МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ПРОФЕСІЙНИЙ КОЛЕДЖ
ГОТЕЛЬНО-ТУРИСТИЧНОГО ТА РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Заступник директора з НМР
_____ М. Т. Скоробогата
«__» серпня 2025 року

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства»

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

ПОГОДЖЕНО
на засіданні циклової комісії
готельно-туристичного напрямку
Протокол № 1 від 28.08.2025 р.
Голова комісії _____ Максим ПРИПУТЕНЬ

м. Львів – 2025

Загальна інформація	
Назва дисципліни	Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства
Адреса викладання дисципліни	м. Львів, вул. Пулюя 36. Кабінет – 7 https://lpcollege.com.ua/#
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа
Спеціалізація	–
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Освітній рівень	Фаховий молодший бакалавр
Статус дисципліни	Основна
Викладачі дисципліни:	Голяк Оксана Романівна, викладач, старший майстер
Контактна інформація викладача	oxanadrizd@gmail.com +38(67) 680 02 30
Консультації по курсу	Консультації відбуваються в день проведення лекцій/практичних занять (за попередньою домовленістю) в аудиторії 7 (вул. Пулюя 36). Для погодження часу консультацій слід писати на електронну пошту викладача.
Тривалість дисципліни	
Розподіл за видами занять та годинами навчання	➢ ***Всього- 90 год*** ➢ ***Лекції - 40 год*** ➢ ***Практичні та семінарські - 24 год*** ➢ ***Самостійна робота - 26 год***
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://classroom.google.com/
Очікувані результати навчання	➢ **Студент повинен:** ➢ **Знати:** ➢ основні типи та класифікацію закладів ресторанного господарства; ➢ організацію процесу обслуговування споживачів у закладах різних типів; ➢ правила сервірування столів, подавання страв і напоїв; ➢ вимоги до персоналу залу, їх функціональні обов'язки; ➢ норми професійної етики, ділового спілкування та сервісної культури; ➢ основи санітарно-гігієнічних вимог і техніки безпеки під час обслуговування; ➢ сучасні форми та методи обслуговування в ресторанному господарстві. ➢ **Уміти:** ➢ організовувати роботу залу та процес обслуговування гостей; ➢ здійснювати підготовку залу до обслуговування; ➢ виконувати сервірування столів відповідно до меню та виду обслуговування; ➢ приймати замовлення, подавати страви та напої з дотриманням стандартів сервісу; ➢ ефективно спілкуватися з відвідувачами та вирішувати конфліктні ситуації; ➢ працювати в команді та дотримуватися професійної етики; ➢ застосовувати сучасні технології та стандарти обслуговування.

Форма навчання	денна

Опис дисципліни

Інформація про дисципліну

Завдання дисципліни:

- ознайомити з основами організації обслуговування в закладах ресторанного господарства;
- сформувати знання про типи, класи та спеціалізацію закладів;
- навчити організовувати роботу торговельного залу;
- сформувати практичні навички сервірування столів і подавання страв та напоїв;
- розвинути комунікативні навички та культуру обслуговування;
- ознайомити з вимогами професійної етики, санітарії та безпеки праці.

Мета курсу: Формування у здобувачів освіти професійних знань, умінь і навичок з організації процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства, забезпечення високої культури сервісу, якості обслуговування та ефективної роботи персоналу залу.

Цілі курсу:

- сформувати системні знання з організації обслуговування в закладах ресторанного господарства;
- забезпечити оволодіння практичними навичками підготовки залу до обслуговування та сервірування столів;
- навчити організовувати роботу персоналу залу та взаємодію між підрозділами закладу;
- сформувати вміння здійснювати обслуговування гостей різними формами та методами;
- розвинути комунікативні навички, культуру професійного спілкування та клієнтоорієнтований підхід;
- виховати відповідальне ставлення до якості обслуговування, дотримання норм професійної етики, санітарії та безпеки праці;
- підготувати здобувачів освіти до практичної діяльності та подальшого професійного зростання у сфері ресторанного господарства.

