

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Кафедра технології і організації ресторанного господарства**

**ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Методичні рекомендації до самостійного вивчення курсу і тестові завдання для студентів напряму підготовки  
6.140103 «Туризм»**

**Полтава  
ПУЕТ  
2012**

**Автори:** **Рогова А.Л.**, к.е.н. доцент кафедри технології та організації ресторанного господарства Полтавського університету економіки і торгівлі;  
**Карпенко В.Д.** к.е.н. доцент кафедри технології та організації ресторанного господарства Полтавського університету економіки і торгівлі,  
**Прокопенко І.П.** ас. кафедри технології та організації ресторанного господарства Полтавського університету економіки і торгівлі.

**Рецензенти:**

**Холодний Л.П.**, доцент кафедри технології та організації харчових виробництв Полтавського університету економіки і торгівлі,  
**Шамян С.М.** к.т.н., доцент кафедри технології та організації ресторанного господарства Полтавського університету економіки і торгівлі.

## ВСТУП

Економічна реформа в країні, приватизація закладів ресторанного господарства, тісні контакти із зарубіжними країнами, впровадження нових, більш ефективних форм управління в нових умовах господарювання висувають високі вимоги до рівня підготовки спеціалістів вищої кваліфікації у галузі ресторанного господарства. Спеціаліст, згідно з вимогами освітньо-кваліфікаційної характеристики, на основі отриманих теоретичних знань і практичних навичок повинен стати професійним організатором роботи трудового колективу і керувати ним. В процесі виконання своїх функцій він повинен приймати організаційні, господарські і управлінські рішення, метою яких є досягнення рентабельної роботи закладу ресторанного господарства в умовах високої конкуренції.

*Мета курсу* – формування у студентів системного мислення та комплексу знань у сфері організації виробництва кулінарної продукції, раціональної організації праці щодо створення, функціонування та реорганізації виробничих систем в умовах ринкового господарювання, організації обслуговування у закладах ресторанного господарства різних типів, класів, потужності.

*Завдання курсу* – теоретична та практична підготовка фахівців з питань основ організації закладів харчування, як ланки надання послуг; організації постачання закладів, складського і тарного господарства, раціональної організації праці в закладах харчування; формування сучасного типу економічного мислення; набуття професійної гнучкості, компетентності, підприємливості.

Програма курсу передбачає проведення практичних занять, на яких студенти виконують ситуаційні завдання. Рішення завдань дозволяє придбати навички у розробці виробничої програми закладів різного типу, банкетних меню, організації обслуговування відвідувачів.

Дана методична розробка містить програму курсу, методичні рекомендації щодо самостійного опанування дисципліни, тематичний план, тестові завдання, питання для самостійної підготовки курсу при підготовці до екзамену. Виконання індивідуальних завдань у міжсесійний період дозволить студентам більш глибоко опанувати програму. Варіант індивідуальних завдань студент-заочник визначає за порядковим номером запису свого прізвища у журналі групи.

Необхідну консультацію можна отримати на кафедрі технології і організації ресторанного господарства за адресою: 36601, м. Полтава, вул. Коваля 3, тел. 2-48-60.

# **1. НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ “ОРГАНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЦТВА І ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА”**

## **Модуль 1. Організація роботи закладів ресторанного господарства**

### **1.1. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства**

Підприємство - основна ланка галузі з постачання послуг. Основні поняття та визначення у сфері послуг. Класифікація закладів ресторанного господарства згідно ДСТУ 4281:2004. Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства. Характеристика основних типів закладів ресторанного господарства: ресторан, кафе, закусочна, бар, їдальня; їх виробнича структура, асортимент продукції, форми обслуговування. Характеристика заготівельних закладів.

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

#### ***Питання для самостійної підготовки***

1. Соціально-економічне значення ресторанного господарства.
2. Організаційно-економічні та соціальні особливості виробничо-торговельної діяльності закладів ресторанного господарства.
3. Класифікація закладів ресторанного господарства.
4. Характеристика основних типів закладів харчування.
5. Основні напрямки та перспективи розвитку закладів ресторанного господарства.
6. Удосконалення типізації мережі закладів ресторанного господарства.
7. Принципи формування мережі закладів ресторанного господарства.
8. Визначення потреби у закладах ресторанного господарства.
9. Вимоги до закладів ресторанного господарства.
10. Номенклатура додаткових послуг закладів ресторанного господарства.

**Л. 1, 2, 7, 18, 21, 22.**

## **1.2. Раціональна організація праці в закладах ресторанного господарства**

Значення раціональної організації праці. Основні напрямки раціональної організації праці. Основні напрямки наукової організації 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.

Раціоналізація виробничого процесу. Поняття режиму праці та відпочинку. Організаційно-правові основи режимів праці та відпочинку. Графіки виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства. Нормування праці в ресторанному господарстві. Сутність, функції та принципи нормування праці в ресторанному господарстві. Види норм праці та їх класифікація. Класифікація витрат робочого часу. Методи дослідження трудових процесів. Поняття та мета проведення фотографії робочого часу. Методика та техніка проведення хронометражу.

### ***Питання для самостійної підготовки***

1. Зміст і завдання раціональної організації праці.
2. Розроблення раціональних форм розподілу і кооперації праці.
3. Суть та задачі нормування праці.
4. Поліпшення організації та обслуговування робочих місць.
5. Умови праці.
6. Раціоналізація режимів праці та відпочинку.
7. Завдання нормування праці.
8. Принципи нормування праці.
9. Класифікація методів нормування праці.
10. Методи дослідження процесів праці.
11. Методи вивчення витрат робочого часу.
12. Карта індивідуальної фотографії робочого дня.
13. Методика і техніка проведення фотографії робочого дня.
14. Основні задачі раціональної організації праці у ресторанному господарстві.
15. Види робочих місць.
16. Характеристика графіків виходу на роботу.
17. Складові витрат робочого часу.
18. Порядок проведення хронометражу.

**Л. 6, 16, 22.**

### **1.3. Організація постачання закладів ресторанного господарства**

Основні принципи та особливості організації постачання закладів ресторанного господарства в сучасних умовах. Джерела, види та форми постачання. Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства. Організація договірних взаємовідносин із постачальниками. Моделювання умов укладання угод із закупівлі товарних ресурсів.

Організація вхідного контролю якості товарів та продовольчої сировини згідно СанПіН 42-123-5777-91. Організація матеріально-технічного забезпечення. Норми та методи визначення потреби в предметах матеріально-технічного призначення. Шляхи підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази ЗРГ.

#### ***Питання для самостійної підготовки***

1. Сучасні вимоги до організації постачання продуктами і матеріально-технічними засобами закладів ресторанного господарства.
2. Джерела постачання закладів ресторанного господарства продуктами.
3. Вибір постачальників.
4. Продукти, які забороняється приймати у закладах ресторанного господарства.
5. Характеристика технологічного процесу руху товарів у закладах ресторанного господарства.
6. Форми і способи руху товарів.
7. Організація приймання продовольчих товарів.
8. Запаси товарів, їх значення для ритмічної роботи закладу.
9. Організація матеріально-технічного постачання закладів ресторанного господарства.
10. Форми доставляння сировини в заклади.
11. Види предметів матеріально-технічного забезпечення.
12. Транспорт для постачання товарів і вимоги до нього.

**Л. 5, 6, 16, 20, 22.**

## **Модуль 2. Організація виробництва продукції закладів ресторанного господарства**

### **1.4. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарства**

Організація роботи складського господарства. Основні функції та призначення складського господарства. Види та характеристика складських приміщень. Правила приймання та відпускання товарів. Шляхи удосконалення організації складського господарства.

