

Силабус курсу
Організація послуг харчування

Освітній ступінь – бакалавр
Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
Спеціальність: 242 Туризм
Освітньо-професійна програма «Туризм»
Кількість кредитів – 4

Рік підготовки, семестр – 4 рік, II семестр

Компонент освітньої програми: вибіркова

Дні занять:
Консультації:

Мова викладання: українська



Керівник курсу

к. геог.н., доц. Поплавська Інна Володимирівна

Контактна інформація

inna18@tnpu.edu.ua; 0352-43-61-54

Опис дисципліни

Мета й завдання навчальної дисципліни “Організація послуг харчування” в системі підготовки фахівців туристської галузі визначаються сучасними вимогами до сфери індустрії гостинності, де задоволення потреб споживачів є основним видом діяльності. Практичне ознайомлення з підприємствами різної форми організації виробництва, практична участь у виробленні продукції на робочих місцях і технологічних лініях, аналіз виробничих ситуацій, проведення ділових і рольових ігор, проблемних семінарів дадуть змогу оволодіти навичками вирішення завдань технологічного та організаційного рівнів.

Навчальний контент

	<i>Тема</i>	<i>Результати навчання</i>
1	Тема 1. Вступ до дисципліни “Організація послуг харчування”	<i>Знати.</i> Розвиток теорії та практики організації послуг харчування. Предмет та об’єкт вивчення навчальної дисципліни “Організація послуг харчування”. Еволюція організації послуг харчування. Таверни — прообрази сучасних ресторанів. Перша куховарська книга. Кав’ярні — прообраз сучасних кафе. Перший ресторан “Тур д’Аржан” — 1553 р. Франція — законодавиця мод у кулінарному мистецтві XI– XIX ст. Фактори рівня навчально-практичної підготовки виробництва. Сучасні тенденції розвитку гостинності. Створення регіональних, національних і міжнародних систем. Розвиток мережі малих підприємств. Упровадження в індустрію гостинності комп’ютерних технологій.
2	Тема 2. Закони та принципи організації виробничих процесів і систем	<i>Знати.</i> Що таке виробнича діяльність? Що таке виробничий процес? Організація виробництва. Основні виробничі процеси. Допоміжні виробничі процеси. Обслуговуючі виробничі процеси. Ступені автоматизації. Специфічні процеси. Тимчасові процеси. Основні принципи організації виробничого процесу.
3	Тема 3. Організаційні форми виробництва	<i>Знати.</i> Виробництво харчів. Реалізація продукції. Організація використання. Цехова структура виробництва. Безцехова структура виробництва. Виробнича ділянка. Технологічна лінія. Робоче місце. Виробнича структура підприємства.
4	Тема 4. Планування виробів і процесів у виробництві послуг харчування	<i>Знати.</i> Стратегічний план. Місія. Визначення загальних цілей та завдань організації. Вимоги: а) вимірювальність; б) орієнтація до часу; в) досяжність; г) узгодженість одне з одним. Вибір стратегії: а) зменшення витрат; б) пропонування унікальних послуг; в) стратегія фокусування. Генеральний або бізнес-план функціонування організації: а) загальні ознаки підприємства та його філіалів; б) послуги, що пропонуються, асортимент; в) ринок і маркетинг; г) система ціноутворення; д) просування послуг харчування

