ХАРКІВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ	**ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ** **Organization of hotel and restaurant services**	
	Ступінь освіти, для якого пропонується	Бакалавр
	З якого курсу бажано опановувати	2
	Обсяг дисципліни (годин / ECTS)	135/4,5
	Тижневе навантаження	4 години
	Мова викладання	Українська
	Статус дисципліни	Вибіркова

Інформація про викладача

Прізвище, ім'я та по батькові	Аштаєв Олександр Сергійович
Кваліфікаційна категорія, педагогічне звання	Спеціаліст I категорії
Науковий ступінь, вчене звання	-
Циклова комісія	Харчових технологій та готельно-ресторанної справи
Профіль викладача	Google Scholar / ORCID / ResearchGate
Контактна інформація	o.ashtaiev@knute.edu.ua

Анотація

Дисципліна «Організація готельно-ресторанного обслуговування» є сучасною навчальною дисципліною, без якої неможлива підготовка спеціалістів, які працюватимуть в умовах діючого ринкового механізму. Вона є складовою частиною та невід'ємною ланкою в суцільному ланцюгу навчальних дисциплін, без яких неможливо працювати у сфері туризму. Інтегрований підхід до викладання дисципліни «Організація готельно-ресторанного обслуговування» дозволяє сформувати у студентів знання та навички, які дадуть змогу оцінити повноту та якість послуг, що надаються підприємствами готельного та ресторанного бізнесу на практиці відповідно до діючої нормативної документації. Дисципліна формує у студентів якості керівника підприємства та кваліфікованого фахівця з галузі туризму та готельно-ресторанного господарства, підготовлює їх до розв'язання практичних питань в нових умовах господарювання.

Мета дисципліни

Формування у студентів необхідних теоретичних знань і практичних навичок по здійсненню організації готельного та ресторанного господарства, компетенцій в визначенні взаємозв'язку з туристичним бізнесом готелями на всіх ланках його функціонування, починаючи з процедури створення готелю до культури

обслуговування, прийому та обслуговуванню споживачів готельних та ресторанних послуг, технології надання додаткових послуг, втіленню нових форм організації готельного господарства та ресторанного бізнесу.

У результаті вивчення дисципліни студент буде

знати:

– сутність індустрії гостинності та її особливості на сучасному етапі розвитку економіки України і місце в ній готельно-ресторанного господарства;
– сутність та види готельних послуг;
– види, типи та форми готельних підприємств та особливості їх діяльності;
– фактори, що впливають на функціонування готельних господарств;
– сучасний стан та перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства в Україні;
– сучасний підхід до концепції створення закладів готельно-ресторанного господарства;
– основи організації закладів готельно-ресторанного господарства як ланки з надання послуг;
– характеристику та класифікація видів, методів форм обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства;
– типи та класифікацію закладів готельно-ресторанного господарства;
– роботу служб бронювання та розміщення;
– організацію та моделювання процесу повсякденного обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства;
– організацію обслуговування банкетів та прийомів;
– організацію праці в закладах готельно-ресторанного господарства.

вміти:

– орієнтуватися в основних питаннях організації наданнях послуг на підприємствах – готельного та ресторанного господарства;
– орієнтуватися в основних перспективних напрямах розвитку готельного та ресторанного господарства України;
– розрізняти форми, види, напрями та спеціалізацію підприємств готельного та ресторанного господарства;
– організацію виробництва та споживання послуг підприємств готельного господарства;
– надавати послуги закладів готельно-ресторанного господарства;
– користуватися законодавчо-нормативними документами, що регулюють надання готельних та ресторанних послуг в Україні;
– розрізняти та підбирати столовий посуд та столову білизну для організації та проведення різних бенкетів;
– робити розрахунки для проведення обслуговування;
– використовувати основні правила обслуговування гостей в закладах ресторанного господарства;
– організувати обслуговування споживачів у готельно-ресторанних закладах різних типів та класів з застосуванням сучасних форм та методів обслуговування.

