Міністерство освіти і науки України
Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
на засіданні Вченої ради
Інженерно-педагогічного
інституту
"29" 09 2015 р.
Протокол № 2
Директор інституту
професор Корець М.С.

ПРОГРАМА

вибіркової навчальної дисципліни

«ОРГАНІЗАЦІЯ СПЕЦІАЛІЗОВАНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ»

освітнього рівня бакалавр
галузі знань 0101 Педагогічна освіта
напряму підготовки 6.010104 Професійна освіта
(за профілем «Готельно-ресторанна справа»)

Шифр за навчальним планом ППП 4.2.1

Київ
2016 рік

УДК 640.435
ББК 65.431.14
О84

Розробники програми:

Зубар Надія Миколаївна, кандидат технічних наук, професор кафедри промислової інженерії та сервісу Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова;

Жеплінська Марія Михайлівна, кандидат технічних наук, доцент кафедри промислової інженерії та сервісу Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова.

Рецензенти:

Ісаєнко Володимир Миколайович, доктор біологічних наук, професор, академік АНВШ України, декан факультету перепідготовки та підвищення кваліфікації Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова;

Захарченко Тетяна Миколаївна, кандидат технічних наук, доцент кафедри технології харчування та ресторанного бізнесу Національного університету харчових технологій.

УДК 640.435
ББК 65.431.14
© Видавництво НПУ імені М. П. Драгоманова, 2016
© Зубар Н.М.,Жеплінська М.М., 2016

І. Пояснювальна записка

Програма вибіркової навчальної дисципліни «Організація спеціалізованого обслуговування» за вибором навчального закладу складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки фахівців освітнього рівня *бакалавр*, галузі знань 0101 Педагогічна освіта, спеціальності 6.010104 Професійна освіта за профілем «Готельно-ресторанна справа».

Предметом 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 фундаментальної та природничо-наукової підготовки «Психологія», «Професійна педагогіка». Найбільшою мірою дисципліна спирається на теоретичні знання і практичні навички, сформовані при вивченні навчальних дисциплін «Організація ресторанного господарства», «Гігієна і санітарія» та за вибором студента «Етика» та «Естетика».

Знання, отримані при вивченні дисципліни, можуть бути використані при написанні курсової і кваліфікаційної робіт.

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.

Завданням навчальної дисципліни «Організація спеціалізованого обслуговування» щодо компетентністного 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 театрально-концертних установ,

виставок, ярмарок, спортивних змагань, наданні послуг кейтерингу та фудінгу.

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

№ з/п	Результати навчання	Компетентності
1	***Знати:*** - основні принципи організації обслуговування при спеціальних формах обслуговування, кейтерингу та дипломатичних прийомах; - принципи складання меню для різних спеціальних обслуговувань; - технологічний процес сервірування та методів повсякденного та банкетного обслуговування; - стандарти поведінки та ділового спілкування персоналу ресторанного господарства; ***Вміти***: - виконувати планувальні, організаційні та управлінські функції при організації спеціальний форм обслуговування; - визначати завдання з організації обслуговування, раціональної організації праці; - розробляти технологічний процес сервісного обслуговування споживачів, забезпечення якості продукції та послуг при спеціалізованому обслуговуванні.	**Організаційна компетентність:** Здатність організовувати та контролювати технологічні процеси виробництва і споживання готельно-ресторанного продукту, знаходити організаційно-управлінські рішення, в тому числі в нестандартних ситуаціях, і нести за них відповідальність.
2	***Знати:*** - основи дипломатичного протоколу, загальноприйнятих правил протоколу; - етичні норми поведінки персоналу при обслуговуванні іноземних гостей; ***Вміти:*** - здійснювати обслуговування учасників прийомів у відповідності до протоколу; - користуватись сурдокеруванням процесу обслуговування гостей; - володіти комунікативними уміннями ділового спілкування; - розв'язувати проблемні ситуації у процесі обслуговуванні споживачів.	**Сервісна компетентність:** готовність до сервісної діяльності відповідно до рекреаційних потреб гостей, враховуючи їхні етнокультурні, історичні та релігійні традиції і застосовуючи сучасні сервісні технології, нові форми і способи обслуговування та впровадження останніх досягнень зарубіжного досвіду у сфері гостинності.

ІІ. Примірний тематичний план

На вивчення навчальної дисципліни «Організація спеціалізованого обслуговування» відводиться 4 кредити ЄКТС 144 годин.

ІІІ. Зміст навчальної дисципліни за модулями і темами

Модуль 1.Організація спеціальних форм обслуговування

Тема 1.1. Організація обслуговування пасажирів на транспорті

Особливості організації харчування пасажирів повітряного транспорту. Класифікація бортового харчування. Особливості організації виробничих процесів підприємства харчування, яке обслуговує авіарейси.

