



Університет  
сучасних  
знань

**КИЇВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ  
ПРИВАТНОГО ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ  
«УНІВЕРСИТЕТ СУЧАСНИХ ЗНАНЬ»**

Циклова комісія з готельно-ресторанної справи



ЗАТВЕРДЖУЮ  
В.о. ректора

«18» квітня 2023 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
ВК 2.3 Ресторанний сервіс**

**підготовка фахового молодшого бакалавра**

освітньо-професійної програми Готельно-ресторанна справа

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

Київ – 2023

Робочу програму з дисципліни Ресторанний сервіс для підготовки фахових молодших бакалаврів за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Розробник: викладач–Медведєв О.А.

Робочу програму схвалено на засіданні циклової комісії з готельно-ресторанної справи

Протокол № 1 від «17» квітня 2023 року

Голова циклової комісії  Мілевська О.П.  
(підпис)

Розглянуто і рекомендовано до затвердження педагогічною радою коледжу

Протокол № 6 від «17» квітня 2023 р.

Директор коледжу  Світлана ШВИДЧЕНКО

## Зміст

1	Пояснювальна записка	4
2	Календарно-тематичний план дисципліни	6
3	Теми і плани лекційних занять	7
4	Теми і плани практичних занять	8
5	Теми і питання/завдання для самостійної роботи студентів	11
6	Методи активізації навчального процесу	12
7	Системи поточного та підсумкового контролю знань	12
8	Критерії оцінювання результатів навчання студентів	13
9	Література	14

## 1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Дисципліна «Ресторанний сервіс» - належить до вибірових компонентів освітньо-професійної програми підготовки фахових молодших бакалаврів за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа. Предмет покликаний ознайомити с основними принципами та правилами надання сервісних послуг, а також з етичними нормами та правилами обслуговування гостей.

**Мета:** поглиблення теоретичних знань та практичних навичок в здобувачів освіти з технології та організації ресторанного господарства; формування фахових компетентностей сервісної майстерності щодо розв'язання професійних завдань у стандартних та невизначених ситуаціях; формування навиків аналізу, визначення потреби, розробки, впровадження сервісних клієнтоорієнтованих послуг; набуття вмінь управління сервісними технологіями в умовах закладів ресторанного господарства різних типів та форматів в сучасних умовах.

### **Завдання вивчення навчальної дисципліни**

ознайомлення здобувачів освіти з видами сервісної діяльності закладів різних типів та форматів, формування навиків виконання базових стандартів сервісного обслуговування, сервіс дозвілля та додаткових послуг з урахуванням для різних типів гостей, які допоможуть розробляти клієнтоорієнтовані послуги, успішно обслуговувати гостей, розв'язувати конфлікти, налагоджувати контакт, приймати рішення щодо видів додаткових послуг, розробляти програми підтримки сервісу, організовувати сервіс відпочинку, застосовувати інноваційні технології в ресторанному господарстві.

Процес вивчення дисципліни ВК 2.3 Ресторанний сервіс спрямований на застосування наступних компетентностей:

### **а) загальні компетентності (ЗК)**

ЗК 2. 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, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК 3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 5. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК 7. Здатність працювати в команді.

ЗК 10 Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК 11 Здатність до застосування знань з основ психології та етики ділового спілкування, компетентність в спілкуванні.

### **спеціальні (фахові) компетентності (СК)**



СК 2. Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для розв'язання типових спеціалізованих задач професійної діяльності.

СК 4. Здатність здійснювати сервісно-виробничий процес у закладах готельного та ресторанного господарства.

СК 5. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткуваннями та обладнаннями для закладів готельного та ресторанного господарства з метою раціонального використання просторових і матеріальних ресурсів.

СК 6. Здатність визначати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.

СК 8. Здатність знаходити творчі рішення визначених конкретних проблем у професійній діяльності.

СК 9. Здатність забезпечувати безпеку основних та додаткових послуг у закладах готельного і ресторанного господарства.

