували і зробили висновок з конкретного теоретичного положення.

**11-15 балів** отримують студенти, які правильно, але не повністю дали визначення поняття

або поверхово проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення.

**6-10 балів** отримують студенти, які правильно, але лише частково визначили те чи інше поняття або частково проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення.

**0-5 балів** отримують студенти, які частково і поверхово визначили те чи інше поняття або сформулювали висновок з теоретичного положення, допустивши неточності та помилки.

#### **КРИТЕРІЙ ОЦІНКИ НА ЕКЗАМЕНІ:**

Екзаменаційний білет містить 3 теоретичних питання, які мають узагальнений комплексний характер. Відповідь на кожне завдання оцінюється за 100-бальною шкалою залежно від рівня знань.

#### **Критерії оцінювання кожного з питань, які виносяться на іспит**

<b>Рівень знань</b>	<b>Оцінка за 100-бальною шкалою</b>	<b>Критерії оцінювання відповіді</b>
Відмінний рівень	90 – 100	Відповідь студента: <ul style="list-style-type: none"><li>- містить повний, розгорнутий, правильний виклад матеріалу з поставленого питання;</li><li>- демонструє знання основних понять і категорій та взаємозв'язку між ними, вірно розуміння змісту основних теоретичних положень;</li><li>- вказує на вміння давати змістовний та логічний аналіз матеріалу з поставленого питання;</li><li>- демонструє знання різних наукових концепцій та підходів щодо певної науково-теоретичної чи науково-практичної проблеми, пов'язаної з поставленим питанням;</li><li>- здатність робити власні висновки в разі неоднозначності, спірного чи проблемного характеру поставленого питання чи проблеми.</li></ul>
Добрий рівень	75 – 89	Студент дав досить змістовну відповідь на поставлене питання, але відповідь містить наступні недоліки: <ul style="list-style-type: none"><li>- недостатня повнота, незначні неточності чи прогалини при поясненні того чи іншого аспекту питання;</li><li>- недостатньо детально розкритий предмет запитання, а основні поняття носять тезисний характер;</li><li>- окремі формулювання є нечіткими; міститься інформація, котра не відноситься до змісту екзаменаційного питання;</li></ul>
Задовільний рівень	60 – 74	Студент дав відповідь на поставлене питання, однак допустив суттєві помилки як змістовного характеру, так і при оформленні відповіді на питання, а саме: <ul style="list-style-type: none"><li>- зміст відповіді свідчить про прогалини у знаннях з відповідного питання або ж про невірне розуміння окремих аспектів поставленого питання;</li><li>- відповідь викладена недостатньо аргументовано та/або з порушенням правил логіки при поданні матеріалу;</li><li>- відповідь не містить аналізу проблемних аспектів поставленого питання, свідчить про недостатню обізнаність з основними науковими теоріями і концепціями, що стосуються відповідного питання;</li></ul>
Незадовільний рівень	0 – 59	Студент взагалі не відповів на питання, або його відповідь є неправильною, тобто містить грубі змістовні помилки щодо принципових аспектів поставленого питання. Аргументація відсутня взагалі або ж є абсолютно безсистемною чи алогічною.

В залежності від кількості допущених помилок викладач вирішує питання щодо оцінки з кожного питання в межах визначеного бального діапазону. Результат екзамену визначається

шляхом ділення суми балів, отриманих за всі 3 питання, на їх кількість.

Бали отримані студентом за 2 модулі (середнє арифметичне) та бали за екзамен підсумовуються та вираховується середнє арифметичне.

Сума балів, накопичених здобувачем вищої освіти за виконання всіх видів поточних навчальних завдань (робіт) на практичних (семінарських) заняттях та на підсумковому модульному контролі, свідчить про **ступінь оволодіння ним програмою навчальної дисципліни** на конкретному етапі її вивчення. Протягом семестру студенти можуть набрати від 0 до 100 балів, що переводяться у національну шкалу оцінювання і відповідно у шкалу ЄКТС. Кількість балів відповідає певному рівню засвоєння дисципліни:

