

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра аграрного консалтингу і туризму

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Директор ННІ неперервної освіти і туризму
к.е.н., проф. М.М.Кулаєць

_____2019 р.

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

для здобувачів
першого (бакалаврського) рівня освіти
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
спеціальності 242 «Туризм»
денної та заочної форми навчання

розробник д.е.н., професор Левицька І.В.

Київ – 2019 р.

Методичні рекомендації до вивчення дисципліни обговорено та схвалено на засіданні кафедри аграрного консалтингу і туризму «___»_____2019 р., протокол №___ та на засіданні Методичної комісії ННІ неперервної освіти і туризму «___»_____2019 р., протокол №___

Розробники: Левицька Інна Ванадіївна, доктор економічних наук, професор

Рецензенти: Басюк Дар'я Іванівна, доктор економічних наук, доцент, завідувач кафедри аграрного консалтингу і туризму НУБіП

Мостенська Тетяна Леонідівна, доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри адміністративного менеджменту та зовнішньоекономічної діяльності

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

для здобувачів
першого (бакалаврського) рівня освіти
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
спеціальності 242 «Туризм»
денної та заочної форми навчання

1. ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Методичні рекомендації до вивчення дисципліни «Організація ресторанного господарства» призначені для здобувачів спеціальності 242 «Туризм» першого (бакалаврського) рівня освіти з метою підвищення ефективності самостійного вивчення дисципліни.

Самостійна робота є основною формою оволодіння навчальним матеріалом у позааудиторний час і реалізується як вид навчальної роботи, що здійснюється здобувачем не в аудиторії і без присутності викладача. Самостійній роботі передують лекції, на яких розглядаються базові та проблемні положення курсу. Після цього здобувачі повинні ознайомитися з даними методичними рекомендаціями. Деякий лекційний матеріал виноситься на самостійне опанування здобувачами.

Кожна з тем, що представлена до вивчення, має уніфіковану структуру викладання матеріалу. Спочатку наводиться назва теми, головні питання відповідно до програми курсу, на які необхідно звернути увагу при вивченні матеріалу. Наприкінці теми наведений перелік рекомендованої літератури (основної та додаткової).

До наступної частини належать завдання з контролю ступеня засвоєння матеріалу, що дозволяють викладачеві оцінити ступінь орієнтування здобувача у вивченому матеріалі та можливість його прикладного використання і застосування. Даний блок представлено розрахунковими завданнями, індивідуальними самостійними завданнями, які включають певну частку власних досліджень здобувача в діючих закладах ресторанного господарства. Наступним блоком пропонуються питання для самоконтролю та самоперевірки якості засвоєння вивченого матеріалу.

Форми і методи контролю знань здобувачів з конкретних тем наведені в тематичному плані дисципліни і включають у тому числі підготовку до аудиторних занять, усне опитування; письмове тестування; виконання індивідуальних завдань; письмової аудиторної контрольної роботи; написання та захист реферативних повідомлень та індивідуальних завдань; написання звіту з теми; виконання комплексного контрольного завдання.

Якщо здобувач під час самостійного вивчення курсу не зміг виконати те чи інше завдання даних методичних рекомендацій або в нього виникли додаткові запитання чи труднощі за матеріалом теми, він повинен звернутися до викладача за консультацією у день, передбачений графіком консультацій.

Рівень успішності знань здобувачів великою мірою залежить від їх систематичної самостійної роботи. Ефективному контролю, саме за цією стороною їх навчання, і присвячена комплексна діагностика знань здобувачів спеціальності 242 «Туризм», яка крім підвищення зацікавленості здобувачів у вивченні дисципліни надає можливість також об'єктивніше оцінити рівень їх знань.

Рубіжні семестрові контролю передбачають: виконання письмової контрольної роботи, тестування, захист реферативного повідомлення,

виконання і захист індивідуального завдання. В оцінці знань здобувачів, крім правильності, точності та повноти розкриття питань, враховується: логіка викладення матеріалу у письмовій формі, культура мови, використання і посилання на додаткові літературні джерела, користування ПК у підготовці та презентації матеріалів, обґрунтованість висновків з опрацьованої теми тощо.

2. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
3 семестр (2 курс)												
Змістовий модуль 1. Організаційні засади діяльності закладів ресторанного господарства												
Тема 1. Історія розвитку закладів ресторанного господарства	10	2	2			6						
Тема 2. Основи організації роботи ЗРГ	10	2	2			6						
Тема 3. Організація постачання ЗРГ	18	4	4			10						
Тема 4. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарства	16	4	4			8						
Разом за змістовим модулем 1	54	12	12			30						
Змістовий модуль 2. Організація виробництва продукції в закладах ресторанного господарства												
Тема 5. Основи організації виробництва продукції у ЗРГ	30	10	10			10						
Тема 6. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у ЗРГ	18	4	4			10						
Тема 7. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у ЗРГ	18	4	4			10						
Разом за змістовим модулем 2	66	18		18		30						
Всього за 3 семестр (2 курс)	120	30		30		60						
4 семестр (2 курс)												

Змістовний модуль 3. Організація обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства												
Тема 8. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів в ЗРГ	32	8	8			16						
Тема 9. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства	36	8	8			20						
Разом за змістовним модулем 3	68	16	16			36						
Змістовний модуль 4. Організація обслуговування бенкетів і спеціальних прийомів												
Тема 10. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства	32	10	10			12						
Тема 11. Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства	20	4	4			12						
Разом за змістовним модулем 4	52	14	14			24						
Всього за 4 семестр (2 курс)	120	30	30			60						
Усього годин	240	60	60			120						

3. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ КОНКРЕТНИХ ТЕМ

Тема 1. Історія розвитку закладів ресторанного господарства

Виникнення перших закладів харчування. Заклади харчування – праобрази сучасних ресторанів. Місце ресторанного господарства в індустрії гостинності. Сучасні тенденції в ресторанному господарстві. Розвиток мереж закладів ресторанного господарства в сучасних умовах господарювання. Особливості розвитку мережі закладів ресторанного господарства формату Quick&Casual. Особливості розвитку мережі закладів ресторанного господарства формату fast-food.

Зародження ресторанного господарства. Середньовічне обслуговування та його правила. Розвиток ресторанного господарства в Новий час (XVI ст. - початок XX ст.). Історія розвитку ресторанного господарства Франції. Розвиток російської ресторації – від корчми до ресторану. Зміни в становленні

ресторанного бізнесу на сучасному етапі. Основні тенденції розвитку ресторанного бізнесу.

Ресторанна справа в період революції. Концепція колективного харчування. Розвиток ресторанного господарства в 1930-1940 рр. Ресторанне господарство післявоєнних років

Ключові слова та поняття: Заклади харчування, індустрія гостинності, тенденції розвитку ресторанного господарства, Quick&Casual, fast-food, середньовічне обслуговування.

Питання для самостійного вивчення:

1. Характеристика ресторанного господарства за кордоном, етапи його розвитку.
2. Перспективи розвитку ресторанного господарства в Україні та світі
3. Соціальні чинники та їх вплив на розвиток ресторанного господарства в Україні.
4. Тенденції розвитку мереж в ресторанному господарстві.
5. Раціональне розміщення мереж, принципи їх формування

Список рекомендованих джерел:

Основна література: 17, 20, 21, 22

Додаткова література: 24, 29, 38

Інтернет-ресурси: 49, 50, 51

Завдання:

Завдання 1

Проаналізувати динаміку розвитку матеріально-технічної бази ресторанного господарства в Україні, м. Києва чи іншому регіоні (на вибір) за вказаний викладачем період.

Завдання 2

Проаналізувати динаміку забезпеченості місцями в закладах ресторанного господарства 1000 мешканців України, м. Києва чи іншого регіону (на вибір викладача) за вказаний викладачем період.

Питання для самоконтролю:

1. Охарактеризувати виникнення перших закладів харчування.
2. Дослідити розвиток кулінарної справи після падіння Римської імперії.
3. Особливості обслуговування в епоху Середньовіччя.
4. Характеристика сфери харчування на території Київської Русі.
5. Історичні віхи виникнення мистецтва кавоваріння.
6. Аспекти популяризації перших чайних закладів.
7. Внесок кулінарних митців в еволюцію ресторанної справи.
8. Значення закладів харчування для індустрії туризму.

Тема 2. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства

Підприємство – основна ланка галузі з постачання послуг. Організація надання послуг як сфера комерційної діяльності закладів ресторанного господарства. Загальні особливості ринку послуг.

Основні поняття та визначення у сфері послуг: послуга, надання послуги, постачальник послуги, споживач послуги. Загальні вимоги до послуг та обслуговування.

Класифікація послуг за основними ознаками: за сферою обслуговування, призначенням, формою надання послуги, видом діяльності, об'єктом обслуговування, суб'єктом обслуговування.

Сутність, форми і функції конкуренції на ринку послуг. Конкурентна стратегія закладів ресторанного господарства на ринку послуг.

Специфічна особливість ресторанного господарства. Поєднання процесів виробництва, реалізації та споживання в закладах ресторанного господарства. Основні функції ресторанного господарства. Терміни та визначення галузі.

Основні ознаки класифікації закладів ресторанного господарства. Характеристика основних типів та класів закладів ресторанного господарства. Поняття мережі закладів ресторанного господарства та принципи її формування.

Основні правила роботи закладів ресторанного господарства.

Основні вимоги щодо роботи суб'єктів господарської діяльності закладів (підприємств), усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері ресторанного господарства. Статут підприємства, його структура. Вимоги до організації виробництва та продажу продукції. Контроль за роботою суб'єктів господарської діяльності.

Характеристика виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства. Фактори що впливають на її формування. Функції, які виконують заклади ресторанного господарства. Класифікація виробничої структури закладів ресторанного господарства. Моделювання виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства з метою одержання оптимального процесу трансформації сировини та напівфабрикатів у готову продукцію.

Ключові слова та поняття: заклади ресторанного господарства (ЗРГ), класифікація ЗРГ, мережа ЗРГ, загальна торговельна структура ЗРГ, виробнича торговельна структура ЗРГ.