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

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

#### ***Питання для самостійної підготовки***

1. Призначення, компонування складських приміщень.
2. Склад складських приміщень залежно від типу та потужності закладу, їх оснащення.
3. Методики визначення площі складських приміщень.
4. Послідовність складських операцій.
5. Санітарно-гігієнічні вимоги до складських приміщень.
6. Організація зберігання продуктів.
7. Види втрат товарів при зберіганні.
8. Ознаки класифікації тари.
9. Організація тарного господарства.
10. Організація ваговимірювального господарства.
11. Режими зберігання продуктів.
12. Класифікація способів зберігання продуктів.
13. Втрати продуктів у процесі зберігання.
14. Призначення і види тари.
15. Вимоги до тари.

**Л. 6, 16, 20, 22.**

### **1.5. Організація виробництва продукції у закладах ресторанного господарства**

Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства. Структура виробничого процесу. Характеристика основних елементів виробничого процесу. Класифікація виробничих процесів. Понят-

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

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

Виробнича програма закладу ресторанного господарства. Принципи формування виробничої програми для закладів ресторанного господарства різних типів. Розробка наряду-замовлення, планового меню, плану-меню, їх характеристика. Види меню та їх характеристика.

Основи організації виробничих цехів. Загальна характеристика виробничих цехів. Основні принципи та вимоги до організації роботи цехів та допоміжних служб ЗРГ.

Організація роботи овочевого цеху. Асортимент напівфабрикатів. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Санітарно-гігієнічні вимоги до організації виробничого процесу в цеху. Шляхи удосконалення організації роботи цеху. Організація роботи м'ясного, рибного цехів. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються у цеху. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Санітарно-гігієнічні вимоги до організації виробничого процесу в цеху. Шляхи удосконалення організації роботи цеху. Організація роботи гарячого цеху. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Шляхи удосконалення організації роботи гарячого цеху. Організація роботи холодного цеху. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Санітарно-гігієнічні вимоги до організації виробничого процесу в холодному цеху. Контроль якості продукції, що виготовляється.

Призначення кулінарного цеху, асортимент продукції, відділення та виробничі приміщення. Технологічні лінії та дільниці кулінарного цеху, принципи їх організації. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Організація роботи кондитерського цеху. Асортимент та потужність кондитерських цехів, технологічна схема організації процесу виробництва кондитерських виробів. Відділення та виробничі приміщення, технологічні лінії, їх оснащення обладнанням та інвентарем.

Організація роботи допоміжних приміщень. Організація роботи хлібо-різки. 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.



### ***Питання для самостійної підготовки***

1. Значення оперативного планування виробництва у ресторанному господарстві.
2. Особливості оперативного планування заготівельних закладів.
3. Порядок оперативного планування доготівельних закладів.
4. Фактори, які потрібно враховувати при складанні меню.
5. Характеристика видів меню.
6. Принципи та вимоги до складання плану-меню.
7. Виробнича інфраструктура закладів ресторанного господарства.
8. Характеристика закладів з цеховою і безцеховою структурою.
9. Організація роботи овочевого цеху: час роботи, технологічні лінії, оснащення робочих місць.
10. Організація роботи м'ясо-рибного цеху: режим роботи, технологічні лінії, оснащення робочих місць.
11. Організація роботи гарячого цеху: режим роботи, відділення.
12. Організація роботи холодного цеху: режим роботи, технологічні лінії, оснащення робочих місць.
13. Організація роботи борошняного цеху: режим роботи, технологічні лінії, оснащення робочих місць.
14. Склад приміщень кондитерського цеху.
15. Організація робочих місць в окремих відділеннях кондитерського цеху.

**Л. 6, 14, 16, 20, 22.**

## **Модуль 1. Характеристика організації процесу обслуговування та його матеріально-технічне забезпечення**

### **2.1. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства**

Основні поняття: процес обслуговування, умови обслуговування. Системний підхід до процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства. Вимоги до організації обслуговування споживачів. 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 ПЕОМ тощо. Порядок складання анкети.

### ***Питання для самостійної підготовки***

1. Ресторанне господарство, функції, які виконують заклади ресторанного господарства.
2. Фактори, які обумовлюють культуру обслуговування.
3. Параметри, які забезпечують якість обслуговування.
4. Основні завдання закладів харчування у сфері обслуговування.
5. Класифікація послуг, які можуть надавати заклади харчування.
6. Вимоги до послуг закладів ресторанного господарства.
7. Види додаткових послуг закладів ресторанного господарства.
8. Поняття попиту. Значення вивчення попиту.
9. Фактори, які впливають на формування попиту на продукцію та послуги.
10. Особливості формування попиту на продукцію та послуги ресторанного господарства.
11. Види попиту (макро, мікро, реалізований, нереалізований, попит, що формується).
12. Методи вивчення попиту.
13. Вимоги до складання анкет.
14. Методика прогнозування попиту.
15. Значення реклами у формуванні попиту.
16. Задачі і риси реклами.
17. Складові рекламного процесу.
18. Планування рекламної роботи у закладах ресторанного господарства.

**Л. 3, 7, 11, 12, 16, 21, 22.**

### **2.2. Характеристика видів, методів і форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства**

Класифікація видів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Класифікація методів обслуговування споживачів: офіціантами, самообслуговування, 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.

Призначення, розміщення та класифікація ліній роздачі. Характеристика та особливості функціонування ліній роздачі у закладах ресторанного господарства з самообслуговуванням та методом обслуговування офіціантами. Вимоги до організації робочих місць на лініях роздачі.

### ***Питання для самостійної підготовки***

1. Класифікація методів обслуговування.
2. Характеристика методу самообслуговування.
3. Характеристика методу обслуговування офіціантами.
4. Форми самообслуговування.
5. Форми обслуговування офіціантами.
6. Класифікація роздавальень.
7. Організація праці і робочих місць на роздавальні.
8. Структура процесу самообслуговування при реалізації готової продукції.
9. Структура процесу самообслуговування при організації споживання продукції.
10. Структура процесу обслуговування офіціантами при реалізації готової продукції.
11. Структура процесу обслуговування офіціантами при організації споживання продукції.
12. Вимоги до офіціантів (що повинен знати, що повинен вміти).
13. Основні принципи професійної етики офіціантів.

**Л. 7, 8, 9, 10, 16, 18, 19, 21, 22, 28.**

### **2.3. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства**

Характеристика складу матеріально-технічної бази для організації процесу обслуговування споживачів. Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами. Вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Сучасні види та тенденції розвитку інтер'єру закладів ресторанного господарства.

Вимоги до стану комфортності в приміщеннях: дотримання температурного режиму, вентиляції, санітарного стану.

Характеристика столового посуду за видом матеріалу, функціональним призначенням, застосуванням. Характеристика та призначення порцелянового, фаянсового, керамічного посуду. Характеристика металевого посуду та приборів. Характеристика та призначення скляного посуду. Характеристика та призначення столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники.

### ***Питання для самостійної підготовки***

1. Види та характеристика торговельних приміщень.
2. Складові інтер'єру торговельних приміщень.
3. Вимоги до планувально-технологічних рішень залів закладів.
4. Вимоги до мікроклімату торговельних приміщень.

5. Класифікація обладнання торговельних приміщень.
  6. Вимоги до меблів.
  7. Вимоги до розташування меблів у залах.
  8. Вимоги до столового посуду і приборів.
  9. Характеристика порцелянового і фаянсового посуду.
  10. Види керамічного посуду.
  11. Характеристика асортименту посуду з скла.
  12. Характеристика дерев'яного посуду і сфера її застосування.
  13. Посуд з полімерних матеріалів, асортимент, призначення
- Л. 7, 16, 18, 19, 21, 22, 28.**

#### **2.4. Організація і моделювання процесу обслуговування в загальнодоступних закладах ресторанного господарства**

Підготовка торговельних приміщень до обслуговування споживачів. Особливості підготовки залів, посуду, приборів та столової білизни. Попереднє сервірування столу. Особливості сервірування столу до сніданку, обіду, вечері. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані. Способи подавання страв та закусок.