Види дієтичного харчування, що пропонують підприємства харчування при обслуговуванні повітряних суден. Основні типи підприємств ресторанного господарства при аеровокзалах та їх місткість.

Типи підприємств ресторанного господарства на залізничних вокзалах. Склад устаткування купе-буфетів та вагонів-ресторанів. Асортимент товарів купе-буфетів та вагонів-ресторанів. Порядок підготовки до рейсу.

Склад закладів ресторанного господарства для обслуговування пасажирів на водному транспорті. Завантаження суден товарами. Приміщення для зберігання продуктів на судні, їх характеристика. Склад приміщень для приготування їжі на судні, їх оснащення, вимоги до обладнання. Організація обслуговування споживачів у ресторані на судні. Організація обслуговування споживачів у барі на судні. Характеристика буфетів на судні.

Типи підприємств ресторанного господарства на автовокзалах. Особливості організації харчування пасажирів автотранспорту у дорозі та шляху слідування.

Тема 1.2. Організація обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем роботи, навчання та відпочинку

Загальні вимоги до організації харчування робітників і службовців. Організація обслуговування зосереджених контингентів споживачів. Організація обслуговування розосереджених контингентів споживачів. Оптимальні форми обслуговування в закладах за місцем роботи. Заклади ресторанного господарства, що спеціалізуються на виготовленні та доставці

продукції до місця роботи. Особливості кулінарної продукції, інвентар, посуд, транспорт, що використовуються при обслуговуванні споживачів.

Особливості організації обслуговування харчуванням робітників офісів, установ, банків тощо.

Особливості організації обслуговування студентів вищих навчальних закладів. Типи закладів ресторанного господарства за місцем навчання і при гуртожитках. Визначення їх місткості, оснащення роздавальним устаткуванням. Вимоги до розроблення меню та оцінки якості продукції.

Основні вимоги до організації обслуговування учнів у загальноосвітніх та професійно-технічних навчальних закладах. Вимоги до розроблення меню та оцінки якості продукції.

Організація харчування у лікувально-оздоровчих підприємствах готельного господарства. Вимоги до обслуговування у лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства різних типів: санаторії, пансіонаті, базі та таборі відпочинку, будинку відпочинку, профілакторії.

Тема 1.3. Організація обслуговування учасників ділових заходів, відвідувачів театрально-концертних установ, виставок, ярмарок, спортивних змагань

Класифікація заходів в залежності від їх характеру і масовості. Форми обслуговування учасників ділових та інших заходів. Організація обслуговування учасників з'їздів, конференцій, фестивалів, форумів тощо. Підготовча робота до обслуговування. Особливості організації обслуговування споживачів за місцем проживання та місцем проведення заходів. Обслуговування учасників заходів сніданками, обідами, вечерями. Особливості асортименту продукції та форм обслуговування споживачів. Види прискорених форм обслуговування і номенклатура послуг, які надаються при цьому.

Типи закладів ресторанного господарства, що надають послуги харчування на виставках та ярмарках. Особливості організації харчування у фітнес-центрах.

Особливості організації харчування під час проведення спортивних змагань. Різновиди харчування учасників спортивних змагань. Форми обслуговування учасників спортивних змагань і глядачів, які застосовуються в закладах ресторанного господарства за місцем проведення змагань.

Обслуговування споживачів у садово-парковій зоні, театрально-концертних закладах, парках атракціонів та розваг, аквапарках. Стаціонарна та сезонна мережа закладів ресторанного господарства. Асортимент продукції, способи реалізації й обслуговування споживачів, санітарно-гігієнічні вимоги.

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: кетерьє, 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».

Тема 1.5. Сервіс алкогольних напоїв, еногастрономічні поєднання

Види алкогольних напоїв, які пропонуються споживачам у закладах ресторанного господарства. Загальна класифікація алкогольних напоїв.

Загальна класифікація вин. Спеціальні вина. Вимоги і порядок дегустації вина. Температура подавання різних видів вина. Основні правила дегустації вина.

Міцні алкогольні напої, які пропонуються споживачам у закладах ресторанного господарства. Правила подавання та дегустування міцних алкогольних напоїв. Температура подавання міцних алкогольних напоїв.

Правила підбору алкогольних напоїв згідно з принципами еногастрономії. Меню й винна карта ресторану: принципи еногастрономічного поєднання. Карти алкогольних напоїв у спеціалізованих закладах ресторанного господарства, принципи складання.

