

Міністерство освіти і науки України  
ЧЕРНІГІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Навчально-науковий інститут управління та адміністрування  
Факультет природокористування і туризму

Кафедра туризму

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**  
до виконання практичних робіт  
та завдань для індивідуальної і самостійної роботи  
з дисципліни

**“Організація ресторанного  
господарства”**

для студентів спеціальності 242 “Туризм”  
денної форми навчання

Укладачі: Алешугіна Н.О., к.е.н., доц.;

*Затверджено  
на засіданні кафедри туризму  
протокол № 11  
від 16 лютого 2018 року*

Чернігів 2018

Методичні вказівки до виконання практичних робіт та завдань для індивідуальної і самостійної роботи з дисципліни “Організація ресторанного господарства” для студентів спеціальності 242 “Туризм” денної форми навчання / Укл.: Алешугіна Н.О. – Чернігів: ЧНТУ, 2018. – 24 с.

Розробники: к.е.н., доц. Алешугіна Н.О.

Рецензент: к.е.н., доц. Лебединська Л.Д.

## ВСТУП

Методичні вказівки до виконання практичних робіт та завдань для індивідуальної і самостійної роботи з дисципліни “Організація ресторанного господарства” розроблено відповідно до навчальних планів спеціальності та програми навчальної дисципліни.

**Предмет дисципліни** – особливості організації ресторанного господарства та технологічні процеси, що відбуваються в його межах.

Головною **метою** викладання дисципліни є:

- формування у студентів навичок виконувати планувальні, організаційні та управлінські функції в процесі діяльності закладів ресторанного господарства;
- набуття навичок у визначенні завдань діяльності закладів ресторанного господарства з організації виробництва продукції та обслуговування, раціональної організації праці;
- набуття навичок з розробки технологічного процесу сервісного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства, забезпечення належного рівня якості продукції та послуг у закладах ресторанного господарства;
- набуття навичок розв'язання проблемних ситуацій в процесі обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства, організації діяльності щодо надання основних видів послуг у сфері ресторанного бізнесу.

**Завданням** вивчення дисципліни є теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:

- основи організації закладів ресторанного господарства, як ланки з надання послуг;
- організація постачання закладів ресторанного господарства;
- організація складського та тарного господарства;
- особливості організації виробництва кулінарної продукції в ринкових умовах;
- загальні принципи організації систем обслуговування у сфері ресторанного господарства;
- характеристика та класифікація видів, методів та форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства;
- організація та моделювання процесів повсякденного обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства;
- організація обслуговування банкетів та прийомів;
- організація обслуговування споживачів під час проведення спеціальних заходів, у місцях відпочинку, на пасажирському транспорті тощо;
- організація процесу обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства;
- організація обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства;
- раціональна організація праці в закладах ресторанного господарства.

## СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

	ТЕМИ	Кількість годин для денної/заочної форм навчання				
		ВСЬОГО	у тому числі			
			ЛЕКЦІЇ	ПРАКТИЧ-НІ ЗАНЯТТЯ	ЛАБОРАТОРНІ	СРС
<b>МОДУЛЬ 1 ВСТУП ДО ОРГ. ОРГАНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЦТВА НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА</b>						
1	Ресторанне господарство як суб'єкт надання послуг харчування	9	2			7
2	Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до їх надання	9				9
3	Основи організації виробничого процесу в закладах ресторанного господарства	9				9
4	Організація постачання закладів ресторанного господарства	8	2	2		4
5	Організація основних виробничих процесів в закладах РГ	8	2	2	2	2
6	Організація допоміжних виробничих процесів в закладах РГ	9				9
7	Оперативне планування в закладах РГ	8			2	6
Всього по модулю 1		60	6	4	4	46
<b>МОДУЛЬ 2 ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ</b>						
8	Типи приміщень закладів ресторанного господарства та їх матеріально-технічна база	7		2	2	3
9	Підготовка до обслуговування споживачів	7			2	5
10	Технології сервісного обслуговування в закладах ресторанного господарства	6	2			4
11	Загальна характеристика основних форм, методів та видів обслуговування в закладах ресторанного господарства	6	2			4
12	Спеціальні форми обслуговування в закладах ресторанного господарства	7				7
13	Організація кейтерингового обслуговування та дозвілля в закладах ресторанного господарства	6	2			4
14	Особливості організації надання послуг харчування туристам	7	1			6
15	Організація послуг харчування в готелях	7	1			6
16	Організація харчування в дорозі	7	2			5
Всього по модулю 2		60	10	2	4	44
<b>ВСЬОГО</b>		<b>120</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>90</b>

## ПРАКТИЧНІ ТА СЕМІНАРСЬКІ ЗАНЯТТЯ

### Модуль 1 ВСТУП ДО ОРГ. ОРГАНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЦТВА НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

#### Заняття 1

(2 години)

#### Тема. Організація постачання ресторанних закладів

##### Теми, які виносяться на поточний контроль:

1. Ресторанне господарство як суб'єкт надання послуг харчування
2. Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до їх надання
3. Організація постачання закладів ресторанного господарства

##### Завдання для самостійної роботи:

#### Тема 1 Ресторанне господарство як суб'єкт надання послуг харчування

##### Законспектувати питання:

1. Галузеві, організаційно-економічні та соціальні особливості закладів РГ.
2. Поняття про типи закладів РГ. Основні типи підприємств ресторанного господарства за ДСТУ 4281-2004.
3. Класифікація ресторанних закладів: за асортиментом продукції, рівнем обслуговування, часом функціонування, мобільністю, обслуговуваням контингентом, місцерозташуванням, місткістю, формами обслуговування та іншими класифікаційними ознаками.
4. Прогресивні формати ресторанних закладів: тематичні, демократичні, віртуальні, “з-під ножа”, кейтеринг.