Правила подавання справ та напоїв: послідовність подавання, температурний режим, відповідний посуд, прибори тощо. Особливості подавання буфетної продукції. Правила подавання холодних страв, гарячих закусок, супів, других, холодних та гарячих солодких страв, холодних та гарячих напоїв. Температурний режим подавання. Посуд, що застосовується при цьому.

Правила вибору та техніка подавання алкогольних та безалкогольних напоїв до закусок та страв. Фламбування страв та десертів. Правила прибирання посуду, який використовувався, та розрахунку зі споживачами.

#### ***Питання для самостійної підготовки***

1. Підготування до обслуговування.
2. Порядок розташування меблів у залі.
3. Послідовність сервірування столу.
4. Особливості сервірування столу до сніданку, обіду, вечері.
5. Зустріч і розміщення гостей.
6. Приймання замовлення і передача його на виробництво.
7. Отримання і подавання буфетної продукції.
8. Способи подавання страв.
9. Порядок збирання використаного посуду.
10. Розрахунок зі споживачами.
11. Правила подавання холодних страв і напоїв.
12. Правила подавання супів, гарячих страв.

13. Правила подавання солодких страв.
14. Правила подавання гарячих і холодних напоїв.

**Л. 7, 15, 16, 18, 19, 21, 22, 24, 25, 26, 28.**

## **Модуль 2. Організація обслуговування певного контингенту споживачів**

### **2.5. Організація та моделювання процесу обслуговування в загальнодоступних закладах ресторанного господарства**

Загальні вимоги до розміщення загальнодоступної мережі закладів ресторанного господарства. Організація роботи кафе, їдалень. Особливості обслуговування у кафе молодіжних, дитячих. Організація роботи закладів швидкого обслуговування (ЗШО). Сучасні види самообслуговування, які застосовуються у ЗШО.

Організація роботи барів. Класифікація барів. Характеристика окремих видів барів. Характеристика приміщень бару, обладнання, інвентар. Організація роботи бармена. Професійні вимоги до бармена.

#### ***Питання для самостійної підготовки***

1. Вимоги до розташування загальнодоступної мережі закладів ресторанного господарства.
2. Види послуг, що надає кафе молодіжне, особливості обслуговування.
3. Особливості обслуговування у кафе дитячих.
4. Сучасні види самообслуговування, які застосовуються у закладах швидкого обслуговування.
5. Характеристика сучасних закладів швидкого обслуговування (“Швидко”, “МакДональдз”, “Печена картопля” тощо).
6. Бари, їх призначення.
7. Класифікація барів.
8. Характеристика торговельних приміщень барів.
9. Обладнання барів, характеристика барної стійки.
10. Інвентар та інструменти на робочому місці бармена.
11. Організація робочого місця бармена.
12. Організація обслуговування споживачів у барі.
13. Професійні вимоги до бармена.

**Л. 7, 8, 9 10, 18, 19, 21, 22, 23, 27.**

### **2.6. Організація обслуговування прийомів і банкетів**

Класифікація банкетів та прийомів. Організація підготовчої роботи до проведення банкетів. Організація проведення банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Особливості організації проведення офіцій-

ного банкету-прийому за протоколом. Види прийомів. Організація обслуговування споживачів на банкеті - прийомі. Організація проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами.

Особливості проведення банкету-фуршету, банкету-коктейлю. Характеристика меню. Особливості організації обслуговування споживачів під час банкету. Організація проведення банкету-чаю, банкету-кави. Організація обслуговування споживачі під час банкету. Особливості обслуговування тематичних заходів. Організація обслуговування весільних банкетів. Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Види кейтерінгу та їх характеристика. Вимоги до обслуговуючого персоналу. Послуги кейтерингових фірм.

### ***Питання для самостійної підготовки***

1. Банкет, як форма обслуговування. Види банкетів.
2. Порядок приймання замовлення на банкет.
3. Вимоги до банкетних меню.
4. Довжина банкетних столів і форма їх розташування.
5. Порядок передачі замовлення на виробництво.
6. Отримання і подавання буфетної продукції.
7. Послідовність сервірування столу.
8. Банкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами.
9. Банкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами.
10. Банкет-чай.
11. Переваги банкету-фуршету. Вимоги до меню.
12. Сервірування столу для банкету-фуршету.
13. Порядок обслуговування банкету-фуршету.
14. Обслуговування банкету-коктейлю.
15. Види дипломатичних прийомів.
16. Обслуговування прийомів: бокал шампанського, бокал вина.
17. Особливості обслуговування прийомів: сніданок, обід, вечеря.
18. Особливості організації проведення святкових вечерь.
19. Організація підготування і обслуговування новорічного свята.
20. Організація підготування і обслуговування весіль.
21. Сутність кейтерингового обслуговування.
22. Класифікація кейтерингових послуг.
23. Організація повносервісного кейтерингового обслуговування.
24. Послідовність проведення банкету при кейтеринговому обслуговуванні.

**Л. 7, 13, 15, 16, 17, 18, 21, 22.**

## **2.7. Організація обслуговування споживачів під час проведення спеціальних заходів, у місцях відпочинку споживачів, на пасажирському транспорті**

Особливості організації обслуговування учасників конференцій, нарад за місцем проведення. Обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства при готелях. Особливості обслуговування споживачів у номерах. Особливості обслуговування вітчизняних та іноземних туристів.

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. Організація обслуговування споживачів на залізничному транспорті, в аеропортах, на борту літака.

### ***Питання для самостійної підготовки***

1. Загальні вимоги до організації обслуговування учасників з'їздів, конференцій, нарад.
2. Обслуговування учасників спортивних змагань.
3. Організація харчування глядачів спортивних змагань.
4. Особливості обслуговування пасажирів на залізничному транспорті.
5. Типи закладів ресторанного господарства на залізничних вокзалах.
6. Організація роботи вагонів-ресторанів.
7. Склад закладів ресторанного господарства для обслуговування пасажирів на водному транспорті.
8. Особливості харчування і обслуговування пасажирів автотранспорту.
9. Обслуговування пасажирів в аеропортах.
10. Види закладів ресторанного господарства при готелях.
11. Різновиди сніданків, що пропонуються споживачам у ресторанах готельних комплексів.
12. Організація обслуговування за типом “шведський стіл”.
13. Обслуговування споживачів у номерах готелю.
14. Типи закладів ресторанного господарства у місцях масового відпочинку.
15. Організація обслуговування харчуванням глядачів театрів, кінотеатрів.

**Л. 7, 13, 15, 16, 17, 18, 21, 22.**

## **2.8. Організація і моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем роботи**

Організація обслуговування згрупованого контингенту споживачів за місцем роботи. Класифікація промислового виробництва, де працюють згруповані контингенти споживачів. Особливості формування вхідного потоку споживачів у закладах ресторанного господарства для даних видів промислових виробництв.

Типи закладів ресторанного господарства за місцем роботи. Рекомендовані форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем роботи.

Організація обслуговування розгрупованого контингенту споживачів. Організація харчування будівельників у міській та позаміській зонах. Особливості організації харчування шахтарів, робітників сільського господарства.