**Шкала оцінювання: національна та ECTS**

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	визначення
		для заліку	
90 – 100	<b>A</b>	зараховано	відмінно - Повно та ґрунтовно засвоїв всі теми навчальної програми вміє вільно та самостійно викласти зміст всіх питань програми навчальної дисципліни, розуміє її значення для своєї професійної підготовки, повністю виконав усі завдання кожної теми та поточного модульного контролю в цілому.
85-89	<b>B</b>		дуже добре - Недостатньо повно та ґрунтовно засвоїв окремі питання робочої програми. Вміє самостійно викласти зміст основних питань програми навчальної дисципліни, виконав завдання кожної теми та модульного поточного контролю в цілому.
75-84	<b>C</b>		добре - Недостатньо повно та ґрунтовно засвоїв деякі теми робочої програми, не вміє самостійно викласти зміст деяких питань програми навчальної дисципліни. Окремі завдання кожної теми та модульного поточного контролю в цілому виконав не повністю.
70-74	<b>D</b>		задовільно – Засвоїв лише окремі теми робочої програми. Не вміє вільно самостійно викласти зміст основних питань навчальної дисципліни, окремі завдання кожної теми модульного контролю не виконав.
60-69	<b>E</b>		достатньо - Засвоїв лише окремі питання навчальної програми. Не вміє достатньо самостійно викласти зміст більшості питань програми навчальної дисципліни. Виконав лише окремі завдання кожної теми та модульного контролю в цілому.
35-59	<b>FX</b>	не зараховано з можливістю повторного складання	незадовільно – Не засвоїв більшості тем навчальної програми не вміє викласти зміст більшості основних питань навчальної дисципліни. Не виконав більшості завдань кожної теми та модульного контролю в цілому.
1-34	<b>F</b>	не зараховано з обов'язковим	незадовільно – Не засвоїв навчальної програми, не вміє викласти зміст кожної теми навчальної дисципліни, не виконав модульного контролю.

		повторним вивченням дисципліни	
--	--	--------------------------------	--

  

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	визначення
		для екзамену	
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	відмінно – відмінне виконання з незначною кількістю помилок
85-89	<b>B</b>	добре	дуже добре – вище від середнього рівня, але з деякими поширеними помилками
75-84	<b>C</b>		добре – в цілому правильне виконання, але з помилками
70-74	<b>D</b>	задовільно	задовільно – виконання в повному обсязі, але зі значною кількістю недоліків
60-69	<b>E</b>		достатньо - виконання задовільняє мінімальні критерії
35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	незадовільно – недостатньо: необхідно доопрацювати
1-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним курсом	незадовільно - необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням курсу

  

<b>10. Політика курсу</b>			
<p>Для успішного проходження курсу та складання контрольних заходів необхідним є вивчення навчального матеріалу за кожною темою. Специфіка курсу здебільшого передбачає акцент на розумінні підходів і принципів, ніж запам'ятовування визначень. Кожен здобувач повинен ознайомитися і слідувати Положенню про академічну доброчесність Національного університету «Запорізька політехніка», Статуту і Правил внутрішнього розпорядку Національного університету «Запорізька політехніка». Зокрема, для успішного засвоєння програмного матеріалу здобувач зобов'язаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– не запізнюватися на заняття;</li> <li>– не пропускати заняття, а в разі хвороби надати довідку;</li> <li>– самостійно вивчити матеріал пропущеного заняття;</li> <li>– системно і регулярно працювати з навчальною і науковою літературою;</li> <li>– конструктивно підтримувати зворотній зв'язок на всіх заняттях;</li> <li>– брати активну участь у навчальному процесі;</li> <li>– своєчасно і акуратно виконувати завдання для самостійної роботи;</li> <li>– відключити мобільний телефон під час занять;</li> <li>– бути терпимим і доброзичливим до однокурсників та викладачів;</li> <li>– участь у контрольних заходах (поточний контроль, модульний контроль, контроль самостійної роботи; підсумковий контроль);</li> <li>– будь-яке копіювання або відтворення результатів чужої праці, якщо тільки робота не має груповий формат, використання завантажених з Інтернету матеріалів кваліфікується як порушення норм і правил академічної доброчесності та передбачає притягнення винного до відповідальності, у порядку, визначеному чинним законодавством та Положенням про академічну доброчесність в Національному університеті «Запорізька політехніка».</li> </ul> <p>Здобувач успішно навчається, якщо послідовно набирає кредити, необхідні для здобуття ступеня бакалавр. Для цього потрібно, щоб накопичувальний бал був не нижче, ніж 60 балів за даним курсом. Якщо накопичувальний бал нижче 60 балів, здобувач вважається неуспішним і може бути відрахований відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Запорізька політехніка» (у новій редакції)».</p>			