

## **1. 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.

## 2. 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
<b>Змістовий модуль 1. Ресторанний сервіс як філософія закладів РГ</b>			<b>18</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
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	-
<b>Змістовий модуль 2. Персонал як ключовий ресурс сервісу в закладах РГ</b>			<b>20</b>	<b>14</b>	<b>6</b>

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	-
<b>Змістовий модуль 3. Стандарти ресторану як основа формування та підтримки рівня сервісу</b>			<b>16</b>	<b>12</b>	<b>4</b>
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 покращення показників культури обслуговування закладу РГ. Застосувати складання та аналіз анкети гостя.	6	4	2

		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	-
<b>Змістовий модуль 4. Сервіс специфічних послуг закладів ресторанного господарства різних форматів</b>			<b>22</b>	<b>14</b>	<b>8</b>
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 ресторанного господарства з різною концепцією	Знати види дозвілля в закладах ресторанного господарства з різною концепцією. Охарактеризувати види спортивного дозвілля. Ідентифікувати дозвілля в нічних клубах, кальян-барах. Аналізувати та встановлювати наслідки впливу послуг дозвілля на	6	4	2

		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
<b>Змістовий модуль 5. Система управління сервісом, інноваційні технології сервісу в закладах ресторанного господарства</b>			<b>14</b>	<b>8</b>	<b>6</b>
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
<b>РАЗОМ</b>			<b>90</b>	<b>60</b>	<b>30</b>