### ***Питання для самостійної підготовки***

1. Класифікація контингенту споживачів за характером виробничого процесу.
2. Вплив характеру виробництва на промислових підприємствах на організацію харчування робітників.
3. Загальні вимоги до організації харчування робітників та службовців.
4. Вибір лінії роздачі для робочих їдалень.
5. Особливості організації харчування зосереджених контингентів споживачів з перервним і безупинним робочим процесом.
6. Обслуговування розосереджених колективів.
7. Організація роботи пересувних пунктів харчування.
8. Визначення кількості місць для дієтичних їдалень.
9. Організація дієтичного харчування.

**Л. 7, 16, 18, 19, 21, 22.**

## **2.9. Організація і моделювання процесу обслуговування споживачів за місцем навчання**

Особливості організації харчування студентів. Типи закладів ресторанного господарства за місцем навчання. Рекомендовані форми обслуговування споживачів. Характеристика торговельно-технологічного обладнання, ліній роздачі. Організація пільгового та дієтичного харчування, організація харчування студентів при гуртожитках. Особливості організації харчування школярів, учнів технікумів і професійно-технічних закладів. Режим харчування. Методи обслуговування. Організація дієтичного харчування

### ***Питання для самостійної підготовки***

1. Форми організації харчування студентів вищих навчальних закладів.
2. Організація обслуговування студентів.
3. Вимоги до розроблення меню в школах і професійно-технічних навчальних закладах.
4. Особливості організації харчування у загальноосвітніх школах.
5. Обов'язки навчальних закладів при організації харчування відповідних контингентів споживачів.
6. Організація роботи шкільних базових комбінатів харчування.

**Л. 7, 16, 18, 19, 21, 22.**



## 2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва теми	Кількість годин за видами занять				
		разом	аудиторні		позааудиторні	
			лекції	практичні	ІКР	СРС
<b>ДЕННА ФОРМА НАВЧАННЯ</b>						
<b>5 семестр</b>						
<b>Змістовий модуль 1. Організація роботи закладів ресторанного господарства</b>						
1	Основи організації роботи закладів ресторанного господарства	10	2	4	-	4
2.	Рациональна організація праці в закладах ресторанного господарства	24	6	8	-	10
3	Організація постачання закладів ресторанного господарства	12	2	4	2	4
<b>Змістовий модуль 2. Організація виробництва продукції в закладах ресторанного господарства</b>						
4	Організація роботи складського, тарного та транспортного господарства	10	2	4	-	4
5	Організація виробництва продукції у закладах ресторанного господарства	40	10	14	2	14
6	Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	6	6	-	-	-
7	Характеристика видів, методів і форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	2	2	-	-	-
8	Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	4	4	-	-	-
9	Організація і моделювання процесу обслуговування в ресторанах	4	4	-	-	-
<b>Разом</b>		<b>112</b>	<b>38</b>	<b>34</b>	<b>4</b>	<b>36</b>
<b>6 семестр</b>						
<b>Змістовий модуль 1. Характеристика організації процесу обслуговування та його матеріально-технічне забезпечення</b>						
10	Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	6	-	4	-	2
11	Характеристика видів, методів і форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	6	-	2	-	4
12	Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах	8	-	4	2	2

	ресторанного господарства					
13	Організація і моделювання процесу обслуговування в ресторанах	6	-	4	-	2
14	Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	6	-	4	-	2
15	Характеристика видів, методів і форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	4	-	2	-	2
16	Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	8	-	4	2	2
17	Організація і моделювання процесу обслуговування в ресторанах	6	-	4	-	2
	<b>Змістовий модуль 2. Організація обслуговування певного контингенту споживачів</b>					
18	Організація та моделювання процесу обслуговування в загальнодоступних закладах ресторанного господарства	12	4	4	-	4
19	Організація обслуговування прийомів і банкетів	18	6	6	2	4
20	Організація обслуговування споживачів під час проведення спеціальних заходів, у місцях відпочинку, на пасажирському транспорті	12	4	4	-	4
21	Організація і моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем роботи	6	2	2	-	2
22	Організація і моделювання процесу обслуговування споживачів за місцем навчання	6	2	2	-	2
	<b>Разом</b>	<b>104</b>	<b>18</b>	<b>46</b>	<b>4</b>	<b>36</b>
	<b>Всього</b>	<b>216</b>	<b>56</b>	<b>80</b>	<b>8</b>	<b>72</b>
	<b>ЗАОЧНА ФОРМА НАВЧАННЯ</b>					
	<b>Змістовий модуль 1. Організація роботи закладів ресторанного господарства</b>					
1	Основи організації роботи закладів ресторанного господарства	14	2	2	-	10
2.	Рациональна організація праці в закладах ресторанного господарства	14	1	2	-	11
3	Організація постачання закладів ресторанного господарства	13	1	2	-	10
	<b>Змістовий модуль 2. Організація виробництва продукції в закладах ресторанного господарства</b>					
4	Організація роботи складського, тарного та транспортного господарства	12	-	-	-	12
5	Організація виробництва продукції у закладах ресторанного господарства	20	4	4	-	12

<b>Змістовий модуль 3. Характеристика організації процесу обслуговування та його матеріально-технічне забезпечення</b>						
6	Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	12	1	1	-	10
7	Характеристика видів, методів і форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	12	1	1	-	10
8	Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	14	2	2	-	10
9	Організація і моделювання процесу обслуговування в ресторанах	16	2	2	-	12
<b>Змістовий модуль 4. Організація обслуговування певного контингенту споживачів</b>						
10	Організація та моделювання процесу обслуговування в загальнодоступних закладах ресторанного господарства	14	2	-	-	12
11	Організація обслуговування прийомів і банкетів	19	2	4	-	13
12	Організація обслуговування споживачів під час проведення спеціальних заходів, у місцях відпочинку, на пасажирському транспорті	14	2	2	-	10
13	Організація і моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем роботи	14	1	-	-	12
14	Організація і моделювання процесу обслуговування споживачів за місцем навчання	12	1	-	-	11
	<b>Всього</b>	<b>198</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>-</b>	<b>154</b>

### **3. ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ**

Назва теми заняття (питання і завдання)	Обсяг, год.
1. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства	4
2. Раціональна організація праці закладів ресторанного господарства. Методика проведення фотографії робочого дня	4
3. Оперативне планування виробництва. Загальні принципи складання меню	4
4. Організація роботи заготівельних, доготівельних, спеціалізованих закладів ресторанного господарства	6
5. Розрахунок виробничої програми цехів	4
6. Методи вивчення попиту у закладах ресторанного господарства. Організація реклами у закладах ресторанного господарства	4
7. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслу-	4

говування споживачів у ЗРГ	
8. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Організація обслуговування офіціантами. Правила подачі страв і напоїв	8
9. Організація обслуговування прийомів і банкетів	6
10. Спеціальні форми обслуговування. Організація кейтерінгового обслуговування споживачів	4

#### **4. ВАРІАНТИ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ**

##### **Варіант 1**

1. Значення ресторанного господарства і перспективи розвитку галузі.
2. Характеристика форм самообслуговування. Організація процесу.

##### **Варіант 2**

1. Особливості виробничо-торговельної діяльності закладів ресторанного господарства.
2. Класифікація методів обслуговування споживачів. Характеристика форм обслуговування офіціантами.

##### **Варіант 3**

1. Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства. Джерела постачання.
2. Класифікація роздавальних. Організація праці роздавальників.

##### **Варіант 4**

1. Класифікація закладів ресторанного господарства. Характеристика типів закладів.
2. Особливості організації ресторанного господарства за місцем роботи.

##### **Варіант 5**

1. Сутність і задачі наукової організації праці (НОП). Основні напрямки НОП.
2. Організація банкетів з повним обслуговуванням офіціантами.

