

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Ресторанний сервіс» належить до вибірових компонентів освітньо-професійної програми підготовки фахових молодших бакалаврів за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна.

Обсяг навчального часу для курсу «Ресторанний сервіс» у навчальному плані підготовки фахових молодших бакалаврів визначений вимогами ОПП і становить 3 кредити (90 академічних годин).

Метою вивчення дисципліни є 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.

Завданням навчальної дисципліни є 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.

Зміст навчальної дисципліни забезпечує формування наступних компетентностей, які визначенні освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа»:

Загальні компетентності:

ЗК 3 Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 6 Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 7 Здатність працювати в команді.

ЗК 8 Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

ЗК 9 Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

Спеціальні (фахові) компетентності:

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

СК4 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 7 Здатність планувати, аналізувати і контролювати власну роботу і роботу обслуговуючого персоналу.

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

СК 10 Здатність застосовувати інноваційні технології виробництва і обслуговування споживачів для покращення результатів власної діяльності і роботи інших.

СК 13 Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

СК 17 Здатність розуміти стан та перспективи розвитку готельно-ресторанної справи з урахуванням особливостей регіону.

Після завершення даного курсу здобувач освіти набуває та/або здатний продемонструвати наступні **програмні результати навчання**:

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 господарства із використанням сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій.

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

РН 11 Координувати роботу обслуговуючого персоналу відповідно до його посадових інструкцій.

РН 12 Здійснювати підбір технологічного устаткування й обладнання для раціонального використання просторових і матеріальних ресурсів.

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

РН 17 Виконувати професійну діяльність у відповідності до стандартів якості, формувати нові ідеї, проекти і розробки (креативність).

PH 18 Організувати та удосконалювати процес виробництва, реалізації та споживання продукції і послуг у різних типах закладів готельно-ресторанного господарства з урахуванням специфіки їх діяльності.

PH 20 Управляти своїм навчанням з метою самореалізації у професійній діяльності і усвідомленням потреби навчання впродовж життя.

PH 21 Приймати обґрунтовані рішення, нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності, відстоювати свої погляди в розв'язанні професійних завдань у стандартних та невизначених ситуаціях.

PH 22 Аналізувати та визначати вимоги і потреби ринку сфери послуг з урахуванням регіональних особливостей.

PH 23 Знати і розуміти особливості організації різних типів закладів готельного і ресторанного господарства, їх класифікацію, особливості функціонування.

Основними **методами** формування фахових компетентностей у процесі вивчення даної дисципліни є пояснювально-ілюстративні та наочні, інтерактивні (дискусія, мозковий штурм, інтерактивні презентації, тестування) та практичні (інструктаж, аналіз, діагностики ситуацій розбір практичних ситуацій, відпрацювання навичок, виконання практичних та лабораторних робіт). Ці методи дають можливість у повному обсязі опанувати навчальний матеріал, закріпити його, сформувані практичні навички та діагностувати якість знань.

Ключова роль відводиться формуванню практичних навичок застосування інструментарію сучасного сервісного обслуговування: комфорт, атмосфера закладу, його концепція, професійна сервісна майстерність персоналу, клієнтоорієнтовані послуги, психологічні, етичні особливості обслуговування, сервіс продажів, культура обслуговування, сервіс специфічних послуг, стандарти обслуговування, інноваційні технології, якість обслуговування.

Поточний контроль з дисципліни «Ресторанний сервіс» з метою виявлення ступеня розуміння студентом засвоєного навчального матеріалу та вміння застосовувати його у практичній роботі. Здійснюється у процесі на семінарських, практичних та лабораторно-практичних заняттях шляхом фронтального та індивідуального опитування виконання різнорівневих індивідуальних та групових завдань, які в свою чергу поділяються на навчальні, контролюючі, пошуково-дослідницькі.

Семестровий контроль – диференційований залік, визначений робочим навчальним планом фахової підготовки та зазначаються у програмі навчальної дисципліни і який виявляє рівень засвоєння студентом навчальної дисципліни «Ресторанний сервіс», або її окремої логічної завершеної частини з урахуванням результатів поточного контролю.

2. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Ресторанний сервіс як філософія закладів ресторанного господарства

Основні поняття сервісу, роль в сфері ресторанного бізнесу. Емоційний сервіс. Сучасні формати закладів ресторанного господарства та інноваційні типи. Концепція ресторану: завдання, основні складові, перевірка концепту на цілісність. Формування атмосфери закладів ресторанного господарства як складової сервісу.