СК 13. Здатність організувати процес надання готельних послуг у засобах розміщення відповідно до функціональної схеми організації діяльності підприємства

#### **Очікувані результати навчання**

РН 4. Спілкуватися державною та іноземною мовами у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій.

РН 5. Застосовувати принципи соціальної відповідальності і громадської свідомості під час виконання професійних обов'язків.

РН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.

РН 7. Здійснювати пошук, оброблення та аналіз інформації з різних джерел для розв'язання професійних завдань.

РН 9. Здійснювати процес обслуговування споживачів у закладах готельного і ресторанного господарствах із використанням сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій.

РН 10. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.

РН 14. Контролювати якість продукції і послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

РН 15. Професійно виконувати завдання у стандартних, нових та надзвичайних, екстремальних ситуаціях.

## 2. Календарно-тематичний план дисципліни

№	Назва розділів і тем	Кількість годин			
		Усього	Лекції	Лабораторні/ Практичні	Самостійн
1	2	3	4	5	6
1	Тема. Сервісологія як наука	8	2	4	2
2	Тема. Роль сфери послуг в економіці	10	2	4	4
3	Тема. Поведінка споживачів сфери послуг	10	2	4	4
4	Тема. Розробка чек-листів закладів ресторанного господарства	6		4	2
5	Тема. Управління якістю у сфері послуг	10	2	4	4
6	Тема. Захист прав споживачів сфери послуг	12	4	4	4
7	Тема. Сучасні тенденції розвитку сфери послуг	12	4	4	4
8	Тема. Сервіс ресторанних послуг за кордоном	8	4	4	
9	Тема. Основи зарубіжного досвіду щодо управління якістю сервісу	8	4	4	
10	Тема: Методи активних продажів в закладах ресторанного господарства	6		4	2
<b>Всього:</b>		<b>90</b>	<b>24</b>	<b>40</b>	<b>26</b>

### 3. Теми і плани лекційних занять

#### *Лекція 1*

##### *Тема.1 Сервісологія як наука*

План:

1. Вступ до курсу.
2. Передумови виникнення сервісології та її основні наукові течії.
3. Об'єкт, предмет та методи сервісології.
4. Визначення основних понять.
5. Гуманоцентричний підхід у сучасній сервісології.

#### *Лекція 2*

##### *Тема2. Роль сфери послуг в економіці*

План:

1. Історичні особливості розвитку сфери послуг.
2. Поняття невиробничої сфери, сфери послуг та сфери обслуговування.
3. Структура сфери послуг.
4. Місце сфери послуг у сучасній світовій економіці та економіці окремих  
1. зарубіжних країн.
5. Сфера послуг в економіці України.

#### *Лекція 3*

##### *Тема 3. Поведінка споживачів сфери послуг*

План:

1. Потреби споживачів та особливості їх задоволення сферою послуг.
2. Поведінкова модель функціонування сфери послуг.
3. Етика і психологія сервісної діяльності.

#### *Лекція 4*

##### *Тема. 4 Управління якістю у сфері послуг*

План:

1. Поняття якості та її специфіка у сфері послуг.
2. Стандарти якості послуг.
3. Інноваційні технології управління якістю послуг.

#### *Лекція 5-6*

##### *Тема5. Захист прав споживачів сфери послуг*

План:

1. Нормативне і організаційне забезпечення захисту прав споживачів в  
1. Україні.
2. Основні права споживачів і способи їх захисту.
3. Особливості захисту прав споживачів в індустрії гостинності.



## *Лекція 7-8*

### *Тема.6 Сучасні тенденції розвитку сфери послуг*

#### План:

1. Інновації в сфері послуг та індустрії гостинності.
2. Сучасні та майбутні глобальні тенденції в готельній індустрії.
3. Інноваційні напрями розвитку туризму в зарубіжних країнах.
4. Сучасні концепції менеджменту. Економіка знань.