##### Джерела:

1. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу [Текст] / Я.М.Сало. – Львів: Афіша, 2007. – 301 с. – **С. 5-6**
2. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронне джерело]. – Режим доступу: <http://dbn.at.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-939>
3. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства [Текст] / В.В.Архіпов. – К.: ЦУЛ, фірма “Інкос”, 2017. – 280с. – **С.16-18**
4. Джерела **Інтернет**

#### Тема 2. Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до їх надання

##### Законспектувати питання:

1. Класифікація послуг ресторанного господарства.
2. Загальні вимоги до послуг харчування.

##### Джерела:

1. ГОСТ 30523-97. Услуги общественного питания. Общие требования. [Електронне джерело]. – Режим доступу: <http://vsegost.com/Catalog/90/9053.shtml> - **Розділ 4**
2. ГОСТ 30523-97. Услуги общественного питания. Общие требования. [Електронне джерело]. – Режим доступу: <http://vsegost.com/Catalog/90/9053.shtml> - **Розділи 5-7**

##### Питання для самоконтролю:

1. Значення ресторанного господарства в сучасному суспільстві.
2. Ресторанне господарство як галузь економіки.
3. Галузеві, організаційно-економічні та соціальні особливості виробничо-торгової діяльності ресторанних закладів
4. Сучасні тенденції розвитку ринку ресторанних послуг.
5. Рациональне розміщення закладів ресторанного господарства в функціональних зонах міста

6. Класифікація закладів ресторанного господарства за ДСТУ 4281 – 2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація”.
7. Інші класифікаційні ознаки та види підприємств РГ.
8. Прогресивні формати ресторанних закладів
9. Класифікація послуг РГ
10. Вимоги до послуг, що надаються закладами РГ
11. Поняття про постачання закладів РГ: значення, учасники процесу постачання, вимоги до постачання, види, джерела, форми постачання РЗ
12. Продовольче постачання закладів РГ: вимоги та завдання організації, процедура прийому продовольства.
13. Товарні запаси: значення, методи визначення
14. Матеріально-технічне забезпечення закладів РГ

### **Зміст практичного завдання:**

Навчитись розраховувати рейтинг постачальників, кількість сировини, необхідної для виконання денної виробничої програми та обсяг необхідних товарних запасів.

## **Заняття 2**

**(2 години)**

### **Тема. Організація основних виробничих процесів в закладах РГ**

#### **Теми, які виносяться на поточний контроль**

1. Основи організації виробничого процесу в закладах ресторанного господарства
2. Організація основних виробничих процесів в закладах РГ
3. Організація допоміжних виробничих процесів в закладах РГ

#### **Завдання для самостійної роботи:**

### **Тема 3. Основи організації виробничого процесу в закладах ресторанного господарства**

#### **Законспектувати питання:**

1. Поняття про виробничий процес та його різновиди.
2. Потужність підприємства, її різновиди, фактори, що на неї впливають.
3. Поняття та характеристика технологічних процесів у закладах РГ.
4. Основні принципи організації виробництва в закладах РГ: пропорційності, безперервності, паралельності, прямо точності, ритмічності, концентрації однорідних предметів праці, гнучкості.

#### **Джерела:**

1. Жарко І.В. Менеджмент ресторанного господарства. – Харків, 2008. - Режим доступу: <https://lib.sale/restoran-gostinica-menedjment/harakteristika-virobnichih-protsesiv.html>
- 2 Жарко І.В. Менеджмент ресторанного господарства. – Харків, 2008. - Режим доступу: <https://lib.sale/restoran-gostinica-menedjment/potujnist-virobnichoji-sistemi-pidpriemstva.html>
3. Васюкова А. Т., Пивоваров В. И., Пивоваров К. В. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: Учебное пособие. М.: Издательско-торговая корпорация “Дашков И К”, 2006. - 296 с. – **C.37-51**
4. Жарко І.В. Менеджмент ресторанного господарства. – Харків, 2008. - Режим доступу: <https://lib.sale/restoran-gostinica-menedjment/harakteristika-virobnichih-protsesiv.html>

### **Тема 5 Організація основних виробничих процесів в закладах ресторанного господарства**

#### **Законспектувати питання:**

1. Організація роботи борошняного цеху. Призначення та асортимент продукції, технологічні операції, розташування, обладнання, персонал.

2. Організація роботи кондитерського цеху. Призначення та асортимент продукції, технологічні операції, розташування, обладнання, персонал.
3. Технологічні особливості роботи роздавальної. Призначення та асортимент продукції, технологічні операції, розташування, обладнання, персонал.
4. Організація роботи мийної кухонного посуду.