Передумови вивчення дисципліни

Знання рекреалогії та туризму, туристичного країнознавства та туризму

Програма дисципліни

Тема 1. Особливості індустрії гостинності

Становлення та розвиток готельного бізнесу. Загальна характеристика засобів розміщення туристів. Типи сучасних готелів, їх характеристика, особливості та вимоги до них. Типологія засобів розміщення туристів. Міжнародна практика категорування засобів розміщення. Класифікація підприємств готельного господарства України. Вимоги до різних категорій готелів в Україні. Особливості індустрії гостинності.

Тема 2. Організація готельного обслуговування

Культура обслуговування в готельному господарстві. Правила поведінки персоналу готелів. Процес обслуговування гостей у готелі. Організація роботи служби прийому та розміщення в готелі. Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення. Організація бронювання у готелях. Технологія обслуговування гостей поверховою службою. Організація виїзду з готелю. Види послуг, що надаються в готелях. Додаткові послуги. Організація побутового обслуговування. Організація прибирання.

Тема 3. Організація і технології управління персоналом

Організація управління персоналом готелю. Технології управління персоналом. Побудова кадрової роботи. Організація структури управління персоналом і рівні відповідальності й компетенції в кадровій роботі. Кадрова політика. Загальні критерії відбору співробітники готельного бізнесу. Оцінка персоналу в готельному бізнесі. Організація і оплата праці, соціальні блага й гаранти.

Тема 4. Організація постачання товаро-матеріальних ресурсів

Суть організації постачання товарно-матеріальних ресурсів. Види товарно-матеріальних ресурсів, їх характеристика. Структура системи організації постачання. Зв’язки між готелем і постачальниками. Критерії вибору постачальника. Типи структури служби постачання. Забезпечення готелю товарно-матеріальними ресурсами. Процес нормування товарно-матеріальних запасів. Організація складського господарства. Види складів. Основні зони складів і їх характеристики. Технології складських операцій у готелі. Визначення кількості навантажувально-розвантажувальних постів на складі. Вхідний контроль постачань товарно-матеріальних ресурсів на склад.

Тема 5. Організація харчування у закладах готельно-ресторанного господарства

Класифікація закладів ресторанного бізнесу. Ресторанний посуд та інвентар. Принципи попереднього сервірування столів. Організація діяльності бару. Організація роботи буфету. Види сервісу. Меню, основна послідовність страв у ньому. Системи обслуговування. Персонал, їх функціональні обов’язки. Організація роботи офіціантів.

Особливості та політики дисципліни

Навчання організовано на Порталі навчальних ресурсів Коледжу. Обов'язковим є дотримання вимог та умов праці в освітньому середовищі, норм навчальної дисципліни та правил етичної поведінки. Зворотній зв'язок між здобувачем освіти та викладачем відбувається засобами інтерактивного дистанційного курсу. Можливим є отримання індивідуальних консультацій викладача.

Передбачається обов'язкове дотримання здобувачами освіти академічної доброчесності, а саме: 1) самостійне виконання всіх видів робіт, завдань, форм контролю, передбачених програмою дисципліни; 2) посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; 3) дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; 4) надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

Форми та методи оцінювання

Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за 100-бальною шкалою відповідно до діючого Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів освіти.

Форма контролю: залік, що полягає в оцінюванні набутих здобувачем освіти результатів навчання за освітнім компонентом на підставі результатів поточної успішності протягом семестру та виконаних ним навчальних завдань (як аудиторних, так і під час самостійної роботи), визначених програмою.

Види завдань: 1) опрацювання лекційного матеріалу; 2) практичні завдання; 3) поточне тестування.

Мінімальна загальна кількість балів для отримання позитивної оцінки з дисципліни – 60.

Рекомендовані джерела інформації

1. Архіпов В. В., Іванникова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навчальний посібник. 2-ге вид. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 384 с

2. Кравець С. Г., Камінська Н. П., Оліферчук О. Г. Організація і техніка обслуговування : навчальний посібник. Київ : Інститут професійно-технічної освіти НАПН України, 2015. 202 с.

3. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2012. 346 с.

4. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник / За ред. П'ятницької Н. О. 2-ге вид. перероб. та допов. Київ : Центр учбової літератури, 2011 584 с.