



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ДО САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ
для студентів 3 курсу денної та заочної форм навчання
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
галузі знань 24 Сфера обслуговування
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Харків
ХНЕУ ім. С. Кузнеця
2023

Затверджено на засіданні кафедри готельного і ресторанного бізнесу,
Протокол № 4 від 13 грудня 2022 р.

Самостійне електронне текстове мережеве видання

Укладач: **О. Ю. Давидова**

Організація ресторанного господарства : методичні рекомендації до самостійного вивчення дисципліни : [Електронний ресурс] : для студентів 3 курсу денної та заочної форм навчання першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа» / уклад. О.Ю. Давидова. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2023. – 68 с.

Подано завдання для самостійного вивчення дисципліни здобувачами першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, методичні рекомендації до їх опанування, типові розрахункові завдання і приклади їх розв’язання за темами дисципліни, матеріали щодо закріплення знань.

Рекомендовано для студентів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа першого (бакалаврського) рівня вищої освіти.

© Харківський національний економічний
університет імені Семена Кузнеця, 2023

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
1. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	5
2. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ.....	8
3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ ЗМІСТОВИХ МОДУЛІВ	13
Змістовий модуль 1. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ РОБОТИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАБЕЗПЕЧУВАЛЬНОЇ СИСТЕМИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	13
<i>Питання для самоконтролю знань за темами змістового модуля 1</i>	24
Змістовий модуль 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЧОЇ СИСТЕМИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. РАЦІОНАЛЬНА ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	26
<i>Питання для самоконтролю знань за темами змістового модуля 2</i>	46
Змістовий модуль 3. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ ТЕХНОЛОГІЧНОГО ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	49
<i>Питання для самоконтролю знань за темами змістового модуля 3</i>	54
Змістовий модуль 4. СПЕЦІАЛЬНІ ФОРМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ, ЩО ЗАСТОСОВУЮТЬСЯ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА МОДЕЛЮВАННЯ ПРОЦЕСУ ПОВСЯКДЕННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЕВНОГО КОНТИНГЕНТУ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	55
<i>Питання для самоконтролю знань за темами змістового модуля 4</i>	63
РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	64

ВСТУП

Навчальна дисципліна «Організація ресторанного господарства» складена відповідно до освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес» підготовки бакалаврів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа.

Дисципліна «Організація ресторанного господарства» є сучасною навчальною дисципліною, без якої неможлива підготовка спеціалістів, які працюватимуть в умовах діючого ринкового механізму. Вона є складовою частиною та невід'ємною ланкою в суцільному ланцюгу навчальних дисциплін освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес», без яких неможливо працювати у сфері готельно-ресторанного господарства.

Інтегрований підхід до викладання дисципліни «Організація ресторанного господарства» дозволяє сформувати у студентів знання та навички, які дадуть змогу оцінити повноту та якість послуг, що надаються підприємствами ресторанного бізнесу на практиці відповідно до діючої нормативної документації. Вивчення дисципліни «Організація ресторанного господарства», поряд із іншими освітніми компонентами за ОП Готельно-ресторанний бізнес, дозволить сформувати кваліфікованих фахівців з готельно-ресторанного бізнесу, які мають загальні та спеціальні компетентності для організації ефективної сервісної та виробничої діяльності суб'єктів ресторанного бізнесу, здатні формувати ефективні управлінські рішення щодо швидкої адаптації у перманентному бізнес-середовищі, вирішувати складні завдання та проблеми галузі, що характеризуються комплексністю та невизначеністю умов та вимог.

Дисципліна формує у студентів якості керівника підприємства та кваліфікованого фахівця з галузі готельно-ресторанного господарства та підготовлює їх до розв'язання практичних питань у сучасних умовах господарювання.

Для формування знань та умінь фахівця рекомендується співвідношення різних форм навчання: лекцій, практичних та лабораторних занять, а також самостійної роботи. Програма впроваджена відповідно навчального плану та освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес» підготовки бакалаврів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа.

Робоча програма вивчення дисципліни «Організація ресторанного господарства» складена відповідно до місця та значення дисципліни за структурно-логічною схемою викладання дисциплін, передбачених освітньою програмою «Готельно-ресторанний бізнес» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа та містить усі змістові модулі, які забезпечують набуття здобувачами освіти необхідних результатів навчання та фахових компетентностей за спеціальністю.

1. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Під час вивчення дисципліни «Організація ресторанного господарства» здобувач вищої освіти має ознайомитись з програмою дисципліни, її структурою, формами та методами навчання, видами та методами контролю знань.

Тематичний план дисципліни «Організація ресторанного господарства» складається з 4 змістових модулів, що логічно пов'язують навчальні елементи дисципліни за змістом та взаємозв'язками.

Навчальний процес здійснюється у таких формах: лекції, практичні та лабораторні заняття, самостійна робота студента. Структура залікового кредиту дисципліни наведена в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1 – Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

Заліковий кредит	Назва та зміст змістового модулю	Всього годин	У тому числі				Оцінка за поточним контролем min-max балів
			Аудиторні заняття			Самостійна робота	
			Лекції	Практичні	Лабораторні		
1	2	3	4	5	6	7	8
	Змістовий модуль 1. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ РОБОТИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАБЕЗПЕЧУВАЛЬНОЇ СИСТЕМИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА						
	Тема 1. Вступ. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства	5	1	-	-	4	
	Тема 2. Послуги ресторанного господарства, їх класифікація та моделювання умов їх надання	9	1	4	-	4	3-5
	Тема 3. Класифікація закладів ресторанного господарства	6	2	-	-	4	-
	Тема 4. Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства	10	2	4	-	4	3-5
	Тема 5. Організація постачання закладів ресторанного господарства	10	2	4	-	4	3-5
	Тема 6. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств	8	2	-	-	6	-
	Тестування						3-5
	Підсумок за змістовим модулем 1	48	10	12	-	26	12-20

Продовження таблиці 1.1

1	2	3	4	5	6	7	8
	Змістовий модуль 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЧОЇ СИСТЕМИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. РАЦІОНАЛЬНА ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА						
	Тема 7. Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства	4	1	-	-	3	
	Тема 8. Основні принципи організації виробництва у закладах ресторанного господарства	4	1	-	-	3	-
	Тема 9. Організація оперативного планування виробництва	11	1	4	-	6	3-5
	Тема 10. Організація роботи цехів з виготовлення напівфабрикатів	12	2	4	-	6	3-5
	Тема 11. Організація роботи доготівельних цехів	11	1	4	-	6	3-5
5	Тема 12. Організація роботи спеціалізованих цехів закладів ресторанного господарства	8	2	-	-	6	-
	Тема 13. Організація роботи допоміжних цехів закладів ресторанного господарства	3	1	-	-	2	-
	Тема 14. Основи раціональної організації праці	7	1	-	-	6	-
	Тема 15. Раціоналізація виробничого процесу	11	1	4	-	6	3-5
	Тема 16. Нормування праці в ресторанному господарстві	5	1	-	-	4	-
	Тема 17. Методи дослідження трудових процесів та витрат робочого часу	16	2	8	-	6	6-10
	Тестування						5-10
	Підсумок за ЗМ 2	92	14	24	-	54	23-40
	Підготовка до екзамену	10				10	25-40
	Підсумок за ЗМ 1-2	150	24	36	-	90	60-100
	Змістовий модуль 3. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ ТЕХНОЛОГІЧНОГО ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА						
	Тема 18. Характеристика методів, видів та форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	7	2	-	-	4	-
	Тема 19. Характеристика матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	6	2	-	4	4	3-5