#### **Джерела:**

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства [Текст] / В.В.Архіпов. – К.: ЦУЛ, фірма “Інкос”, 2017. – 280с. – **С.135**
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства [Текст] / В.В.Архіпов. – К.: ЦУЛ, фірма “Інкос”, 2017. – 280с. – **С.126-134**
3. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства [Текст] / В.В.Архіпов. – К.: ЦУЛ, фірма “Інкос”, 2017. – 280с. – **С.140-145**
4. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства [Текст] / В.В.Архіпов. – К.: ЦУЛ, фірма “Інкос”, 2017. – 280с. – **С.135-137**

### **Тема 6 Організація допоміжних виробничих процесів в закладах ресторанного господарства**

#### **Законспектувати теми та питання:**

1. Призначення, класифікація, компонування складських приміщень. Вимоги до їх оснащення та утримання. Складське обладнання.
2. Способи зберігання й укладки сировини та продовольства. Вимоги до зберігання сировини та продовольства.
3. Організація роботи тарного господарства. Значення тари та її роль в організації товароруку. Класифікація тари. Вимоги до тари.
4. Технологічний процес руху товару на підприємствах ресторанного господарства, його характеристика. Основні принципи руху товару.
5. Класифікація транспортних засобів, що використовуються у РГ. Вимоги до транспорту в РГ. Оптимізація маршрутів доставки товарів.

#### **Джерела:**

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства [Текст] / В.В.Архіпов. – К.: ЦУЛ, фірма “Інкос”, 2017. – 280с. – **С.55-63**
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства [Текст] / В.В.Архіпов. – К.: ЦУЛ, фірма “Інкос”, 2017. – 280с. – **С.63-65**
3. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства [Текст] / В.В.Архіпов. – К.: ЦУЛ, фірма “Інкос”, 2017. – 280с. – **С.65-68**
4. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства [Текст] / В.В.Архіпов. – К.: ЦУЛ, фірма “Інкос”, 2017. – 280с. – **С.45-48**

#### **Питання для самоконтролю**

1. Сутність та класифікація виробничих процесів в ресторанному господарстві.
2. Виробнича потужність, види потужності підприємства ресторанного господарства, фактори, що впливають на виробничу потужність підприємства.
3. Поняття технологічного процесу в закладах ресторанного господарства?
4. Зміст основних понять, які становлять сутність технологічного процесу: сировина, напівфабрикати, напівфабрикати високого ступеню готовності, кулінарний виріб.
5. Стадії та етапи технологічного процесу на підприємствах РГ, що працюють на сировині.
6. Групи технологічних процесів обробки харчових продуктів.
7. Принципи раціональної організації виробничого процесу та їх сутність.
8. Організація роботи рибного цеху
9. Організація роботи м'ясного цеху та птахо-голінного цеху
10. Організація роботи овочевого цеху
11. Гарячий цех: технологічні операції, розташування, обладнання, персонал.

12. Особливості функціонування холодного цеху.
13. Організація роботи борошняного цеху
14. Організація роботи кондитерського цеху.
15. Технологічні особливості роботи роздавальної.
16. Організація роботи мийної кухонного посуду.
17. Призначення складських приміщень. Послідовність складських операцій.
18. Організація складських приміщень: вимоги до приміщень, компонування, оснащення і устаткування.
19. Вимоги до складських приміщень щодо зберігання продуктів.
20. Поняття про тару, її види та вимоги щодо її застосування.
21. Технологічний процес руху товару на підприємствах ресторанного господарства, його характеристика

### **Зміст практичного завдання:**

Навчитись складати виробничу програму закладу ресторанного господарства

### **Заняття 3.**

**(2 години)**

**Тема. Типи приміщень закладів ресторанного господарства та їх матеріально-технічна база**

**Теми, які виносяться на поточний контроль:**

Оперативне планування в закладах РГ

Типи приміщень закладів РГ

**Модульна контрольна робота. Теми 1-7**

### **Завдання для самостійної роботи:**

**Тема 7 Оперативне планування в закладах ресторанного господарства**

**Законспектувати теми та питання:**

1. Значення планування в управлінні ресторанним закладом. Поняття про оперативне планування виробництва в закладах РГ
2. Нормативна база оперативного планування виробництва: Збірники рецептур страв та кулінарних виробів, ДСТУ. Технологічна документація: технологічні та техніко-технологічні картки.
3. Особливості оперативного планування в заготовельних та доготовельних закладах РГ.
4. Меню: класифікація, порядок розробки, вимоги до складання та оформлення

**Джерела:**

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства [Текст] / В.В.Архіпов. – К.: ЦУЛ, фірма “Інкос”, 2017. – 280с. – **С.146**
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства [Текст] / В.В.Архіпов. – К.: ЦУЛ, фірма “Інкос”, 2017. – 280с. – **С.164-174**
3. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства [Текст] / В.В.Архіпов. – К.: ЦУЛ, фірма “Інкос”, 2017. – 280с. – **С.146-156**
4. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства [Текст] / В.В.Архіпов. – К.: ЦУЛ, фірма “Інкос”, 2017. – 280с. – **С.157-161**

**Тема 8 Типи приміщень закладів ресторанного господарства та їх матеріально-технічна база**

**Законспектувати теми та питання:**

1. Облаштування торгівельних приміщень. Вестибюльна група приміщень. Торгівельні та бенкетні зали, буфети, бар. Сервізна. Мийна столового посуду. Кімната для зберігання



- білизни та гладильна. Вимоги до облаштування та оснащення, санітарно-гігієнічні вимоги до утримання приміщень. Принципи розташування, нормативи площі. Призначення та функції.
2. Обладнання і меблі для торгових приміщень. Групи меблів, їх призначення, матеріали для виготовлення ресторанних меблів, особливості зовнішнього вигляду. Обладнання ресторанних закладів.
  3. Столовий посуд та прибори: порцеляновий та фаянсовий, керамічний, дерев'яний, скляний, металевий. Фізичні властивості, вигляд, асортимент посуду, особливості утримання та догляду.
  4. Столова білизна: матеріали та їх властивості, види столової білизни, призначення, зовнішній вигляд, особливості утримання та догляду.