## *Лекція 9-10*

### *Тема. 7 Сервіс ресторанних послуг за кордоном*

#### План:

1. Особливості сервісу в закладах ресторанного господарства закордонних форматів.
2. Особливості сервісу в міжнародних мережевих системах швидкого обслуговування (fast-food).
3. Сервіс ресторанів національної кухні на світовому ринку послуг.
4. Особливості сервісу в зарубіжних мережевих системах елітних закладів ресторанного господарства «високої кухні».

## *Лекція 11-12*

### *Тема.8 Основи зарубіжного досвіду щодо управління якістю сервісу*

#### План:

1. Забезпечення високого рівня сервісу як складова конкурентоздатності закладів готельно-ресторанного господарства.
2. Стандарти якості сервісу в світовому готельно-ресторанному господарстві.
3. Управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства, ресторанного господарства.
4. Петля якості» в міжнародних стандартах ISO 9000-9004.
5. Покращення якості сервісу вітчизняних закладів готельно-ресторанного господарства з урахуванням сучасних міжнародних стандартів.

## **4. Теми і плани практичних занять**

### **Практичне заняття № 1**

#### *Тема. Аналіз концепції діючого закладу ресторанного господарства.*

#### План:

1. Перевірка концепту закладу ресторанного господарства на цілісність.
2. Розробка концепції закладу РГ.



## **Практичне заняття № 2**

*Тема. Вивчення та аналіз інноваційних акцій та прийомів на прикладі діючих закладів ресторанного господарства.*

План:

1. Проаналізувати діяльність ЗРГ, використовуючи інформацію з мережі Інтернет.
2. Акція «Fooding», приготування їжі відомими шеф-кухарями на «відкритих площадках», «Вечірки-новинки», "Гала-вечері" від відомого шеф-кухаря, майстер-класи – як основа для аналізу діяльності ЗРГ.

## **Практичне заняття № 3**

*Тема. Аналіз показників культури обслуговування закладу ресторанного господарства.*

План:

1. Розробка заходів щодо формування культури сервісу.
2. Складання та аналіз анкети гостя.
3. Анкетування гостей ресторану.

## **Практичне заняття № 4**

*Тема. Розробка чек-листів закладів ресторанного господарства.*

План:

1. Чек-листи прибирання та сервірування.
2. Чек-листи сервісного обслуговування і зовнішнього вигляду працівників.
3. Чек-листи відкриття та закриття зміни – адміністратор.
4. Чек-листи відкриття-закриття зміни – офіціант.

## **Практичне заняття № 5**

*Тема. Вивчення розділів Книги стандартів закладу ресторанного господарства.*

План:

1. Поняття книги стандартів.
2. Класифікація розділів книги стандартів.
3. Розробка стандарту технологічних операцій сервісного обслуговування.

## **Практичне заняття № 6**

*Тема. Розробка моделі музичного обслуговування та дозвілля для закладів різних типів з різною концепцією.*

План:

1. Аналіз музичного обслуговування в діючих закладах ресторанного господарства.
2. Аналіз впливу даних послуг дозвілля на контингент відвідувачів.

### **Практичне заняття № 7**

*Тема. Розробка видів дозвілля для закладів різних типів з різною концепцією.*

План:

1. Поняття концепція.
2. Сутність розробки видів дозвілля для ресторанних закладів.
3. Розробити пропозиції щодо удосконалення сервісного обслуговування шляхом оптимізації послуг ресторанного господарства у досліджуваному закладі.

### **Практичне заняття № 8**

*Тема. Вивчення методів активних продажів в закладах ресторанного господарства*

План:

1. «Воронка», «Кивок Саллівана», техніки «Активного слухання», альтернативна пропозиція, кросс-селінг – як різновиди методів активних продажів.
  2. Мистецтво ненав'язливої пропозиції та продажу.
  3. Аналіз «продаючого» меню закладу ресторанного господарства.
- Відпрацювання техніки активних продажів

### **Практичне заняття № 9**

*Тема. Ресторанні послуги та сервіс за кордоном.*

План:

1. Сервіс ресторанів швидкого обслуговування «McDonald's», «Burger King», «RockCafe», «Zyng Noodlery», «Fnac».
2. Особливості сервісу в мережевій системі формату Quick&Casual.
3. Французька система сервісу «шеф-де-ранг-систем», вiденська система сервісу, американська система сервісу.