Тема 1.6. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства

Види організації дозвілля у закладах ресторанного господарства. Види музичного обслуговування, їх особливості. Характеристика музичного обслуговування з використанням музичних автоматів і відео- та

аудіоапаратури. Організація розваг у нічних клубах, у ресторанах із дискотекою, у вар'єте, кабаре.

Види розваг спортивного напряму. Форми поєднання більярдної гри з підприємствами ресторанного господарства. Вимоги до ресторанів і барів у комерційних більярдних клубах. Вимоги до ресторанів і барів при елітних більярдних клубах.

Організація ігрового бізнесу у ресторані, його різновиди. Види обладнання та аксесуарів для казино.

Фактори, які необхідно враховувати при створенні шоу-програми. Необхідні умови для надання споживачам програм за різними напрямами. Види розважальних програм, їх значення. Організація розважальних шоу-програм, у т.ч. для дітей.

Модуль ІІ. Дипломатичне обслуговування

Тема 2.1. Роль дипломатичних прийомів у дипломатичних відносинах

Форми дипломатичного протоколу. Необхідність пізнання дипломатичного протоколу як першооснови в організації та проведенні обслуговування дипломатичних заходів. Норми спілкування. Значення терміну «Протокол».

Дипломатичний етикет. Поняття «церемоніал». Етикет на офіційних міжнародних заходах. Дипломатичний протокол зовнішнього вигляду обслуговуючого персоналу. Правила поведінки. Етикет за столом. Вимоги парадного дрес-коду.

Правила розміщення державних прапорів при проведенні дипломатичних прийомів.

Тема 2.2. Класифікація та характеристика бенкетів-прийомів

Класифікація дипломатичних прийомів за ознаками, приводами, ступенем офіційності, часом влаштування, формами розміщенням столів у приміщенні, кількістю функціональних приміщень.

Офіційні та неофіційні прийоми. Денні прийоми – ділові: «Сніданок», «Діловий сніданок», «Бокал шампанського», «Бокал вина», - їх характеристика.

Вечерні прийоми, як офіційні та святкові. Прийоми: «Чай», «Коктейль», «Фуршет», «Обід», «Обід-буфет», «Вечеря».

Прийоми «Журфікс», «Раут», «Художні вечори», «Вечори дружби», «Зустрічі спортивні», «Виставки», «Зустрічі чи проводи офіційних осіб в аеропортах» тощо, як форми повсякденної життєдіяльності дипломатичного корпусу в Україні.

Тема 2.3. Методологія організації обслуговування гостей на дипломатичних прийомах

Зміст сценаріїв обслуговування прийомів за дипломатичним протоколом. Традиції проведення прийомів.

Підготовча робота із влаштуванням прийому. Підготовка приміщення до проведення прийому. Складання меню для бенкету прийому. Особовості сервірування столу на бенкеті-прийомі. Організація обслуговування гостей на бенкетах прийомах.

Правила розміщення столів для дипломатичних прийомів «за столом» та «біля столу» при зосереджених та розосереджених схемах. Правила та схеми розсаджування гостей за столом на дипломатичних чи офіційних прийняттях залежно від кваліфікації, контингенту гостей, форм розміщення столів, способів прийняття їжі та обслуговування.

Техніка зустрічі та обслуговування гостей у гостьовій, подача аперетива, тютюнових виробів, заміна попільничок.

Різновиди схем обслуговування. Зміст керування процесом обслуговування, організація роботи персоналу при обслуговувані дипломатичних прийомів.

Види макетів залів: основного, чайного та схеми розміщення місць для гостей.

Тема 2.4. Організація обслуговування дипломатичних прийомів

Дипломатичні бенкети-прийоми «біля столу». Прийоми «Фуршет класичний», «Фуршет-дефіле», «Фуршет комбінований», «Коктейль», їх характеристика, особливості організації.

Порядок прийняття замовлень на обслуговування урочистостей в закладах ресторанного господарства.

Підготовка зали для обслуговування прийомів, розміщення меблів, покриття скатертинами, оформлення залу та столів квітами, види сервіровок.

Правила і послідовність розстановки холодних страв і закусок, напоїв на столі. Особливості обслуговування гостей, що знаходяться біля столу та в залі. Обов'язки офіціантів та адміністратора в залі по організації та обслуговування бенкетів, прийомів.

Дипломатичні бенкети-прийоми «за столом». «З повним чи комбінованим обслуговуванням», змішані прийоми «Чай», «Кава», характеристика: меню, карта вин, способи розміщення столів, дизайн столу, сервірування , способи обслуговування.