#### **Джерела:**

1. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ.навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О.– К.: Центр учбової літератури, 2017 – 584 с. – **С. 29-42**
2. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ.навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О.– К.: Центр учбової літератури, 2017 – 584 с.- **С. 42-45**
3. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ.навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О.– К.: Центр учбової літератури, 2017 – 584 с. – **С.46-70**
4. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ.навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О.– К.: Центр учбової літератури, 2017 – 584 с.- **С. 71-73**

#### **Питання для самоконтролю**

1. Поняття про оперативне планування виробництва в закладах РГ
2. Особливості оперативного планування в закладах РГ
3. Нормативна база оперативного планування виробництва: Збірник рецептур, технологічні та техніко-технологічні картки
4. Меню: класифікація, порядок розробки, вимоги до складання та оформлення
5. Загальна характеристика торгівельної групи приміщень.
6. Призначення та вимоги до облаштування вестибюльної групи приміщень ресторанного закладу.
7. Вимоги до проектування дизайну ресторану
8. Вимоги до розташування, обладнання, інтер'єру та утримання торгівельних залів ресторанного закладу.
9. Призначення та обладнання буфетів.
10. Розміщення, обладнання та особливості інтер'єру барів.
11. Особливості функціонування сервізної
12. Обладнання приміщення для миття столового посуду. Санітарно-гігієнічні вимоги до утримання мийної та її обладнання, миття та зберігання столового посуду.
13. Особливості облаштування кімнати для зберігання столової білизни.

#### **Зміст практичних завдань:**

Навчитися розраховувати необхідну площу приміщень для організації обслуговування в різних типах закладів РГ.

Навчитися планувати інтер'єр торгівельного залу для організації зручного обслуговування споживачів та роботи персоналу.

## Заняття 4

(2 години)

### Тема. Організація основних виробничих процесів в закладах РГ

#### Теми, які виносяться на поточний контроль

Технології сервісного обслуговування в закладах ресторанного господарства

#### Завдання для самостійної роботи:

#### Тема 10 Технології сервісного обслуговування в закладах ресторанного господарства

##### Законспектувати питання:

1. Правила вибору та техніка подавання алкогольних та безалкогольних напоїв до закусок та страв.
2. Поняття про культуру обслуговування в рестораних закладах.

##### Джерела:

1. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ.навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О.– К.: Центр учбової літератури, 2017 – 584 с.-  
**С. 125-150**
2. Джерела Інтернет

##### Питання для самоконтролю:

1. Технологічний процес обслуговування споживачів в ресторані
2. Особливості подачі закусок та страв
3. Правила вибору алкогольних та безалкогольних напоїв до закусок та страв.

##### Зміст лабораторної роботи:

Навчитися красиво оформляти страви з допомогою фігурно нарізаних овочів та фруктів

## Заняття 5

(2 години)

### Тема. Оперативне планування в закладах РГ

#### Теми, які виносяться на поточний контроль:

1. Загальна характеристика основних форм, методів та видів обслуговування в закладах ресторанного господарства
2. Спеціальні форми обслуговування в закладах ресторанного господарства

#### Завдання для самостійної роботи:

#### Тема 12 Спеціальні форми обслуговування в закладах ресторанного господарства

##### Законспектувати питання:

1. Поняття про бенкет. Види бенкетів. Послідовність проведення бенкету з повним обслуговуванням. Організація та обслуговування бенкетів з повним обслуговуванням. Особливості організації та обслуговування бенкетів з неповним обслуговуванням. Різновиди бенкетів.
2. Поняття про фуршет. Види та особливості організації та обслуговування фуршетів: бенкет-фуршет та бенкет-фуршет-прийом, коктейль-фуршет, прийом “коктейль”, закусочний фуршет, прийоми “келих шампанського” та “келих вина”, “файв-о-клок”, “паті”, експрес-фуршет.
3. Обслуговування за типом “шведський стіл”

##### Джерела:

1. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ.навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О.– К.: Центр учбової літератури, 2017 – 584 с.- **С. 161-193**
2. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу [Текст] / Я.М.Сало. – Львів: Афіша, 2007. – 301 с. – **С. 151-162**
3. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ.навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О.– К.: Центр учбової літератури, 2017 – 584 с.- **С. 177-178, 340-343**

#### **Питання для самоконтролю:**

1. Види обслуговування у закладах ресторанного господарства
2. Характеристика методу самообслуговування та його форм
3. Характеристика методу обслуговування офіціантами та його форм
4. Характеристика типів ресторанного обслуговування: французького, англійського, російського, німецького, американського.
5. Особливості організації та обслуговування банкетів з повним обслуговуванням
6. Організація та особливості обслуговування банкетів з неповним обслуговуванням.
7. Особливості організації та обслуговування фуршетів
8. Особливості обслуговування прийому “бенкет-чай”.
9. Прийом замовлення на організацію банкетів

#### **Зміст лабораторної роботи:**

Навчитись, користуючись “Збірником рецептур страв та кулінарних виробів для підприємств громадського харчування” складати технологічні та техніко-технологічні картки, розраховувати собівартість та продажну ціну страв, складати різні види меню для ресторанних закладів різних типів.