Питання для самостійного вивчення:

1. Особливості аналізу виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства.
2. Характеристика факторів, що впливають на формування виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства.
3. Характеристика функцій, які виконують заклади ресторанного

господарства.

4. Класифікація виробничої структури закладів ресторанного господарства.

5. Моделювання виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства з метою одержання оптимального процесу трансформації сировини та напівфабрикатів у готову продукцію.

Список рекомендованих джерел:

Основна література: 17, 20, 21, 22

Додаткова література: 24, 29, 38

Інтернет-ресурси: 49, 50, 51

Завдання:

Завдання 1

Проаналізувати динаміку розвитку закладів ресторанного господарства за типами (ресторани, кафе, бари, їдальні та постачання їжі) за певний період часу (на вибір викладача) і побудувати кругову діаграму (чи гістограму).

Завдання 2

Проаналізувати динаміку середньої місткості одного закладу ресторанного господарства в Україні, м.Києва чи іншому регіоні (на вибір викладача) за вказаний викладачем період.

Завдання 3

Вивчити нормативні документи, що регламентують діяльність закладів ресторанного господарства і занотувати у зошиті.

Питання для самоконтролю:

1. Дати визначення ресторанному господарству як виду економічної діяльності.

2. Які та скільки функцій виконує галузь ресторанного господарства?

3. У чому полягають особливості галузі ресторанного господарства?

4. Яке соціально-економічне значення галузі ресторанного господарства?

5. Які особливості притаманні діяльності будь-якого закладу ресторанного господарства?

6. Назвіть законодавчі та нормативні документи, що регламентують діяльність галузі.

7. Охарактеризуйте сучасний стан розвитку матеріально-технічної бази галузі ресторанного господарства по Україні в цілому та по регіонах.

8. Охарактеризуйте тенденцію розвитку галузі ресторанного господарства в сучасних умовах по Україні в цілому та по регіонах.

9. Охарактеризуйте динаміку основних типів закладів ресторанного господарства по Україні в цілому та по регіонах (за термін, що вказаний викладачем).

Тема 3. Організація постачання закладів ресторанного господарства

Основні принципи та особливості постачання закладів ресторанного господарства в сучасних умовах. Характеристика основних видів, форм і джерел постачання закладів ресторанного господарства.

Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства: функції служб продовольчого постачання, характеристика транзитної та складської форм поставок сировини та продовольчих товарів, централізованого та децентралізованого способів доставки товарів, кільцевого та маятникового маршрутів завезення товарів.

Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики. Організація договірних взаємовідносин з постачальниками. Моделювання умов укладання угод із закупівлі товарних ресурсів. Організація вхідного контролю якості товарів та продовольчої сировини згідно із СанПіН 42-123-5777-91.

Організація матеріально-технічного забезпечення. Форми постачання та вибір постачальників. Номенклатура предметів матеріально-технічного оснащення. Норми та методи визначення потреби у предметах матеріально-технічного призначення.

Шляхи підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства.

Організація паливно-енергетичного господарства закладів ресторанного господарства.

Логістичний підхід до управління матеріальними потоками.

Удосконалення організації постачання в галузі.

Ключові слова та поняття: джерела постачання, завдання організації постачання, диспетчерська служба, види транспорту, порядок приймання та обліку товару, продовольчий баланс, форми постачання, договори на постачання.

Питання для самостійного вивчення:

1. Характеристика номенклатури предметів матеріально-технічного оснащення.
2. Норми та методи визначення потреби у предметах матеріально-технічного призначення.
3. Характеристика шляхів підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства.
4. Аналіз паливно-енергетичного господарства закладів ресторанного господарства.
5. Характеристика логістичного підходу до управління матеріальними потоками.
6. Визначити шляхи удосконалення організації постачання в закладах ресторанного господарства.

Список рекомендованих джерел:

Основна література: 18, 19, 20, 21

Додаткова література: 23, 7, 11

Інтернет-ресурси: 51, 52, 54

Завдання:

Завдання 1

Розрахувати кількість і вид меблів у новому кафе на 60 місць. Вказати, який відсоток меблів із зазначенням виду від загальної кількості місць оновлюється в діючому закладі ресторанного господарства.

Завдання 2

У закусочній на 40 місць середньодобова кількість споживачів складає 320 осіб, коефіцієнт споживання холодних страв і закусок - 1,3; перших страв - 0,1; других "страв - 0,9. Кафе працює 350 днів на рік. Вибуття фарфорового посуду за один його обіг складає 0,05%. Зробіть необхідні розрахунки і визначте річну потребу кафе у порцеляновому посуді.

Розрахувати необхідну кількість сировини для виконання виробничої програми.

Навести приклади сучасних видів тари для продукції закладів ресторанного господарства.

Питання для самоконтролю:

1. У чому полягає головне завдання закладу ресторанного господарства з організації та управління постачанням?
2. Що таке угода постачання і який існує термін її укладання?
3. Розкрийте сутність прямих довгострокових зв'язків ?
4. Які основні принципи будування взаємовідносин з постачальниками?
5. Які існують форми постачання у практиці роботи закладів ресторанного господарства?
6. У чому підміна транзитної форми постачання від складської?
7. Назвіть форми і методи постачання закладів ресторанного господарства продовольчими товарами та предметами матеріально-технічного забезпечення.
8. Які існують способи доставки сировини та продовольчих товарів до закладів ресторанного господарства? У чому полягає їх сутність?
9. Назвіть вимоги до транспортування харчових продуктів.
10. Як розраховується добова потреба закладів у сировині та продовольчих товарах?
11. Відобразіть модель розрахунку продовольчого балансу.
12. Назвіть номенклатуру предметів матеріально-технічного оснащення закладів ресторанного господарства.
13. Назвіть фактори впливу на потребу закладів ресторанного господарства у предметах матеріально-технічного оснащення.

Тема 4. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарства

Організація роботи складського господарства. Основні функції та призначення складського господарства. Склад як елемент логістичної системи. Види та характеристика складських приміщень, обладнання і тара, що в них застосовуються. Організація складських приміщень з елементами логістики. Площі та принципи розміщення складських приміщень. Правила приймання та відпускання товарів. Шляхи удосконалення організації складського господарства.

Організація тарного господарства. Значення тари та її роль в організації товароруу. Класифікація тари. Ефективність раціональної організації тарного господарства ресторанного господарства.

Організація транспортно-експедиційних операцій і транспортного господарства. Види транспорту, які використовуються для постачання закладів ресторанного господарства продовольчими товарами та засобами матеріально-технічного призначення. Оптимізація маршрутів доставки товарів. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів у ресторанному господарстві.

Ключові слова та поняття: оперативне планування, складські приміщення, виробнича програма, характеристика інвентарю, тара, види тари, санітарна служба, контроль сировини, експедиція, механізація вантажно-розвантажувальних робіт.

Питання для самостійного вивчення:

1. Організація транспортно-експедиційних операцій і транспортного господарства.
2. Характеристика основних видів транспорту, які використовуються для постачання закладів ресторанного господарства продовольчими товарами та засобами матеріально-технічного призначення.
3. Оптимізація маршрутів доставки товарів.
4. Визначення шляхів підвищення ефективності використання транспортних засобів у ресторанному господарстві.
5. Визначення шляхів удосконалення організації складського господарства.

Список рекомендованих джерел:

Основна література: 19, 21, 22

Додаткова література: 23, 25, 30, 33

Інтернет-ресурси: 51, 54, 56

Завдання:

Завдання 1

Вивчіть на матеріалах діючого закладу ресторанного господарства перелік складських приміщень для зберігання продовольчих товарів та предметів матеріально-технічного призначення.

Завдання 2

Вивчіть на матеріалах діючого закладу ресторанного господарства перелік предметів матеріально-технічного призначення, що потребується для ефективного функціонування закладу.

Завдання 3

Дослідити у діючому закладі ресторанного господарства інвентар, що використовується комірником при відкорковуванні.

Питання для самоконтролю:

1. У чому полягають основні функції складського господарства?
2. Назвіть класифікаційні ознаки складських приміщень.
3. Назвіть вимоги до температурного режиму зберігання сировини; напівфабрикатів; відходів; тари.
4. Назвіть устаткування та інвентар складських приміщень.
5. Назвіть об'ємно-планувальні вимоги до складських приміщень.
6. У чому полягають санітарно-гігієнічні вимоги до складських приміщень?
7. Назвіть основні правила зберігання продуктів.
8. Які служби здійснюють контроль якості продуктів та товарів у закладі ресторанного господарства?
9. Які товари забороняється приймати до закладу ресторанного господарства?
10. Що є наслідками виникнення ненормованих втрат?
11. Яка послідовність відпуску сировини і продовольчих товарів на виробництво до власного закладу; до філій; до буфетів?
12. Назвіть склад тарного господарства закладу ресторанного господарства.
13. Згідно з якими ознаками класифікується тара?
14. Назвіть заходи щодо підтримки складських приміщень у належному санітарному стані.

Тема 5. Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства

Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства. Структура виробничого процесу. Поняття виробничого процесу. Характеристика основних елементів виробничого процесу: процесу праці, предметів і засобів праці.

Класифікація виробничих процесів. Класифікація виробничих процесів: за призначенням, перебігом у часі та ступеня автоматизації. Основні, допоміжні та обслуговуючі процеси. Поняття та характеристика технологічного процесу.

Операція як основна структурна одиниця виробничого процесу. Основні та допоміжні операції.

Основні принципи організації виробництва у закладах ресторанного господарства. Особливості їх застосування в сучасних умовах.

Раціональна організація виробничого процесу в просторі та часі. Принципи раціональної організації виробничого процесу: безперервність, паралельність, прямоточність, поточність, ритмічність, партійність, їх характеристика та показники.

Типи виробництва та їх організаційно-економічна характеристика. Поняття типу виробництва. Характеристика типів виробництва: одиничного, серійного, масового, дослідного. Характеристика робочих місць виробництв різних типів. Кількісна характеристика виробничих підрозділів – рівень спеціалізації робочих місць.

