

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

на засіданні Вченої ради УДУ імені
Михайла Драгоманова

2024 р.

Протокол № _____

Проректор навчально-методичної

роботи
Проф. Вернидуб Р.М.



[Handwritten signature]

ПРОГРАМА

навчальної дисципліни

ОРГАНІЗАЦІЯ СПЕЦІАЛІЗОВАНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

освітньо-професійної програми	Професійна освіта. Туризм та готельно-ресторанна справа
галузі знань	01 Освіта/Педагогіка
спеціальності	015 Професійна освіта
спеціалізація	015.00 Готельно-ресторанна справа

першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Шифр за навчальним планом **ПП2.07**

УДК 378.091.214:005.934.5-027.512

Розробник програми:

Зубар Надія Миколаївна, кандидат технічних наук, доцент, професор кафедри інженерії та технологій виробництва Українського державного університету імені Михайла Драгоманова

Рецензенти:

Шмалей Світлана Вікторівна, доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри інженерії та технологій виробництва Українського державного університету імені Михайла Драгоманова

Калакура Марія Михайлівна, кандидат технічних наук, професор, професор кафедри технології харчування Відкритого міжнародного університету розвитку людини «Україна».

Обговорено та рекомендовано до друку на засіданні Науково-методичної ради УДУ імені Михайла Драгоманова «27» листопада 2024 року, протокол № 6.

Голова НМР Роман Вернидуб



УДК 378.091.214:005.934.5-027.512
©Видавництво УДУ
імені Михайла Драгоманова, 2024
© Зубар Н.М., 2024

I. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Програма нормативної навчальної дисципліни «Організація спеціалізованого обслуговування» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Професійна освіта. Туризм та готельно-ресторанна справа» спеціальності 015 Професійна освіта спеціалізації 015.00 Професійна освіта. Готельно-ресторанна справа, першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, галузі знань 01 Освіта/Педагогіка.

Предмет вивчення навчальної дисципліни є організація спеціальних форм обслуговування та дипломатичних прийомів.

Міждисциплінарні зв'язки: Вивчення навчальної дисципліни «Організація спеціалізованого обслуговування» базується на знаннях, які студенти отримали після вивчення дисциплін циклу науково-предметної підготовки «Психологія», «Професійна педагогіка». Найбільшою мірою дисципліна спирається на теоретичні знання і практичні навички, сформовані при вивченні навчальних дисциплін «Комунікативні технології в галузі», «Ділова етика та корпоративна культура», «Технологія та організація ресторанних послуг».

Мета і завдання навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни «Організація спеціалізованого обслуговування» є набуття студентами необхідних компетентностей щодо організації та обслуговуванні під час проведення спеціальних заходів, у місцях відпочинку, на транспорті, за місцем роботи та навчання, учасників міжнародних та дипломатичних заходів.

Основними завданнями «Організація спеціалізованого обслуговування» щодо компетентнісного підходу є теоретична та практична підготовка фахівців по організації обслуговування міжнародних та дипломатичних прийомів, організації надання послуг харчування та обслуговування за місцем роботи, навчання, відпочинку, на транспорті, учасників ділових заходів, відвідувачів театральних-концертних установ, виставок, ярмарок, спортивних змагань, наданні послуг кейтерингу та фудінгу.

Основні результати навчання і компетентності згідно з вимогами освітньо-професійної програми:

Результати навчання	Компетентності
ПР 25. Уміти організувати сервісно-виробничий процес на підприємствах туристичної індустрії з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність. ПР 26. Проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах туристичної індустрії.	СК 18. Здатність організувати сервісно-виробничий процес на підприємствах туристичної індустрії з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність. СК 19. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції, послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах туристичної індустрії.

II. ОРІЄНТОВНИЙ ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

На вивчення навчальної дисципліни «Організація спеціалізованого обслуговування» відводиться 3 кредитів ЄКТС 90 годин.