Тема 2.5. Організація обслуговування на міжнародних переговорах, дружніх зустрічах та масових заходах

Порядок та оформлення обслуговування харчуванням учасників міжнародних переговорів чи масових заходів (міжнародні конференції, конгреси, фестивалі тощо) за місцем засідання: буфети зі змішаним асортиментом, брейк–кава.

Порядок та форми обслуговування учасників міжнародних переговорів за протоколом під час засідань. Правила декорування та сервірування столів засідань для двосторонніх та багатосторонніх зустрічей.

Форми обслуговування учасників міжнародних переговорів в суміжних приміщеннях на перервах між засіданнями. Порядок та правила обслуговування гостей при завершенні переговорів.

Правила обслуговування харчуванням в державних Резиденціях.

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 усне опитування теоретичного матеріалу (допуск до лабораторних робіт), виконання та захист лабораторних робіт.

Контроль самостійної роботи студентів, основними видами якого є оцінювання підготовки до лабораторних робіт, опрацювання додаткових джерел інформації, оцінювання презентацій, ситуаційних завдань.

Вивчення кожного змістового модуля навчальної програми закінчується ***модульною контрольною роботою***, яка представляє собою набір тестових завдань.

V. Форма підсумкового контролю успішності навчання

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

VI. Інформаційні джерела для вивчення курсу

6.1. Нормативна література

1. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Національний стандарт України. – Київ, Держспоживстандарт України, 2004.
2. ГОСТ 30523-97. Услуги ресторанного хозяйства. Общие требования. Издание официальное. Введен в действие в качестве государственного стандарта Украины приказом Госстандарта Украины от 27.11.97 № 705. Введ. 01.07.98. К.,1998. 20с.
3. ГОСТ 30524-97. Ресторанное хозяйство. Требования к обслуживающему персоналу. Издание официальное. Введен в действие в качестве

государственного стандарта Украины приказом Госстандарта Украины от 27.11.97 № 705. Введ. 01.07.98. К., 1998, ібс.

4. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства. Наказ Міністерства економіки і з питань європейської інтеграції України від 24 липня 2002 року № 219. Зареєстровано в Міністерстві Юстиції України 20 серпня 2002 р. за № 680/696.

6.2. Основна література:

7. Сагайда О.П. Дипломатичний протокол та етикет: Навчальний посібник. – К.: Знання, 2005. – 259 с.
8. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник: [для вищ. навч. закл.] / За ред.. П'ятницької Н.О. – 2-е вид., перероб. і допов. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.
9. Холокова Т. І., Лебедєва М. М. Протокол і етикет для ділових людей. – М.: Вища школа, 1996. – 195 с.
10. Семенов В. П. Практика дипломатичного протоколу та етикету. - М.: Міжнародне агентство «А. Р. Т.», 2002. – 208 с.

6.3. Додаткова література

11. Палеха Ю.И. Организация современной деловой коммуникации. Учебно-метод. пособие – 2-е изд. К.МАУП, 1996. 164с.
12. Різліченко В. І., Михло У. Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету. - К.:УНВЦ «Рідна мова» 2003. – 478 с.
13. Тимошенко Н. Л. На найвищому рівні в повсякденному житті. Деякі особливості офіційного дипломатичного протоколу». – К.: Політика і час, 2001, №2. – с. 76-80.

6.4. Інформаційні ресурси

14. www.labirint.ru/pubhouse/836
15. www.four-rest.ru/2014-06-27-07-43-24/by-press/214-zhurnal-...
16. www.spr.ru/dorogomilovo/pitanie-i-obschestvo.html
17. www.restoranoved.ru/sranons.php

Навчальне видання

Зубар Надія Миколаївна,

Жеплінська Марія Михайлівна

ПРОГРАМА

вибіркової навчальної дисципліни

«ОРГАНІЗАЦІЯ СПЕЦІАЛІЗОВАНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ»

освітнього рівня бакалавр
галузі знань 0101 Педагогічна освіта
напряму підготовки 6.010104 Професійна освіта
(за профілем «Готельно-ресторанна справа»)

Шифр за навчальним планом ППП 4.2.1

Підписано до друку 12.05.2016 р. Формат 60х84/16.
Папір офісний. Гарнітура Times New Roman.
Ум. др. арк. 0,81. Обл.-вид. арк. 0,52
Тир. 100 прим. Зам. № 000.
Віддруковано з оригіналів.

Видавництво Національного педагогічного університету
імені М.П. Драгоманова. 01601, м. Київ-30, вул. Пирогова, 9
Свідоцтво про реєстрацію ДК № 1101 від 29.10.2002. (044) 234-75-87
Віддруковано в друкарні Національного педагогічного університету
імені М.П. Драгоманова (044) 239-30-26