		(матеріальних і нематеріальних); е) вихід на інші ринки; ж) збільшення прибутків. Організаційна структура управління. 6. Виробництво та реалізація послуг.
5	Тема 5. Типологія елементів обслуговування	<i>Знати.</i> Критичні елементи обслуговування: а) безпека, комфорт; б) здорова та смачна їжа; в) бездоганне обслуговування; г) гарна музикальна програма. Нейтральні елементи обслуговування: а) колір уніформи персоналу; б) інтер'єр будівлі; в) колір стін. Елементи, які приносять задоволення: а) обслуговування до останнього клієнта; б) безкоштовні квіти жінкам на День народження; в) безкоштовні напої. Елементи, які приносять розчарування: а) велика відстань від автозупинки до ресторану; б) відмова від оплати за найбільш розповсюдженими кредитними картками; в) нерозторопність персоналу. Опитувальні листи.
6	Тема 6. Планування послуг харчування та моделювання процесу надання послуг різним категоріям користувачів	<i>Знати.</i> Фактори, що впливають на надання послуг харчування. Віковий: а) проведення для дітей Дня ласунчика; б) організація зустрічі ветеранів війни та праці. 2. Релігійний: а) меню ресторану для християн під час Великодня; б) організація бенкету для мусульман. Соціальний: а) проведення студентських вечірок; б) святкування Дня металургів. Щоквартальні виставки сезонних страв. Щоквартальні проведення декад національної кухні. Проведення конференцій користувачів. а) вивчення попиту та пропозицій; б) вивчення якості продукції та культури обслуговування; в) вивчення формування попиту на нові види страв і виробів, а також нові види послуг. Обслуговування в місцях масового скупчення населення. Кейтерингове обслуговування.
7	Тема 7. Стандартизація та сертифікація послуг харчування	<i>Знати.</i> Загальні відомості про стандартизацію. Цілі та завдання стандартизації. Органи стандартизації в Україні. Об'єкти стандартизації. Галузь стандартизації. Стандарт — нормативний документ. Документ технічних умов. Технічні вимоги до продукції громадського харчування. Міжнародний стандарт ІСО 9004–2 “Загальне керівництво якістю та елементи системи якості”. “Керівні вказівки з послуг”. Сертифікація. Обов'язкова сертифікація. Добровільна сертифікація. Інспекційний контроль на відповідність сертифікаційній послугі. Україна і ВТО. 15. Всесвітні вимірювальні стандарти.
8	Тема 8. Організаційно-правова та нормативно-технічна документація, що регулює роботу підприємств громадського харчування	<i>Знати.</i> Закон України “Про підприємства”. Закон України “Про захист приватної власності”. Закон України “Про захист прав споживачів”. Загальні вимоги до підприємств громадського харчування. Акт введення в експлуатацію підприємства. Документ з надання категорії підприємству. Збірники рецептів. Галузеві стандарти. Технологічні інструкції. Технічні умови (ТУ). Технологічні карти.

Формування програмних компетентностей

Індекс в матриці ОП	Програмні компетентності
ЗК02.	Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя
ЗК 06.	Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК 09.	Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми
ФК 01.	Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності
ФК 02.	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях
ФК 12	Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу
ПР 01.	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.
ПР 06.	Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.
ПР10.	Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).
ПР 14.	Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття..

Літературні джерела **Нормативна література**

1. Конституція України. Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. – К.: Інформаційно-видавниче агентство. 1996. – 117 с.
2. Про підприємництво. Закон України // Діло. 1994. – №22 від 23.03.94.
3. Про захист прав споживачів: Закон України №3682-ХІІ від 15.12.93.
4. Про туризм: Закон України // Урядовий кур'єр. 1995. від 15.10.95.
5. Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини. Закон України №771/91-ВР від 23 грудня 1997 р. //Збірник нормативних документів. Туризм в Україні, випуск 2. 1999. – С. 341-348.
6. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення. Закон України № 4004 - ХІІ від 24 лютого 1994. //Збірник нормативних документів. Туризм в Україні, випуск 2. 1999. – С 331-340.
7. Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг. Закон України № 265/95-ВР від 6 липня 1995 року. // Торговельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної практики України. 2002. – № 11. – С. 376-390.
8. Про основні напрямки розвитку туризму в Україні до 2010 року. Указ Президента України від 3 0 серпня 1999 року № 973/99. //Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірник нормативно-правових актів / За заг. ред. проф. В.К. Федорченка; Київ, ун-т туризму, економіки і права. – К.: Юрінком Інтер, 2002. – С. 26-29.
9. Положення про порядок тимчасового припинення діяльності підприємств сфери торгівлі, громадського харчування і послуг, які систематично реалізують недоброякісні товари, порушують правила торгівлі та надання послуг, умови зберігання і транспортування товарів. Затверджено Постановою Верховної Ради України від 25 січня 1995 року № 25/95-ВР. //Туризм в Україні. Збірник нормативних документів. Випуск 11. 1999. – С.
10. Положення про порядок припинення (заборони) господарюючими суб'єктами відвантаження, реалізації (продажу) і виробництва товарів, виконання робіт і надання послуг, що не відповідають вимогам нормативних документів. Затверджено Постановою Верховної Ради України від 25 січня 1995 року, №26/95-ВР.
11. Положення про порядок вилучення неякісних товарів, документів та інших предметів, що свідчать про порушення прав споживачів. Затверджено постановою Верховної Ради України від 25 січня 1995 року, № 26/95-ВР.
12. Порядок заняття торговельною діяльністю і правила торговельного обслуговування населення. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 8 лютого 1995р № 108. //Торговельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної практики України. 2002. – № 11. – С 93-102.