№ з/п	Назва модулів і тем	Кількість годин				
		Всього	Аудиторні години			Самостійна робота
			Всього аудиторних	Лекції	Практичні	
5 семестр						
	Модуль I. Особливості обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства	45	17	8	9	28
1.	Тема 1.1. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства при готелях	13	6	2	4	7
2.	Тема 1.2. Організація обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства	11	4	2	2	7
3.	Тема 1.3. Особливості організації обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад, фестивалів	9	2	2		7
4.	Тема 1.4. Організація надання послуг з кейтерингу та фудінгу	12	5	2	3	7
	Модуль II. Організація спеціальних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства	45	22	10	12	23
5.	Тема 2.1. Організація обслуговування банкетів	16	8	4	4	8
6.	Тема 2.2. Організація обслуговування офіційно-ділових прийомів	16	8	4	4	8
7.	Тема 2.3. Організація обслуговування банкетів групи фуршет	13	6	2	4	7
Всього годин:		90	39	18	21	51

III. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

Модуль I. Особливості обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства

Тема 1.1. Сучасні концепції організації обслуговування споживачів в ресторанах

Класифікація ресторанів за різними ознаками. Розподіл ресторанів за класами, за місцем розташуванням, за ступенем новизни, за значенням, за формою організації бізнесу, за методом обслуговування, за контингентом споживачів, за часом обслуговування, за розміром, за функціональним призначенням, за ступенем доступності, за спеціалізацією, за формами власності.

Концептуальний ресторан. Поділ концептуальних ресторанів. Розробка концепції закладу ресторанного господарства. Особливості контингенту споживачів, які відвідують концептуальні ресторани. Розміщення концептуальних ресторанів. Взаємозв'язок обраної концепції ресторану із меню та формою обслуговування.

Етнічний ресторан. Особливості національного кулінарного мистецтва, архітектурно-художнього конструювання будівель, приміщень, дизайну, національного посуду при створенні етнічних ресторанів.

Препатійний ресторан. Характеристика поняття pre-party. Розміщення препатійних ресторанів. Характеристика поняття super-club. Особливості контингенту споживачів, які відвідують pre-party.

Тема 1.2. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства при готелях

Види закладів ресторанного господарства у підприємствах готельно-туристичного комплексу. Види харчування в закладах ресторанного господарства при готелях. Форми обслуговування споживачів офіціантами в готельних комплексах.

Різновиди сніданків, що пропонуються споживачам в ресторанах готельних комплексів. "Бранч" і особливості його організації. Особливості організації ланчів, бізнес-ланчів, експрес-обідів. Особливості організації і обслуговуванні "шведського стола" та "шведської лінії". Організація обслуговування типу "Room service". Асортимент міні-бару і вимоги до його організації. Організація "Щасливої години для наших гостей".

Організація харчування учасників з'їздів, форумів, нарад, що мешкають у готелі, у перервах між засіданнями та по завершенню ділових заходів. Особливості складання меню для скомплектованих сніданків, обідів і вечерь. Сервіровка столів. Форми оплати за харчування. Організація буфет-фуршету у перервах між засіданнями. Організація кави-брей, бізнес-брейк у перервах між засіданнями. Організація бенкетів з розсаджуванням або без розсаджування по завершенню ділових заходів.

Особливості організації і обслуговування на лінії "салат-буфет". Сервування столів-буфетів у готельних комплексах. Особливості при обслуговуванні в чайній кімнаті (залі). Організація розносної та розвізної торгівлі в ресторанах.

Організація харчування у лікувально-оздоровчих підприємствах готельного господарства. Вимоги до обслуговування у лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства різних типів: санаторії, пансіонати, бази та табори відпочинку, будинку відпочинку, профілакторії.

Тема 1.3. Обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства

Характеристика послуг харчування, що надаються туристам. Види отримання послуг харчування при формуванні туру: сплачене харчування, харчування не включається у вартість турпакету, самообслуговування. Складові організації харчування в туризмі.

Організація харчування іноземних туристів. Співпраця між туристичними фірмами і закладами ресторанного господарства. Характеристика договору, графіку прибуття групових туристів, заявки (замовлення) на обслуговування кожної групи туристів.