##### **Варіант 6**

1. Організація роботи овочевого цеху при централізованому виробництві напівфабрикатів. Скласти схему технологічного процесу виробництва картоплі сульфітованої.
2. Організація харчування за місцем навчання.

### **Варіант 7**

1. Організація роботи холодного цеху. Скласти схеми технологічних процесів.
2. Організація обслуговування споживачів у ресторанах.

### **Варіант 8**

1. Сутність, функції і принципи нормування праці. Методи нормування праці.
2. Значення реклами у формуванні попиту.

### **Варіант 9**

1. Організація роботи гарячого цеху. Схема технологічного процесу приготування супів.
2. Організація харчування учнів загальноосвітніх шкіл.

### **Варіант 10**

1. Організація роботи м'ясного цеху. Схема технологічного процесу приготування виробів з котлетної маси.
2. Методи вивчення попиту на продукцію та послуги ресторанного господарства.

### **Варіант 11**

1. Основні напрями науково-технічного прогресу (НТП) у ресторанному господарстві.
2. Організація обслуговування споживачів у готельному комплексі.

### **Варіант 12**

1. Оперативне планування виробництва. Нормативно-технологічна документація, що використовується у закладах ресторанного господарства.
2. Особливості сервірування столу до сніданку, обіду, вечері.

### **Варіант 13**

1. Організація роботи борошняного цеху в спеціалізованих закладах (вареничних, піріжкових, пельменних та ін.). Схема технологічного процесу приготування вареників.
2. Організація обслуговування в ресторанах. Характеристика способів подавання страв.

### **Варіант 14**

1. Призначення і склад допоміжних служб і обслуговуючих господарств у закладах ресторанного господарства.

2. Бари, їх призначення, класифікація, характеристика типів барів.

### **Варіант 15**

1. Організація роботи кондитерського цеху. Схема технологічного процесу приготування виробів із дріжджового тіста.
2. Особливості обслуговування у молодіжному і дитячому кафе.

### **Варіант 16**

1. Організація роботи кулінарного цеху. Схема технологічного процесу приготування других страв.
2. Характеристика столового посуду, приборів і столової білизни.

### **Варіант 17**

1. Методи вивчення витрат робочого часу. Методика і техніка проведення хронометражу.
2. Призначення і характеристика торговельних приміщень.

### **Варіант 18**

1. Організація роботи кулінарного цеху. Схема технологічного процесу приготування гарячих страв.
2. Показники якості і культури обслуговування.

### **Варіант 19**

1. Організація роботи кондитерського цеху. Схема технологічного процесу приготування виробів з заварного тіста.
2. Організація обслуговування у місцях масового відпочинку.

### **Варіант 20**

1. Раціоналізація режимів праці та відпочинку. Характеристика графіків виходу на роботу.
2. Особливості організації проведення святкових вечерь.

### **Варіант 21**

1. Організація тварного господарства. Класифікація тари, її характеристика.
2. Організація обслуговування за типом “шведський стіл”.

### **Варіант 22**

1. Організація роботи гарячого цеху. Схема технологічного процесу приготування гарнірів.
2. Характеристика столового посуду, приборів, білизни.

### **Варіант 23**

1. Виробнича структура закладів ресторанного господарства та шляхи її удосконалення.
2. Організація банкету-фуршету, його переваги і особливості.

### **Варіант 24**

1. Види меню, їх характеристика і порядок розроблення.
2. Характеристика рекламних засобів.

### **Варіант 25**

1. Організація матеріально-технічного постачання.
2. Обслуговування споживачів у місцях масового відпочинку.

### **Варіант 26**

1. Структура виробництва. Загальні вимоги до виробничих приміщень
2. Організація обслуговування іноземних туристів.

### **Варіант 27**

1. Основні завдання торговельної діяльності закладів ресторанного господарства.
2. Правила подавання супів і гарячих страв.

### **Варіант 28**

1. Організація роботи овочевого цеху. Схема технологічного процесу напівфабрикатів із коренеплодів.
2. Характеристика торговельних приміщень закладів ресторанного господарства різних типів.

### **Варіант 29**

1. Оперативне планування виробництва та технологічна документація.
2. Організація обслуговування банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.

### **Варіант 30**

1. Організація роботи борошняного цеху спеціалізованих закладів ресторанного господарства.
2. Організація обслуговування весільного банкету. Завдання організації постачання.

### **Варіант 31**

1. Загальні принципи організації роботи виробничих цехів.
2. Організація повно сервісного кейтерингового обслуговування.

### **Варіант 32**

1. Організація виробництва напівфабрикатів з м'яса. Схема технологічного процесу приготування порційних напівфабрикатів.
2. Організація банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами.

### **Варіант 33**

1. Види меню, їх характеристика і порядок розроблення.
2. Організація і обслуговування банкету-коктейлю.

### **Варіант 34**

1. Виробнича структура закладів ресторанного господарства та шляхи її удосконалення.
2. Організація харчування студентів вищих навчальних закладів.

### **Варіант 35**

1. Організація роботи борошняного цеху: режим роботи, технологічні лінії, оснащення робочих місць.
2. Характеристика барів. Організація їх роботи.

### **Варіант 36**

1. Принципи визначення потреби і раціонального розміщення мережі закладів ресторанного господарства.
2. Організація обслуговування пасажирів різних видів транспорту.

### **Варіант 37**

1. Планування і впровадження заходів з наукової організації праці.
2. Характеристика столового посуду, приборів і столової білизни.

### **Варіант 38**

1. Характеристика типів закладів ресторанного господарства.
2. Види банкетів. Приймання замовлень на банкет. Вимоги до меню.

### **Варіант 39**

1. Організація роботи холодного цеху.
2. Обслуговування учасників з'їздів, конференцій, нарад.

### **Варіант 40**

1. Організація роботи мийних столового і кухонного посуду.
2. Обладнання залів. Вимоги до меблів, їх характеристика .



## ВАРІАНТИ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ

### Варіант 1

1. Сутність, значення та завдання подальшого розвитку ресторанного господарства.
2. Організація роботи овочевого цеху. Схема технологічного процесу.

### Варіант 2

1. Особливості виробничо-торговельної діяльності закладів ресторанного господарства.
2. Організація роботи м'ясного цеху. Схема технологічного процесу приготування дрібно шматкових напівфабрикатів.

### Варіант 3

1. Організація постачання. Джерела постачання.
2. Організація роботи рибного цеху. Схема технологічного процесу оброблення риб осетрових порід.

### Варіант 4

1. Класифікація закладів ресторанного господарства. Характеристика типів закладів.
2. Організація роботи м'ясо-рибного цеху. Схема технологічного процесу приготування напівфабрикатів з яловичини.

### Варіант 5

1. Сутність і задачі наукової організації праці (НОП). Основні напрямки НОП.
2. Організація роботи кондитерського цеху. Схема технологічного процесу приготування виробів із листкового тіста.

### Варіант 6

1. Основні вимоги до організації постачання закладів ресторанного господарства. Види договорів, порядок їх оформлення.
2. Організація роботи овочевого цеху при централізованому виробництві напівфабрикатів. Скласти схему технологічного процесу виробництва картоплі сульфітованої.

### **Варіант 7**

1. Основні принципи раціонального розташування мережі закладів ресторанного господарства.
2. Організація роботи холодного цеху. Схема технологічного процесу.

### **Варіант 8**

1. Сутність, функції і принципи нормування праці. Методи нормування праці.
2. Організація роботи мийних столового і кухонного посуду.

### **Варіант 9**

1. Особливості виробничо-торговельної діяльності закладів ресторанного господарства.
2. Організація роботи гарячого цеху. Схема технологічного процесу приготування супів.