Вплив типу виробництва на його організаційно-технічну побудову й ефективність. Передумови підвищення ефективності виробництва.

Організація ділянок, відділень, окремих робочих місць.

Організаційні основи оперативного планування виробництва у закладах ресторанного господарства. Цілі, завдання, функції та напрями оперативного планування виробництва, його організаційні особливості. Нормативна база оперативного планування виробництва.

Виробнича програма закладу ресторанного господарства. Значення та склад виробничої програми підприємства. Техніко-економічне обґрунтування виробничої програми. Принципи формування виробничої програми для закладів ресторанного господарства різних типів. Розробка наряду-замовлення, планового меню, плану-меню, їх характеристика. Фактори, що враховуються при складанні виробничої програми закладів ресторанного господарства. Види меню та їх характеристика. Оптимізація меню як складова стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Фактори, що впливають на складання меню.

Основи організації виробничих цехів. Загальна характеристика виробничих цехів – заготівельних, доготівельних, спеціалізованих. Основні принципи та вимоги до організації роботи цехів та допоміжних служб закладів ресторанного господарства.

Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з м'яса. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються у цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з м'яса. Технологічні лінії та ділянки, організація робочих місць у цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з м'яса.

Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються у цеху. Організація технологічного процесу обробки птиці та виробництва напівфабрикатів з птиці. Організація робочих місць у цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що

виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці.

Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з овочів. Асортимент напівфабрикатів, що виробляються в цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з овочів. Технологічні лінії та дільниці, організація робочих місць в овочевому цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з овочів.

Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з гідробіонтів. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються в цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з риби. Особливості обробки нерибних продуктів моря. Технологічні лінії та дільниці, що виділяються в цеху. Організація робочих місць у цеху, їх оснащення обладнанням, інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з гідробіонтів.

Організація роботи гарячого цеху. Принципи розміщення приміщення гарячого цеху та раціонального розміщення обладнання в ньому. Призначенням гарячого цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Відділення, що виділяються в гарячому цеху. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Контроль якості продукції, що виготовляється. Шляхи удосконалення організації роботи гарячого цеху.

Організація роботи холодного цеху. Принципи розміщення холодного цеху та раціонального розміщення обладнання в ньому. Призначення холодного цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Технологічні дільниці, що виділяються в холодному цеху залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Санітарно-гігієнічні вимоги до організації виробничого процесу в холодному цеху. Контроль якості продукції, що виготовляється. Шляхи удосконалення організації роботи холодного цеху.

Організація роботи спеціалізованих цехів. Асортимент та потужність кулінарних цехів. Призначення кулінарного цеху, асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Принципи розробки виробничої програми цеху. Схема організації виробничих процесів у кулінарному цеху. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в кулінарному цеху. Технологічні лінії та дільниці кулінарного цеху, принципи їх організації. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Шляхи удосконалення організації роботи кулінарного цеху.

Організація роботи кондитерського цеху. Асортимент та потужність кондитерських цехів. Особливості виробництва кондитерських виробів у ресторанному господарстві. Принципи розробки виробничої програми цеху. Принципи раціонального розміщення приміщень кондитерських цехів різної

потужності. Технологічна схема організації процесу виробництва кондитерських виробів. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в цеху. Лінії та дільниці цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості сировини та готових кондитерських виробів. Організація праці кондитерів у цехах. Особливості додержання санітарного режиму виробництва кондитерських виробів.

Організація роботи борошняного цеху. Асортимент та потужність борошняних цехів. Призначення та асортимент продукції борошняного цеху. Характеристика виробничих і технологічних процесів, які відбуваються в цеху. Моделювання раціональної організації робочих місць у цеху.

Організація роботи допоміжних приміщень. Організація роботи хліборізки. Вимоги до приміщення, що призначене для нарізання хлібу. Організація робочого місця працівника, який нарізає хліб.

Організація роботи мийної кухонного посуду. Вимоги до приміщення, що призначене для миття кухонного посуду. Вимоги до умов праці у мийних кухонного посуду.

Ключові слова та поняття: виробництво продукції, структура виробництва, виробничий процес, виробничо-сервісна структура ЗРГ, раціональна організація виробничих процесів, робоче місце.

Питання для самостійного вивчення:

1. Характеристика принципів розробки виробничої програми спеціалізованого цеху.
2. Принципи раціонального розміщення приміщень кондитерських цехів різної потужності.
3. Характеристика технологічної схеми організації процесу виробництва кондитерських виробів.
4. Які відділення та виробничі приміщення виділяються в спеціалізованому цеху?
5. Які лінії та дільниці цеху оснащені обладнанням та інвентарем?
6. Який контроль якості сировини та готових кондитерських виробів?
7. Характеристика організації праці кондитерів у цехах.
8. Які особливості додержання санітарного режиму виробництва кондитерських виробів?
9. Як визначити асортимент та потужність борошняних цехів у закладах ресторанного господарства?

Список рекомендованих джерел:

Основна література: 18, 20, 21, 22

Додаткова література: 24, 25, 29, 46

Інтернет-ресурси: 51, 53, 54

Завдання:

Завдання 1

Скласти принципову план-схему виробничих приміщень закладу ресторанного господарства одного з нижчезазначених типів (на вибір викладача): ресторан, що працює на напівфабрикатах (сировині, на напівфабрикатах і сировині); кафе загального типу (кафе-молочне, кафе-морозиво, кафе-кондитерське, кафе-пекарня); чайний салон; кав'ярня; їдальня загального типу (дієтична, вегетаріанська тощо); закусочна (м'ясна, рибна, овочева тощо); спеціалізований заклад (шашлична, галушкова, дерунна, кулішна, сосискова, млинцева, піріжкова, чебуречна, котлетна, пельменна, варенична тощо); піцерія; джелатерія; бар загального типу (винний, пивний, молочний, вітамінний, коктейль-бар, фітобар, соковий бар, салат - бар, снєк-бар тощо).

Завдання 2

Розробити принципову план-схему окремого цеху (на вибір викладача) з розміщенням відповідного устаткування. За основу взяти данні п.1 та вимоги раціональної організації виробничих приміщень.

Завдання 3

Скласти організаційну схему певного робочого місця певного цеху (на вибір викладача) з розміщенням устаткування і зазначенням відповідних розмірів.

Завдання 4

Скласти меню для нижчезазначеного закладу ресторанного господарства (на вибір студента) з дотриманням усіх вимог оформлення:

- *ресторан* (класів: «першого», «вищого», «люкс», при готелі, дієтичного, пивного, рибного, м'ясного, вегетаріанського, з авторською кухнею, етнічною, креативною та кухнею ф'южн-спрямування, з кухнею народів світу, кабаре, клубу, нічного клубу, тощо);

- *кафе* (загального типу, кафе-кондитерського, кафе-пекарні, кафе-дитячого (молодіжного), кафе-десертного, піцерії, кав'ярні, кафе-спеціалізованого (кулішної, дерунної, галушкової, млинцевої, сосискової, вареничної, пельменної, шашличної, котлетної, закусочної (рибної, м'ясної) тощо);

- *бару* (класів: «першого», «вищого», «люкс», при готелі, спеціалізованого (винного, сокового, фітоспрямування, коктейль-бару, кава-бару, молочного, гриль, диско, сендвіч-бару, снєк-бару, пабу, таверни тощо); *спеціалізованого закладу* (шинок, фуд-корт, фаст-фуд тощо); їдальні (загальномісцевої, при промисловому закладі, при навчальному закладі, дієтичної, вегетаріанської тощо).

Питання для самоконтролю:

1. У чому полягають основні положення раціональної організації виробництва?
2. Яку структуру має виробництво закладу ресторанного господарства?
3. Які Ви знаєте умови виділення цеху в самостійну виробничу одиницю?

4. Дайте визначення ознакам спеціалізації цехів: технологічній, предметній, змішаній.
5. Охарактеризуйте виробничі процеси за їх видами.
6. Назвіть основні принципи раціональної організації виробничих процесів.
7. Які ознаки поточного виробництва?
8. Назвіть вимоги до раціональної організації виробничих приміщень.
9. Наведіть значення коефіцієнтів використання площі для розрахунку виробничих приміщень закладів ресторанного господарства.
10. Який принцип раціональної організації виробничих процесів має три форми?
11. Розкрийте подвійну сутність оперативного планування виробництвом.
12. Назвіть осіб, які здійснюють оперативне планування підприємством; виробництвом.
13. Яка сфера застосування наряду-замовлення; планового меню; плану-меню? Дайте визначення цим поняттям.
14. Фактори впливу на асортимент страв і виробів в плані-меню.
15. Назвіть вихідні дані для складання виробничої програми на заготівельних підприємствах.
16. Напишіть модель розрахунку середньоденної кількості кулінарної продукції за структурою.
17. Які існують правила розташування страв у меню?
18. Визначте сферу застосування методів сітьового планування та управління виробництвом у громадському харчуванні.
19. Яку можливість надає використання системи СГІУ в ресторанному господарстві?
20. Назвіть параметри сітьового графіка й алгоритми їх розрахунку.
21. Назвіть правила побудови сітьових графіків.

Тема 6. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Основні поняття: процес обслуговування, умови обслуговування. Системний підхід до процесу обслуговування в закладах ресторанного господарства.

Основні види обслуговування: реалізація продукції в закладах ресторанного господарства, доставка та реалізація продукції за місцем роботи, навчання, під час проведення спортивних заходів, у місцях відпочинку, у вагонах потягів тощо, продаж продукції власного виробництва для споживання вдома через магазини кулінарії.

Класифікація методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства: обслуговування офіціантами, самообслуговування та комбінований метод.

Класифікація форм самообслуговування та їх характеристика. Структура процесу самообслуговування.

Класифікація форм обслуговування офіціантами та їх характеристика.
Структура процесу обслуговування офіціантами.

Змішані форми обслуговування споживачів та сфери їх застосування.