Тема 20. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства	11	6	–	12	4	12-15
Підсумок за змістовим модулем 3	34	10	-	16	12	15-20
Змістовий модуль 4. СПЕЦІАЛЬНІ ФОРМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ, ЩО ЗАСТОСОВУЮТЬСЯ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА МОДЕЛЮВАННЯ ПРОЦЕСУ ПОВСЯКДЕННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЕВНОГО КОНТИНГЕНТУ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА						
Тема 21. Організація проведення банкетів та прийомів. Організація обслуговування банкетів за столом	18	4	–	8	6	7-16
Тема 22. Організація обслуговування банкетів групи фуршет	12	2	–	4	6	6-8
Тема 23. Організація проведення банкету-чаю, банкету-кави	12	2	–	4	6	3-5
Тема 24. Організація обслуговування споживачів за типом «шведський стіл»	8	2	–	-	6	-
Тема 25. Організація проведення тематичних заходів в закладах ресторанного господарства	12	2	–	4	6	4-6
Тема 26. Кейтеринг як складова бізнесу у ресторанному господарстві	5	1	–	–	4	-
Тема 27. Організація обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства	5	1	–	–	4	-
Тестування						5
Підсумок за ЗМ 4	72	14	–	20	38	20-40
Підготовка до екзамену	10				10	25-40
Підсумок за ЗМ 3-4	120	24	–	36	60	60-100
Всього за дисципліною	270	48	36	36	150	

2. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 2.1 – Завдання для самостійного вивчення дисципліни

Найменування тем курсу	Форми самостійної роботи	Методи контролю
1	2	3
Змістовий модуль 1. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ РОБОТИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАБЕЗПЕЧУВАЛЬНОЇ СИСТЕМИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА		
Тема 1. Вступ. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань: – перспективні напрями розвитку галузі організації виробництва на підприємствах ресторанного господарства. Конспектування та вивчення питань щодо правил роботи закладів ресторанного господарства (Наказ № 219 від 24. 07. 2002 р.)	Опитування, тестування
Тема 2. Послуги ресторанного господарства, їх класифікація та моделювання умов їх надання	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань: – характеристика послуг, які надаються споживачам у закладах ресторанного господарства різних типів та класів, а також громадян-підприємців згідно з ГОСТ 30523-97. – вивчення нормативної документації – ГОСТ, СНіП, МБТ, СанПіН – вимогам, якої повинні відповідати послуги закладів ресторанного господарства	Опитування на практичних заняттях
Тема 3. Класифікація закладів ресторанного господарства	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань: – класифікація закладів ресторанного господарства згідно Рекомендацій «Характеристики підприємств громадського харчування за типами та класами» (Затв. МЗЕЗторгом України від 09.09.99); – характеристика типів закладів ресторанного господарства, що наведені у Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIC) ООН (код 5520) згідно ДСТУ 4281:2004	Опитування Тестування
Тема 4. Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань: – характеристика основного, допоміжного, побічного виробництва закладів ресторанного господарства; – класифікація робочих місць. Конспектування та вивчення основних положень Правил роботи закладів ресторанного господарства (Наказ № 219 від 24. 07. 2002 р.)	Опитування на практичних заняттях, тестування

Продовження таблиці 2.1

1	2	3
Тема 5. Організація постачання закладів ресторанного господарства	Опрацювання лекційного матеріалу. Розгляд питань стосовно: – організації приймання товарів за кількістю та якістю; – організації терезяного та контрольно-касового господарств; – організації роботи енергетичного господарства	Опитування на практичних заняттях, тестування
Тема 6. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств	Опрацювання лекційного матеріалу. Конспектування та підготовка до практичного заняття за наступними питаннями стосовно: – організації зберігання, транспортування та відпускання продукції у закладах ресторанного господарства; – прогресивні засоби перевезення товарів, комплексна механізація вантажно-розвантажувальних робіт, об'єктивна необхідність їх застосування	Опитування, тестування
Змістовий модуль 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЧОЇ СИСТЕМИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. РАЦІОНАЛЬНА ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА		
Тема 7. Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питання: - класифікація операцій, як основної структурної одиниці виробничого процесу	Опитування, тестування
Тема 8. Основні принципи організації виробництва у закладах ресторанного господарства	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань: – характеристика робочих місць виробництв різних типів. Кількісна характеристика виробничих підрозділів підприємства – рівень спеціалізації робочих місць; – типи виробництва. Організація дільниць, відділень, окремих робочих місць; – методи організації виробництва: непотокове та потокове, їхня загальна характеристика та основні ознаки	Опитування, тестування
Тема 9. Організація оперативного планування виробництва	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань: – особливості розробки наряду-замовлення, планового меню, плану-меню	Опитування на практичних заняттях тестування
Тема 10. Організація роботи цехів з виготовлення напівфабрикатів	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань щодо особливостей організації виробництва напівфабрикатів у заготівельних цехах закладів ресторанного господарства різних типів; організація робочих місць у заготівельних цехах	Опитування на практичних заняттях тестування
Тема 11. Організація роботи доготівельних цехів	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення особливостей організації виробництва страв у доготівельних цехах закладів ресторанного господарства різних типів; організація робочих місць у доготівельних цехах	Опитування на практичних заняттях тестування

Продовження таблиці 2.1

1	2	3
<p>Тема 12. Організація роботи спеціалізованих цехів закладів ресторанного господарства</p>	<p>Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> – схема організації виробничих процесів у кулінарному цеху, організація робочих місць; – організація роботи кондитерських цехів; – технологічний процес виробництва кондитерських виробів, контроль якості сировини та готових кондитерських виробів, раціональна організація робочих місць із виготовлення різних видів тіста, організація праці кондитерів у цехах; – призначення, технологічні операції, що виконуються у борошняному цеху, у цехах доробки напівфабрикатів та обробки зелені, організація робочих місць у приміщеннях 	<p>Опитування. Тестування</p>
<p>Тема 13. Організація роботи допоміжних цехів закладів ресторанного господарства</p>	<p>Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особливості організації допоміжних підрозділів закладів ресторанного господарства; – призначення, технологічні операції, що виконуються у допоміжних цехах, дільниці, що виділяються в цехах, організація робочих місць, вимоги до умов праці у цехах 	<p>Опитування Тестування</p>
<p>Тема 14. Основи раціональної організації праці</p>	<p>Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основні напрямки наукової організації праці; – особливості запровадження раціональних форм розподілу та кооперації праці, їхня сутність; – удосконалення організації та обслуговування робочих місць. – принципи управління персоналом; – кадрове планування 	<p>Опитування. Тестування</p>
<p>Тема 15. Раціоналізація виробничого процесу</p>	<p>Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правова основа режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства, їх раціоналізація; – основні принципи складання графіків виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства 	<p>Опитування на практичних заняттях. Тестування</p>
<p>Тема 16. Нормування праці в ресторанному господарстві</p>	<p>Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методи та принципи нормування праці у закладах ресторанного господарства; – особливості видів витрат робочого часу 	<p>Опитування. Тестування</p>

Продовження таблиці 2.1

1	2	3
Тема 17. Методи дослідження трудових процесів та витрат робочого часу	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань: – організаційні основи проведення фотографії робочого часу, хронометражу, фотохронометражу; – методи спостережень, етапи та методика проведення фотографії робочого часу; – організаційно-технічні заходи щодо поліпшення використання робочого часу та раціоналізації організації праці	Опитування на практичних заняттях. Тестування
		Екзамен
Змістовий модуль 3. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ ТЕХНОЛОГІЧНОГО ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА		
Тема 18. Характеристика методів, видів та форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	Опрацювання лекційного матеріалу. Конспектування та вивчення матеріалу з таких питань: – характеристика змішаних форм обслуговування споживачів та сфери їхнього застосування; – порядок розробки анкет для вивчення попиту споживачів	Опитування, тестування
Тема 19. Характеристика матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	Опрацювання лекційного матеріалу. Конспектування та вивчення матеріалу з таких питань: – вимоги до стану комфортності в приміщеннях: дотримання температурного режиму, вентиляції, санітарного стану; – вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства; – підбір меблів та способи їхнього розміщення у торговельних залах закладів ресторанного господарства	Опитування на лабораторних заняттях, тестування
Тема 20. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства	Опрацювання лекційного матеріалу. Конспектування та вивчення матеріалу з таких питань: – підготовка обслуговуючого персоналу до роботи; – етичні норми поведінки обслуговуючого персоналу; – клінінгові технології підготовки торговельних приміщень до обслуговування споживачів – правила подання усіх груп страв	Опитування на лабораторних заняттях, тестування