#### **Заняття 6**

(2 години)

#### **Тема. Типи приміщень закладів ресторанного господарства та їх матеріально-технічна база**

#### **Теми, які виносяться на поточний контроль:**

1. Організація кейтерингового обслуговування та дозвілля в закладах ресторанного господарства
2. Особливості організації надання послуг харчування туристам
3. Організація послуг харчування в готелях
4. Організація харчування в дорозі

#### **Завдання для самостійної роботи:**

#### **Тема 14 Особливості організації надання послуг харчування туристам**

#### **Законспектувати питання:**

Обслуговування учасників ділового туризму

#### **Джерела:**

1. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства [Текст] / В.В.Архіпов, В.А.Русавська. – К.: ЦУЛ, 2017. – 342 с. – **С. 213-217**

#### **Тема 15 Організація послуг харчування в готелях**

#### **Законспектувати питання:**

Надання послуг харчування в номерах.

#### **Джерела:**

1. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ.навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О.– К.: Центр учбової літератури, 2017 – 584 с.- **С. 343-348**

### **Питання для самоконтролю:**

1. Сутність кейтерингу та його класифікація
2. Організація повносервісного кейтерингу підприємством ресторанного господарства
3. Матеріально-технічне забезпечення та персонал служби кейтерингу
4. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства
5. Загальні особливості обслуговування туристів.
6. Обслуговування індивідуальних туристів.
7. Обслуговування груп туристів.
8. Обслуговування учасників ділового туризму
9. Особливості функціонування ресторанного господарства в готелях
10. Готельний бар.
11. Обслуговування в буфеті готелю
12. Надання послуг харчування в номерах
13. Організація надання клієнтам готелю послуг харчування.
14. Організація харчування на борту літака.
15. Особливості функціонування вагонів-ресторанів.
16. Організація харчування в морських та річкових круїзах
17. Особливості функціонування ресторанів для автомобілістів

### **Зміст лабораторної роботи:**

Вивчити основні види столового посуду та приборів, предметів сервірування, столової білизни та їх призначення.

### **Заняття 7**

(2 години)

#### **Тема. Підготовка до обслуговування споживачів.**

#### **Теми, які виносяться на поточний контроль**

Підготовка до обслуговування споживачів

### **Завдання для самостійної роботи:**

#### **Тема 9 Підготовка до обслуговування споживачів**

#### **Законспектувати теми та питання:**

1. Посади метрдотеля, офіціанта, бармена, сомельє, кухаря-роздавальника, касира. Посадові обов'язки та вимоги.
2. Клінінгові технології підготовки торгівельних приміщень до обслуговування споживачів. Особливості підготовки столової білизни, посуду та приборів до обслуговування.
3. Сервірування столів: попереднє, до сніданку, обіду та вечері.

#### **Джерела:**

1. Джерела Інтернет
2. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства [Текст] / В.В.Архіпов, В.А.Русавська. – К.: ЦУЛ, 2017. – 342 с. – **С. 60-66**
3. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства [Текст] / В.В.Архіпов, В.А.Русавська. – К.: ЦУЛ, 2017. – 342 с. – **С. 66-95**

### **Питання для самоконтролю:**

1. Посадові обов'язки та вимоги до метрдотеля.
2. Посадові обов'язки та вимоги до офіціанта.
3. Посадові обов'язки та вимоги до бармена.
4. Посадові обов'язки та вимоги до сомельє.
5. Посадові обов'язки та вимоги до кухаря-роздавальника.

6. Клінінгові технології підготовки торгівельних приміщень до обслуговування споживачів.
7. Особливості підготовки столової білизни, посуду та приборів до обслуговування.
8. Види та особливості сервірування столів.

**Зміст лабораторної роботи:**

Навчитися готувати посуд та столову білизну до обслуговування споживачів, сервірувати стіл.

## ЗАВДАННЯ ДЛЯ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ

Розробити програму обслуговування банкету згідно плану (**варіант обирається відповідно до номеру студента за списком у журналі академічної групи – див. табл. 20**):

1. Меню відповідно до заходу;
2. Заявки на виробництво, на отримання посуду та столової білизни (Додаток А);
3. План банкетного залу (залів) зі схемою розстановки столів, стільців, сервантів, накреслений у масштабі з визначенням площі залу, довжини столів;
4. Схема сервіровки стола (індивідуальної чи загальної залежно від виду заходу);
5. Послідовність подавання страв;
6. Сценарій обслуговування (Додаток Б)

*Таблиця 20*

**Варіанти індивідуальних робіт студентів**

№ варіанту	Вид заходу	Кількість запрошених, осіб
1	Банкет з повним обслуговуванням	50
2	Банкет з неповним обслуговуванням	100
3	Банкет-чай	10
4	Банкет-фуршет	30
5	Банкет-коктейль-фуршет	50
6	Банкет з повним обслуговуванням	15
7	Банкет з неповним обслуговуванням	150
8	Банкет-чай	8
9	Банкет-фуршет	40
10	Банкет-коктейль-фуршет	55
11	Банкет з повним обслуговуванням	20
12	Банкет з неповним обслуговуванням	50
13	Банкет-чай	30
14	Банкет-фуршет	50
15	Банкет-коктейль-фуршет	60
16	Банкет з повним обслуговуванням	10
17	Банкет з неповним обслуговуванням	200
18	Банкет-фуршет	60
19	Банкет-коктейль-фуршет	70
20	Банкет з повним обслуговуванням	32
21	Банкет з неповним обслуговуванням	70
22	Банкет-чай	50
23	Банкет-фуршет	70
24	Банкет-коктейль-фуршет	80
25	Банкет з повним обслуговуванням	45
26	Банкет з неповним обслуговуванням	130
27	Банкет-чай	12
28	Банкет-фуршет	80
29	Банкет-коктейль-фуршет	85
30	Банкет з повним обслуговуванням	55