Вимоги до організації обслуговування споживачів відповідно до міжнародних стандартів, правил і норм.

Значення вивчення попиту споживачів у процесі стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Сутність і особливості попиту на послуги закладів ресторанного господарства різних типів. Методи вивчення попиту споживачів: анкетне опитування, інтерв'ю, облік продажу страв за допомогою ПК тощо. Порядок розробки анкети.

Рекламні засоби, які використовуються в закладах ресторанного господарства. Рекламне просування закладів ресторанного господарства на ринок послуг.

Ключові слова та поняття: обслуговування, методи обслуговування, форми обслуговування, способи обслуговування, види посуду, торговельне приміщення, види сервірування столів, офіціант, змішаний метод обслуговування, техніка обслуговування.

Питання для самостійного вивчення:

1. Які вимоги до організації обслуговування споживачів відповідно до міжнародних стандартів, правил і норм?

2. Яке значення вивчення попиту споживачів у процесі стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства?

3. Яка сутність і особливості попиту на послуги закладів ресторанного господарства різних типів?

4. Які методи вивчення попиту споживачів: анкетне опитування, інтерв'ю, облік продажу страв за допомогою ПК тощо?

5. Які рекламні засоби використовуються в закладах ресторанного господарства?

6. Яка структура процесу самообслуговування у закладах ресторанного господарства?

7. Яка класифікація форм обслуговування офіціантами та структура процесу обслуговування офіціантами?

Список рекомендованих джерел:

Основна література: 19, 20, 21, 22

Додаткова література: 23, 24, 26

Інтернет-ресурси: 51, 52, 54, 55

Завдання:

Завдання 1

На промисловому підприємстві працюють 980 робітників у максимально завантажену зміну. Під час обідньої перерви вони відвідують їдальню при

підприємстві на 200 місць. Чи забезпечується повне охоплення послугами харчування цих робітників? Запропонуйте ваші альтернативні рішення.

Завдання 2

На промисловому підприємстві працюють 1080 робітників. В 1 зміну працюють 75% від загальної чисельності робітників, у 2-гу - 25%. Під час обідньої перерви вони відвідують їдальню при підприємстві на 220 місць. Чи забезпечується повне охоплення послугами харчування цих робітників? У разі негативної відповіді розрахуйте додатково потрібну кількість місць та запропонуйте тип закладу ресторанного господарства.

Завдання 3

Яка кількість місць повинна бути в їдальні при ВНЗ, де навчаються 1200 студентів у 1 зміну, 480 студентів у 2 зміну, кількість адміністративно-обслуговуючого персоналу дорівнює 80 осіб, а професорсько-викладацького і аспірантського персоналу складає 420 осіб.

Завдання 4

Наведіть приклади розрахунку числа місць у закладах ресторанного господарства при промислових підприємствах, школах, навчальних закладах.

Завдання 5

Назвіть мережеві та немережеві заклади ресторанного господарства, що функціонують у великих містах України.

Питання для самоконтролю:

1. Яка класифікація методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства?
2. Яка класифікація форм самообслуговування та їх характеристика?
3. Яка структура процесу самообслуговування у ЗРГ?
4. Яка класифікація форм обслуговування офіціантами та їх характеристика?
5. Що означає поняття «змішані форми обслуговування споживачів» та яка сфера їх застосування?

Тема 7. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Характеристика споруд та будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства. Екстер'єр як елемент рекламних засобів.

Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами. Вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства. Сучасні види та тенденції розвитку інтер'єру закладів ресторанного господарства. види елементів дизайну приміщень: дизайн світла, фітодизайн, аквадизайн, використання елементів флористики в дизайні інтер'єру тощо. вимоги до комфортності в приміщеннях: дотримання температурного режиму, вентиляції, санітарного стану.

Характеристика торговельних приміщень: вестибюль, аванзала, банкетна зала, сервіс-бар, мийна столового посуду, сервізна.

Характеристика предметів матеріально-технічного забезпечення. Обладнання торговельних залів. Характеристика столів: ресторанних, банкетних, фуршетних, підсобних, сервантів, стільців тощо.

Класифікація та характеристика столового посуду і наборів відповідно до матеріалу виготовлення й функціонального призначення. Характеристика та призначення порцелянового та фаянсового посуду. Стильове різноманіття порцелянового посуду. Характеристика керамічного посуду. Призначення посуду: утилітарне та декоративне. Гончарний та майоліковий посуд.

Характеристика металевого посуду та приборів. Посуд з фольгокартону. Сфера застосування металевого посуду та посуду з фольгокартону.

Характеристика та призначення скляного посуду.

Характеристика і призначення посуду і приборів з полімерних матеріалів. Характеристика та призначення посуду з дерева, паперу тощо.

Характеристика та призначення столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники.

Ключові слова та поняття: види приміщень, характеристика торговельних приміщень, інтер'єр, предмети матеріально-технічного забезпечення, види устаткування, попереднє сервірування столів, роздавальна лінія, столовий посуд, складання серветок.

Питання для самостійного вивчення:

1. Яка характеристика металевого посуду та приборів у закладах ресторанного господарства?
2. Яка характеристика та призначення скляного посуду у закладах ресторанного господарства?
3. Яка характеристика і призначення посуду і приборів з полімерних матеріалів у закладах ресторанного господарства?
4. Яка характеристика та призначення посуду з дерева, паперу у закладах ресторанного господарства?
5. Яка характеристика та призначення столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники у закладах ресторанного господарства?

Список рекомендованих джерел:

Основна література: 17, 18, 19, 22

Додаткова література: 25, 34, 37, 41, 43

Інтернет-ресурси: 51, 53, 55

Завдання:

Завдання 1

Провести аналіз організації роботи виробничих приміщень діючого закладу ресторанного господарства за системою:

- розміщення цеху відносно складських приміщень та інших цехів;

- наявність технологічних ліній і робочих місць, забезпеченість їх обладнанням, інструментами та інвентарем, технологічною документацією;
- кваліфікаційний склад працівників, форма організації їх праці.

Завдання 2

Згідно з планами закладів ресторанного господарства, які знаходяться на робочих місцях, визначити дотримання головних вимог при розташуванні різних приміщень. Звернути увагу на взаємозв'язок виробничих приміщень з коморами, торговельними приміщеннями. Визначити, чи дотримуються правила техніки безпеки, охорони праці та протипожежної безпеки, санітарно-гігієнічні вимоги, чи забезпечується нерозривний, послідовний технологічний процес при обробці сировини, виготовлення їжі та її реалізації.

Завдання 3

Виконати компоновку цехів згідно з розрахунками і розміщенням обладнання в цехах.

Питання для самоконтролю:

1. Що включається до вимог щодо безпеки послуг?
2. Що включається до вимог щодо екологічності послуг?
3. Які нормативні документи встановлюють класифікацію послуг, загальні вимоги до якості та безпеки послуг, що здійснюються у сфері ресторанного господарства?
4. Назвіть структурні елементи матеріально-технічної бази закладу ресторанного господарства для організації обслуговування споживачів.
5. Які Ви знаєте види устаткування, що використовуються для здійснення процесів обслуговування споживачів?
6. Дайте характеристику та визначте призначення класичного вітчизняного порцелянового та фаянсового посуду, який має утилітарне, функціональне та декоративне призначення.
7. Дайте характеристику основним та додатковим наборам та визначить їх призначення.
8. Охарактеризуйте дерев'яний посуд та набори і визначте сферу їх застосування.
9. Охарактеризуйте посуд і набори з полімерних матеріалів, їх перевагу і недоліки та визначте сферу їх використання.
10. Дайте характеристику посуду з фольги та картону з фольгою і визначте сферу їх застосування.
11. Охарактеризуйте сучасні тенденції (європейські та вітчизняні) у розмірах, місткості та призначенні утилітарного, функціонального та декоративного посуду та наборів.
12. Дайте характеристику асортименту посуду із скла і його сполук іноземних виробників, які функціонують на ринку України.

Тема 8. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів в закладах ресторанного господарства

Характеристика меню. Призначення та принципи його складання. Види меню, їх оформлення. Характеристика преїскуранту, винної та коктейльної карти.

Клінінгові технології підготовки торгівельних приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість. Особливості підготовки до обслуговування посуду, приборів, столової білизни.

Попереднє сервірування столу. Особливості попереднього сервірування столу до сніданку, обіду, вечері.

Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані. Способи подавання страв та закусок: в обнос, з використанням підсобного столу, в стіл.

Правила подання страв та напоїв: послідовність подавання, температурний режим, відповідний посуд, прибори тощо.

Особливості подавання буфетної продукції.

Правила вибору та техніка подавання алкогольних та безалкогольних напоїв до закусок та страв.

Правила подавання холодних страв та закусок, гарячих закусок. Асортимент продукції. температурний режим подання. Посуд, що використовується при цьому.

Особливості подання супів. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що використовується при цьому.

Особливості подання других страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що використовується при цьому.

Правила подання солодких страв та напоїв власного виробництва. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що використовується при цьому.

Правила подання холодних та гарячих страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що використовується при цьому.

Правила подання холодних та гарячих напоїв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що використовується при цьому. Техніка подання напоїв до столу.

Правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами.

Основні принципи моделювання процесу обслуговування споживачів.

Обслуговування споживачів у їдальнях: структура приміщень до обслуговування споживачів.

Призначення, розміщення та класифікація ліній роздачі. Характеристика та особливості функціонування ліній роздачі у закладах ресторанного господарства із самообслуговуванням. Лінії роздачі: механізовані, немеханізовані, автоматизовані тощо. Вимоги до організації робочих місць на лініях роздачі.

Обслуговування споживачів у кафе, закусочних. Організація роботи буфетів.

Організація роботи барів, їх класифікація. Організація робочого місця бармена.

Ключові слова та поняття: столовий посуд, скляний посуд, елементи обслуговування, попереднє сервірування столу, способи подавання страв, послідовність подавання страв, асортимент продукції, температурний режим подання страв.