1	2	3
Змістовий модуль 4. СПЕЦІАЛЬНІ ФОРМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ, ЩО ЗАСТОСОВУЮТЬСЯ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА МОДЕЛЮВАННЯ ПРОЦЕСУ ПОВСЯКДЕННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЕВНОГО КОНТИНГЕНТУ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА		
Тема 21. Організація проведення банкетів та прийомів. Організація обслуговування банкетів за столом	Опрацювання лекційного матеріалу. Конспектування та вивчення матеріалу з таких питань: – розробка плану проведення банкетів з використанням методів сіткового планування та управління; – особливості складання меню банкетів із повним обслуговуванням офіціантами; – підготовка приміщення до обслуговування та вибір варіанту розміщення меблів у залі при проведенні банкету-прийому	Опитування на лабораторних заняттях, тестування
Тема 22. Організація обслуговування банкетів групи фуршет	Опрацювання лекційного матеріалу. Конспектування та вивчення матеріалу з таких питань: – характеристика комбінованих банкетів; – особливості сервірування столів при проведенні комбінованих банкетів	Опитування на лабораторних заняттях, тестування
Тема 23. Організація проведення банкету-чаю, банкету-кави	Опрацювання лекційного матеріалу. Конспектування та вивчення матеріалу з таких питань: – особливості складання меню при проведенні банкету-чаю; – особливості складання меню при проведенні банкету-кави	Опитування на лабораторних заняттях, тестування
Тема 24. Організація обслуговування споживачів за типом «шведський стіл»	Опрацювання лекційного матеріалу. Конспектування та вивчення матеріалу з таких питань: – характеристика асортименту страв та напоїв, які реалізуються при обслуговуванні за типом «шведський стіл»; – особливості розміщення столів при проведенні банкету за типом «шведський стіл»	Опитування, тестування
Тема 25. Організація проведення тематичних заходів в закладах ресторанного господарства	Опрацювання лекційного матеріалу. Конспектування та вивчення матеріалу з таких питань: – особливості складання меню при проведенні тематичних заходів в закладах ресторанного господарства; – особливості організації весільного банкету	Опитування на лабораторних заняттях, тестування
Тема 26. Кейтеринг як складова бізнесу у ресторанному господарстві	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань: – вимоги до обслуговуючого персоналу, які надає послуги кейтерингу в закладах ресторанного господарства; – використання методу сіткового планування та управління при наданні послуг кейтерингу	Опитування, тестування
Тема 27. Організація обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства	Опрацювання лекційного матеріалу. Конспектування та вивчення матеріалу з таких питань: – національні традиції харчування туристів з Польщі, Болгарії, Франції, Німеччини й ін.	Опитування, тестування
		Екзамен

3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ ЗМІСТОВИХ МОДУЛІВ

Змістовий модуль 1. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ РОБОТИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАБЕЗПЕЧУВАЛЬНОЇ СИСТЕМИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 1. ВСТУП. ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Студентові необхідно ознайомитись із метою вивчення дисципліни, яка полягає у:

– формуванні у студентів системи знань стосовно принципів організації роботи закладів ресторанного господарства, а також здатності виконувати планувальні, організаційні та управлінські функції в процесі діяльності закладів галузі;

– наданні студентам комплексу спеціальних знань про особливості організації виробництва продукції ресторанного господарства; раціональну організацію праці на підприємствах; технологічний процес сервісного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства; забезпечення належного рівня якості продукції та послуг у закладах ресторанного господарства з метою ефективного їх використання з прийняття рішень щодо визначення стану та перспектив організації роботи закладів ресторанного господарства в умовах ринкових відносин;

– набутті навичок із визначення завдань діяльності закладів ресторанного господарства з організації виробництва продукції, раціональної організації праці; з розв'язання проблемних ситуацій в процесі обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства; організації діяльності щодо надання основних видів послуг у сфері ресторанного бізнесу.

– формуванні у студентів компетенцій фахівців галузі ресторанного господарства в нових ринкових умовах.

Студенту треба ознайомитись із завданням та предметом вивчення дисципліни «Організація ресторанного господарства».

Дисципліна складається з одного модулю та чотирьох змістових модулів, які розкривають основні принципи організації ресторанного господарства, особливості організації виробництва та обслуговування у закладах ресторанного господарства; раціональної організації праці на підприємствах.

Треба усвідомити значення дисципліни «Організація ресторанного господарства» в процесі підготовки фахівців спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, яка є складовою частиною та невід'ємною ланкою в суцільному ланцюгу навчальних дисциплін, без яких неможливо працювати у сфері готельно-ресторанного господарства.

Студенту бажано ознайомитись із основними напрямками та перспективами розвитку ресторанного господарства, такими як: розвиток мережі закладів ресторанного господарства для забезпечення населення напівфабрикатами, кулінарними та кондитерськими виробами, у тому числі і для домашнього споживання, а також організації дозвілля.

Рекомендовані джерела до вивчення теми [1–4].

Тема 2. ПОСЛУГИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА, ЇХ КЛАСИФІКАЦІЯ ТА МОДЕЛЮВАННЯ УМОВ ЇХ НАДАННЯ

Студентові необхідно ознайомитись із основними поняттями та визначеннями в сфері послуг ресторанного господарства: послуга ресторанного господарства, процес обслуговування в ресторанному господарстві, умови обслуговування, якість послуги, безпека послуги, екологічність послуг, функції ресторанного господарства та ін. згідно ДСТУ 30523-97.

Слід пам'ятати, що ресторанне господарство виконує три функції: виробництво кулінарної продукції, її реалізацію та організацію споживання.

Треба знати класифікацію послуг, що надаються споживачам у закладах ресторанного господарства.

Треба звернути увагу на загальні вимоги до якості послуг та обов'язкові вимоги з безпеки послуг, екологічності послуг, що надаються в сфері ресторанного господарства згідно з ДСТУ 30523–97. За цього, послуги закладів ресторанного господарства мають відповідати ДСТУ, СНіП, ДБН, МБТ, СанПіН.

Послуги ресторанного господарства, що забезпечують задоволення потреб та гармонізацію інтересів споживачів підприємств (підприємців), що надають ці послуги, мають відповідати певним вимогам, які наведені на рис 1.1.