Змістовий модуль 2. Персонал як ключовий ресурс сервісу в закладах ресторанного господарств

Професійна сервісна майстерність персоналу у закладах ресторанного господарства. Категорії та типи гостей закладів ресторанного господарства, їх потреби. Принципи налагодження контакту з гостями. Конфлікти з гостями, шляхи попередження. Робота зі скаргами гостей. Сервіс продажів в процесі обслуговування різних категорій гостей

Змістовий модуль 3. Стандарти закладів ресторанного господарства як основа формування та підтримки рівня сервісу

Сервісна діяльність як частина культури обслуговування та її показники. Книга стандартів закладу ресторанного господарства: функції, призначення, розробка та впровадження. Стандартизація сервісно-технологічних, організаційних процесів в ресторанного господарстві.

Змістовий модуль 4. Сервіс специфічних послуг закладів ресторанного господарства різних форматів

Інтернет-послуги в ресторанному господарстві. Сервіс доставки. Сервіс розважально-тематичних послуг та дозвілля, розважальних шоу програм в закладах різних форматів. Музичне обслуговування. Сервіс дозвілля в закладах ресторанного господарства з різною концепцією. Особливості сервісу в закладах ресторанного господарства регіональної складової.

Змістовий модуль 5. Система управління сервісом, інноваційні технології сервісу в закладах ресторанного господарства.

Автоматизовані системи управління підприємствами ресторанного господарства, їх роль в сервісному обслуговуванні. Інноваційні форми послуг в сервісній діяльності закладів ресторанного господарства. Програми підтримки рівня сервісу в закладах ресторанного господарства.

3. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛІНИ

№ з/п	Назва розділу, модуля, темипрограми	Програмні результати навчання	Обсяг годин		
			Всього	з них:	
				ауди-торних	самос-тійних
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Ресторанний сервіс як філософія закладів РГ			18	2	6
1	ТЕМА 1.1. Основні поняття сервісу, роль в сфері ресторанного бізнесу. Емоційний сервіс.	Знати поняття «сервісу» в сфері ресторанного господарства. Оцінити роль якісного сервісу в індустрії гостинності. Обґрунтувати складові поняття «комфорт». Пояснити сутність сервісної діяльності як частини культури підприємства.	4	2	2
2	ТЕМА 1.2. Концепція ресторану: завдання, основні складові, перевірка концепту на цілісність.	Знати сучасні формати закладів ресторанного господарства. Ідентифікувати формат закладу РГ за специфічними ознаками. Протиставити тип і формат закладу РГ. Обґрунтувати особливості діяльності мережевих та індивідуальних ЗРГ.	6	4	2
3	ТЕМА 1.3. Концепція ресторану: завдання, основні складові. Перевірка концепту на цілісність	Знати завдання та складові концепції закладу ресторанного господарства. Класифікувати додаткові послуги. Продемонструвати вміння аналізувати концепцію діючого закладу РГ на цілісність. Обґрунтувати вплив вибору місця закладу на його діяльність. Пояснити наслідки порушення цілісності концепту закладу РГ. Продемонструвати навички розробки елементів концепції закладу РГ.	6	4	2
4	ТЕМА 1.4. Формування атмосфери закладів ресторанного господарства як складової сервісу	Знати поняття «інтер'єр» та «психологічний клімат приміщення». Пояснити залежність інтер'єру від типу закладу. Виділити основні тенденції у вирішенні сучасних інтер'єрів. Обґрунтувати фактори, що впливають на раціональну побудову просторових структур ЗРГ, дати їм оцінку. Продемонструвати навички аналізу атмосфери закладу РГ.	4	4	-