### **Практичне заняття № 10**

*Тема. Зарубіжний досвід управління якістю сервісу.*

План:

1. Високий рівень сервісу – як складова конкурентоздатності.
2. Модель «п'ять М» – досягнення якості сервісу всіма складовими процесу обслуговування.
3. Зарубіжний досвід управління якістю в США та Японії.
4. Особливості управління якістю в країнах Східної Європи.

## **5. Теми і завдання/питання для самостійної роботи студентів**

*Тема. Поняття сервісу в сфері ресторанного бізнесу. Види сервісу.*

План:

1. Поняття сервіс в ресторанному бізнесі.
2. Класифікація видів сервісу.
3. Французький і англійський сервіс ( обслуговування з приставного столика)
4. Американський і німецький сервіс.

*Тема. Ресторанні мережі та індивідуальні ресторани.*

План:

1. Поняття ресторанна мережа.
2. Типи ресторанних мереж.
3. Поняття індивідуальний ресторан.
4. Типи індивідуальних ресторанів.

*Тема. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства різних типів.*

План:

1. Групи додаткових послуг.
2. Класифікація додаткових послуг в залежності від типу ресторанного господарства.
3. Основне призначення додаткових послуг.

*Тема. Психологічні особливості у процесі обслуговування. Етичні норми і правила обслуговування.*

План:

1. Психологічні особливості взаємин працівника і клієнта в процесі обслуговування.
2. Особливості темпераменту клієнта як психологічна особливість в процесі обслуговування.
3. Етичні норми в сфері обслуговування. Їх особливості з огляду на специфіку сфери.
4. Принципи правил обслуговування у ресторанному сервісі.

*Тема. Організація дозвілля для дітей в закладах ресторанного господарства.*

План:

1. Специфіка організації дозвілля для дітей.
2. Організація дозвілля для дітей в залежності від вікової групи.
3. Класифікація ознак організації дитячого дозвілля.
4. Техніка обслуговування дитячого дозвілля.



*Тема. Методика проведення щоденних зборів адміністратором як елемент підтримки рівня сервісу.*

План:

1. Значення щоденних зборів для підтримки рівня сервісу.
2. План зборів. Порядок денний.
3. Комунікація між адміністратором і працівниками в процесі проведення зборів.
4. Проведення зборів – як покращення мікроклімату в колективі.

*Тема. Штучний інтелект модернізує ресторанну індустрію.*

План:

1. Поняття штучний інтелект.
2. Процес інтеграції штучного інтелекту в ресторанну індустрію.
3. Вплив штучного інтелекту на якість та швидкість обслуговування в ресторанній індустрії.
4. Штучний інтелект як заміна людського ресурсу в майбутньому.

### **6. Методи активізації навчального процесу**

Класичні лекції, лекції проблемного характеру, лекції-бесіди, семінарські заняття, семінари-дискусії, практичні заняття, лабораторні заняття, реферування; повідомлення за темою (усна доповідь); розв'язування творчих завдань; виконання студентами завдань для самостійного опрацювання; індивідуальні консультації для студентів.

### **7. Система поточного та підсумкового контролю знань.**

Поточний контроль: письмове або усне опитування, тести, індивідуальна або колективна презентація (представлення виконаного завдання); підготовка доповіді; перевірка конспекту; захист виконаних завдань, захист курсової роботи та ін.

Підсумковий контроль: залік.

### **Питання самоконтролю для підготовки 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.
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.