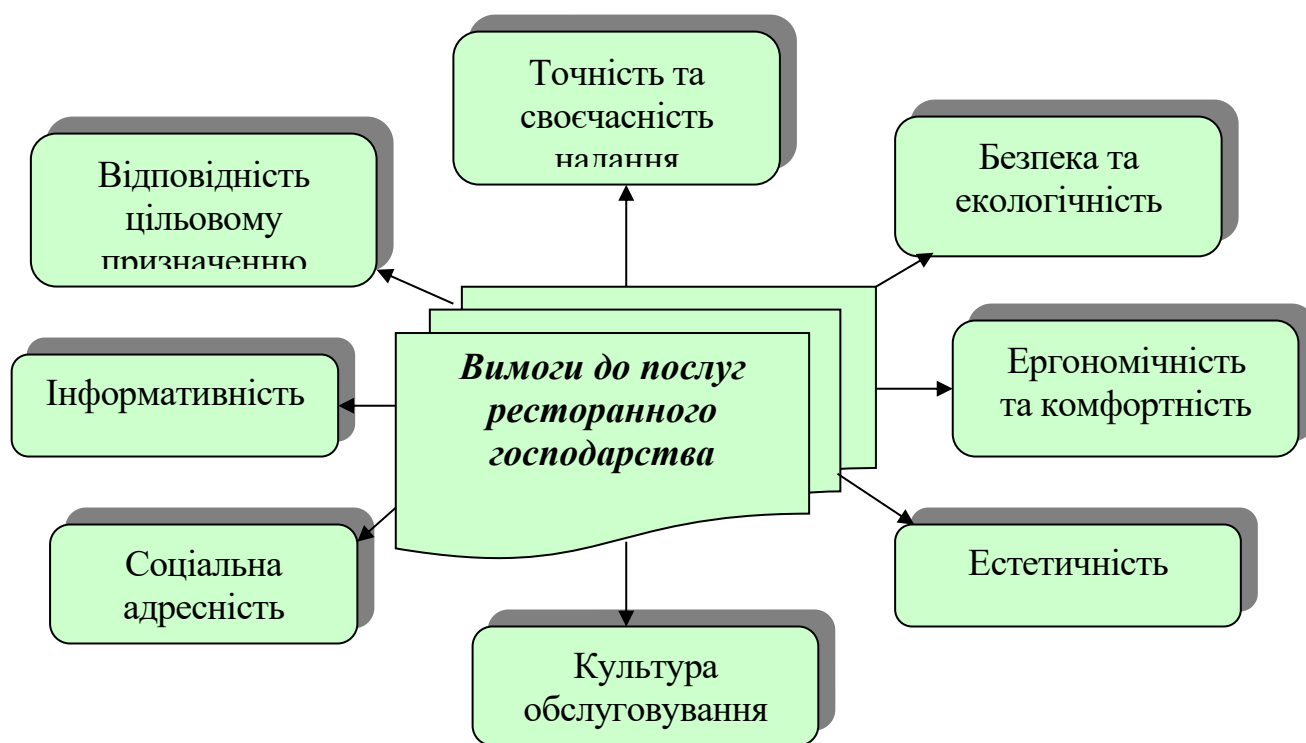


Рис. 1.1 – Вимоги, яким повинні відповідати послуги ресторанного господарства

Рекомендовані джерела до вивчення теми [7].

Тема 3. КЛАСИФІКАЦІЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Студенту необхідно знати основні визначення згідно ДСТУ 4281:2004: заклад ресторанного господарства, тип закладу ресторанного господарства, клас закладу ресторанного господарства тощо, а також класифікацію закладів ресторанного господарства за асортиментом продукції; за рівнем обслуговування та послугами, що надаються.

Треба розрізняти основні типи закладів ресторанного господарства: ресторан, ресторан-бар, кафе, кав'ярня, кафе-бар, чайний салон, кафетерій, закусочна, бар, нічний клуб, пивна зала, їдальня, буфет, їх виробничу структуру, асортимент продукції, форми обслуговування.

Слід знати класифікацію закладів ресторанного господарства згідно ДСТУ 4281:2004:

1. Продаж їжі та напоїв, як правило, призначених для споживання на місці з показуванням розважальних вистав або без них:

- ресторан: ресторан-бар;
- кафе: кав'ярня, кафе-бар, кафе-пекарня, чайний салон;
- кафетерій;
- закусочна, шинок.

2. Продаж напоїв та страв до них, як правило, призначених для споживання на місці, з показуванням розважальних вистав або без них:

- бар, нічний клуб, пивна зала.

3. Продаж їжі та напоїв для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками:

- їдальня;
- буфет.

4. Постачання їжі, приготованої централізовано, для споживання в інших місцях:

- фабрика-заготівельня;
- фабрика-кухня;
- домова кухня;
- ресторан за спеціальними замовленнями (catering).

Також, необхідно звернути увагу на загальну класифікацію закладів ресторанного господарства за основними ознаками.

I. Залежно від місця розташування та контингенту споживачів, що обслуговуються заклади ресторанного господарства поділяються на загальнодоступні підприємства та підприємства, що обслуговують певний контингент населення (закриті заклади).

II. За рівнем обслуговування споживачів та номенклатурою послуг, що надаються (ДСТУ 30389-95) ресторани та бари підрозділяються на три класи – люкс, вищий і перший. Кафе, їдальні, закусочні на класи не підрозділяють.

III. Залежно від функцій, що виконують заклади ресторанного господарства, їх класифікують на: заготівельні; доготівельні; роздавальні; торговельні; змішаного типу.

IV. Залежно від асортименту продукції, що випускається, розрізняють підприємства: комплексні, універсальні (загального типу) та спеціалізовані.

V. Залежно від часу функціонування підприємства ресторанного господарства можуть бути постійно діючими та сезонними.

VI. Залежно від виду розташування підприємства ресторанного господарства поділяються на стаціонарні та пересувні.

Необхідно ознайомитись із характеристикою типів та класів закладів ресторанного господарства.

Ресторан – заклад ресторанного господарства з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва та покупних товарів, з високим рівнем обслуговування і комфорту у поєднанні з організацією відпочинку та дозвілля споживачів.

Різновидом ресторану є **ресторан-бар** – це ресторан, до складу якого входить бар, торговельний зал якого суміжний з торговельним залом ресторану або барна стійка розміщена у торговельному залі ресторану.

Бар – заклад ресторанного господарства, у якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої та страви до них і закупні товари продають через барну стійку.

Різновидом бару, який працює переважно у нічні години, з організацією різноманітних видовищ та розважально-танцювальних програм із музичним супроводом є **нічний клуб**.

Різновидом бару є також **пивний зал** – це бар з широким асортиментом пива.

Кафе – заклад ресторанного господарства з широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів та напоїв, у якому застосовують самообслуговування або обслуговування офіціантами.

Кафе-бар – різновид кафе, до складу якого входить бар, торговельна зала якого суміжна із торговельною залом кафе або барна стійка розміщена у торговельній залі кафе.

Різновидом кафе з різноманітним асортиментом кави є **кав'ярня**.

Кафе-пекарня – різновид кафе, відмітною особливістю якого є виробництво та продаж хлібобулочних та борошняних кондитерських виробів на місці.

Чайний салон – різновид кафе з широким асортиментом чаю, де можна продавати кондитерські, булочні та борошняні кулінарні вироби.

Закусочна – заклад ресторанного господарства самообслуговування, де переважає асортимент гарячих та холодних закусок, страв нескладного приготування, призначений для швидкого обслуговування споживачів.

Кафетерій – заклад ресторанного господарства з самообслуговуванням з асортиментом страв нескладного приготування та напоїв, торговельний зал якого обладнаний торговельно-технологічним обладнанням, призначеним для роздавання страв. У торговельній залі кафетерію розміщують меблі полегшених конструкцій. Метод обслуговування споживачів – самообслуговування.

Їдальня – заклад ресторанного господарства для обслуговування певного контингенту споживачів з різним асортиментом продукції власного виробництва

та покупних товарів, у якому страви можуть пропонувати у вигляді скомплектованих раціонів харчування.

Буфет – заклад ресторанного господарства з обмеженим асортиментом готових страв та напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні, де їжу споживають, як правило, стоячи або продають на винос.

Фабрика-заготівельна – заклад ресторанного господарства, призначений для механізованого виробництва власної продукції та централізованого забезпечення нею інших закладів ресторанного господарства та об'єктів роздрібної торгівлі.

Фабрика-кухня – заклад ресторанного господарства, призначений централізовано приготувати та поставляти готові до споживання страви у різні місця.

Домова кухня - заклад ресторанного господарства, призначений виробляти продукцію власного виробництва та продавати її домашнім господарствам.

Ресторан за спеціальними замовленнями (catering) – заклад ресторанного господарства, призначений готувати та поставляти готову їжу та організувати обслуговування споживачів в інших місцях за спеціальними замовленнями.

Треба з'ясувати основні види мережі закладів ресторанного господарства та принципи її раціонального розміщення, при цьому під мережею закладів ресторанного господарства регіону або міста, селища, чи іншого пункту населення розуміють сукупність закладів різних типів, класів, місткості, форм обслуговування, які реалізують населенню готову кулінарну продукцію, борошняні, кондитерські вироби та напівфабрикати.

Розрізняють міську та сільську мережі закладів ресторанного господарства.