Вимоги до сніданку туристів із різних країн. Види сніданків, що пропонуються іноземним туристам. Характеристика комплексних сніданків, сніданків по типу шведської лінії.

Типи (системи) харчування туристів при готельних комплексах. Характеристика систем харчування «напів пансіон», «повний пансіон», «все включено».

Організація обслуговування груп туристів. Підбір системи харчування для груп туристів. Сервіровка столів під час організації харчування груп туристів. Правила дотримання режиму харчування груп туристів. Особливості організації харчування під час тривалих екскурсій груп туристів. Розрахунок офіціантів під час обслуговування груп туристів. Обслуговування туристів у вечірні години.

Організація обслуговування індивідуальних туристів в ресторанах. Обслуговування індивідуальних туристів, коли вартість харчування входить у вартість путівки. Обслуговування індивідуальних туристів, коли вартість харчування не входить у вартість путівки. Розрахунок офіціантів під час обслуговування індивідуальних туристів. Варіанти розрахунку індивідуальних туристів за харчування.

Обслуговування іноземних туристів враховуючи їх кулінарні вподобання. Особливості обслуговування іноземних туристів з країн Європи, Близького Сходу, Азії, Америки, Австралії.

Тема 1.4. Організація надання послуг з кейтерингу та фудінгу

Сутність та класифікація кейтерингового обслуговування. Види заходів та номенклатура кейтерингових послуг. Характеристика кейтерингових послуг. Характеристика заходів і послуг, що надають кейтерингові служби і кейтерингові спеціалізовані компанії.

Особливості організації обслуговування споживачів при наданні кейтерингових послуг. Форми обслуговування та особливості їх застосування під час презентацій, свят.

Особливості організації підготовки і здійснення кейтерингового обслуговування. Загальна характеристика місць надання послуг з кейтерингу: в офісних приміщеннях, в садово-парковій зоні, в тому числі на островах, у культурно-видовищних закладах, в оздоровчих та центрах відпочинку, на дахах будівель, на пароплавах (катерах), у салоні літака, під землею (в печерах, шахтах), на робочих місцях (цехів, фабрик, заводів тощо), в сауні, фітнес-центрах, вдома у замовника тощо. Сучасні варіанти сценаріїв підготовки і обслуговування споживачів.

Характеристика матеріально-технічного забезпечення кейтерингового обслуговування. Підготовча робота до надання послуг кейтерингового обслуговування. Розрахунок необхідної кількості транспортних засобів, устаткування для виробництва, доготування, демонстрації, зберігання страв та напоїв. Розрахунок предметів матеріально-технічного забезпечення процесу проведення кейтерингового обслуговування. Розрахунок необхідної кількості і виду обслуговуючого персоналу відповідної кваліфікації. Забезпечення санітарно-гігієнічних умов на всіх стадіях організації кейтерингового обслуговування.

Характеристика і особливості підбору персоналу служби кейтерингу. Специфічні посади: кетерсь, хостес, арт-менеджер.

Фудінг та його різновиди. Місця проведення процесів з фудінгу. Особливості презентаційного меню страв авторської, креативної та кухні ф'южн спрямування; подавання страв і обслуговування споживачів. Особливості використання просторових і трудових ресурсів, що задіяні у здійсненні процесів обслуговування за типом «фудінг».

Модуль II. Організація спеціальних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства

Тема 2.1. Організація обслуговування банкетів за столом

Види банкетів та їх класифікація. Банкети офіційні та неофіційні. Банкети із розміщенням за столом: банкет за столом, банкет-чай. Банкети без розміщення за столом: банкет-фуршет, банкет-десерт, банкет-коктейль, банкет-коктейль-фуршет. Банкети з повним або частковим обслуговуванням офіціантами. Банкети універсальні та спеціалізовані, комбіновані.

Організація підготовчої роботи до проведення банкетів. Порядок приймання і виконання замовлень на обслуговування банкетів. Сценарій підготовки та обслуговування банкетів.

Особливості сервіровки різних видів банкетів. Способи та техніка сервірування банкетних столів. Аксесуари банкетів та чайної церемонії. Етапи організації обслуговування банкету.