**8. Критерії оцінювання знань, вмінь, компетентностей здобувачів освіти з навчальної дисципліни»:**

Бали / Рівні навчальних досягнень	Критерії оцінювання
«Відмінно» / Високий	Оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких навчальний матеріал відтворюється в повному обсязі, відповідь правильна, обґрунтована, логічна, містить аналіз і систематизацію, зроблені аргументовані висновки. Здобувач освіти активно працює протягом усього курсу і показує при цьому глибоке оволодіння лекційним матеріалом, здатний висловити власне ставлення до альтернативних міркувань з конкретної проблеми, проявляє вміння самостійно та аргументовано викладати матеріал. Практичне завдання виконане правильно,

	як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом
«Добре» / Достатній	Оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких відтворюється значна частина навчального матеріалу. Здобувач освіти виявляє знання і розуміння основних положень з навчальної дисципліни, певною мірою може аналізувати матеріал, порівнювати та робити висновки. Здобувач освіти активно працює протягом усього курсу, питання висвітлює повно, висвітлення їх завершено висновками, виявлене уміння аналізувати факти й події, а також виконувати навчальні завдання. У відповідях допущені несуттєві помилки, в усних відповідях – неточності, деякі незначні помилки, має місце недостатня аргументованість при викладенні матеріалу, нечітко виражене ставлення слухача до фактів.
«Задовільно» / Середній	Оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких відтворюються основні положення навчального матеріалу на рівні запам'ятовування без достатнього розуміння; здобувач освіти у цілому оволодів суттю питань з даної теми, виявляє знання лекційного матеріалу, навчальної літератури, намагається аналізувати факти й події, робити висновки. Але на заняттях поводить себе пасивно, відповідає лише за викликом викладача, дає неповні відповіді на запитання, припускається грубих помилок при висвітленні теоретичного матеріалу. У практичних завданнях припущені несуттєві помилки.
«Незадовільно» / Початковий	Оцінюється завдання, що не виконане, або містить відповіді на рівні елементарного відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів, фрагментів навчального матеріалу. Здобувач освіти виявив неспроможність висвітлити питання чи питання висвітлені неправильно, безсистемно, з грубими помилками, відсутні розуміння основної суті питань, висновки, узагальнення. У відповідях та практичному завданні припущені суттєві помилки.

## 9. Література

### Основні рекомендовані джерела

1. Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Харків: Світ Книг, 2018. 657.
2. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вінніченко К.П., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Чубар Л.І., Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: Навчальний посібник. Харків: Світ Книг, 2018. 411 с.



3. Машир М.П., Пасюк А.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посіб. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 392 с.
4. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів. Видання 2-ге перероб і доп./ за заг. ред. проф. Н.О. П'ятницької. Київ: Кондор-Видавництво, 2014. 557 с.
5. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ.навч. закл.] /– 2-ге вид. перероб. та допов.– К.: Центр учбової лі-тератури, 2011 – 584 с.
6. Кравець С. Г., Камінська Н. П., Оліферчук О. Г. «Організація і техніка обслуговування (для учнів ПТНЗ галузі ресторанного господарства)»: навч. посіб. /, за наук. ред. С. Г. Кравець – К.: Інститут професійно-технічної освіти НАПН України, 2015. – 202 с.

#### Додаткова

1. Дорохіна, М.О., Технологія продукції харчування у таблицях і схемах: навч. посіб./ М.О., Дорохіна, Т.В Капліна. Київ : Кондор 2011. 280 с.
2. Сало Я.М. Технологія ресторанної справи. Ресторанна справа / Я.М. Сало. Львів : Афіша, 2013. 560 с.
3. Черевко О. І. Методи контролю якості харчової продукції / О. І. Черевко, В. О. Коваленко та ін. Суми: ВТД "Університетська книга", 2011. 300 с.
4. Саєнко Н.П. Устаткування підприємств громадського харчування : підручник для учнів проф.-техн. навч. закл. Київ : «ЛДЛ», 2009. 320с.
5. 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.