13. Положення про порядок накладення на господарюючі суб'єкти сфери торгівлі, громадського харчування і послуг, у тому числі на громадян-підприємців, стягнень за порушення законодавства про захист прав споживачів. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1994р. – №236.

14. Про Державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення. Декрет Кабінету Міністрів України від 11 липня 1999 року № 288/96-ВР. // Туризм в Україні. Збірник нормативних документів. Випуск II. 1999. – С. 283-290.

15. Про стандартизацію і сертифікацію. Декрет Кабінету Міністрів України від 10 травня 1993р. // Туризм в Україні. Збірник нормативних документів. Випуски. 1999.-С. 265-272.

16. Державний класифікатор продукції та послуг ДК 016-97.//Послуги в Україні. Нормативні документи: Довідник / За заг. ред. В.Л. Іванова. – Львів: НІЦ. "Леонорм" 1999. – С. 191-195.

24. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Вип. 65. Торгівля та громадське харчування. – К., 1999. – 162с.

25. ДСТУ 3862-99. Державний стандарт України. Громадське харчування. Терміни та визначення. Видання офіційне. Розроблено Українською академією зовнішньої торгівлі. Затверджено і введено в дію наказом Держстандарту України від 26 березня 1999р. № 163. – К.: Держстандарт України, 1999.-32С.

26. ДСТУ 180 9004-2-96. Державний стандарт України. Управління якістю та елементи системи якості. Частина II. Настанови щодо послуги/Послуги в Україні. Нормативні документи: Довідник /За заг. ред. В.Л. Іванова. – Львів: НІЦ. "Леонорм" 1999.-С. 275-294.

27. Збірник нормативних документів. Державний центр стандартизації, методології та сертифікації, 1997,- 84с.

28. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів: Для підприємств громад, харчування всіх форм власності / О.В. Шалимшов, Т.П.Дятченко, Л.О. Кравченко та ін. К.: А.С.К., 2000. - 848 с

29. Здобнов А.И. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий. Для предприятий общественного питания. -К.: А.С.К., 1998-656с.

30. Інструкція про "Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібної торгівлі та громадського харчування". Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України № 349 від 24.06.96р. // Торговельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної практики України. -2002.-№ 11-С. 162-165с.

31. Інструкція про порядок опломбування виробничих, складських, торговельних та інших приміщень; а також неправильних, несправних і таких, що не мають відповідного клейма, чи з порушеними термінами повірки вимірювальних приладів. Затверджено наказом Держспоживзахист від 13 лютого 1996 року № 5. // Торговельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної практики України. - 2002. № 11- С. 434-437.

32. Класифікатор професій (із змінами та доповненнями) ДК.-003-95. - К.: Соцінформ. 2001.- 584с.

33. Класифікація видів економічної діяльності ДТ-С —009-96. //Послуги в Україні. Нормативні документи: Довідник / За заг. ред. В.Л. Іванова. – Львів: НІЦ. "Леонорм" 1999.-С. 3 88-190.

34. Класифікація організаційно-правових форм господарювання. Затверджено та видано в дію наказом Держстандарту України від 22 листопада 1994 року № 228. // Торговельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної практики в Україні. -2002.-№ 11- СЛОЗ-107.

35. Общесоюзные санитарно-гигиенические и санитарно-противоэпидемические правила и нормы. Условия, сроки хранения особо скоропортящихся продуктов. СанПиН 42-123-4117-86. // Послуги в Україні. Нормативні документи: Довідник / За заг. ред. В.Л. Іванова. - Львів: НІЦ. "Леонорм" 1999.-С. 294-306.

