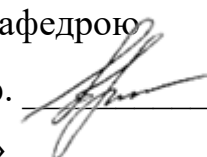


**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ДМИТРА МОТОРНОГО**

Кафедра «Харчові технології та готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедрою

проф.  Олесья ПРИСС

« ___ » _____ 2021 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Спеціальні форми обслуговування»

для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» зі спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа» за ОПП Готельно-ресторанна справа
(на основі повної загальної середньої освіти)
факультет агротехнологій та екології

2021 – 2022 н. р.

Робоча програма навчальної дисципліни «Спеціальні форми обслуговування» для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за ОПП Готельно-ресторанна справа (на основі повної загальної середньої освіти). – Мелітополь, ТДАТУ, 2021. – 10 с.

Розробник: к.е.н., доцент Тетяна КАРМАН

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри «Харчові технології та готельно-ресторанна справа»

Протокол від “ 26 ” серпня 2021 року № 1

Завідувач кафедри ХТГРС

проф.  Олесья ПРІСС

Схвалено методичною комісією факультету АТЕ зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа» за ОПП Готельно-ресторанна справа для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» (на основі повної загальної середньої освіти)

Протокол від “ 31 ” серпня 2021 року № 1

Голова, доц.  Олена ГРИГОРЕНКО

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 24 «Сфера обслуговування» (шифр і назва)	Обов'язкова	
Загальна кількість годин – 90 годин	Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»	Курс	Семестр
Змістових модулів – 2		4-й	7-й
Тижневе навантаження: аудиторних занять – 4 год. самостійна робота студента – 3,5 год.	Ступінь вищої освіти: «Бакалавр»	Вид занять	Кількість годин
		Лекції	22 год.
		Лабораторні заняття	
		Практичні заняття	22 год.
		Самостійна робота	46 год.
		Форма контролю: екзамен	

2 МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Спеціальні форми обслуговування» є обов'язковою у професійній підготовці здобувачів вищої освіти і складена відповідно до Освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

Об'єктом вивчення дисципліни є процес організації обслуговування за спеціальними формами: «шведський стіл», кейтеринг, дипломатичні прийоми, обслуговування у місцях масового відпочинку тощо.

Предметом вивчення є: спеціальні форми обслуговування, розробка концепції ресторану, раціональна організація обслуговування за спеціальними формами.

Метою вивчення дисципліни є одержання здобувачами знань з організації обслуговування за спеціальними формами; розробки концепцій заходів та вирішення виробничих ситуацій.

Завдання дисципліни — надати здобувачам теоретичних знань і практичних вмінь з моделювання і організації спеціальних заходів в закладах ресторанного господарства.

Результати навчання (з урахуванням soft skills)

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен оволодіти наступними *компетентностями*:

Інтегральна компетентність

ІК. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов

Загальні компетентності

ЗК 1. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.

ЗК 4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 5. Здатність працювати в команді.

ЗК 6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 8. Навики здійснення безпечної діяльності.

ЗК 9. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

Фахові компетентності

ФК 1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

ФК 2. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

ФК 5. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарсь-

кій діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ФК 6. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

ФК 7. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

ФК 8. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

ФК 9. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів

ФК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

ФК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

ФК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ФК 15. Здатність моделювати технологічний ланцюг та уміння організувати процеси виробництва і надання послуг закладами ресторанного господарства, відповідно до технологічних властивостей і наявності сировини.

Soft skills:

- **комунікативні навички:** письмове, вербальне й невербальне спілкування; уміння грамотно спілкуватися по e-mail; вести суперечки і відстоювати свою позицію, спілкування в конфліктній ситуації; навички створення, керування й побудови відносин у команді.
- **уміння виступати привселюдно:** навички, необхідні для виступів на публіці; проводити презентації.
- **керування часом:** уміння справлятися із завданнями вчасно.
- **гнучкість і адаптивність:** гнучкість, адаптивність і здатність мінятися; уміння аналізувати ситуацію, орієнтування на вирішення проблем.
- **лідерські якості:** уміння спокійно працювати в напруженому середовищі; уміння ухвалювати рішення; уміння встановлювати мету, планувати.
- **особисті якості:** креативне й критичне мислення; етичність, чесність, терпіння, повага до оточуючих.

3 ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Спеціальні форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства [1-5].

Тенденції розвитку ринку ресторанного господарства. Нововведення та нові розробки на сучасному ринку ресторанного господарства. Характеристика форм і напрямів обслуговування у закладах ресторанного господарства. Характеристика сучасних форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

Тема 2. Кейтеринг як вид спеціального обслуговування в закладах ресторанного господарства [1-5].

Класифікація видів кейтерингу, Основні групи споживачів кейтерингового обслуговування. Види заходів та асортимент кейтерингових послуг. Матеріально-технічне забезпечення кейтерингу. Характеристика обладнання, меблів, посуду для кейтерингового обслуговування. Підбір персоналу при кейтеринговому обслуговуванню.

Тема 3. Особливості обслуговування за типом «Шведський стіл» в ресторанному бізнесі [1-5].