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
82 – 89	<b>B</b>	добре	
75 – 81	<b>C</b>		
64 – 74	<b>D</b>	задовільно	
60 – 63	<b>E</b>		
0 – 59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

### Розподіл балів по модулям та видам робіт

Змістовний модуль 1	Змістовний модуль 2	Іспит	Сума
25	35	40	100

### Поточний контроль за модулями

Модуль за тематичним планом дисципліни та форма контролю	Кількість балів
<b>1. Модуль 1</b> <i>Вступ до організації ресторанного господарства. Організація виробництва на підприємствах ресторанного господарства</i>	<b>0... 25</b>
1 Поточний контроль.	0... 5
2 Оцінка за практичні роботи	0... 5
3 Оцінка за самостійну роботу	0... 5
4 Модульна робота	0... 10
<b>Модуль 2</b> <i>Організація послуг харчування</i>	<b>0... 35</b>
1 Поточний контроль.	0... 5
2 Оцінка за лабораторні роботи	0... 5
3 Оцінка за самостійну роботу	0... 5
4 Розрахунково-графічна робота	0... 10
5 Модульна робота	0... 10
<b>Підсумкова оцінка поточного контролю за семестр</b>	<b>0... 60</b>

## Питання до іспиту з дисципліни “Організація ресторанного господарства”

4. Ресторанне господарство як галузь економіки
5. Підприємство - основна ланка галузі з постачання послуг. Виробничо-торгівельна структура закладів РГ.
6. Сучасні тенденції розвитку ринку ресторанних послуг в Україні
7. Раціональне розміщення підприємств РГ
8. Прогресивні формати ресторанних закладів
9. Вимоги до закладів РГ
10. Поняття про типи закладів РГ. Основні типи підприємств ресторанного господарства за ДСТУ 4281-2004.
11. Класифікаційні ознаки та види ресторанних закладів
12. Класифікація послуг ресторанного господарства
13. Загальні вимоги до послуг харчування
14. Визначення асортименту основних та додаткових послуг закладом ресторанного господарства
15. Поняття про постачання закладів ресторанного господарства
16. Організація продовольчого забезпечення.
17. Організація матеріально-технічного постачання.
18. Призначення, класифікація, компонування складських приміщень. Вимоги до їх оснащення та утримання.
19. Організація роботи тарного господарства.
20. Технологічний процес руху товару на підприємствах ресторанного господарства, його характеристика.
21. Нормативна база оперативного планування виробництва
22. Особливості оперативного планування в закладах РГ
23. Меню: класифікація, порядок розробки, вимоги до складання та оформлення
24. Поняття виробничого процесу та його різновиди
25. Поняття та характеристика технологічних процесів у закладах РГ
26. Основні принципи організації виробництва в закладах ресторанного господарства
27. Організація роботи овочевого цеху
28. Організація роботи рибного цеху
29. Організація роботи м'ясного цеху та птахо-голинного цеху
30. Гарячий цех: технологічні операції, розташування, обладнання, персонал.
31. Особливості функціонування холодного цеху.
32. Організація роботи кондитерського цеху.
33. Організація роботи борошняного цеху
34. Технологічні особливості роботи роздавальної.
35. Організація роботи допоміжних приміщень: хліборізки, мийної кухонного посуду.
36. Обов'язки метрдотеля
37. Облаштування торгівельних приміщень
38. Обладнання і меблі для торгових приміщень
39. Прибирання приміщення ресторану, розстановка меблів
40. Столовий посуд та прибори
41. Технологічний процес обслуговування споживачів в ресторані
42. Особливості подачі закусок та страв
43. Правила вибору алкогольних та безалкогольних напоїв до закусок та страв.
44. Форми самообслуговування
45. Форми обслуговування офіціантами
46. Типи обслуговування (методи подавання страв)



47. Особливості організації та обслуговування банкетів з повним обслуговуванням
48. Організація та особливості обслуговування банкетів з неповним обслуговуванням.
49. Особливості організації та обслуговування фуршетів
50. Особливості обслуговування прийому “бенкет-чай”.
51. Прийом замовлення на організацію банкетів
52. Сутність кейтерингу та його класифікація
53. Організація повносервісного кейтерингу підприємством ресторанного господарства
54. Матеріально-технічне забезпечення та персонал служби кейтерингу
55. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства
56. Загальні особливості обслуговування туристів.
57. Обслуговування індивідуальних туристів.
58. Обслуговування груп туристів.
59. Обслуговування учасників ділового туризму
60. Особливості функціонування ресторанного господарства в готелях
61. Готельний бар.
62. Обслуговування в буфеті готелю
63. Надання послуг харчування в номерах
64. Організація надання клієнтам готелю послуг харчування.
65. Організація харчування на борту літака.
66. Особливості функціонування вагонів-ресторанів.
67. Організація харчування в морських та річкових круїзах
68. Особливості функціонування ресторанів для автомобілістів

