

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Вищого навчального закладу Уко-  
опспілки «Полтавський університет еко-  
номіки і торгівлі»

18 квітня 2019 року № 88-Н

Форма № П-2.03

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

ПРОГРАМА  
навчальної дисципліни  
**«Організація туризму (Організація  
ресторанного господарства. Організація  
готельного господарства)»**

з підготовки здобувачів  
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Галузь знань	24 Сфера обслуговування <i>(код і назва)</i>
Спеціальність	242 Туризм <i>(код і назва)</i>
Спеціалізація (за наявності)	- <i>(код і назва)</i>
Освітня програма	Туризм <i>(назва)</i>

Полтава 2019 рік

Укладачі програми:

Капліна Т.В., д.т.н., професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»;

Рогова Н.В., к.т.н., доцент, доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі».

Рецензенти програми:

Пилипенко Л.М., д.т.н., професор, професор кафедри біохімії, мікробіології та фізіології харчування Одеської національної академії харчових технологій;

Пасєка С.Р., д.е.н., професор, завідувач кафедри туризму і готельно-ресторанної справи Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького;

Чижова В.А. керуюча закладом ресторан «Панорама».

Програму навчальної дисципліни схвалено і обговорено на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи  
Протокол засідання кафедри  
від 23 травня 2019 р., № 9

Завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи, д.т.н., професор

\_\_\_\_\_ Т.В. Капліна  
(підпис)

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми «Туризм», к.е.н.

\_\_\_\_\_ Ю. В. Карпенко  
(підпис)

ПОГОДЖЕНО:

Голова науково-методичної ради,  
д.е.н., професор.

\_\_\_\_\_ Н. С. Педченко  
(підпис)

## **КОРОТКА АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Метою викладання навчальної дисципліни «Організація туризму (Організація ресторанного господарства. Організація готельного господарства)» є набуття теоретичних знань і практичних навичок із сучасної організації виробництва в закладах ресторанного господарства, які забезпечують формування у студентів організаторських здібностей, вироблення практичних навичок і вмінь вирішення поставлених завдань в процесі виробничої діяльності, вивчення загальних закономірностей та сучасних методів організації виробничих процесів у закладах ресторанного господарства, освоєння принципів обслуговування різних контингентів споживачів у закладах та поза їх межами і особливості їх розвитку на сучасному етапі.

Учебная дисциплина «Организация туризма (Организация ресторанного хозяйства. Организация гостиничного хозяйства)» рассматривает теоретические и практические знания в современной организации производства в заведениях ресторанного хозяйства, обеспечивающих формирование у студентов организаторских способностей, выработку практических навыков и умений решать поставленные задачи в процессе производственной деятельности, изучение общих закономерностей и современных методов организации производственных процессов в заведениях ресторанного хозяйства, изучение принципов обслуживания различных контингентов потребителей в учреждениях и за их пределами.

The academic discipline «Organization of tourism (Organization of restaurant management. Organization of hotel management)» examines theoretical and practical knowledge in the modern organization of production in restaurant establishments, ensuring the formation of students' organizational abilities, the development of practical skills and abilities to solve tasks in the process of production activities, the study of general regularities and modern methods of organizing production processes in restaurant establishments, the study of the concepts of serving the various groups of consumers in institutions and beyond.

## ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Організація туризму (Організація ресторанного господарства. Організація готельного господарства)» укладена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності «Туризм» освітня програма Туризм, затвердженої наказом по університету від 22 березня 2019 р., № 60.

*Предметом вивчення навчальної дисципліни є* організація виробничо-технологічного процесу в ресторанному господарстві; організаційні принципи, види, методи й форми процесу обслуговування; особливості організації обслуговування святкових заходів, туристів.

*Метою вивчення дисципліни є* здобуття глибоких теоретичних знань та набуття практичних навичок застосування методів, техніки й інструментарію організації ресторанного господарства задля розробки ефективного процесу обслуговування клієнтів та прийняття оптимальних організаційних і управлінських рішень в ресторанному бізнесі стосовно конкретних потреб.

*Програмні компетентності відповідно до освітньо-професійної програми:*

загальні: здатність працювати в міжнародному контексті (K07); навички міжособистісної взаємодії (K12); здатність планувати та управляти часом (K13); здатність працювати в команді та автономно (K14);

спеціальні, фахові, предметні: здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління (K18); розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного) (K20); розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем (K22); здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах (K23); здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу (K26); здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці (K28); здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу (K30).

*Програмні результати навчання відповідно до освітньо-професійної програми:*

застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів (ПР 06);

організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки (ПР09);

розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна) (ПР10);

застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг (ПР12);

адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях (ПР18);

аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань (ПР19).

Навчальна дисципліна є обов'язковою у відповідності до навчального плану.

Форма підсумкового контролю знань – ПМК (залік).

.

## **ПРОГРАМНИЙ ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **Модуль 1. Організація роботи закладів ресторанного господарства**

#### **Тема 1. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства**

Основні поняття та визначення у сфері послуг. Класифікація закладів ресторанного господарства згідно ДСТУ 4281:2004. Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства. Характеристика основних типів закладів ресторанного господарства: ресторан, кафе, закусочна, бар, їдальня; їх виробнича структура, асортимент продукції, форми обслуговування.