Характеристика обслуговування за типом «шведський стіл». Розробка меню для обслуговування за типом «шведський стіл». Характеристика меблів при обслуговування за типом «шведський стіл».

Тема 4. Особливості обслуговування дипломатичних прийомів різних типів [1-5].

Класифікація дипломатичних прийомів. Характеристика дипломатичних прийомів. Види дипломатичних прийомів. Розробка меню для дипломатичних прийомів. Особливості обслуговування дипломатичних прийомів за типом «Фуршет». Функції офіціантів.

Тема 5. Використання прогресивних технологій сервісу у сфері гостинності [1-5].

Розвиток мереж закладів ресторанного господарства. Характеристика та організація обслуговування за формою кава-брейк. Характеристика проведення обслуговування за формою бізнес-брейк, бізнес-ланч.

Тема 6. Організація і технологія обслуговування учасників ділових та спортивних заходів [1-5].

Організація надання послуг харчування та обслуговування учасників культурних, ділових і громадських заходів за місцем проведення заходу. Організація обслуговування учасників культурних, ділових і громадських заходів за місцем їх тимчасового проживання. Характеристика організації харчування команд-учасників спортивних змагань і організація послуг харчування глядачів. Організація харчування глядачів.

3 СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Номер тижня	Вид занять	Тема заняття або завдання на самостійну роботу	Кількість				балів
			годин				
			лк	лаб.	сем. (пр.)	СРС	
Змістовий модуль 1.							
1	Лекція 1	Спеціальні форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	2				
	Практичне заняття 1	Організація та технологія обслуговування споживачів у місцях масового відпочинку			2		2
	Самостійна робота 1	Робота на навчально-інформаційному порталі				3	2
2	Лекція 2	Кейтеринг як вид спеціального обслуговування в закладах ресторанного господарства	2				
	Практичне заняття 2	Організація кейтерингового обслуговування			2		2
	Самостійна робота 2	Робота на навчально-інформаційному порталі				3	2
3	Лекція 3	Кейтеринг як вид спеціального обслуговування в закладах ресторанного господарства	2				
	Практичне заняття 3	Організація повносервісного кейтерингового обслуговування			2		3
	Самостійна робота 3	Робота на навчально-інформаційному порталі				3	2
4	Лекція 4	Особливості обслуговування за типом «шведський стіл» в ресторанному бізнесі	2				
	Практичне заняття 4	Організація обслуговування споживачів за формою «шведський стіл»			2		3
	Самостійна робота 4	Робота на навчально-інформаційному порталі				3	1
5	Лекція 5	Особливості обслуговування за типом «шведський стіл» в ресторанному бізнесі	2				
	Практичне заняття 5	Організація обслуговування споживачів за формою «шведський стіл»			2		2
	Самостійна робота 5	Робота на навчально-інформаційному порталі				3	1
6	Лекція 6	Особливості обслуговування дипломатичних прийомів	2				
	Практичне заняття 6	Організація обслуговування дипломатичних прийомів			2		3
	Самостійна робота 6	Робота на навчально-інформаційному порталі				3	2
7-8	Самостійна робота 7	Підготовка до ПМК1-				5	
	ПМК 1	Підсумковий контроль за змістовий					10

		модуль 1					
Всього за змістовий модуль 1 – 47 год.			12		12	23	35
Змістовий модуль 2.							
9	Лекція 7	Особливості обслуговування дипломатичних прийомів за типом «Фуршет»	2				
	Практичне заняття 7	Організація обслуговування дипломатичних прийомів за типом «Фуршет»			2		3
	Самостійна робота 8	Робота на навчально-інформаційному порталі				4	2
10	Лекція 8	Використання прогресивних технологій сервісу у сфері гостинності Ч. 1	2				
	Практичне заняття 8	Організація проведення «Кавабрейк».			2		3
	Самостійна робота 9	Робота на навчально-інформаційному порталі				4	2
11	Лекція 9	Використання прогресивних технологій сервісу у сфері гостинності Ч.2	2				
	Практичне заняття 9	Організація проведення «Бізнесланч».			2		3
	Самостійна робота 10	Робота на навчально-інформаційному порталі				4	2
12	Лекція 10	Організація і технологія обслуговування комбінованих банкетів	2				
	Практичне заняття 10	Організація обслуговування за типом «Банкет-чай»			2		3
	Самостійна робота 11	Робота на навчально-інформаційному порталі				4	2
13	Лекція 11	Організація і технологія обслуговування учасників ділових та спортивних заходів	2				
	Практичне заняття 11	Обслуговування учасників та глядачів спортивних заходів			2		3
	Самостійна робота 12	Робота на навчально-інформаційному порталі				4	2
14 – 15	Самостійна робота 13	Підготовка до ПМК2-				3	
	ПМК 2	Підсумковий контроль за змістовий модуль 2					10
Всього за змістовий модуль 2 –43 год			10	-	10	23	35
Екзамен							30
Всього по дисципліні – 90 год			22	-	22	46	100

5 ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ (ПМК 1)