Інтегральна компетентність (ІК:)

Здатність вирішувати типові спеціалізовані задачі та практичні проблеми суб'єктів готельного і ресторанного господарства або у процесі навчання, що вимагає застосування положень і методів системи наук, які формують концепції гостинності, та може характеризуватися певною невизначеністю умов; нести відповідальність за результати своєї діяльності; здійснювати контроль інших осіб у визначених ситуаціях.

Загальні компетентності:

ЗК1. Здатність реалізувати свої права і обов’язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово

ЗК7. Здатність працювати в команді.

ЗК8. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

Спеціальні компетентності:

СК1. Здатність розуміти предметну область і специфіку професійної діяльності.

СК2. 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.

СК5. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткуваннями та обладнаннями для закладів готельного та ресторанного господарства з метою раціонального використання просторових і матеріальних ресурсів.

СК6. Здатність визначати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.

СК7. Здатність планувати, аналізувати і контролювати власну роботу і роботу обслуговуючого персоналу.

СК9. Здатність забезпечувати безпеку основних та додаткових послуг у закладах готельного і ресторанного господарства.

СК11. Здатність здійснювати документальне оформлення господарських операцій у закладах готельного і ресторанного господарства.

Програмні результати навчання:

РН1. Застосовувати нормативно- правові акти у професійній діяльності.

РН4. Спілкуватися державною та іноземною мовами у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій.

РН6. Застосовувати навички клієнто-орієнтованого сервісу у професійній діяльності.

РН8. Дотримуватися вимог охорони праці та протипожежної безпеки у закладах готельного та ресторанного господарства.

РН9. Здійснювати процес обслуговування споживачів у закладах готельного і ресторанного господарствах із використанням сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій.

РН10. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.

РН11. Координувати роботу обслуговуючого персоналу відповідно до його посадових інструкцій.

РН13. Оформлювати первинну облікову і технологічну документацію у професійній діяльності.

РН14. Контролювати якість продукції і послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

Література для вивчення дисципліни:

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. Вид. 2-ге, переробл.

І допов. Київ : Центр учбової літератури, 2012, 280 с.

2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. К.: „Центр учбової літератури", Фірма Інкос, 2007.

3. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник. Вид. 2-ге, переробл. і допов. Київ: Центр учбової літератури, 2011, 584 с.

Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства: навч. посіб. Вид. 2-ге. Київ : Ліра-К, 2011, 388 с.

4. Архіпов В.В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані.- К.: Фірма Інкос, 2007.

5. Архіпов В. В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2009, 342 с.

6. Мостова Л.М. « Організація обслуговування на підпиємствах ресторанного господарства»,К..Ліра-К,2010 р.
7. Конвісер І.О. та др. Устаткування закладів ресторанного господарства.– К.: КНТЕУ, 2005.
8. П’ятницька Н.О., Коваленко А.М. Теоретичні та практичні аспекти конкуренції у ресторанному бізнесі // Ресторанне господарство та туристична індустрія у ринкових умовах. - КНТЕУ. - 2004.

Структура курсу

№	Тема	Результати навчання	Завдання
1.	Вступ до дисципліни. Роль обслуговування в ресторанному господарстві	Здобувач освіти пояснює значення культури обслуговування в діяльності закладів ресторанного господарства, розуміє мету, завдання та структуру дисципліни, усвідомлює роль сервісу у формуванні іміджу закладу.	Питання, тести, самостійна робота
2.	Класифікація закладів ресторанного господарства	Здобувач освіти класифікує заклади ресторанного господарства за типами, класами та спеціалізацією, визначає особливості організації обслуговування залежно від типу закладу.	Питання, тести, самостійна робота
3.	Організація торговельних приміщень та залу	Здобувач освіти характеризує вимоги до планування, зонування та оснащення торговельного залу, уміє оцінювати відповідність приміщень стандартам обслуговування.	Питання, тести, самостійна лабораторна робота
4.	Персонал залу. Організація праці	Здобувач освіти визначає склад персоналу залу, його функціональні обов’язки, вимоги до зовнішнього вигляду та професійної поведінки, уміє організовувати роботу обслуговуючого персоналу.	Питання, тести, самостійна лабораторна робота
5.	Підготовка залу до обслуговування	Здобувач освіти виконує підготовку торговельного залу до роботи, уміє готувати посуд, інвентар, столову білизну та забезпечувати готовність залу до прийому гостей	Питання, тести, самостійна лабораторна робота
6.	Сервірування столів	Здобувач освіти здійснює різні види сервірування столів відповідно до меню та форми обслуговування, дотримується встановлених правил і стандартів сервірування.	Питання, тести, самостійна лабораторна робота