#### **Тема 2. Основи нормування праці в галузі ресторанного господарства**

Значення раціональної організації праці. Основні напрямки раціональної організації праці. Основні напрямки наукової організації праці. Удосконалення форм розподілу праці. Нові форми організації праці. Удосконалення організації та обслуговування робочих місць. Підвищення ефективності праці виробничого персоналу у закладах ресторанного господарства.

#### **Тема 3. Організація постачання закладів ресторанного господарства**

Основні принципи та особливості організації постачання закладів ресторанного господарства в сучасних умовах. Джерела, види та форми постачання. Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства. Організація договірних взаємовідносин із постачальниками.

### **Модуль 2. Характеристика організації процесу обслуговування та його матеріально-технічне забезпечення**

#### **Тема 4. Характеристика видів, методів і форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства**

Класифікація видів обслуговування споживачів у закладах ресто-

ранного господарства. Класифікація методів обслуговування споживачів: офіціантами, самообслуговування, комбінований метод. Класифікація форм самообслуговування та їх характеристика. Структура процесу самообслуговування. Класифікація форм обслуговування офіціантами та їх характеристика. Структура процесу обслуговування офіціантами. Змішані форми обслуговування споживачів та сфери їх застосування.

### **Тема 5. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладів ресторанного господарства**

Характеристика складу матеріально-технічної бази для організації процесу обслуговування споживачів. Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами. Вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Сучасні види та тенденції розвитку інтер'єру закладів ресторанного господарства.

Характеристика столового посуду за видом матеріалу, функціональним призначенням, застосуванням. Характеристика та призначення порцелянового, фаянсового, керамічного посуду. Характеристика металевого посуду та приборів. Характеристика та призначення скляного посуду. Характеристика та призначення столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники

### **Тема 6. Організація та моделювання процесу обслуговування в ресторанах**

Підготовка торговельних приміщень до обслуговування споживачів. Особливості підготовки залів, посуду, приборів та столової білизни. Попереднє сервірування столу. Особливості сервірування столу до сніданку, обіду, вечері. Способи подавання страв та закусок.

## РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

### Основна

1. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 р. – № 219.
2. Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування: Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 03.01.2003 р. – № 2.
3. Черевко О. І. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу / Л. П. Малюк, Г. В. Дейниченко. – Харків: ПКФ «Фавор ЛТД», 2003. – 440 с.
4. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення» (зі змінами) (Наказ Держстандарту України від 26.03.1999 р. – № 163.
5. ДСТУ 4281-2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». – К.: Держстандарт України, 2004.
6. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства / В. В. Архіпов, В. А. Русавська – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 344 с.
7. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. / В. В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 342 с.
8. П'ятницька Г.Т. Інноваційні ресторани технології: основи теорії: навч. посіб. / Г. Т. Пятницька, Н.О. П'ятницька. – К.: Кондор, 2013. – 250 с.
9. Литвиненко Т. К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу / Т. К. Литвиненко. – К.: КНТЕУ, 2011. – 215 с.
10. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства / Л. М. Мостова, О. В. Новікова. – К.: Ліра-К, 2010. – 388 с.
11. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства / За ред. проф. Н. О. П'ятницької. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.
12. Сало Я. М. Організація обслуговування на підприємствах харчування. Ресторанна справа: довідник офіціанта / Я. М. Сало – Львів: Афіна, 2005. – 336 с.

## Додаткова

13. Зигель С. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих / С. Зигель, Х. Ленгер, Г. Штиклер, В. Гутмайер. – Москва: Центр-полиграф, 2007. – 288 с.
14. Організація роботи бармена: навч. посіб. – Харків : ХДАТОХ, 2002. – 214 с.
15. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручник / М. П. Мальська, О. М. Гаталюк, Н. М. Ганич. – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 304 с.

## Інтернет-ресурси

16. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. – №1023-ХІІ. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
17. Про безпечність та якість харчових продуктів: Закон України від 236.12.1997 р. № 771/97-ВР. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/ed\\_2011\\_02\\_03/Z970771.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/ed_2011_02_03/Z970771.html)
18. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення: Закон України від 02.11.2004 р. № 2137-IV. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4004-12#Text>
19. Види бенкетів, порядок їх обслуговування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tourism-book.com/pbooks/book-60/ua/chapter-2309/>
20. Норми посуду, наборів для сервірування та обслуговування 30 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.studfiles.ru/preview/5193642/page:11/>
21. Сервірування столів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tourism-book.com/pbooks/book-60/ua/chapter-2267/>
22. Виїзний туризм [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://tourlib.net/books\\_ukr/vt3-5-3.htm](http://tourlib.net/books_ukr/vt3-5-3.htm)
23. Звичаї та традиції організації харчування в різних країнах світу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://studopedia.su/8\\_14764\\_zvichaita-traditsii-organizatsii-harchuvannya-v-riznih-krainah-svitu.htm](http://studopedia.su/8_14764_zvichaita-traditsii-organizatsii-harchuvannya-v-riznih-krainah-svitu.htm)