1. Які форми обслуговування відносять до спеціальних?
2. Які переваги отримує споживач при кейтеринговому обслуговуванні?
3. Що являє собою форма обслуговування «food court»?
4. В чому специфіка обслуговування за напрямом «домашня кухня»?
5. Характеристика сучасної форми обслуговування бізнес-ланч?
6. Що таке кейтеринг?
7. За якими ознаками класифікуються види кейтерингу?
8. Основні групи споживачів кейтерингового обслуговування?
9. Що є об'єктом кейтерингового обслуговування?
10. Як класифікується кейтерингове обслуговування за місцем проведення заходу?
11. Кейтерингове обслуговування готовими продуктами харчування.
12. Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування.
13. Характеристика обслуговування за типом «шведський стіл».
14. Страви, що входять до меню обіду при обслуговуванні за типом «шведський стіл».
15. Розстановка меблів а сервірування при обслуговуванні за типом «шведський стіл».
16. Характеристика методу самообслуговування.
17. Характеристика методу обслуговування офіціантами.
18. Форми самообслуговування.
19. Форми обслуговування офіціантами.
20. Характеристика процесу самообслуговування.
21. Характеристика процесу обслуговування офіціантами.
22. Умови харчування при організації обслуговування у закладах ресторанного господарства.
23. Особливості обслуговування з доставкою на робочі місця.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ (ПМК 2)

1. Як класифікуються дипломатичні прийоми?
2. Що є приводом для влаштування дипломатичного прийому, який проводиться як повсякденна дипломатична робота?
3. Як класифікуються банкет-прийоми?

4. Денні дипломатичні прийоми.
5. Особливості обслуговування дипломатичних прийомів за типом «Фуршет»
6. Особливості дипломатичного прийому Прийом-сніданок (Lunch).
7. Особливості ділового (робочого) сніданку («Business lunch»).
8. Особливості дипломатичного прийому
9. Основними сітьовими операторами на сегменті швидкого обслуговування.
10. Охарактеризуйте системи закладів ресторанного господарства за рівнем, якістю та специфікою надання послуг.
11. Характеристика проведення обслуговування кава-брейк.
12. Характеристика проведення бізнес-брейк.
13. Характеристика проведення бізнес-ланчу.
14. Структура процесу обслуговування бізнес-ланчу.
15. Організація проведення банкету-чай. Характеристика меню. Особливості сервірування столу.
16. Особливості технологічного процесу обслуговування споживачів під час банкету-чай.
17. Організація проведення банкету-кава. Характеристика меню. Особливості сервірування столу.
18. Особливості технологічного процесу обслуговування споживачів під час банкету-кава.
19. Організація обслуговування споживачів за типом «шведського столу» або «шведської лінії».
20. Асортимент страв та напоїв, їх підготовка та зберігання на «шведській лінії».
21. Конструктивні особливості устаткування «шведської лінії» у закладах ресторанного господарства.
22. Особливості проведення банкету за типом «шведський стіл».
23. Функції офіціантів.

6 РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова:

1. Мостова, Л. М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві [Текст] : підручник / Л. М. Мостова, О. В. Новікова, І. М. Ракленко. - Х. : Світ Книг, 2017. - 657 с
2. Усіна, А. І. Конспект лекцій з дисципліни „Технологія ресторанної справи" [Електронний ресурс] / А. І. Усіна, І. В. Сегеда. - Електрон. текстові дані. - Харків : ХНАМГ, 2012. - 1 файл ; 96 с.

3. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства [Електронний ресурс] : підручник : затверджено МОН України / за ред. Н. О. П'ятницької. - 2-ге вид., переробл. і допов. - Електрон. текстові дані. - К. : Центр учб. л-ри, 2011. - 1 файл ; 584 с.

4. Архіпов, В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства [Електронний ресурс] : навч. посібник : рекомендовано МОН України / В. В. Архіпов, В. А. Русавська. - Електрон. текстові дані. - К. : Центр учбової літератури, 2009. - 1 файл ; 342 с.

5. Сало, Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа [Електронний ресурс] : довідник / Я. М. Сало. - Електрон. текстові дані. - К. : Афіша, 2007. - 1 файл ; 327 с

Допоміжна:

1. Нікольчук Ю. М. Готельно-ресторанний бізнес: сучасний стан, фінансове забезпечення, інвестиційна привабливість та перспективи подальшого розвитку в Україні. Бізнес Інформ. 2020. №5. С. 218–226.

2. Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства – К.: Ліра, 2010, - 388 с.

3. Калашник Г.М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету – К.: Знамя, 2007, 143 с.

4. Акопій В.В. Організація і технологія надання послуг. – К.: Академія, 2006. – 312 с

5. Литвиненко Т.С. Особливості організації дипломатичних прийомів – К. : КНТЕУ, 2005,

7 ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Освітній портал ТДАТУ <http://op.tsatu.edu.ua>.

2. Наукова бібліотека ТДАТУ <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/> .

3. Методичний кабінет кафедри ХТГРС.

4. Сайт кафедри ХТГРС.

<http://www.tsatu.edu.ua/tpzpsg/navchannja/dyscypliny/>.

5. Internet.