### **Практичні завдання**

1. За даними таблиці розрахувати рейтинг та на його основі обрати постачальника ... для ресторану “...”. Зробити висновки.
2. Яку максимальну кількість посадкових місць можна розмістити в торговому залі ресторану класу “люкс” площею 50 м<sup>2</sup>? 150 м<sup>2</sup>?
3. У торговому залі закускової максимально можна розмістити 5 столиків на 4 персони. Визначити площу торгівельного залу закладу.
4. Розрахуйте кількість табуретів, які можна поставити біля барної стойки довжиною 5 м.
5. Скласти та оформити технологічну картку на приготування будь-якої страви зі “Збірника рецептур страв та кулінарних виробів”
6. Розробіть денну виробничу програму для їдальні загального типу, в якій харчується 100 осіб на день за умови, що коефіцієнт споживання холодних закусок 0,5, перших страв – 0,75, других – 1,0, солодких – 0,25
7. Скласти меню бізнес-ланчу (комплексного обіду)
8. Продемонструвати техніку накривання стола скатертиною
9. Продемонструвати техніку полірування посуду
10. Здійсніть сервірування столу для сніданку (обіду, бенкет-чаю, вечері)
11. Оберіть та обґрунтуйте доцільність вибору найбільш придатних методів, форм та типів обслуговування для організації святкування дня народження (учасникам наукової конференції під час перерви, пасажирам, що очікують потяга на залізничному вокзалі, у молодіжному кафе)

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

### ОСНОВНА:

5. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства [Текст] / В.В.Архіпов, В.А.Русавська. – К.: ЦУЛ, 2017. – 342 с.
6. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства [Текст] / В.В.Архіпов. – К.: ЦУЛ, фірма “Інкос”, 2017. – 280с.
7. Архіпов В.В. Барна справа. Технологія продукції та обслуговування в барах Навч. посіб. — К.: ЦУЛ, 2016. — 240 с.
8. Архіпов В.В. Етнічні кухні: особливості культури та традицій харчування народів світу.- К.: ЦУЛ, 2016. - 233с.
9. Архіпов В.В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані 3-тє вид. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2016. – 382 с.
10. Бондарь К.Л. Бары и рестораны: организация обслуживания. – К. ЦНЛ, 2017. – 320 с.
11. Кавешніков Н.С. Організація готельно-ресторанної справи. – К.ЦНЛ, 2015. – 752 с.
12. Магалецька І.А. Сервіс у ресторанному господарстві Конспект лекцій. — К.: НУХТ, 2015. — 83 с.
13. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) Підручник. — К.: Центр учбової літератури, 2013. — 304 с.
14. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ.навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О.– К.: Центр учбової літератури, 2017 – 584 с.
15. П'ятницька Г.Т., П'ятницька Н.О. Інноваційні ресторани технології: основи теорії. Навч. посіб. для вищ. навч. закл. — К.: Кондор-Видавництво, 2017. — 250 с.
16. J.Basianich. Restaurant man. - New York, New York, U.S.A. : Viking, 2012.
17. Brotherton Bob (ed.) The International Hospitality Industry: Structure, Characteristics and Issues Publisher: A Butterworth-Heinemann Title, 27 Jan 2013. — 256 p.

### НОРМАТИВНА

1. Державний стандарт України ДСТУ 4281 : 2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація”
2. Державний стандарт України ДСТУ 3862-99 “Ресторанне господарство. Терміни та визначення”
3. ГОСТ 30390-95 “Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия” (Міждержавний стандарт)
4. ДСТУ 3279-95 “Стандартизація послуг. Основні положення”
5. ГОСТ 30523-97 “Услуги обществен-ного питания. Общие требования”
6. ГОСТ 30524-97 “Общественное питание. Требования к обслужи-вающему персоналу”
7. ГОСТ 50764-95 “Услуги общественного питания”
8. ГОСТ 12.1.005 – 88 ССБТ. “Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны”
9. ГОСТ 12.1.010 – 76 ССБТ “Взрыво-безопасность. Общие требования”
10. СанПиН 42-123-5777-91 “Санитарные правила для предприятий обществен-ного питания, включая кондитерские цехи и предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое” //Послуги в Україні. Нормативні документи: Довідник/За заг. ред. В. Л. Іванова. - Львів: НІЦ "Леонорм", 1999. - С. 307-335.
11. МБТ 5061-89 “Медиико-биологические требования и санитарные нормы качества продовольственного сырья и продуктов”

12. Норми оснащення підприємств ресторанного господарства посудом, столовими приборами, меблями та кухонним інвентарем
13. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Вип. 65. Торгівля та громадське харчування. - К., 1999. - 162 с.
14. Закон України “Про безпечність і якість харчових продуктів” від 23.12.97 //www.rada.gov.ua
15. Закон України “Про захист прав споживачів” від 15.12.93. //www.rada.gov.ua
16. Закон України “Про підтвердження відповідності” від 17.05.01 //www.rada.gov.ua
17. Закон України “Про стандартизацію” від 17.05.01 //www.rada.gov.ua
18. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів: Для підприємств громадського харчування всіх форм власності/ О. В. Шалимінов, Т. П. Дятченко, Л. О. Кравченко та ін. К.: А.С.К., 2000. - 848 с.
19. Общесоюзные санитарно-гигиенические и санитарно-противоэпидемические правила и нормы. Санитарные правила для предприятий общественного питания, включая кондитерские цехи и предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое. СанПиН 42-123-5 777-91
20. 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.
21. 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 23.07.97 р. Зареєстровано в Міністерстві Юстиції України 9 вересня 1997 р. за №387/1291. //Торгівельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної практики. - 2002. №11 - С. 260-263.
22. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания. -М.: Экономика, 1982 - 720 с.