Змістовий модуль 2. Персонал як ключовий ресурс сервісу в закладах РГ			20	14	6
5	ТЕМА 2.1. Професійна сервісна майстерність персоналу у закладах РГ	Знати вербальні, невербальні, іміджеві норми поведінки обслуговуючого персоналу. Класифікувати персонал як складову системи сервісу, пояснити функціональні обов'язки. Продемонструвати навички застосування мовних модулів персоналу. Передбачити порушення працівником вербальних, невербальних норм поведінки, іміджу, культури спілкування та їх вплив на сервіс. Аналізувати графіки праці та відпочинку.	4	2	2
6	ТЕМА 2.2. Категорії та типи гостей закладів ресторанного господарства, їх потреби. Принципи налагодження контакту з гостями	Знати етичні норми обслуговування. Навитися розпізнавати психотипи гостей та застосовувати алгоритми роботи з ними. Обґрунтувати важливість комунікації з гостем в процесі сервісного обслуговування. Застосувати навички встановлення комунікації з гостем. Продемонструвати використання мовних формул в процесі сервісного обслуговування.	6	4	2
7	ТЕМА 2.3. Конфлікти з гостями, шляхи попередження. Робота зі скаргами гостей	Знати причини виникнення конфліктів з гостями. Навчитися виявляти передконфліктні ситуації. Застосувати навички розв'язання конфлікту з гостем із застосуванням алгоритму LAST. Продемонструвати навички збору та аналізу інформації щодо відгуків гостей у суспільних ресурсах. Аналізувати скарги гостей. Розробити заходи профілактики конфліктів.	6	4	2
8	ТЕМА 2.4. Сервіс продажів в процесі обслуговування різних категорій гостей	Знати та розрізняти методи активних продажів. Обґрунтувати доцільність застосування активних продажів в конкретних ситуаціях сервісного обслуговування. Аналізувати продаюче меню. Продемонструвати застосування технік активних продажів в процесі сервісного обслуговування.	4	4	-
Змістовий модуль 3. Стандарти ресторану як основа формування та підтримки рівня сервісу			16	12	4
9	ТЕМА 3.1. Сервісна діяльність як частина культури обслуговування та її показники	Знати показники культури обслуговування в закладі РГ. Розкрити сутність естетичних аспектів сервісної діяльності. Продемонструвати здатність аналізувати показники культури обслуговування. Знайти рішення щодо	6	4	2

		покращення показників культури обслуговування закладу РГ. Застосувати складання та аналіз анкети гостя. Продемонструвати навички анкетування гостей ресторану.			
10	ТЕМА 3.2. Книга стандартів закладу ресторанного господарства: функції, призначення, розробка та впровадження	Знати стандарти обслуговування в ресторанному господарстві. Пояснити важливість розробки Книги стандартів в закладах ресторанного господарства. Протиставити сервіс закладу із введенням стандартів та без них. Обґрунтувати важливість застосування в чек-листів у ресторанному господарстві. Окреслити розділи Книги стандартів, її функції та впровадження. Продемонструвати навички розробки чек-листів різних видів.	6	4	2
11	ТЕМА 3.3. Стандартизація сервісно-технологічних, організаційних процесів в ресторанного господарстві	Охарактеризувати види стандартів сервісно-технологічних процесів. Обґрунтувати їх роль в процесі обслуговування, навчання, злагодження роботи персоналу. Продемонструвати навички розробки стандартів технологічних операцій та організаційних процесів.	4	4	-
Змістовий модуль 4. Сервіс специфічних послуг закладів ресторанного господарства різних форматів			22	14	8
12	ТЕМА 4.1. Інтернет-послуги в ресторанному господарстві. Сервіс доставки.	Знати та пояснити роль Інтернет-послуг в ресторанному господарстві. Оцінити роль Web-сайту як першого знайомства із закладом РГ. Охарактеризувати роль та застосування. Оцінити використання QR-код в сервісному обслуговуванні. Продемонструвати аналіз Web-сайтів закладів РГ щодо послуг доставки.	4	2	2
13	ТЕМА 4.2. Сервіс розважально-тематичних послуг в закладах різних форматів. Музичне обслуговування.	Знати види музичного обслуговування в закладах ресторанного господарства. Оцінити музичне обслуговування в закладах ресторанного господарства з різною концепцією. Пояснити сучасні event-технології в ресторанному бізнесі. Обґрунтувати роль музичного обслуговування на атмосферу закладу. Розробка моделі музичного обслуговування та дозвілля для закладів різних типів з різною концепцією.	6	4	2
14	ТЕМА 4.3. Сервіс дозвілля в закладах	Знати види дозвілля в закладах ресторанного господарства з різною концепцією. Охарактеризувати види	6	4	2