Необхідно знати, що під *раціональним розміщенням мережі закладів ресторанного господарства* розуміють створення найбільшої зручності населенню щодо організації харчування за місцем праці, навчання, мешкання, відпочинку та під час пересувань, а також для забезпечення високої ефективності роботи самого закладу.

Треба сформулювати уявлення щодо основних *принципів формування мережі*, які формуються залежно від таких показників:

- за місцем роботи, навчання, відпочинку;
- у місцях великого скупчення людей;
- поблизу перетинання жвавих транспортних магістралей;
- на шляху слідування потоків людей, поблизу зупинок громадського транспорту та ін.

Рекомендовані джерела до вивчення теми [5], [10 – стор. 17-42], [11 – стор. 144-147].

Тема 4. ВИРОБНИЧО-ТОРГОВЕЛЬНА СТРУКТУРА ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Необхідно знати, що заклади ресторанного господарства мають загальну (рис. 4.1) та торговельно-виробничу структуру (рис. 4.2).

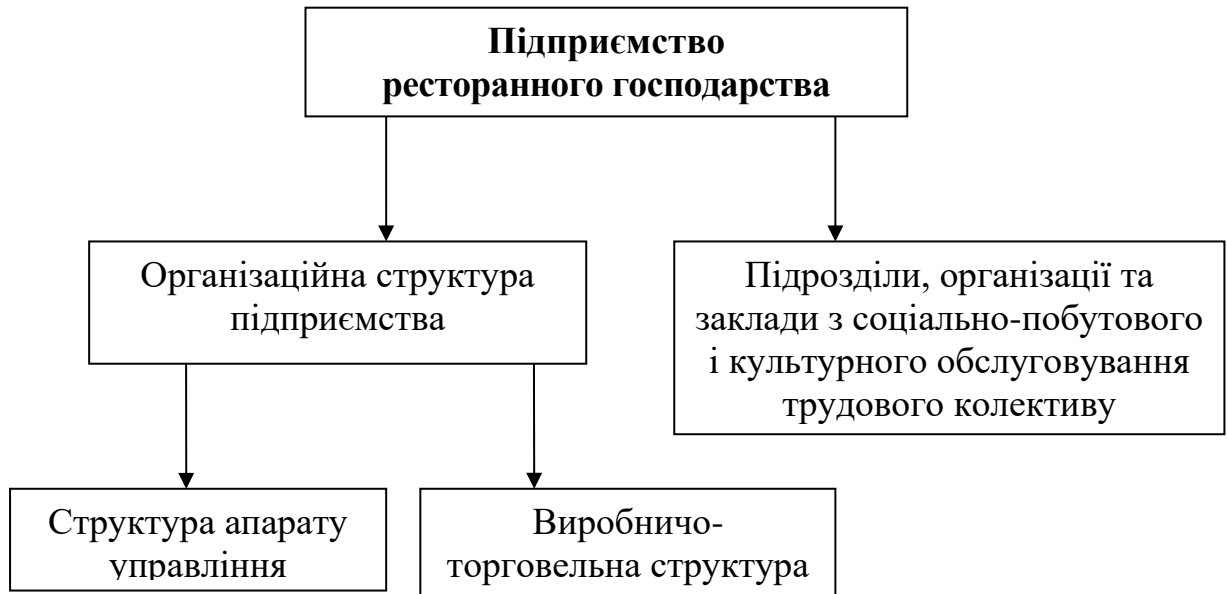


Рис. 4.1 – Загальна структура підприємства ресторанного господарства

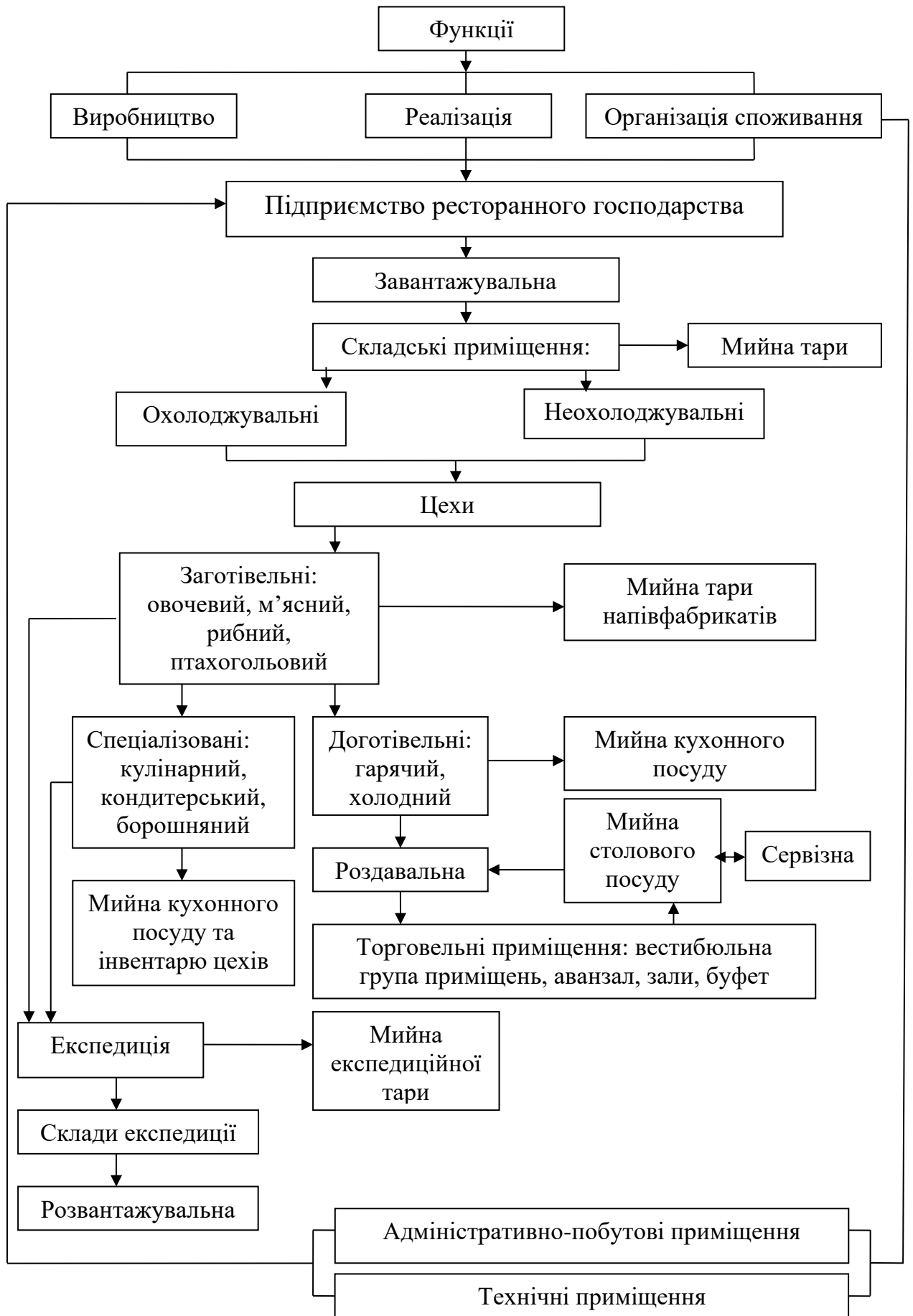


Рис. 4.2 – Виробничо-торговельна структура підприємства ресторанного господарства з повним технологічним циклом

Треба знати, що **виробничо-торговельна структура закладу ресторанного господарства** – це склад усіх його підрозділів із указівкою зв'язків між ними й на неї впливають такі **фактори**:

- функції, що виконує заклад;
- асортимент продукції, напівфабрикатів, ступінь їх гатунку;
- обсяг виробництва та реалізації;
- потужність (місткість залів);
- наявність дієтичного відділення;
- наявність підсобного господарства;
- рівень та форми спеціалізації й кооперування.

Необхідно усвідомити, що виробнича структура підприємств ресторанного господарства характеризується як *технологічна та* може бути цеховою й безцеховою.