Організація проведення банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Складання

схеми розміщення гостей за столом. Організація обслуговування споживачів під час банкету.

Організація проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час проведення банкету.

Організація проведення банкету-чай. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час банкету.

Організація проведення банкету-кава. Організація проведення банкету-кава. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час банкету.

Тема 2.2. Організація обслуговування офіційно-ділових прийомів

Поняття дипломатичного протоколу. Класифікація дипломатичних прийомів. Класифікація банкетів-прийомів за ступенем офіційності, за часом влаштування, за формою розміщення гостей за столами.

Особливості організації проведення офіційного банкету-прийому за протоколом. Види прийомів: банкет-діловий сніданок, фуршет, коктейль, “келих вина”, “келих шампанського”, обід, вечеря. Характеристика меню. Підготовка приміщень до обслуговування та вибір варіанта розміщення меблів у залі. Складання схеми розміщення гостей за столами. Особливості сервірування банкетних столів. Організація обслуговування споживачів на банкеті-прийомі.

Правила і послідовність розстановки холодних страв і закусок, напоїв на столі. Особливості обслуговування гостей, що знаходяться біля столу та в залі.

Дипломатичні банкети-прийоми «за столом», «з повним чи комбінованим обслуговуванням», змішані прийоми «чай», «кава», їх характеристика: меню, карта вин, способи розміщення столів, дизайн столу, сервірування, способи обслуговування.

Обов'язки офіціантів та адміністратора в залі по організації та обслуговування банкетів, прийомів. Правила етикету на банкетах та прийомах.

Тема 2.3. Організація обслуговування банкетів типу фуршет та «шведський стіл»

Організація обслуговування банкетів групи фуршет. Особливості проведення банкету-фуршет. Фуршетні столи: характеристика, особливості розташування, варіанти сервірування столів. Характеристика меню.

Подавання страв. Особливості подавання холодних та гарячих закусок. Подавання основних страв, десертів. Подавання напоїв. Обладнання та устаткування, що використовується при організації банкетів фуршет.

Особливості організації обслуговування споживачів під час банкету.

Організація проведення банкету-коктейль. Характеристика меню. Організація підготовчої роботи для проведення банкету. Особливості обслуговування споживачів під час банкету.

Характеристика комбінованих бенкетів. Особливості проведення банкету-парті, коктейль-фуршет, фуршет-десерт, фуршет-буфет.

Організація обслуговування споживачів за типом «шведського столу» або «шведської лінії». Асортимент страв та напоїв, їх підготовка та зберігання на «шведській лінії». Конструктивні особливості устаткування «шведської лінії» в закладах ресторанного господарства. Особливості проведення бенкету за типом «шведського столу».

IV. Засоби діагностики успішності навчання

Вхідний контроль проходить у письмовій формі і представляє собою набір тестових завдань, за допомогою яких здійснюється перевірка базових знань, необхідних для подальшого вивчення навчальної дисципліни «Організація спеціалізованого обслуговування».

Контроль під час аудиторних занять, основними формами якого є дискусія, тестування та обговорення теоретичного матеріалу, що передую виконанню лабораторних робіт, виконання та захист лабораторних робіт.

Контроль самостійної роботи студентів, основними видами якого є оцінювання доопрацювання додаткових джерел інформації, презентацій, вирішення ситуаційних завдань.

Вивчення змістового модуля навчальної програми закінчується *модульною контрольною роботою*, яка вміщує навчально-контролюючі тести.

У. Форма підсумкового контролю успішності навчання

Підсумкова атестація з навчальної дисципліни «Організація спеціалізованого обслуговування» проводиться на завершальному етапі її вивчення у формі *заліку*.

Поточна успішність – 100 балів.

VI. Інформаційні джерела для вивчення дисципліни

Нормативна

1. ДБН В.2.2-25-2009 «Підприємства харчування (Заклади ресторанного господарства)
2. ДСТУ 4281-2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Національний стандарт України. – Київ, Держспоживстандарт України, 2004.
3. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства. Основні нормативні документи. Норми, нормативи, інструкції. Видавництво «Нотіс», 2020. 16 с.
4. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг. Відомості Верховної Ради України, 2004. № 19.