	ресторанного господарства з різною концепцією	спортивного дозвілля. Ідентифікувати дозвілля в нічних клубах, кальян-барах. Аналізувати та встановлювати наслідки впливу послуг дозвілля на формування контингенту відвідувачів. Продемонструвати навички розробки пропозиції щодо удосконалення сервісного обслуговування шляхом оптимізації послуг ресторанного господарства у досліджуваному закладі.			
15	ТЕМА 4.4. Особливості сервісу в закладах ресторанного господарства регіональної складової	Знати особливості сервісу в закладах ресторанного господарства регіональної складової. Розкрити особливості формування мережі ЗРГ на Тернопіллі. Навчитися збирати та аналізувати дані із загальнодоступних мереж про діяльність закладів харчування. Продемонструвати навички роботи з Web-сайтами в закладах РГ.	6	4	2
Змістовий модуль 5. Система управління сервісом, інноваційні технології сервісу в закладах ресторанного господарства			14	8	6
16	ТЕМА 5.1. Автоматизовані системи управління підприємствами ресторанного господарства, їх роль в сервісному обслуговуванні	Знати значення програмних комплексів в роботі закладів РГ. Обґрунтувати функції автоматизованих робочих місць працівників закладу. Оцінити їх вплив на роботу підприємства. Протиставити діяльність закладів ресторанного господарства автоматизованих і ні.	4	2	2
17	ТЕМА 5.2. Інноваційні форми послуг в сервісній діяльності закладів ресторанного господарства	Знати інноваційних акцій та прийомів в закладах РГ. Ідентифікувати види послуг барного і сигарного кейтерингу. Здійснити аналіз послуг виїзного кейтерингу барменів. Запропонувати їх застосування в закладах ресторанного господарства різних типів. Продемонструвати навички збору та аналізу інформації щодо інноваційних акцій та прийомів.	4	2	2
18	ТЕМА 5.3. Програми підтримки рівня сервісу в закладах ресторанного господарства	Знати види програм підтримки рівня сервісу в ресторані. Розрізняти методи оцінки рівня сервісу, обґрунтувати переваги та недоліки. Запропонувати методи оцінки в конкретній ситуації. Продемонструвати навички складання плану виступу адміністратора на зборах зміни.	6	4	2
РАЗОМ			90	60	30

4. ПЕРЕЛІК ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

ПР1 Аналіз концепції діючого закладу ресторанного господарства. Перевірка концепту закладу ресторанного господарства на цілісність. Розробка концепції закладу РГ.

ЛПР1 Встановлення невербальної комунікації з різними гостями. Відпрацювання елементів комунікації для встановлення контакту з гостем: техніка «маленька розмова», техніка 3- 1,5, техніка «4 П». Використання мовних формул в процесі сервісного обслуговування.

ЛПР2 Розв'язання конфліктів з гостями в процесі сервісного обслуговування. Відпрацювання алгоритму LAST розв'язання конфліктів з гостями з різноманітних приводів.

Розробка заходів щодо профілактики та запобігання конфліктів.

ПР2 Вивчення методів активних продажів в закладах ресторанного господарства: «Воронка», «Кивок Саллівана», техніки «Активного слухання», альтернативна пропозиція, Кросс-селінг та інших. Мистецтво ненав'язливої пропозиції та продажу.

Аналіз «продаючого» меню закладу ресторанного господарства. Відпрацювання техніки активних продажів.

ПР3 Практична робота 3. Аналіз показників культури обслуговування закладу ресторанного господарства. Розробка заходів щодо формування культури сервісу. Складання та аналіз анкети гостя. Анкетування гостей ресторану.

ПР4 Розробка чек-листів закладів ресторанного господарства. Чек-листи прибирання, сервірування, сервісного обслуговування; зовнішнього вигляду працівників, відкриття та закриття зміни – адміністратор, відкриття-закриття зміни - офіціант тощо.

ПР5 Вивчення розділів Книги стандартів закладу ресторанного господарства. Розробка стандарту технологічних операцій сервісного обслуговування.

ПР6 Розробка моделі музичного обслуговування та дозвілля для закладів різних типів з різною концепцією. Аналіз музичного обслуговування в діючих закладах ресторанного господарства. Аналіз впливу даних послуг дозвілля на контингент відвідувачів.

ПР7 Розробка видів дозвілля для закладів різних типів з різною

концепцією. Розробити пропозиції щодо удосконалення сервісного обслуговування шляхом оптимізації послуг ресторанного господарства у досліджуваному закладі.

ПР8 Вивчення та аналіз інноваційних акцій та прийомів на прикладі діючих закладів ресторанного господарства. Проаналізувати діяльність ЗРГ, використовуючи інформацію з мережі Інтернет: акція «Fooding», приготування їжі відомими шеф-кухарями «на відкритих площадках», «Вечірки-новинки», "Гала-вечері" від відомого шеф-кухаря, майстер-класи.