Треба засвоїти, що заклади ресторанного господарства *виконують три основні функції*:

- *виробництво* напівфабрикатів, кулінарної продукції та кондитерських виробів;
- *реалізацію* напівфабрикатів, кулінарної продукції та кондитерських виробів,
- *організацію споживання* страв, напоїв та кондитерських виробів.

Необхідно ознайомитись із Основними правилами роботи підприємств ресторанного господарства (Наказу № 219 від 24.07.2002 р.), які регламентують основні вимоги щодо роботи суб'єктів господарювання (закладів, підприємств) незалежно від форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері ресторанного господарства й розповсюджуються на підприємства усіх форм власності, що здійснюють свою діяльність на території України. Суб'єкти господарської діяльності зобов'язані мати Правила роботи закладів та дотримуватися їх у своїй повсякденній роботі.

Необхідно знати усі вимоги підрозділів Правил.

Рекомендовані джерела до вивчення теми [6], [10 – стор.13-17], [13 – стор. 8-9].

Тема 5. ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСТАЧАННЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Необхідно знати *основні завдання організації постачання* закладів ресторанного господарства та **види постачання** (рис. 5.1).

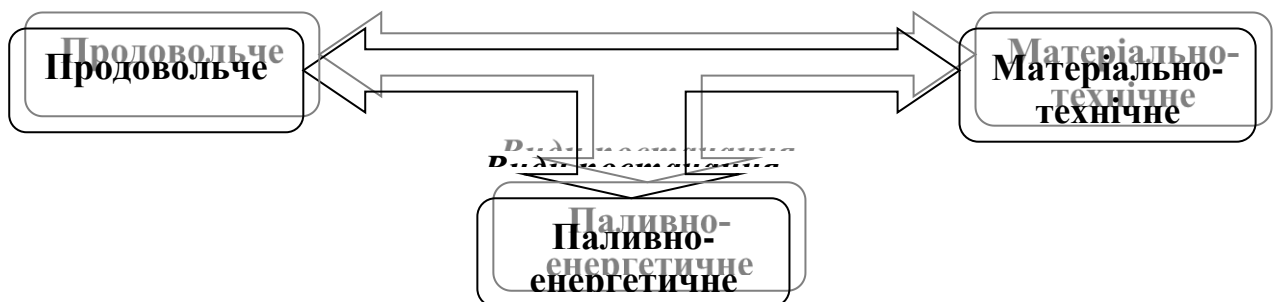


Рис. 5.1 - Види постачання закладів ресторанного господарства

Треба ознайомитись із джерелами утворення продовольчих фондів (рис. 5.2).

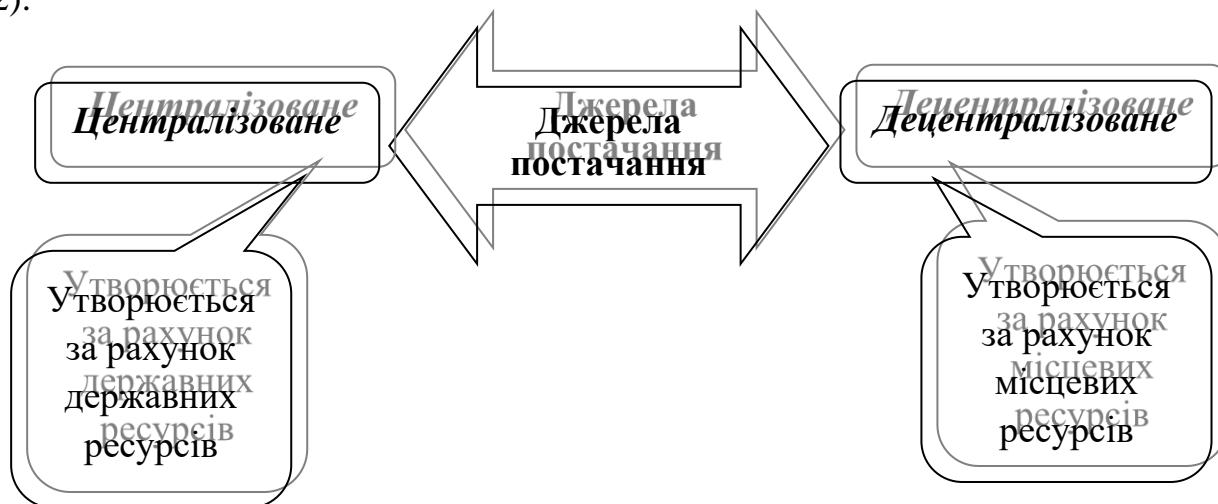


Рис. 5.2 – Джерела постачання матеріалів та продовольчих товарів у ресторанному господарстві

Основним документом, що визначає взаємини та обов'язки постачальників та закладів ресторанного господарства є *договір поставки*.

Треба розрізняти *транзитну та складську форми поставок* сировини та продовольчих товарів, що використовуються у закладах ресторанного господарства, які можуть здійснюватися двома способами – *централізованим та децентралізованим*. За цього централізована доставка товарів здійснюється в основному *кільцевим маршрутом*, децентралізована доставка - *маятниковим*.

Треба пам'ятати, що організація приймання сировини та продовольчих товарів у закладах ресторанного господарства робиться за кількістю та якістю.

2. Організація матеріально-технічного забезпечення.

Необхідно звернути увагу на те, що нормальна виробничо-торговельна діяльність закладів ресторанного господарства неможлива без своєчасного та безперебійного постачання її різними предметами матеріально-технічного оснащення, до якого належать: технологічне, холодильне, торговельне та обладнання для переміщення вантажів; кухонний посуд, технологічний, торговельний та господарчий інвентар; столовий посуд, набори, білизна; санспецодяг та фірмовий одяг; меблі; миючі та дезінфікуючі засоби; папір та паперові вироби; рекламний інвентар; будівельні матеріали.

Слід пам'ятати, що потреба в матеріально-технічних засобах визначається на основі встановлених норм з урахуванням типу закладу ресторанного господарства, місткості залу та інших факторів. Залежно від призначення норми діляться на декілька видів: норми оснащення, норми витрат, експлуатаційні норми, які визначені відповідними нормативними документами.

Рекомендовані джерела до вивчення теми [10 – стор. 45-61], [11 – стор. 334-345], [13 – стор. 217-226], [14 – стор. 155-170].

Тема 6. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СКЛАДСЬКОГО, ТАРНОГО ТА ТРАНСПОРТНОГО ГОСПОДАРСТВ

Необхідно усвідомити, що важливою умовою якісної роботи закладів ресторанного господарства є раціональна організація роботи допоміжного виробництва, основною ланкою якого вважається складське господарство.

Необхідно знати, що за *температурним режимом* складські приміщення можуть бути *неопалювані, опалювальні* (комори сухих продуктів, тари, інвентарю) та *охолоджувальні* (холодильні та морозильні камери); за *конструкцією та типом будівель* – закриті та напівзакриті.

Збереження основної сировини у складських приміщеннях відрізняється короткочасністю, тому розрізняють приміщення для збереження:

- основного запасу товарів;
- добового запасу незавершеного виробництва (залишків виписаної на виробництво, але не використаної сировини, напівфабрикатів).

Склад та площі складських приміщень для різних типів закладів ресторанного господарства встановлюються за ДБН В 2.2-25:2009.

Складські приміщення розміщуються, як правило, у підвальних, напівпідвальних (цокольних) приміщеннях або на першому поверсі будівлі єдиним блоком. *Не допускається сусідство охолоджувальних камер із виробничими приміщеннями* (особливо з гарячим цехом), мийними столового та кухонного посуду, душовими.

Складські приміщення можуть мати *природне та штучне освітлення*.

Продукти в складських приміщеннях зберігаються у тарі у межах допустимих термінів та за суворо визначеними умовами, з урахуванням їх температурного режиму, норм навантаження та терміну реалізації.

Необхідно пам'ятати, що під час збереження продуктів треба враховувати **допустимість товарного сусідства**. *Забороняється* зберігати сумісно сирі продукти та продукти, які використовуються без додаткової обробки (гастрономічні продукти, готові кулінарні вироби та ін.), зелень й фрукти із овочами.