Питання для самостійного вивчення:

1. Які правила подання холодних та гарячих страв у закладах ресторанного господарства?
2. Які правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами у закладах ресторанного господарства?
3. Які основні принципи моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства?
4. Як відбувається обслуговування споживачів у їдальнях: структура приміщень до обслуговування споживачів?
5. Яке призначення, розміщення та класифікація ліній роздачі у закладах ресторанного господарства?
6. Як відбувається обслуговування споживачів у кафе та закусочних?
7. Охарактеризуйте організацію робочого місця бармена.

Список рекомендованих джерел:

Основна література: 18, 20, 21, 22

Додаткова література: 23, 34, 36, 39

Інтернет-ресурси: 51, 52, 54

Завдання:

Завдання 1

Схематично зобразіть попередню сервіровку столу на один куверт при подачі на банкеті-чаї такої страви (на вибір викладача):

- «Морозиво смажене з соусом «карамель»;
- «Яблука в тісті смажені»;
- «Салат «Фруктова фантазія»;
- «Банани фламбе з вершками»;
- «Млинці з абрикосовим соусом».

Назвіть усі способи подачі обраної страви.

Підберіть посуд та набори, які використовуються при сервіруванні та подаванні.

Назвіть черговість обслуговування гостей і наведіть усі можливі варіанти розташування банкетних столів і сервантів у залі.

Завдання 2

Схематично зобразіть повну індивідуальну сервіровку столу і зазначте черговість сервірування одного куверту згідно з попереднім замовленням:

- рибне асорті (горбуша, сьомга малосолені; балик осетровий; вершкове масло; огірок та помідор натуральні; оливи; лимон; зелень):

- осетрина припущена;
- соус «біле вино»;
- кукурудза, спаржева квасоля, кольорова капуста відварені;
- філе курки смажене у сухарях;
- "рис відварений; морква під соусом «бешамель»;
- "кава з коньяком «Закарпатський»;
- хліб пшеничний та житній.

Оберіть спосіб подавання страв.

Виберіть допоміжні набори.

Зазначте черговість подавання страв споживачеві.

Вкажіть вид посуду для подавання страв.

Запропонуйте алкогольні напої із зазначенням місткості.

Виберіть посуд зі скла.

Усі розрахунки зведіть до таблиці.

Питання для самоконтролю:

1. Дайте відповідне визначення термінам: послуга; процес обслуговування; умови обслуговування; якість послуги; безпека послуги; екологічність послуги.

2. На які види підрозділяються послуги, які надаються споживачам закладами ресторанного господарства різних типів та класів та громадянами підприємцями?

3. Що включається до вимог щодо безпеки послуг?

4. Що включається до вимог щодо екологічності послуг?

5. Які нормативні документи встановлюють класифікацію послуг, загальні вимоги до якості та безпеки послуг, що здійснюються у сфері ресторанного господарства?

6. Назвіть структурні елементи матеріально-технічної бази закладу ресторанного господарства для організації обслуговування споживачів.

7. Які Ви знаєте види устаткування, що використовуються для здійснення процесів обслуговування споживачів?

8. Дайте характеристику та визначте призначення класичного вітчизняного порцелянового та фаянсового посуду, який має утилітарне, функціональне та декоративне призначення.

9. Дайте характеристику основним та додатковим наборам та визначить їх призначення.

10. Охарактеризуйте дерев'яний посуд та набори і визначте сферу їх застосування.

11. Охарактеризуйте посуд і набори з полімерних матеріалів, їх перевагу і недоліки та визначте сферу їх використання.

12. Дайте характеристику посуду з фольги та картону з фольгою і визначте сферу їх застосування.

13. Охарактеризуйте сучасні тенденції (європейські та вітчизняні) у розмірах, місткості та призначенні утилітарного, функціонального та декоративного посуду та наборів.

14. Дайте характеристику асортименту посуду із скла і його сполук іноземних виробників, які функціонують на ринку України.

15. Здійсніть класифікацію видів, методів та форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

16. Охарактеризуйте загальні вимоги до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства різного формату.

17. Охарактеризуйте техніку обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства та її складові елементи.

18. Вимоги щодо етичних норм поведінки обслуговуючого персоналу в закладах ресторанного господарства.

19. Вимоги щодо організації обслуговування споживачів при змішаних методах обслуговування.

20. Згідно з якими ознаками класифікуються роздаткові лінії?

21. Які особливості має організація роздавальної зони в ресторанах з різними методами обслуговування споживачів?

22. Які існують особливості компоновочного вирішення розміщення зони роздачі з урахуванням закордонного досвіду?

23. Які основні показники якості функціонування роздавальних ліній?

24. Які існують основні способи подавання страв? У чому воші полягають?

25. Назвіть черговість подання споживачеві «Борщу українського з пампушками».

26. У чому полягають особливості подавання коктейль-салатів?

27. У чому полягає різниця в подаванні зернистої та паюсної ікри?

28. Яка різниця існує при подаванні страв «кокот» та «жульєн»?

29. Зазначте особливості подавання страв «кокіль».

30. Особливості подання тартинок.

31. Які особливості існують при подаванні прозорих супів з гарніром та без нього?

32. Які особливості існують при подаванні супів-пюре, супів-крем?

33. У чому полягають особливості подавання холодних супів?

34. Які існують правила подавання національних супів?

35. Назвіть особливості подавання других страв в однопорційних та багатопорційних блюдах.

36. Правила подавання других страв на порційних сковорідках.

37. Правила подавання других гарячих страв за допомогою приставних (підсобних) столиків у залі ресторану.

38. Правила подавання других страв у керамічних горщиках.

Тема 9. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства

Організація обслуговування згрупованого контингенту споживачів за місцем роботи.

Класифікація промислового виробництва, де працюють згруповані контингенти споживачів: перервне, безперервне, потокове. Особливості формування вхідного потоку споживачів у закладах ресторанного господарства за даних видів промислових виробництв.

Типи закладів ресторанного господарства за місцем роботи. Рекомендовані форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем роботи. Моделювання процесу обслуговування споживачів з урахуванням виду промислового виробництва.

Організація розгрупованого контингенту споживачів. Основні принципи організації обслуговування. Організація харчування будівельників у міській та позаміській зоні.

Особливості харчування шахтарів.

Особливості організації харчування студентів. Типи закладів ресторанного господарства за місцем навчання. Рекомендовані форми обслуговування споживачів. Характеристика торгово-технологічного устаткування, ліній роздачі. Організація пільгового та дієтичного харчування, організація харчування студентів при гуртожитках.

Особливості організації харчування школярів за місцем навчання. Режим харчування. Методи обслуговування, які використовуються під час харчування школярів. Організація дієтичного харчування.

Організація харчування учнів технікумів і ПТУ за місцем навчання. Типи закладів ресторанного господарства. Рекомендовані форми обслуговування. Моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем навчання.

Особливості організації харчування споживачів у закладах лікувально-оздоровчого відпочинку: санаторіях, пансіонах, базах відпочинку. Типи закладів ресторанного господарства за місцем відпочинку. Рекомендовані форми обслуговування споживачів.

Організація обслуговування пасажирів на залізничному транспорті.

Організація обслуговування споживачів в аеропортах, на борту літака.

Особливості організації обслуговування пасажирів водного транспорту.

Ключові слова та поняття: моделювання процесу обслуговування, обслуговування пасажирів, обслуговування за місцем роботи, обслуговування за місцем навчання, обслуговування іноземних туристів, обслуговування у ЗРГ при готелях.

Питання для самостійного вивчення:

1. Особливості організації харчування споживачів у закладах лікувально-оздоровчого відпочинку: санаторіях, пансіонах, базах відпочинку.
2. Типи закладів ресторанного господарства за місцем відпочинку.
3. Організація обслуговування пасажирів на залізничному транспорті.
4. Організація обслуговування споживачів в аеропортах, на борту літака.
5. Особливості організації обслуговування пасажирів водного транспорту.

Список рекомендованих джерел:

Основна література: 17, 18, 20, 21, 22

Додаткова література: 26, 28, 30, 32, 37

Інтернет-ресурси: 51, 54, 56

Завдання:

Завдання 1

На власний вибір виконати таке:

1. Дослідити види, особливості функціонування закладів ресторанного господарства при готелі.
2. Дослідити види харчування, що пропонують заклади ресторанного господарства при готелях (за визначенням викладача) їх мешканцям.
3. Дослідити види і організацію сніданків у закладах ресторанного господарства при готелях.
4. Дослідити види і правила здійснення послуги «Room service».
5. Дослідити меню, правила обслуговування споживачів в антрактах видовищних закладів, у тому числі спортивного спрямування.
6. Дослідити організацію обслуговування споживачів на ринках.
7. Дослідити організацію обслуговування споживачів у торговельних комплексах.
8. Охарактеризувати розмір джерела надходжень до системи обслуговування в ресторанному господарстві.
9. Охарактеризуйте поведінку надходжень до системи обслуговування.
10. Охарактеризуйте чергу в системі обслуговування.
11. Назвіть методи і зазначте сутність дослідження системи обслуговування закладів ресторанного господарства.

Завдання 2

Схематично зобразити конфігурації систем обслуговування в закладах ресторанного господарства з наведенням прикладів діючих закладів ресторанного господарства (мережевих та немережевих).

Завдання 3

Визначити пропускну спроможність системи обслуговування, якщо витрати часу в послідовно розміщених каналах обслуговування складають: I - 10 сек., II - 16 сек., III - 20 сек.