7.	Меню та карта напоїв	Здобувач освіти розрізняє види меню та карт напоїв, уміє користуватися ними в процесі обслуговування, надавати рекомендації гостям щодо вибору страв і напоїв.	Питання, тести, самостійна лабораторна робота
8.	Форми та методи обслуговування споживачів	Здобувач освіти характеризує основні форми та методи обслуговування, уміє застосовувати їх залежно від типу закладу та контингенту споживачів.	Питання, тести, самостійна лабораторна робота
9.	Технологія приймання замовлень і подавання страв та напоїв	Здобувач освіти виконує приймання замовлень, дотримується послідовності та правил подавання страв і напоїв, забезпечує якісне та ввічливе обслуговування гостей.	Питання, тести, самостійна лабораторна робота
10.	Культура обслуговування. Професійна етика та етикет	Здобувач освіти демонструє культуру професійного спілкування, дотримується норм етики та етикету, уміє реагувати на зауваження та вирішувати конфліктні ситуації.	Питання, тести, самостійна лабораторна робота
11.	Організація та обслуговування банкетів	Здобувач освіти характеризує види банкетів (з повним і частковим обслуговуванням, фуршет, коктейль, каво-брейк тощо), уміє планувати підготовку та організацію банкетного обслуговування, здійснювати сервірування столів, розподіляти обов'язки персоналу та забезпечувати якісне обслуговування гостей під час проведення банкетів.	Питання, тести, самостійна лабораторна
12.	Сучасні тенденції та інновації в ресторанному сервісі	Здобувач освіти аналізує сучасні тенденції та інновації в ресторанному сервісі, розуміє доцільність упровадження нових технологій і форм обслуговування.	Питання, тести, самостійна

4. Система оцінювання курсу

Види навчальної роботи	**Максимальна кількість балів**
Лекція	0/0
Практичні заняття	80/50
Проміжний тестовий контроль	20/20
Екзамен	0/30
Максимальна кількість балів	**100**

5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу

Залік

Поточне тестування та самостійна робота													**Сума**
Поточний контроль *Практичні завдання*									*Тестовий контроль*				
Пр 1	Пр 2	Пр 3	Пр 4	Пр 5	Пр 6	Пр 7	Пр 8		ТК-1	ТК-2	ТК-3	ТК-4	
10	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**		**5**	**5**	**5**	**5**	
Max= 80									**Max= 20**				**100**

Екзамен

Поточне тестування та самостійна робота										**Підсумковий тестовий контроль (екзамен)**	**Сума**
Поточний контроль *Практичні завдання*							*Тестовий контроль*		*Курсова робота*		
Пр 9	Пр 10	Пр 11	Пр 12	Пр 13	Пр 14		ТК-1	ТК-2			
5	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**		**5**	**5**	**30**	**30**	**100**
Max= 30							**Max= 10**		**30**	**30**	**100**

Система оцінювання у співвідношенні 100 балів до 12 балів

Відмінно	**12**	**100**
	11	**92**
	10	**83**
Добре	**9**	**75**
	8	**67**
	7	**58**
Задовільно	**6**	**50**
	5	**42**