Основна

5. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – 3-є вид., переробл. і доповн. К.: Центр учбової літератури, 2019. 280 с.
6. Ковешніков, В. С. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посібник / В. С. Ковешніков, М. П. Мальська, Х. Й. Роглев. Київ: Кондор, 2015. 752 с.
7. Ковешніков В.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навч. посіб. К.: Ліра-К, 2021. 564 с.
8. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навч. посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. 2-ге вид., переробл. і доповн. К.: Кондор, 2012. 346 с.
9. Мальська М. Ресторанна справа. Технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручн. для студентів вищих навчальних закладів . К.: Центр учбової літератури, 2021. 304 с.
10. Малюк, Л. П. Організація ресторанного господарства: підручник / Л. П. Малюк, Н. В. Полстяна, О. Ю. Давидова; Харківський державний університет харчування та торгівлі. Харків: Лідер, 2016. 487 с.
11. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства: Навч. посіб. К.: Ліра-К, 2010. 388 с.
12. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник / А. А. Мазаракі [та ін.], за заг. ред. Н. О. П'ятницької. 2 -ге вид., пероб. та допов. К.: Центр навч. л-ри, 2011. 584 с.
13. Назаренко І.А. Організація ресторанного господарства (Блок 1) [Текст]: навч. посібник / І.А. Назаренко, Р.П. Никифоров, Н.В. Лохман. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2017. 165 с.
14. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посібник / за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Київ: Ліра-К, 2020. 484 с.
15. Основи готельно-ресторанної справи: навч. посібник / Н. І. Данько та ін. ; за заг. ред. А. Ю. Парфіненка ; Харківський національний університет ім. В. Н. Каразіна. Харків: ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2017. 287 с.

Додаткова

- 16.Балануца О. О. Родзинки дипломатії: навчальний посібник. Дніпро : Середняк Т. К., 2022. 148 с.
- 17.Готельно-ресторанна справа: навч.-метод. видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
- 18.Готельний бізнес: теорія і практика / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк . К.: Центр учбової літератури, 2009. 472 с.
- 19.Круль Г.Я. Основи готельної справи: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
- 20.Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підруч. / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич. К.: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
- 21.Опря, Б. О. Історія розвитку світового готельно-ресторанного бізнесу : навч.-метод. посібник / Б. О. Опря ; Кам'янець-Подільський національний університет ім. Івана Огієнка. Кам'янець-Подільський : Друкарня "Рута", 2018. 133 с.
- 22.Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навч. посібник / Л. О. Радченко, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина, П. П. Пивоваров. Харків : Світ книг, 2012. 288 с.
- 23.П'ятницька Г.Т., П'ятницька Н.О. Інноваційні ресторани технології: основи теорії: Навч. посіб. К.: Кондор-Видавництво, 2013. 250 с Сало Я. Технологія ресторанної справи: Підручник. Львів, Афіша, 2013. 336 с
- 24.Поплавський М. М. Готельно-ресторанний сервіс : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / М. М. Поплавський. К. : Макрос, 2011. 240 с.
- 25.Русавська, В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посібник / В. А. Русавська ; Київський національний університет культури і мистецтв. Київ : Ліра-К, 2014. 280 с.
- 26.Сало, Я. М. Технологія ресторанної справи : навч.-практ. посібник / Я. М. Сало. Львів : Афіша, 2013. 559 с.
- 27.Сокол, Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник / Т. Г. Сокол. Київ : Альтерпрес, 2009. 447 с.
- 28.Чугаєнко Ю.О. Дипломатичний і міжнародний діловий протокол та етикет. Навчальний посібник / Ю.О. Чугаєнко. К.: Національна академія управління, 2011. 164 с

Інформаційні ресурси

- ✓ Журнал «Ресторатор» – Режим доступа: <https://www.restorator.ua/news>
- ✓ Журнал «Ресторатор шеф» – Режим доступа: <https://restorator.chef.ru/>
- ✓ Тренінгів портал «Ресторатор Україна» – Режим доступа: <https://www.trn.ua/companies/2599/>