Питання для самоконтролю:

1. У чому полягає особливість контингенту споживачів шкільних та студентських їдалень?
2. У чому полягає особливість попиту на послуги закладів ресторанного господарства з боку студентів ВНЗ, коледжів? Чи є різниця у їх попиті?
3. Нормативи забезпечення місцями у закладах ресторанного господарства при навчальних закладах (ВНЗ, коледжах, середніх професійно-технічних училищах, середніх спеціальних навчальних закладах).
4. Особливості організації роздавальних ліній в їдальнях при ВНЗ.
5. Особливості формування вхідних потоків споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем навчання.
6. Фактори впливу на формування відповідної мережі закладів в ресторанного господарства за місцем навчання.
7. Особливості раціонів харчування дітей шкільного віку.
8. Організація обслуговування школярів різних вікових груп в їдальні.
9. Правила обслуговування школярів харчуванням у класах.
10. Який тип закладів ресторанного господарства використовується для організації обслуговування споживачів у місцях масового відпочинку населення?
11. Які особливості притаманні процесам обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства при театрах, палацах культури, кінотеатрах, цирку тощо?
12. Які особливості існують при організації обслуговування учасників з'їздів, конференцій, фестивалів, форумів?
13. Назвіть послуги, які можуть бути додатково надані при організації кави-брейк?
14. У чому полягають особливості організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства готельних комплексів?
15. Яким чином здійснюється організація обслуговування в номерах готелю?
16. Які форми обслуговування пропонуються мешканцям готельних комплексів у відповідних закладах ресторанного господарства?
17. Назвіть номенклатуру додаткових послуг, що надається закладами ресторанного господарства мешканцям готелю?
18. У чому полягає особливість організації обслуговування іноземних туристів?
19. Які прискорені методи обслуговування споживачів існують в ресторанах при готелях?
20. Які особливості існують при організації обслуговування споживачів у закладах та на шляху слідування на залізничному транспорті? повітряному транспорті? водному транспорті? Автомобільному транспорті?
21. Які існують особливості в організації обслуговування автопасажирів у закладі «Макдональдс Драйв»?
22. Особливості організації обслуговування споживачів на ринках

23. Особливості організації обслуговування споживачів у торговельних комплексах.

24. Особливості організації обслуговування учасників спортивних змагань.

25. Особливості організації обслуговування глядачів спортивних змагань.

Тема 10. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства

Організація проведення банкетів та прийомів. Класифікація банкетів та прийомів. Організація підготовчої роботи до проведення банкетів. Розробка плану проведення банкетів.

Організація обслуговування банкетів за столом. Організація проведення банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Особливості сервірування столу. Складання схеми розміщення за столом. Організація обслуговування споживачів під час банкету.

Особливості організації проведення офіційного банкету-прийому за протоколом. Види прийомів: бенкет-діловий сніданок, фуршет, коктейль, «келих вина», «келих шампанського», обід, вечеря. Підготовка приміщень до обслуговування та вибір варіанту розміщення меблів у залі. Складання схеми розміщення гостей за столами. Особливості сервірування бенкетних столів.

Організація обслуговування споживачів на бенкеті-прийомі.

Організація проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Особливості сервірування столу. Складання схеми розміщення за столом. Організація обслуговування споживачів під час банкету.

Організація обслуговування бенкетів групи фуршет. Особливості проведення бенкету-фуршет. Варіанти сервірування столів склом. Особливості організації обслуговування споживачів під час банкету.

Організація проведення бенкету-коктейль. Організація підготовчої роботи для проведення банкету. Особливості обслуговування споживачів під час банкету. Характеристика комбінованих бенкетів.

Особливості проведення бенкету-парті, коктейль-фуршет, фуршет-десерт, фуршет-буфет.

Організація обслуговування споживачів за типом «шведського столу» або «шведської лінії». Асортимент страв та напоїв, їх підготовка та зберігання на «шведській лінії». Конструктивні особливості устаткування «шведської лінії» у закладах ресторанного господарства.

Організація проведення банкету-чай, банкету-кава. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Особливості обслуговування споживачів під час банкету.

Особливості обслуговування тематичних заходів.

Кейтеринг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Аналіз ринку кейтерингових послуг. Вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерингової діяльності.

Особливості організації обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад.

Класифікація контингентів споживачів залежно від терміну проведення відповідних заходів. Принципи складання меню для учасників заходів. Особливості сервірування столу. Особливості обслуговування і харчування учасників заходів за місцем проведення нарад та місцем їх тимчасового мешкання.

Особливості обслуговування споживачів у місцях відпочинку. Вимоги до асортименту продукції, її реалізації і обслуговування споживачів.

Організація обслуговування споживачів під час проведення спортивних змагань. Стаціонарні та виїзні заклади. Вимоги до асортименту страв, устаткування.

Організація харчування споживачів у виставкових комплексах, під час проведення фестивалів, конкурсів тощо.

Організація обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства.

Основні напрямки розвитку туристичної індустрії. Національні традиції в харчуванні туристів з Польщі, Угорщини, Болгарії, Німеччини, Франції, Італії тощо.

Типи закладів ресторанного господарства при готелі.

Особливості організації харчування туристів. Прогресивні методи обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства. Обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства за типом «шведський стіл». Особливості обслуговування споживачів при готелях.

Ключові слова та поняття: бенкет, бенкет-чай, бенкет-кава, «шведський стіл», кейтеринг, прогресивні технології обслуговування, етика в кулінарії, меню.

Питання для самостійного вивчення:

1. Організація харчування споживачів у виставкових комплексах, під час проведення фестивалів, конкурсів тощо.
2. Організація обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства.
3. Основні напрямки розвитку туристичної індустрії.
4. Національні традиції в харчуванні туристів з Польщі, Угорщини, Болгарії, Німеччини, Франції, Італії тощо.
5. Типи закладів ресторанного господарства при готелі.
6. Особливості організації харчування туристів.
7. Прогресивні методи обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства.
8. Обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства за типом «шведський стіл».
9. Особливості обслуговування споживачів при готелях.

Список рекомендованих джерел:

Основна література: 20, 21, 22

Додаткова література: 29, 30, 36, 42

Інтернет-ресурси: 50, 51, 54, 55

Завдання:

Завдання 1

Необхідно організувати підготовчу роботу до бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами, на який запрошено 54 гостя, серед яких 18 жінок і 14 почесних гостей, серед яких 5 жінок, решта - чоловіки.

Необхідно зробити відповідні розрахунки і визначити таке:

- площу приміщення (зали) під бенкет;
- необхідну довжину і кількість бенкетних столів, у тому числі для почесних гостей;
- варіант попередньої індивідуальної сервіровки столу, в тому числі й для почесних гостей (по одному куверту);
- кількість офіціантів з урахуванням розподілу обсягу роботи між ними.

Розрахунки звести до таблиці.

Схематично зобразити приміщення із зазначенням вікон та дверей.

Розрахувати кількість необхідних меблів для офіціантів і розмістити їх на схемі.

Завдання 2

Вас запрошено взяти участь у підготовці бенкету - кава, на якому будуть присутніми 18 гостей, серед яких 7 жінок.

Необхідно зробити розрахунки та визначити таке:

- площу і конфігурацію приміщення, із зазначенням дверей та вікон;
- вказати варіанти розміщення столів у залі;
- розмістити гостей за столами і цифрами зазначити черговість їх обслуговування;
- кількість офіціантів з розподілом обов'язків між ними;
- запропонувати меню і альтернативне меню, ураховуючи різні способи подавання основної страви;
- розрахувати кількість предметів індивідуальної сервіровки при обраному меню з урахуванням резерву;
- графічно зобразити бенкетне сервірування куверту почесної гості.

Завдання 3

Необхідно організувати підготовчу роботу з організації офіційного бенкету-прийому, на якому будуть присутні 18 гостей, серед яких 4 почесних, 2 з них - жінки.

Розрахувати таке:

- скласти меню офіційного бенкету-сніданку;
- розрахувати кількість офіціантів і розподілити між ними обов'язки;

- розмістити гостей за столом згідно з протоколом та показати цифрами черговість обслуговування гостей.

Завдання 4

Здійснити підготовчу роботу з організації офіційного бенкету-обіду, на якому будуть присутніми 12 гостей, серед яких 4 жінок і 4 почесних гостей - чоловіки.

Здійснити такі розрахунки:

- визначити час проведення банкету;
- скласти меню банкету-обіду;
- здійснити розміщення гостей за столом (черговість вказати номерами);
- вибрати спосіб подачі страв і напоїв на офіційному банкеті;
- розрахувати кількість офіціантів і розподілити між ними обов'язки;
- розрахувати кількість предметів індивідуальної сервіровки (посуд, набори, скло, серветки тощо).

Завдання 5

Необхідно організувати підготовчу роботу з організації банкету-фуршегу на 80 осіб. Розрахувати таке:

- скласти меню банкету фуршет;
- розрахувати необхідну кількість офіціантів із зазначенням обсягів і складу роботи між ними;
- розрахувати довжину і кількість столів для гостей із зазначенням виду підходів до столів;
- розрахувати кількість сервантів для офіціантів;
- схематично показати спосіб розстановки скла « у два ряди » із зазначенням необхідних розмірів.

Завдання 6

Скласти сценарій обслуговування корпоративної вечірки на 100 осіб у видовищному закладі. Розрахувати необхідні ресурси.

Використати метод сітьового планування і управління.

Завдання 7

Скласти сценарій обслуговування приватної вечірки на островах ріки. Розрахувати необхідні ресурси. Використати метод сітьового планування і управління.

Завдання 8

Скласти сценарій здійснення фудінгу з нагоди створення нового меню для фітнес-кафе при SPA-центрі. Скласти фітнес-меню сніданку, обіду, вечері. Розрахувати необхідні ресурси. Використати метод сітьового планування і управління.

Питання для самоконтролю:

1. Назвіть класифікаційні ознаки бенкетів.
2. Які існують особливості в організації підготовчої роботи бенкетів?
3. Особливості зустрічі гостей та правил подавання аперитиву.