Треба звернути увагу на те, що під час збереження та відпускання товарів виникають **товарні втрати**, які поділяють на два види:

- **нормовані** (природний убуток, втрати від бою та лому у межах встановлених норм);
- **ненормовані** (недостачі та інші втрати товарів, продуктів зверх встановлених норм).

Приймання та відпускання товарів повинні робитися за рахунком, масою, мірою, за чого перевіряється не тільки кількість, але й якість товарів, а також стан тари та її відповідність виписаним документам.

Необхідно знати, що до тарного господарства закладів ресторанного господарства *входять* тарні комори, майстерні з ремонту тари (створюються на великих підприємствах), таро-матеріали, обладнання та інвентар, необхідні для правильного використання тари, за цього **тара** – це виріб, призначений для

зберігання кількості та якості товарів під час перевезення, зберігання, проведення вантажно-розвантажувальних операцій.

Треба розрізняти тару, яка класифікується за такими основними ознаками:

- *за матеріалом виготовлення* - дерев'яна, скляна, тканинна, металева, картонна та паперова, пластмасова;
- *залежно від конструктивних особливостей* – нерозбірна, розбірна, складена, розбірно-складена, закрита, відкрита, щільна, ґратчаста;
- *за здатністю зберігати первісну форму під час механічних дій* - жорстка, напівжорстка, м'яка;
- *за призначенням* – зовнішня та внутрішня;
- *за кратністю використання* – разова, поворотна, багатооборотна;
- *за належністю* - загального використання, закладів ресторанного господарства, інвентарна;
- *за спеціалізацією* – спеціалізована, універсальна.

Тарооборот – це поставка, прийом, розкриття, зберігання й повернення тари.

Під час приймання товарів у тарі перевіряють її кількість, стан, маркування, звіряють ціну з прейскурантом.

Зберігається тара в спеціальних приміщеннях, де складається за видами штабелями, або на стелажах.

Необхідно знати, що до *заходів щодо скорочення витрат з тари належать:*

- раціональна організація та механізація тарообороту на всіх його етапах;
- перевірка якості тари під час приймання продуктів;
- бережливе поводження з тарою під час навантаження, перевезення, розвантаження;
- своєчасний ремонт тари до її здачі в спеціальні майстерні;
- організація на підприємстві дрібного ремонту тари;
- розкриття тари за допомогою спеціальних інструментів;
- раціональна організація збереження тари;
- використання тари тільки за призначенням;
- організація контролю за веденням тарного господарства з боку адміністрації підприємства.

Необхідно пам'ятати, що сировина та продовольчі товари доставляються до закладу ресторанного господарства різними видами транспорту, включаючи ізотермічний та малотоннажний, який класифікується за *призначенням* - *зовнішній транспорт* та *внутрішньо-складський транспорт*.

Треба знати, що ресторанне господарство може обслуговувати транспорт *спеціалізованих автотранспортних засобів, найманий й власний*.

Транспорт, який використовується для перевезення сировини, напівфабрикатів та готової продукції для закладів ресторанного господарства має обов'язково мати санітарний паспорт установленого зразку.

Слід звернути увагу на основні *напрямки удосконалення організації транспортного господарства в сучасних умовах:*

- використання механізмів та засобів, які спрощують розвантаження та завантаження сировини або тари;
- облаштування у закладах ресторанного господарства спеціальних майданчиків;
- здійснення транспортування сировини та напівфабрикатів у контейнерах, функціональних ємностях, тарі-устаткуванні;
- розробка оптимальних транспортних маршрутів.

Рекомендовані джерела до вивчення теми [10 – стор. 61-83], [13 – стор. 226-234].

Питання для самоконтролю знань за темами змістового модуля 1

1. Основні терміни та визначення у галузі ресторанного господарства.
2. Основні напрямки та перспективи розвитку ресторанного господарства.
3. Класифікація закладів ресторанного господарства.
4. Характеристика типів закладів ресторанного господарства.
5. Характеристика класів закладів ресторанного господарства.
6. Характеристика структурно-функціональних параметрів закладів ресторанного господарства.
7. Характеристика мережі закладів ресторанного господарства, показників та принципів її формування та раціонального розміщення.
8. Основні терміни у сфері послуг, що надаються закладами ресторанного господарства.
9. Класифікація послуг ресторанного господарства.
10. Основні вимоги до якості послуг та вимоги безпеки послуг закладів ресторанного господарства.
11. Характеристика основних правил роботи закладів ресторанного господарства.
12. Загальна структура підприємства ресторанного господарства.
13. Характеристика виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства.
14. Функції, які виконують заклади ресторанного господарства.
15. Фактори, які впливають на формування структури закладів ресторанного господарства.
16. Завдання організації постачання закладів ресторанного господарства.
17. Види та джерела постачання в ресторанному господарстві.
18. Організація довірливих взаємовідносин із постачальниками.
19. Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики.
20. Раціональна організація товароруку.

21. Форми та способи постачання сировини та продовольчих товарів до закладів ресторанного господарства, їх переваги та недоліки.
22. Маршрути завезення товарів за різних способів їх доставки.
23. Організація приймання сировини та продовольчих товарів у закладах ресторанного господарства.
24. Організація матеріально-технічного обслуговування й забезпечення виробництва як головна умова безперервного перебігу виробничих процесів на підприємстві.
25. Предмети матеріально-технічного забезпечення.
26. Вимоги, що пред'являються до організації матеріально-технічного постачання.
27. Норми та методи визначення потреби у предметах матеріально-технічного призначення.
28. Основні функції та призначення складського господарства закладів ресторанного господарства.
29. Класифікація складських приміщень закладів ресторанного господарства.
30. Склад та площі складських приміщень для різних типів закладів ресторанного господарства.
31. Раціональна організація складського господарства закладів ресторанного господарства.
32. Обладнання складських приміщень закладів ресторанного господарства.
33. Процеси приймання та відпускання товарів зі складу.
34. Значення тари та її роль в організації товароруку.
35. Класифікація тари за основними ознаками.
36. Шляхи удосконалення організації тарного господарства.
37. Організація транспортно-експедиційних операцій та транспортного господарства у закладах ресторанного господарства.
38. Основні напрямки удосконалення організації транспортного господарства в сучасних умовах.

Змістовий модуль 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЧОЇ СИСТЕМИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. РАЦІОНАЛЬНА ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 7. ВИРОБНИЧИЙ ПРОЦЕС ЯК ОСНОВА ФОРМУВАННЯ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Необхідно зрозуміти, що основу усієї діяльності підприємства складає **виробничий процес**, який являє собою сукупність взаємопов'язаних дій людей, засобів праці та природи, у результаті яких вихідні матеріали і напівфабрикати перетворюються у готову продукцію (рис. 7.1).

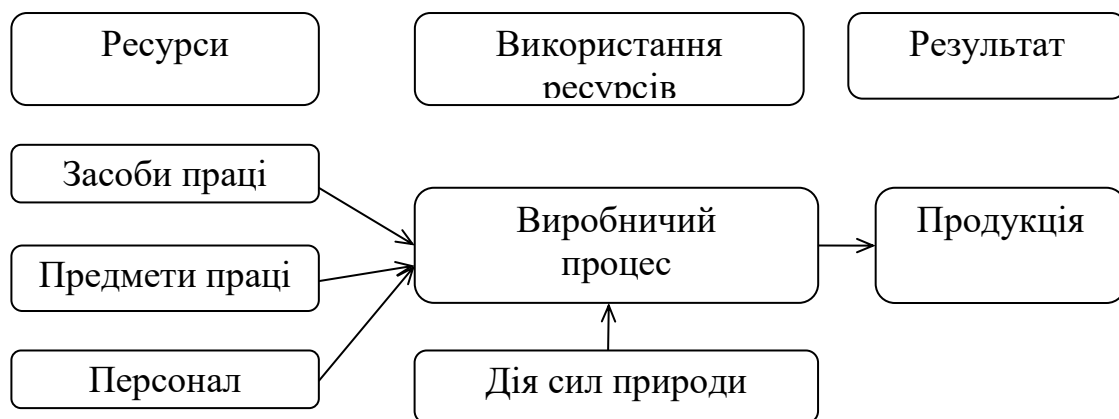


Рис. 7.1 – Схема виробничого процесу

Основними елементами виробничого процесу є процес праці, предмети та засоби праці.