### **Варіант 10**

1. Методи нормування праці. Кваліфікація витрат робочого часу.
2. Організація роботи м'ясного цеху. Схема технологічного процесу приготування виробів з котлетної маси.

### **Варіант 11**

1. Структура і принципи організації виробництва.
2. Організація роботи гарячого цеху. Схема технологічного процесу приготування гарячих запечених страв.

### **Варіант 12**

1. Методика і техніка проведення фотографії робочого часу.
2. Організація роботи борошняного цеху. Схема технологічного процесу приготування вареників.

### **Варіант 13**

1. Організація матеріально-технічного постачання закладів ресторанного господарства.
2. Характеристика типів закладів ресторанного господарства.

### **Варіант 14**

1. Призначення і склад допоміжних служб і обслуговуючих господарств у закладах ресторанного господарства.
2. Характеристика виробничих цехів.

### **Варіант 15**

1. Структура виробництва. Загальні вимоги до виробничих приміщень.

2. Організація роботи кондитерського цеху. Схема технологічного процесу приготування виробів із дріжджового тіста.

### **Варіант 16**

1. Графіки виходу на роботу.
2. Організація роботи мийних столового і кухонного посуду.

### **Варіант 17**

1. Методи вивчення витрат робочого часу. Методика і техніка проведення хронометражу.
2. Організація роботи кондитерського цеху. Схема технологічного процесу приготування виробів із пісочного тіста.

### **Варіант 18**

1. Види меню. Порядок складання меню.
2. Структура виробництва. Загальні вимоги до виробничих приміщень.

### **Варіант 19**

1. Організація складського господарства.
2. Організація роботи кондитерського цеху. Схема технологічного процесу приготування виробів з заварного тіста.

### **Варіант 20**

1. Соціально-економічне значення ресторанного господарства і перспективи розвитку галузі.
2. Організація виробництва напівфабрикатів з риби. Організація робочих місць в рибному цеху.

### **Варіант 21**

1. Організація тарного господарства. Класифікація тари, її характеристика.
2. Організація роботи гарячого цеху. Організація робочих місць у цеху.

### **Варіант 22**

1. Планування і раціональне розташування мережі закладів ресторанного господарства.
2. Організація роботи гарячого цеху. Схема технологічного процесу приготування гарнірів.

### **Варіант 23**

1. Організація продовольчого постачання. Обґрунтування форм продовольчого постачання і методів доставлення сировини.
2. Організація роботи холодного цеху. Організація робочих місць у цеху.

### **Варіант 24**

1. Основні напрямки наукової організації праці.
2. Організація роботи кулінарного цеху. Схема технологічного процесу приготування гарячих страв.

### **Варіант 25**

1. Виробничий процес і його структура.
2. Організація роботи гарячого цеху. Схема технологічного процесу приготування заправних супів.

### **Варіант 26**

1. Методика проведення фотографії робочого дня. Баланс робочого часу. Резерви зростання продуктивності праці.
2. Організація роботи борошняних цехів. Схема технологічного процесу приготування локшини домашньої.

### **Варіант 27**

1. Основні завдання торговельної діяльності закладів ресторанного господарства.
2. Оперативне планування виробництва.

### **Варіант 28**

1. Класифікація закладів ресторанного господарства.
2. Організація роботи овочевого цеху. Схема технологічного процесу напівфабрикатів із коренеплодів.

### **Варіант 29**

1. Організація вагового господарства.
2. Оперативне планування виробництва. Етапи оперативного планування.

### **Варіант 30**

1. Характеристика графіків виходу на роботу.
2. Організація роботи борошняного цеху спеціалізованих закладів ресторанного господарства.

### **Варіант 31**

1. Основні завдання, принципи і форми організації праці.
2. Організація роботи м'ясо-рибного цеху.

### **Варіант 32**

1. Значення і задачі подальшого розвитку ресторанного господарства.

2. Організація виробництва напівфабрикатів з м'яса. Схема технологічного процесу приготування порційних напівфабрикатів.

### **Варіант 33**

1. Сутність, функції і принципи нормування праці.
2. Види меню, їх характеристика і порядок розроблення.

### **Варіант 34**

1. Характеристика закладів харчування і основні принципи його організації.
2. Виробнича структура закладів та шляхи її удосконалення.

### **Варіант 35**

1. Організація матеріально-технічного постачання.
2. Організація централізованого виробництва напівфабрикатів з м'яса і птиці.

### **Варіант 36**

1. Принципи визначення потреби і раціонального розміщення мережі закладів ресторанного господарства.
2. Організація роботи кондитерського цеху великої потужності. Схема технологічного процесу приготування дріжджових виробів.

### **Варіант 37**

1. Планування і впровадження заходів з наукової організації праці.
2. План-меню, порядок складання. Види меню.

### **Варіант 38**

1. Класифікація закладів ресторанного господарства. Характеристика типів закладів.
2. Організація роботи м'ясного цеху. Схема технологічного процесу приготування напівфабрикатів з птиці.

### **Варіант 39**

1. Суть і задачі нормування праці. Методи нормування праці в ресторанному господарстві. Класифікація норм праці.
2. Організація роботи гарячого цеху. Схема технологічного процесу приготування супів-пюре.

### **Варіант 40**

1. Управління якістю продукції в ресторанному господарстві. Види контролю.

2. Організація роботи цеху доготування напівфабрикатів і обробляння зелені.

## **5. ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ЕКЗАМЕНУ**

1. Особливості виробничо-торговельної діяльності закладів ресторанного господарства.
2. Соціально-економічне значення ресторанного господарства і перспективи розвитку галузі.
3. Класифікація закладів ресторанного господарства.
4. Характеристика типів закладів ресторанного господарства.
5. Зміст і завдання раціональної організації праці у ресторанному господарстві.
6. Основні напрями раціональної організації праці.
7. Сутність і завдання нормування праці.
8. Методи нормування праці.
9. Виробничий процес і його структура.
10. Класифікація витрат робочого часу.
11. Методика проведення фотографії робочого дня.
12. Фактичний і проектований баланс робочого часу.
13. Графіки виходу на роботу.
14. Завдання організації постачання.
15. Організація продовольчого постачання.
16. Організація матеріально-технічного постачання.
17. Організація складського господарства.
18. Завдання, принципи та форми організації виробництва.
19. Структура виробництва. Загальні вимоги до виробничих приміщень.
20. Структура і принципи організації виробництва.
21. Оперативне планування виробництва та технологічна документація.
22. Види меню. Порядок складання меню.
23. Загальні принципи організації роботи виробничих цехів.
24. Організація роботи овочевого цеху.
25. Організація роботи м'ясо-рибного цеху.
26. Організація роботи загальнозаготівельного цеху.
27. Організація роботи гарячого цеху.
28. Організація роботи холодного цеху.
29. Організація роботи кулінарного цеху.
30. Організація роботи кондитерського цеху.
31. Організація роботи борошняного цеху.
32. Організація роботи експедиції.
33. Організація роботи мийних столового і кухонного посуду.
34. Ресторанне господарство, функції, які виконують ЗРГ.
35. Класифікація послуг закладів ресторанного господарства.