#### ДОДАТКОВА

1. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов [Текст] / Ю.Ф.Волков. -Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. - 352 с.
2. Жижина Л.Г. Устаткування ресторану, бару, буфету [Текст] / Л.Г. Жижина . – Житомир, 2007. – 128 с.
3. Зигель И.Л., Ленгер Х. Р. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания [Текст] / И.Л.Зигель, Х. Р.Ленгер. - М.: ЗАО Изд-во Центрполиграф, 2012. - 288 с.
4. Карпенко В.Д., Рогова А.Л., Шкарупа В.Г. Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування [Текст] / В.Д.Карпенко, А.Л.Рогова, В.Г.Шкарупа. - Київ, [б.в.], 2013. - 244 с.
5. Крилова П.В. Організація ресторанного господарства за кордоном [Текст] / П.В.Крилова. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2007. - 326 с.
6. Мазаракі А.А., Благополучна Н.П. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства [Текст] / А.А.Мазаракі, Н.П.Благополучна. – К.: КНТЕУ, 2015. – 631с.
7. Машир Н.П. Ресторанный сервис та секрети гостинності. – К.ЦНЛ, 2016. – 396 с.
8. Нечаюк Л. Готельно-ресторанный бізнес[Текст] / Л.Нечаюк. – К.: ЦУЛ, 2017. – 346с.
9. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу [Текст] / Я.М.Сало. – Львів: Афіша, 2007. – 301 с.
10. Усов В.В. Организация производства и обслуживание на предприятии общественного

питання [Текст] / В.В.Усов. - М.: Академия, 2012. - 416 с.

11. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса Учебное пособие. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. — 248 с.
12. Чалова Н.В. Практикум для официантов, барменов по обслуживанию посетителей в ресторанах и барах [Текст] / Н.В.Чалова. – Р.-н-Д.: Феникс, 2012. – 352 с.

#### **16. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ**

1. Наукова бібліотека ЧНТУ (м. Чернігів, вул. Стрілецька,1 )
2. Чернігівська обласна універсальна наукова бібліотека ім.В.Г.Короленка (м.Чернігів, пр-т Миру, 41)
3. Все для студента [Електронне джерело]. – Режим доступу [twirpx.com](http://twirpx.com)
4. Все о туризме: туристическая библиотека[Електронне джерело]. – Режим доступу [tourlib.net](http://tourlib.net)

## Додаток А

### Форма заявки на виробництво

#### Розрахунок-заявка на виробництво

\_\_\_\_\_ (вид заходу)

\_\_\_\_\_ (кількість осіб)

\_\_\_\_\_ (час готовності)

Назва страви	Замовлення, порцій	Кількість		Вид посуду
		посуду	Порцій у 1 блюді	

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Метрдотель \_\_\_\_\_

### Форма заявки на отримання посуду

Заявка в сервізну до банкету « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Час готовності \_\_\_\_\_

Вид посуду	Кількість, шт

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Метрдотель \_\_\_\_\_

### Форма заявки на отримання столової білизни

Заявка на отримання столової білизни до банкету

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Час готовності \_\_\_\_\_

Назва	Кількість

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Метрдотель \_\_\_\_\_

**Приклад сценарію обслуговування банкету з повним обслуговуванням.**

На банкеті присутні 12 осіб. У обслуговуванні беруть участь метрдотель та 3 офіціанти.

Біля входу в ресторан гостей зустрічає швейцар.

Біля входу у вестибюль гостей зустрічає метрдотель, який вітає їх, пропонує залишити верхній одяг у гардеробі і запрошує до аванзали. У аванзалі гості збираються і можуть ознайомитися з макетом розсадження в залі. Тут же їм пропонують аперитив. Аперитив підготовляє 2 офіціанти у кімнаті, суміжній з аванзалом. У якості аперитиву гостям пропонується мартіні з льодом, апельсиновий фреш та мінеральна вода „Нарзан” і закуски: канапе з сиром та маслинами, канапе з лососем та лимоном і підсмажений мигдаль. Офіціанти виносять на тацях напої та канапе і пропонують їх гостям. Мигдаль заздалегідь розставляють у вазах на журнальних столиках у аванзалі. Аперитив триває 20 хвилин.

Після аперитиву гості проходять в банкетний зал і метрдотель пропонує зайняти своє місце згідно плану розсадження. На місці кожного гостя є кувертна картка, яка допомагає гостю зорієнтуватися. Далі слідує офіційна частина, тривалість якої складає 20 хвилин. Після неї розпочинається безпосередньо банкет з повним обслуговуванням.

За знаком метрдотеля 2 офіціанта підходять до гостей справа і пропонують мінеральну воду, наливають її у фужери, крапельки води промокають об ручник, розташований на лівій руці. Після цього пропонують горілку і наливають її в чарки для горілки. Промокають краплі об ручник.

2 інші офіціанти беруть овальні порцелянові блюда з карпаччо, ставлять на ліву руку на ручник, підійшовши до кожного гостя зліва, розкладають вміст блюда в заздалегідь розставлені закубочні тарілки. Йдуть із залу. Після прийому закусок із риби офіціанти з дозволу гостей збирають використаний посуд із закубочними приладами. Збір посуду проводять справа, розташовуючи його на лівій руці. Зібраний посуд накривають ручником і виходять із залу...