	4	**33**
Незадовільно	**3**	**25**
	2	**17**
	1	**10**

Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання дисципліни	Навчально-пізнавальна діяльність здійснюватиметься наступними методами: *лекція* (традиційна (тематична), проблемна) із застосуванням мультимедійних засобів (PowerPoint-презентація) та інтерактивних методів; *семінарське заняття* (доповідь, розширене обговорення, дискусія) із застосуванням елементів створення ситуації пізнавальної новизни та „мозкового штурму”; *самостіна робота* студентів з джерелами та літературою, розв’язання проблемних питань і написання творчих робіт з їх наступним обговоренням.
Необхідне обладнання	Комп’ютерне та мультимедійне устаткування
Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)	Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням: семінарські заняття: 25% семестрової оцінки; максимальна кількість балів 25; письмові роботи/есе: 25% семестрової оцінки; максимальна кількість балів 25; • іспит: 50% семестрової оцінки. Максимальна кількість балів 50. Підсумкова максимальна кількість балів 100.
Питання до екзамену	1. Значення та роль обслуговування в системі ресторанного господарства. 2. Поняття культури обслуговування та її складові. 3. Класифікація закладів ресторанного господарства за типами і класами. 4. Характеристика основних типів закладів ресторанного господарства. 5. Організація торговельних приміщень закладу ресторанного господарства. 6. Вимоги до планування та зонування торговельного залу. 7. Обладнання та меблі торговельного залу, вимоги до їх розміщення. 8. Персонал залу: склад, функціональні обов’язки та вимоги до обслуговуючого персоналу. 9. Організація праці персоналу залу та графіки роботи. 10. Вимоги до зовнішнього вигляду та професійної поведінки працівників залу. 11. Підготовка торговельного залу до обслуговування споживачів. 12. Підготовка посуду, приборів, столової білизни та інвентарю. 13. Поняття сервірування столів та його значення. 14. Види сервірування столів та їх характеристика. 15. Правила сервірування столів для сніданку, обіду та вечері. 16. Меню: поняття, види та вимоги до оформлення. 17. Карта напоїв: призначення та особливості використання. 18. Роль офіціанта у процесі обслуговування гостей.

	19. Форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. 20. Методи обслуговування та їх застосування залежно від типу закладу. 21. Технологія приймання замовлень від гостей. 22. Послідовність подавання страв і напоїв. 23. Особливості подавання холодних, гарячих страв і десертів. 24. Культура професійного спілкування з гостями. 25. Професійна етика та етикет у ресторанному господарстві. 26. Робота з претензіями та конфліктними ситуаціями. 27. Поняття банкету та його значення в діяльності закладу. 28. Класифікація банкетів та їх характеристика. 29. Організація та обслуговування банкету з повним обслуговуванням офіціантами. 30. Організація та обслуговування банкету-фуршету. 31. Особливості обслуговування коктейлів, каво-брейків та інших спеціальних заходів. 32. Розподіл обов'язків персоналу під час проведення банкетів 33. Сучасні тенденції та інновації в ресторанному сервісі. 34. Використання цифрових технологій у процесі обслуговування споживачів.
Опитування	Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.

Політика навчальної дисципліни

Академічна доброчесність	Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика навчального закладу спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено: 1. Положення про організацію освітнього процесу у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 2. Положення про внутрішню систему забезпечення якості освіти у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 3. Положення про академічну доброчесність та корпоративну етику у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 4. Положення про внутрішній моніторинг якості підготовки фахівців у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 5. Положення про запобігання академічного плагіату у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 6. Антикорупційна програма Львівського професійного коледжу готельно-туристичного та ресторанного сервісу 7. Положення про уповноважений підрозділ (уповноважену особу) з питань запобігання та виявлення корупції 8. План заходів по запобіганню та протидії корупції у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу.
Пропуски занять	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни.
Виконання завдання пізніше встановленого терміну	Всі завдання здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента.
Невідповідна поведінка під час заняття	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту Коледжу.
Додаткові бали	Виставляються під час семінарських занять за оригінальні відповіді студентів з заявленої теми.
Неформальна освіта	Зараховуються, як підсумковий контроль, результати онлайн курсів на платформах Smart school та Classroom, які відповідають програмі навчальної дисципліни

Укладач: Викладач Оксана ГОЛЯК