4. Які варіанти оформлення бенкетних столів квітами Ви знаєте? Охарактеризуйте їх.
5. Які Ви знаєте варіанти подавання аперитиву?
6. Які складові процесу обслуговування бенкетів та прийомів?
7. У чому полягає різниця в сервіровці столу для бенкету з повним та частковим обслуговуванням офіціантами?
8. Які існують альтернативні варіанти попереднього сервірування куверту на бенкеті - чай та бенкеті - кава залежно від обраного виду меню?
9. Вимоги, які висуваються до обслуговуючого персоналу на бенкеті-чаї.
10. Що таке дипломатичний протокол?
11. Як класифікуються дипломатичні прийоми?
12. Назвіть складові підготовчої роботи з організації прийому.
13. Визначте основні правила складання схеми розміщення гостей за бенкетним столом.
14. На яких бенкетах-прийомах здійснюється зосереджене; розосереджене розміщення гостей?
15. Які особливості має меню залежно від виду бенкету прийому?
16. Яка черговість сервірування одного куверту на банкеті прийомі?
17. Як розподіляється робота між офіціантами на бенкеті-прийомі з розсадкою?
18. Вкажіть черговість обслуговування учасників бенкету-прийому з розсадкою.
19. Які Ви знаєте варіанти подавання гарячих напоїв власного виробництва під час обслуговування на банкеті-прийомі?
20. Визначте час, коли на банкеті-прийомі без розсадки здійснюється подавання коньяку?
21. Який напій подають гостям на бенкетах-прийомах без розсадки наприкінці обслуговування?
22. Назвіть правила поведінки офіціантів під час промов, тостів.
23. Які існують особливості в підготовці приміщень і розташуванні столів на бенкетах - фуршеттах?
24. Які існують варіанти сервірування столів склом на бенкетах-фуршеттах?
25. Яка існує черговість сервірування фуршетних столів склом?
26. Яка існує черговість сервірування фуршетних столів посудом?
27. Яка існує черговість сервірування фуршетних столів стравами та напоями?
28. Вкажіть особливості оформлення пляшок з червоним сухим вином при сервіруванні фуршетних столів.
29. Особливості прикрашання фуршетних столів квітами та іншими аксесуарами.
30. Особливості розміщення посуду зі стравами на фуршетному столі.
31. Правила подавання гарячих страв та гарячих напоїв на бенкеті-фуршеті.

32. Правила подавання аперитивів на бенкеті-фуршеті.

Тема 11. Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства

Значення раціональної організації праці. Зміст раціональної організації праці. Основні напрямки раціональної організації праці. Наукова організація праці як головний фактор забезпечення раціональної організації праці. Основні групи завдань наукової організації праці: економічні, психофізіологічні та соціальні.

Форми розподілу та кооперації праці. Поняття та основні види розподілу й кооперації праці. Види розподілу праці: загальний, частковий, одиничний. Сутність технологічного, функціонального та професійно-кваліфікаційного розподілу праці та напрямки їх вдосконалення.

Види кооперації праці: міжцеховий, внутрішньо-цеховий, внутрішньодільничий, внутрішньо-бригадний. Фактори, що впливають на розподіл та кооперацію праці.

Удосконалення форм розподілу та кооперації праці. Нові форми організації праці. Удосконалення організації та обслуговування робочих місць.

Підвищення ефективності праці виробничого персоналу у закладах ресторанного господарства. Удосконалення організації підбору, підготовки та підвищення кваліфікації кадрів. Принципи управління персоналом. Кадрове планування.

Раціоналізація виробничого процесу. Характеристика режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Поняття режиму праці та відпочинку. Організаційно-правові основи режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства.

Характеристика основних показників тривалості робочого часу, які встановлені законодавством про працю.

Графіки виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства – лінійний, стрічковий (ступінчастий), двобригадний, підсумований облік робочого часу, комбінований. Їх характеристика та основні принципи складання.

Моделювання раціональних режимів праці і відпочинку. Раціоналізація режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Санітарно-гігієнічні, психофізіологічні та соціальні фактори умов праці на робочому місці згідно із СанПіН 42-123-5777-91. Основні напрями поліпшення умов праці.

Нормування праці в ресторанному господарстві. Завдання, зміст та значення нормування праці в ресторанному господарстві. Загальні поняття про систему норм праці, що використовуються на підприємствах. Види норм праці та їх класифікація: норма часу, норма виробітку, норма обслуговування, норма чисельності, норми керованості, норми праці.

Принципи, які покладені в основу нормування праці. Методи нормування праці – аналітичні та сумарні, їх характеристика та принципи застосування у закладах ресторанного господарства.

Класифікація витрат робочого часу. Склад та характеристика робочого часу – часу роботи та часу перерв. Призначення, зміст, індексація, особливості видів витрат робочого часу. Характеристика регламентованих та нерегламентованих перерв. Поняття нормованих та ненормованих витрат робочого часу.

Методи дослідження трудових процесів та витрат робочого часу. Дослідження трудових процесів методом фотографії робочого часу.

Поняття та мета проведення фотографії робочого часу. Різновиди фотографії робочого часу: виконавця, використання обладнання, виробничого процесу.

Методи безпосередніх вимірювань часу та момент них спостережень. Етапи та методика проведення фотографії робочого часу. Порядок складання фактичного та нормативного (проектованого) балансів робочого часу. Аналіз результатів спостережень фотографії робочого часу. Розрахунок основних показників ефективності використання робочого часу.

Дослідження трудових процесів методом хронометражу та фотохронометражу. Поняття та мета проведення хронометражу. Характеристика методів та основних етапів здійснення хронометражу. Методика та техніка проведення хронометражу. Обробка та аналіз хронометражних спостережень.

Шляхи удосконалення нормування праці в закладах ресторанного господарства. Шляхи визначення зростання продуктивності праці та рівня підвищення ефективності використання робочого часу. Організаційно-технічні заходи щодо поліпшення використання робочого часу та раціоналізації організації праці.

Ключові слова та поняття: норми праці, фотографія робочого часу, фотохронометраж, робочий час, час перерв, графік виходу на роботу, наукова організація праці, атестація робочих місць, методи сітьового планування та управління (СПУ).

Питання для самостійного вивчення:

1. Шляхи удосконалення нормування праці в закладах ресторанного господарства.
2. Шляхи визначення зростання продуктивності праці та рівня підвищення ефективності використання робочого часу.
3. Організаційно-технічні заходи щодо поліпшення використання робочого часу та раціоналізації організації праці.
4. Дослідження трудових процесів методом хронометражу та фотохронометражу.

Список рекомендованих джерел:

Основна література: 17, 19, 21, 22

Додаткова література: 29, 32, 34, 37, 42

Інтернет-ресурси: 49, 50, 53, 55

Завдання:

Завдання 1

Проведіть дослідження використання робочого часу робітника (робітників, бригади) виробництва діючого закладу ресторанного господарства (на вибір студента) методом фотографії робочого часу.

Завдання 2

Проведіть дослідження використання робочого часу устаткування (на вибір викладача). Розрахуйте коефіцієнти ефективності роботи устаткування на даному робочому місці.

Завдання 3

Проведіть хронометражні спостереження на матеріалах діючого закладу ресторанного господарства (на вибір здобувача).

Завдання 4

На матеріалах діючого закладу ресторанного господарства провести атестацію робочих місць (робота виконується гуртом студентів). Структурна одиниця виробничих приміщень досліджуваного закладу обирається викладачем.

Завдання 5

Скласти організаційну схему робочого місця (робочих місць) з розміщенням устаткування з приготування страв (зазначається викладачем) у гарячому цеху.

Завдання 6

Скласти організаційну схему робочого місця (робочих місць) з розміщенням устаткування з приготування страв (зазначається викладачем) у холодному цеху.

Завдання 7

Скласти організаційну схему робочого місця (робочих місць) з виконання певних процесів: підготовки сировини, замісу тіста, формування виробів, виготовлення оздоблень, цукерок тощо) для кондитерського цеху з розміщенням устаткування і зазначенням відповідних розмірів.

Завдання 8

Скласти організаційну схему робочого місця (робочих місць) з виконання організаційно-технологічних процесів у борошняному цеху (зазначається викладачем).

Питання для самоконтролю:

- 1 У чому полягають основні завдання технічного нормування?
2. Які є різновиди норм праці? Дайте їм характеристику.
3. З чого складається оперативний час і на що він витрачається працівником?
4. Які витрати робочого часу включаються до норми часу на виготовлення страви або виробу?

5. Які ви знаєте види спостережень витрат робочого часу робітника та часу використання устаткування?
6. Які ви знаєте коефіцієнти використання устаткування? Відтворіть алгоритми їх розрахунку.
7. Що таке хронометраж робочого часу? Яка сфера його застосування? 8. Зазначте правила здійснення його та обробки результатів.
9. Які ви знаєте різновиди графіків виходу на роботу в закладах ресторанного господарства?
10. Які ви знаєте види робочого дня в закладах ресторанного господарства?
11. Які ви знаєте основні напрями наукової організації праці?
12. Назвіть допустимі параметри мікроклімату для виробничих приміщень для холодного та теплого періодів року.
13. Які ви знаєте норми штучного освітлення для виробничих приміщень закладів ресторанного господарства?
14. Що таке коефіцієнт природного освітлення та як він визначається? 15. Які значення він приймає для різних груп приміщень?
16. Які ви знаєте різновиди дисципліни праці?
17. Які наслідки виникають при суворому порушенні технологічної дисципліни виробництва?
18. Які рівні оцінки робочого місця використовуються при атестації робочих місць?
19. Як розраховується інтегральний показник атестації робочих місць?
20. Дайте характеристику кожному з етапів атестації робочих місць.
21. Намалюйте схему проведення АРМ.
22. Дайте характеристику системі оцінки одиничних показників при проведенні АРМ.
23. При яких числових значеннях інтегрального показника робоче місце може бути атестоване ?
24. При яких числових значеннях інтегрального показника робоче місце вважається не атестованим?
25. При яких числових значеннях інтегрального показника робоче місце вважається не атестованим і підлягає ліквідації або модернізації?

РОЗДІЛ 4. РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ ЗДОБУВАЧІ

1. Система оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка та оцінювання знань здобувачів вищої освіти може проводитися у наступних формах.

1. Оцінювання роботи здобувачів під час практичних занять.
2. Оцінювання самотійної роботи.

3. Проведення підсумкового контролю (екзамену).

Критерії оцінювання здобувачів вищої освіти на 3 семестр (2 курс):

1. Робота на практичних заняттях оцінюється в 45 балів. За кожне практичне заняття – 3 бали. (15 занять × 3 бали = 45 балів).