36. Общесоюзные санитарно-гигиенические и санитарно-противоэпидемические правила и нормы. Санитарные правила для предприятий общественного питания, включая кондитерские цехи и предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое. СанПиН 42-123-5777-91. //Послуги в Україні. Нормативні документи: Довідник /За заг. ред. В.Л. Іванова. – Львів: НІЦ. "Леонорм" 1999.-С. 307-335.

37. Общесоюзные санитарно-гигиенические и санитарно-противоэпидемические. Правила и нормы. Санитарные правила содержания территорий населенных мест. СанПиН 42-128-4690-88. //Послуги в Україні. Нормативні документи: Довідник / За заг. ред. В.Л. Іванова. – Львів: НІЦ. "Леонорм" 1999.-С. 336-338.

38. Організація торговельної діяльності, бухгалтерський облік та оподаткування. Міністерство освіти і науки України. Київський державний ДВІТр науково-технічної і економічної інформації (Київ ЦНТЕІ). Київ 2000-В6.

39. Положення про державну атестацію та переатестацію готелів, мотелів, кемпінгів, туристських баз і комплексів та підприємств громадського харчування України, що приймають та обслуговують туристів //Збірник нормативних документів. Туризм в Україні, випуск 2. 1999.-С.430.

40. Положення про форму та зміст розрахункових документів. Затверджено наказом Державної податкової адміністрації України від 1 грудня 2000 року № 614. //Торговельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної практики України. -2002.-№ с. 391-396.

41. Порядок видачі сертифікатів на право проведення торговельної діяльності. Затверджено наказом МЗЕЗ торгу від 16 серпня 1995 року № 11. / /Торговельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної практики України. - 2002.-№ 11- С. 210-211.

42. Послуги в Україні – Туризм. Готелі. Харчування. Законодавство. Стандартизація. Класифікація. Сертифікація. Нормативні документи. Довідник / За заг. ред. В.Л. Іванова. – Львів: НІЦ "Леонорм", 1999-348 с.

43. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування. Затверджено наказом Держстандарту України від 27 січня 1999р. № 37. Зареєстровано в Міністерстві Юстиції України 15 квітня 1999 р. за № 235/3528.//Збірник нормативних документів. Туризм в Україні, випуск 2. 1999-С.243-264.

44. Правила обов'язкової сертифікації харчових продуктів. Затверджено наказом Державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації" 2.06.1997 № 322. // Торговельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної практики України. - 2002. № 1 1.- С. 423-433.

45. Правила продажу продовольчих товарів. Затверджено наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків України від 28 грудня 1994 року № 237. // Торговельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної практики України. - 2002. № 11 - С.231-256с.

46. Правила работы заведений (предприятий) общественного питания. Приказ Министерства экономики и по вопросам европейской интеграции Украины от 24 июля 2002 года № 219. Зарегистрированы в Министерстве Юстиции Украины 20 августа 2002 г. за № 680/696.

47. Про порядок розробки та затвердження технологічної документації на фірмові страви, кулінарні та кондитерські вироби у підприємствах громадського харчування. Міністерство зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України. Наказ № 365 від 23.07.97р. Зареєстровано в Міністерстві Юстиції України 9 вересня 1997р. за № 387/2191. // Торговельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної практики. – 2002. – № 11 – С. 260-263.

48. Строительные нормы и правила. Общественные здания и сооружения. СНиП 2.08.02-89. //Послуги в Україні. Нормативні документи: Довідник /За заг. ред. В.Л. Іванова. - Львів: НІЦ. "Леонорм" 1999.-С. 339-343.

49. Туризм в Україні: Збірник нормативно-правових актів у п'яти томах. Т.5. – Ужгород.: ІВА, 2000. – 280 с.

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- **Політика щодо академічної доброчесності:** Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.
- **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Види оцінювання	% від остаточної оцінки
Теми 1-8 – усне опитування, тести, завдання	70
Екзамен (теми 1-8) – тести, завдання	30

До Силабусу також готуються матеріали навчально-методичного комплексу:

- 1) Навчальний контент (розширений план лекцій)
- 2) Тематика та зміст парктичних робіт
- 3) Завдання для комплексної контрольної роботи (ККР)
- 4) Електронне навчання в системі MODLE