36. Вимоги до послуг закладів ресторанного господарства.
37. Показники якості і культури обслуговування.
38. Попит на продукцію та послуги як економічна категорія.
39. Особливості формування попиту на продукцію та послуги ресторанного господарства.
40. Види попиту та методи його вивчення.
41. Значення реклами у формуванні попиту.
42. Характеристика рекламних засобів.
43. Класифікація і характеристика методів і форм обслуговування.
44. Види і характеристика торговельних приміщень.
45. Обладнання залів. Вимоги до меблів, їх характеристика .
46. Класифікація роздавальних.
47. Класифікація і вимоги до столового посуду, приборів, білизни.
48. Організація обслуговування офіціантами.
49. Особливості сервірування столу до сніданку, обіду, вечері.
50. Характеристика способів подавання страв.
51. Види послуг кафе-молодіжного, особливості обслуговування.
52. Особливості обслуговування у кафе дитячих.
53. Бари, їх призначення, класифікація, характеристика типів барів.
54. Види банкетів. Приймання замовлень на банкет. Вимоги до меню.
55. Банкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами.
56. Банкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами.
57. Банкет-чай, банкет-фуршет, банкет-коктейль.
58. Обслуговування прийомів за дипломатичним протоколом.
59. Особливості організації проведення святкових вечерів.
60. Сутність кейтерингового обслуговування.
61. Організація повносервісного кейтерингового обслуговування.
62. Види закладів ресторанного господарства при готелях.
63. Організація обслуговування за типом “шведський стіл”.
64. Особливості обслуговування споживачів у номерах готелю.
65. Різновиди сніданків, що пропонуються споживачам у ресторанах готельних комплексів
66. Організація обслуговування у місцях масового відпочинку.
67. Обслуговування учасників з’їздів, конференцій, нарад.
68. Організація харчування глядачів спортивних змагань.
69. Особливості обслуговування пасажирів на транспорті.
70. Організація музичного обслуговування у ЗРГ.
71. Особливості організації харчування робочих промислових підприємств.
72. Організація обслуговування студентів
73. Особливості організації харчування у загальноосвітніх школах.

## 6. ТЕСТОВІ ЗАПИТАННЯ

1. Особливості виробничо-торговельної діяльності закладів ресторанного господарства...
2. Комерційними закладами вважаються...
3. До організаційно-економічних особливостей виробничо-торговельної діяльності закладів відносяться...
4. До заготівельних закладів відноситься...
5. До доготівельних закладів відноситься...
6. Універсальним закладом ресторанного господарства вважається...
7. Спеціалізованим закладом ресторанного господарства вважається...
8. Заклади ресторанного господарства, які поділяються на класи ...
9. Ресторан - це заклад ресторанного господарства ...
10. Їдальня - це заклад ресторанного господарства...
11. До основних напрямків раціональної організації праці відносяться...
12. Функціональний розподіл праці - це...
13. Технологічний розподіл праці -це...
14. Техніко-технологічний рівень робочого місця - це...
15. Рівень ефективності організації робочого місця - це...
16. Удосконалення нормування праці полягає у...
17. Трудова дисципліна передбачає ...
18. Технологічна дисципліна передбачає ...
19. Виробнича дисципліна передбачає...
20. Лінійний графік передбачає ...
21. Стрічковий графік передбачає ...
22. Завдання організації постачання...
23. Транзитна форма постачання передбачає...
24. Складська форма постачання передбачає...
25. Кільцеве доставляння передбачає...
26. Маятникове доставляння передбачає...
27. Децентралізоване доставляння передбачає...
28. До предметів матеріально-технічного оснащення закладів ресторанного господарства відноситься...
29. Потреба закладів в предметах матеріально-технічного забезпечення залежить від...
30. Норми витрат встановлені для...
31. Норми оснащення встановлені для...
32. Потреба закладів у столовому посуді залежить від...
33. Основними завданнями з удосконалення організації постачання є...
34. Нормування праці у ресторанному господарстві передбачає встановлення необхідних витрат часу...
35. Норма часу – це...



36. Операція - це...
37. Робочий час - це...
38. Фотографія робочого дня...
39. Хонометраж - це ...
40. Основними завданнями організації виробництва є...
41. До виробничих приміщень відносяться...
42. Робоче місце – це...
43. До заготівельних цехів відносяться...
44. До доготівельних цехів відносяться...
45. До спеціалізованих цехів відносяться...
46. Меню – це...
47. Виробнича програма закладу – це...
48. Наряд-замовлення – це документ для...
49. Основним нормативно-технологічним документом для закладу ресторанного господарства є...
50. На лінії оброблення картоплі та коренеплодів виділяють наступні технологічні операції...
51. Технологічна схема оброблення м'яса включає...
52. У закладах малої і середньої потужності виділяють цехи...
53. Технологічна лінія приготування напівфабрикатів із риби включає обладнання...
54. У гарячому цеху здійснюються процеси...
55. Кондитерські цехи середньої потужності мають відділення...
56. Робоче місце для приготування дріжджового тіста оснащують...
57. До основних послуг ЗРГ належать ...
58. До додаткових послуг закладів ресторанного господарства належать...
59. Фактори, які характеризують культуру обслуговування...
60. Фактори, які характеризують якість обслуговування...
61. Самообслуговування класифікують за такими ознаками...
62. Обслуговування офіціантами застосовується у...
63. Попит – це...
64. До економічних факторів, що впливають на попит населення, відносяться...
65. Макропопит – це попит...
66. До методів вивчення реалізованого попиту відносяться...
67. Економічні задачі реклами...
68. Риси реклами...
69. Реклама необхідна...
70. До складу торговельних приміщень належать ...
71. Стан матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства характеризується ...
72. Призначення аванзали...

- 73.Складовими інтер'єру залів є...
- 74.Для обладнання торговельної і банкетної зал використовуються...
- 75.Призначення підсобного стола для офіціантів...
- 76.Мийна столового посуду повинна мати зручне сполучення із...
- 77.Мийна столового посуду повинна мати обладнання ...
- 78.Сервізна призначена для...
- 79.За функціональним призначенням столовий посуд класифікують...
- 80.Асортимент посуду для подавання їжі...
- 81.Асортимент посуду для сервірування столу...
- 82.Асортимент посуду для приймання їжі...
- 83.Чарка для горілки має об'єм...
- 84.Чарка для червоного вина має об'єм...
- 85.До основних столових приборів відносяться...
- 86.Ручники призначені для...
- 87.Попереднє сервірування столу для сніданку включає...
- 88.Пиріжкова тарілка ставиться...
- 89.Краї скатертини, якою накривають стіл, повинні звисати ...
- 90.При англійському способі обслуговування офіціант...
- 91.При французькому способі обслуговування офіціант...
92. При російському способі обслуговування офіціант...
93. Прозорі супи відпускають у...
94. Правила подавання риби, запеченої у порційній сковорідці ...
95. При подаванні в "обнос" страви подають...
96. Чарки, фужери наповнюють алкогольними напоями...
97. Роздавальні призначені для...
98. Лінія прилавоків самообслуговування складається з...
99. У меню кафе молодіжного включають...
100. Бар – заклад ресторанного господарства...
101. Барні стійки оснащують...
102. Найбільш раціональною формою для забезпечення швидкості обслуговування в робочих їдальнях є...
103. При обслуговуванні безперервних потоків робочих промислових закладів доцільно використовувати...
104. Відповідно до вимог раціонального харчування учні у школах повинні отримувати...
105. Найбільш раціональною формою організації харчування у шкільних їдальнях є...
106. Абонемент (талон) на харчування - це...
107. Базовий комбінат шкільного харчування – заклад, призначений для...
108. Харчування студентів вищих навчальних закладів організовується в...
109. У студентських їдальнях використовують...
110. Вагон-ресторан – спеціально обладнаний вагон потягу...