2. Самостійна робота – всього 20 балів.

3. Письмова робота за першим змістовним модулем – 5 балів

4. Підсумковий контроль екзамен – 30 балів (мінімальна кількість набраних балів на екзамені 18 балів)

Разом за 3 семестр (2 курс): 100 балів.

На практичному занятті об'єктами оцінки є: усні відповіді здобувачів вищої освіти; результати тестування; активність по суті теми заняття; доповнення та коментарі; стиль виступу; грамотність та глибина володіння матеріалом; участь в обговоренні дискусійних питань; правильність розрахунків; рівень підготовки до практичного заняття; письмові відповіді.

Оцінка самостійної роботи:

– виконання індивідуального завдання;

– підготовка реферативного повідомлення (доповідь) за темою, яку пропонує викладач.

Критерії оцінювання здобувачів вищої освіти на 4 семестр (2 курс):

1. Робота на практичних заняттях оцінюється в 65 балів. За кожне практичне заняття – 3 балів. (15 занять × 3 балів = 45 балів).

2. Самостійна робота – всього 20 балів.

3. Письмова робота за третім змістовним модулем – 5 балів

4. Підсумковий контроль екзамен – 30 балів (мінімальна кількість набраних балів на екзамені 18 балів)

Разом за 4 семестр (2 курс): 100 балів.

На практичному занятті об'єктами оцінки є: усні відповіді здобувачів вищої освіти; результати тестування; активність по суті теми заняття; доповнення та коментарі; стиль виступу; грамотність та глибина володіння матеріалом; участь в обговоренні дискусійних питань; правильність розрахунків; рівень підготовки до практичного заняття; письмові відповіді.

Оцінка самостійної роботи:

– виконання індивідуального завдання;

– підготовка реферативного повідомлення (доповідь) за темою, яку пропонує викладач.

Порядок поточного оцінювання знань здобувачів вищої освіти

Поточне оцінювання здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовки здобувачів до встановлених завдань.

Зокрема, поточному контролю підлягають:

1) активність та результативність роботи здобувача вищої освіти протягом семестру у вивченні програмного матеріалу дисципліни; відвідування занять;

2) виконання індивідуального завдання;

3) виконання проміжного тестового завдання.

Контроль систематичності виконання самостійної роботи та активності на практичних заняттях.

Оцінювання здійснюється за наступними критеріями:

1) ступінь засвоєння матеріалу дисципліни;

2) ознайомлення з основною та додатковою літературою;

3) логіка, стиль виклад матеріалу в письмових роботах та усному виступі, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки;

4) якість, самостійність та своєчасність виконання необхідних завдань.

2. Згідно із зазначеним Положенням *підготовка і захист курсового проекту (роботи)* оцінюється за 100 бальною шкалою і далі переводиться в оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка національна	Рейтинг здобувача вищої освіти, бали
Відмінно	90-100
Добре	74-89
Задовільно	60-73
Незадовільно	0-59

5. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

5.1. НОРМАТИВНА

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 15.12.93р. № 3682-ХІІ.

2. Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення. Закон України від 24.02.94 р. № 4004-ХІІ.

3. Про внесення змін і доповнень до статті 23 Закону України "Про захист прав споживачів": Закон України від 20.06.95 р.

4. Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини: Закон України від 23.12.97 р. № 771/97-ВР.

5. Стандартизація послуг. Основні положення: ДСТУ 3278-95.

6. Міждержавний стандарт ГОСТ 30390-95 "Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия".

7. Услуги общественного питания. Общие требования: Міждержавний стандарт ГОСТ 30523 - 97.

8. Міждержавний стандарт ГОСТ 30524- 97 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.

9. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.

10. Постанова Кабінету Міністрів України "Порядок проведення контрольної перевірки правильності розрахунку із споживачами за надані послуги і реалізовані товари" від 02.04.94р. № 215.

11. Постанова Кабінету Міністрів України "Порядок заняття торговельною діяльністю і правила торговельного обслуговування населення" від 8.02.1995р. № 108.

12. Наказ Державного Комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації від 27.01.99р. № 37 "Про внесення доповнень до Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, до Термінів введення обов'язкової сертифікації окремих видів продукції в Україні та затвердження правил обов'язкової сертифікації готельних послуг та послуг харчування".

13. Правила роботи підприємств громадського харчування: Наказ Міністра зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 03.07.95р. № 129.

14. Інструкція про книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібної торгівлі та громадського харчування: Наказ Міністра зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 24.06.96р. № 349.

15. Правила роботи дрібно роздрібної торговельної мережі: Наказ Міністра зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 08.07.96 р. № 369.

16. Про затвердження Рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування: Наказ Міністра економіки та з питань європейської інтеграції України від 03.01. 2003р. № 2.

5.2. ОСНОВНА

17. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. пос. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 342с.

18. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: Підручник / За ред. Н.О. П'яницької. - К.: КНТЕУ, 2009.- 632 с.

19. Организация производства в общественном питании: Учеб. пособие для вузов /Е.Д. Аграновский и др. - М.: Экономика, 2010. – 453с.

20. Завадинська О.Ю., Литвиненко Т.Є. Організація ресторанного господарства за кордоном: Навч. посіб. - К.: КНТЕУ, 2009. – 342с.

21. Литвиненко Т.Є. Організація виробництва у громадському харчуванні: Опорний конспект лекцій. - К.: КНТЕУ, 2009. – 365с.

22. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих / С. и Л. Зигель, Х. И Р.Ленгер, Г. Штиклер, В. Гутмайер. - М.: ЗАО "Издательство" Центрполиграф", 2009. – 453с.

5.3. ДОДАТКОВА

23. Организация работы предприятий общественного питания: Учеб. пособие для вузов / Н.Н. Шаповалов, В.М. Плагонов, В.И. Пивоваров, Б.А. Крымская. - М.: Экономика, 2010. – 431с.

24. Барановский В.А. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания/ Серия «Учебники, учебные пособия». – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2009 – 352с.

25. Белкина О. Секреты фуршета: [Член Барменской Ассоциации России, преподаватель курса официантов в Школе современного искусства обслуживания Андрей Бурцов об организации и проведении фуршетов]/ О. Белкина //Ресторанная жизнь. - 2011. - №7 - С. 14-15.

26. Белошарка М.И. Технология ресторанного обслуживания: Учеб. пособие для нач. проф. образования/ Марина Ивановна Белошарка. – М.: Издательский центр „Академия”, 2010. – 224 с.

27. Браймер Роберт А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. Е.Б. Циганова. - М.: Аспект Пресс, 2008. – 378с.

28. Бутэйкис Н.Г. “Организация производства предприятий общественного питания»: учебное пособие. - Москва, 2010. – 389 с.

29. Гернатовская В.В., Шнейдер Б.Л. Основи організації та економіки виробництва підприємств суспільного харчування. - М., 2010. – 290 с.

30. Захарченко М.Н., Кучер Л.С., Обслуживание на предприятиях общественного питания – М.: Экономика, 2010 – 272 с.

31. Зигель Л., Зигель С. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих. – М.: Центр полиграфии, 2009. – 378с.

32. Коршунов Н.В. «Организация обслуживания в ресторанах». М: Высшая школа, 2009. – 367 с.

33. Курочкин А.С. Организация производства: Учеб. пособие. – К.: МАУП, 2011. – 216 с.

34. Литвиненко Т.Є. Особливості організації дипломатичних прийомів: Конспект лекції. - К.: КНТЕУ, 2009. – 356с.

35. Посадові інструкції (торгівля та громадське харчування). З можливістю копіювання. - К.: КТН, 2009.

37. Пятницкая Н. А. Организация производства и обслуживания в общественном питании/ Практикум. – К.: «Вища школа», 2009. – 271 с.

38. П'ятницька Г.Т., П'ятницька Н.О. “Менеджмент громадського

харчування”. Підручник. - К., 2009. – 654 с.

39. Пятницкая Н.А. «Организация производства и обслуживания в общественном питании», практикум: К: «Вища школа», 2011. – 312с.

40. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания. Ростов-на-Дону, «Феникс» , 2010. – 352 с.

41. Ридель Х. Бары и рестораны. Техника обслуживания. – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2009. – 352 с.

42. Роглев Х.Й. „Основи готельного менеджменту”: навчальний посібник. – К.: Кондор, 2010.- 408 с.

43. Ресторанный бизнес в России: технология успеха / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова, С.Л. Ефимов. Т.Н. Голубева. - М.: РосКонсульт, 2009. – 273с.

44. Сало Я. М. „Організація обслуговування населення на підприємствах харчування”.- Львів : Афіша, 2011.- 336 с.

45. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник для нач. проф. образования: Учеб. пособие для серед. проф. образования/ Владимир Васильевич Усов. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 416 с.

46. Эгертон-Томас К. Ресторанный бизнес. Как открыть и успешно управлять рестораном. / Пер. с англ. Дьячкова М.В. - М. РосКонсульт, 2009. – 273с.

47. Эардош Д. Кейтеринг: Как начать и успешно вести выездной ресторанный бизнес/ Пер. с англ. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2009. – 210с.

48. Халворсен Ф. Основы кейтеринга. Как организовать выездное обслуживание. -М.: Издат. дом "Ресторанные ведомости", 2009. – 271с.

5.4. ІНТЕРНЕТ-ДЖЕРЕЛА

49. Ресторанный консалтинг: <https://www.recon.com.ua/>

50. Школа ресторанного бізнесу: <http://www.restorator.ua/>

51. Консультації по ресторанному бізнесу: <http://www.restcon.ru/>

52. Готельний та ресторанный бізнес: <http://prohotelia.com.ua/>

53. Все про ресторанну справу: <http://grandmenu.org/>

54. Бізнес-школа ресторанного бізнесу: <http://restoranoff.ru/>

55. Готельно-ресторанный бізнес: <http://hotelbiz.com.ua/>

56. Журнал «Академія гостинності»: <http://hotel-rest.com.ua/>