111. До складу потягу входить вагон-ресторан при тривалості поїздки...
112. Вагони-ресторани працюють, як правило,...
113. Бортове харчування – це...
114. На літаках надається одноразове гаряче харчування пасажирів при рейсах тривалістю...
115. Банкет – це...
116. Банкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами – це ...
117. Банкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами – це...
118. Банкет-фуршет – це...
119. У меню банкету-фуршету включають...
120. Дипломатичні прийоми – це...
121. На банкеті-коктейлі...
122. У меню банкету-чаю включають...
123. Аперитиви – це...
124. Бізнес-ланч – вид харчування, який...
125. Кава-брейк – вид обслуговування...
126. Кейтеринг – це обслуговування...
127. Міні-бар – це...
128. Ресторани при готелі працюють...

## 7. ПОРЯДОК ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Обов'язковому оцінюванню та нарахуванню балів підлягають наступні види робіт:

1. Аудиторна: відвідування всіх видів навчальних занять, передбачених навчальним планом та розкладом.
2. Міжсесійна: виконання індивідуальних завдань, проходження аудиторного тестування, відвідування тематичних консультацій, звернення за індивідуальними консультаціями.
3. Екзаменаційно-залікова: проходження підсумкового контролю.

### Шкала нарахування балів

Види робіт	Кількість балів
<b>1. Поточна успішність</b>	до 60
1.1. Аудиторна робота	до 30
1.2. Міжсесійна робота	до 20
у т.ч. основна складова	до 15
додаткова складова	до 5
1.3. Тестування	до 10
<b>2. Підсумкова успішність (екзамен)</b>	до 40
<b>Загальна кількість</b>	до 100

### Шкала нарахування балів за заняття

Види робіт	Кількість балів
Відвідування лекцій	10
Виконання практичних робіт	20
<b>Загальна кількість</b>	<b>30</b>

### Шкала оцінювання

Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за бальною шкалою ПУЕТ	Оцінка за 4-х бальною шкалою	Критерії оцінки навчальної діяльності студентів
F	1-34	<b>2</b> <b>«незадовільно» з обов'язковим повторним вивченням дисципліни</b>	виставляється студентові, який має суттєве нерозуміння основних понять, не орієнтується в програмному матеріалі.
FX	35-59	<b>2</b> <b>«незадовільно» з можливістю повторного складання</b>	виставляється студентові, що має прогалини в розумінні основних понять дисципліни, допустив принципові помилки у відповідях.
E	60-63	<b>3</b> <b>«задовільно достатньо»</b>	виставляється студентові, що не розуміє деякі поняття дисципліни, допустив помилки у відповідях
D	64-73	<b>3</b> <b>«задовільно»</b>	виставляється студентові, який в основному знає питання організації постачання, виробництва, обслуговування у ЗРГ, має певні навички в організації обслуговування банкетів, орієнтується в основній літературі, рекомендованій програмою. Не завжди виявляє працелюбність і активність на теоретичних і практичних заняттях.

С	74-81	4  «добре»	заслуговує студент, що виявив по-вне знання навчального програмного матеріалу, засвоїв теоретичні питання організації постачання, виробництва, обслуговування у ЗРГ, може самостійно поповнювати і відновлювати знання у ході подальшого навчання. .
В	82-89	4  «дуже добре»	заслуговує студент, який розуміє основні принципи організації постачання, виробництва, обслуговування у ЗРГ, методичні підходи до оперативного планування виробництва; організації обслуговування банкетів, може самостійно зробити висновки.
А	90-100	5  «відмінно»	заслуговує студент, який розуміє основні принципи організації постачання, виробництва, обслуговування у ЗРГ, методичні підходи до оперативного планування виробництва; організації обслуговування банкетів. Має творчі здібності у розумінні і викладанні програмного матеріалу, може самостійно зробити висновки. Студент опрацював основну і знайомий з додатковою літературою.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

### Основна

1. ДСТУ 3862 99 "Громадське харчування. Терміни та визначення".
2. ДСТУ 4281: 2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
3. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (наказ Міністерства економіки з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 р., №219)
4. ГОСТ 30523-97. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Общие требования. - К.: Госстандарт Украины, 1998.

5. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства /В.В. Архіпов, – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 280 с.
6. Архіпов В.В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства / В.В. Архіпов, В.А. Русавська. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.
7. Карпенко В.Д. Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування /В.Д. Карпенко, А.Л. Рогова, В.Г. Шкарупа, О.І. Положишникова – К.: НМЦ Укоопосвіта, 2003. –248 с.
8. Методичні рекомендації для проведення ділової гри на тему «Рациональна організація праці у закладах ресторанного господарства» [електронний ресурс] – Полтава: ПУСКУ, 2010. – 26 с.
9. Організація ресторанного господарства. Навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни за КМСОНП /А.Л. Рогова, В.Д. Карпенко, І.П. Прокопенко [електронний ресурс]. – Полтава: ПУСКУ, 2009. – 206 с.
10. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства / За ред. Н.О. П'ятницької.–К.: Київ: Нац. торг.-екон. ун-т, 2005.– 632с.

## **11. Додаткова**

12. Богушева В.И. Бары и рестораны. Искусство обслуживания. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2000. – 352 с.
13. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2002. – 340 с.
14. Борисов Б.Л. Технология рекламы и PR.- М.: ФаирПРЕС, 2001.– 624с.
15. Гольман Н.Л. Рекламная деятельность: Планирование, технологии, организация. – М.: Гелиопринт, 2002. – 400 с.
16. Завадинська О.Ю., Литвиненко Т.Е. Організація ресторанного господарства за кордоном: Навч. посібник. - К: КНТЕУ, 2003. - 89 с.
1. Збірник рецептур національних страв та кулінарних страв та кулінарних виробів для підприємств громадського харчування всіх форм власності. – К.: А.С.К., 2000. – 848 с.
2. Как красиво накрыть стол. – М.: Аст.-ПРЕСС, 2000. – 150 с.
3. Литвиненко Т.Є. Особливості організації дипломатичних прийомів. -К: КНТЕУ, 2005.- 96 с.
4. Малюк Л.П., Столовая посуда и приборы для предприятий ресторанного хозяйства / Л.П. Малюк, Т.Л. Колесник, Т.П. Кононенко. - ХУПиТ, 2004.- 131с.
5. Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. - К.: Лира-К, 2010. – 338 с.
6. Обслуживание на предприятиях общественного питания / Радченко Л.А. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. – 384 с.
7. Організація роботи бармену: Навч. посібн. /Л. Малюк та ін. – Харків: вид-во ХДАТОГХ, 2002. – 214 с.

8. Ростовський В.С. Барна справа./ В.С. Ростовський, С.М. Шамян. - – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 398 с.
9. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания. – М.: Экономика, 2008. – 720 с.
10. Сборник рецептур блюд для питания школьников. – К.: Техніка, 1990. – 407 с.
11. Сало Я.М. Організація обслуговування населення у закладах харчування: Довідник офіціанта. – Львів: Афіша. 2004. – 336 с.
12. Ханиш Х. Искусство сервировки: салфетки. – М.: Ниола-Пресс, 2004. – 144 с.
13. Періодичні видання: «Бизнес», «Готельне - ресторанний бізнес», «Питание и общество». «КаБаРе» (кафе, бары, рестораны), «Магазины, рестораны, отели», «Ресторатор», «Ресторанная жизнь», «Отель», «ПИР Украина», «Ресторанные ведомости», «Афиша», «Гостиница и ресторан: бизнес и управление». «Гурманъ».

## ЗМІСТ

Вступ .....	3
1. Навчальна програма дисципліни «Організація ресторанного господарства» .....	4
2. Тематичний план .....	18
3. Тематика практичних занять .....	20
4. Варіанти індивідуальних завдань .....	21
5. Питання для підготовки до екзамену .....	31
6. Тестові запитання .....	34
7. Порядок та критерії оцінювання .....	37
Список рекомендованої літератури.....	39