Процес праці – це доцільна діяльність, у якій людина за допомогою засобів праці (обладнання, інструмент, оснащення) видозмінює предмети праці (вихідну сировину, матеріали, напівфабрикати), перетворюючи їх на готовий продукт.

Слід засвоїти класифікацію виробничих процесів:

- за призначенням виробничі процеси поділяються на основні, допоміжні та обслуговуючі.
- за складністю виробничі процеси класифікуються як: прості; комплексні.
- за поєднанням операцій над предметом праці комплексні, в свою чергу, поділяються на: аналітичні; синтетичні.
- за ступенем автоматизації розрізняють процеси: ручні; механізовані; автоматизовані; автоматичні.

Головною складовою виробничого процесу є **технологічний процес** – сукупність дій, що спрямовані на зміну форми, розмірів, стану структури, місця предмета праці. Технологічні процеси класифікуються за наступними ознаками:

- за джерелом енергії процеси діляться на: пасивні (природні); активні.
- за ступенем безперервності дії на предмет праці розрізняють процеси: дискретні (переривані); безперервні; комбіновані.
- за способом дії на предмет праці та видом обладнання, що

застосовується розрізняють технологічні процеси: механічні; апаратурні.

– за видом сировини, що використовується розрізняють процеси переробки рослинної, тваринної, мінеральної сировини.

Рекомендовані джерела до вивчення теми [11 – стор. 232-234], [12 – стор. 246-247], [14 – стор. 45-57].

Тема 8. ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЦТВА У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Студенту треба ознайомитись із принципами раціональної організації виробничого процесу та особливостями їх застосування в сучасних умовах.

Принцип спеціалізації означає обмеження різноманітності елементів виробничого процесу, передусім зменшення номенклатури продукції, яка виготовляється на кожній ділянці підприємства, а також різновидів виробничих операцій, що виконуються на робочих місцях.

Принцип пропорційності потребує узгодження пропускної спроможності всіх частин виробничого процесу, усієї взаємозв'язаної системи підрозділів і машин. Міра пропорційності (σ) може бути охарактеризована:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{1}^m (h - r)^2}{m}} \quad (8.1)$$

де h – пропускна здатність окремих підрозділів;

r – запланований ритм продукції;

m – кількість стадій виготовлення продукції;

Принцип паралельності передбачає одночасне виконання окремих операцій і процесів. Рівень паралельності виробничого процесу характеризується коефіцієнтом паралельності – співвідношення тривалості виробничого процесу за паралельного руху предметів праці й фактичної його тривалості:

$$K_n = \frac{\sum_{1}^n T_{\text{цп}}}{\sum_{1}^n T_{\text{ц}}} \quad (8.2)$$

де $T_{\text{цп}}$ – тривалість циклу при паралельному русі предметів праці;

$T_{\text{ц}}$ – тривалість виробничого циклу.

Принцип прямоочності означає, що предмети праці в процесі обробки повинні пересуватися найкоротшим шляхом на всіх стадіях та операціях виробничого процесу, без зустрічних і зворотних переміщень. Прямоочність характеризується коефіцієнтом прямоочності – це співвідношення тривалості транспортних операцій і загальної тривалості виробничого циклу:

$$K_{np} = 1 - \frac{\sum_1^n T_p}{\sum_1^n T_{\text{ц}}} , \quad (8.3)$$

де T_p – час, який витрачається на транспортні операції;

$T_{\text{ц}}$ – тривалість виробничого циклу.

Принцип ритмічності полягає в тому, що робота усіх підрозділів підприємства і випуск продукції мають здійснюватися за певним ритмом, планомірною повторюваністю. За додержання цього принципу в однакові проміжки часу виготовляють однакову або таку, що рівномірно зростає, кількість продукції, забезпечуючи рівномірне завантаження робочих місць.

Принцип безперервності потребує, щоб перерви між суміжними технологічними операціями були б мінімальними або їх було зовсім ліквідовано. Міра безперервності може бути охарактеризована коефіцієнтом безперервності, обчисленим як співвідношення тривалості технологічної частини виробничого циклу до тривалості повного виробничого циклу:

$$K_n = \frac{\sum_1^n T_{\text{цтех}}}{\sum_1^n T_{\text{ц}}} \quad (8.4)$$

де n – кількість підрозділів;

$T_{\text{цтех}}$ – тривалість технологічної частини циклу за стадіями виготовлення продукції;

$T_{\text{ц}}$ – тривалість виробничого циклу.

Необхідно вивчити типи виробництва та їх організаційно-економічну характеристику.

Тип виробництва – це класифікаційна категорія виробництва, яка враховує такі його властивості, як широта номенклатури, регулярність, стабільність та обсяг випуску продукції.

Існує три типи виробництва: одиничне, серійне й масове.

Одиничне виробництво характеризується широкою номенклатурою продукції, невеликим обсягом випуску однакових виробів, повторне виготовлення яких більшою мірою не передбачається.

Серійне виробництво має обмежену номенклатуру продукції, виготовлення окремих виробів періодично повторюється визначеними партіями (серіями) та сумарний їх випуск може бути достатньо великим.

Масове виробництво характеризується вузькою номенклатурою продукції, великим обсягом безперервного й тривалого виготовлення однакових виробів.

Окремо виділяють **дослідницьке виробництво**, у якому виготовляються зразки або партії (серії) виробів для проведення дослідницьких робіт, випробувань, доробки конструкцій.

Важливою характеристикою типа виробництва є *рівень спеціалізації робочих місць*, що розраховується кількісно за допомогою коефіцієнта закріплення операцій – це відношення числа усіх різних технологічних операцій, що виконані або потребують виконання протягом місяця, до числа робочих місць й розраховується за формулою:

$$k_{з.о.} = \frac{\sum_{i=1}^n m_i}{M}, \quad (8.5)$$

де $k_{з.о.}$ – коефіцієнт закріплення операцій;

n – кількість найменувань предметів, що оброблюються на даній групі робочих місць (на ділянці, у цеху) за місяць;

m_i – кількість операцій, які проходить i -й предмет у процесі обробки на даній групі робочих місць;

M – кількість робочих місць, для яких розраховується $k_{з.о.}$

Усі робочі місця з точки зору їх спеціалізації можна розділити на три групи: одиничного, серійного та масового виробництва.

Залежно від широти номенклатури, величини партій, періодичності їх обробки серійне виробництво ділиться на:

- дрібносерійне;
- середньосерійне;
- великосерійне.

Рекомендовані джерела до вивчення теми [11 – стор. 253-264], [12 – стор. 248-253], [14 – стор. 58-71].

Тема 9. ОРГАНІЗАЦІЯ ОПЕРАТИВНОГО ПЛАНУВАННЯ ВИРОБНИЦТВА

Необхідно знати, що основою діяльності закладів ресторанного господарства є *виробничий процес*, який являє собою сукупність процесів праці, що перетворюють вихідну сировину у готову продукцію, управління яким здійснюється за допомогою оперативного планування, яке дає змогу встановити завдання для кожної ділянки виробництва з урахуванням комплексного випуску продукції та найбільш повного використання можливостей виробництва.

Слід усвідомити, що основою оперативного планування на заготівельних підприємствах є *виробнича програма*, яка визначає середньодобовий випуск продукції протягом року з урахуванням сезонності. Її розробляють на тиждень, 2-3 тижня, на квартал, на рік.

На підставі виробничої програми керівники цехів складають щоденні наряди-замовлення, які є денною виробничою програмою цеху. У наряді-замовлення зазначають найменування виробів, їх кількість та розрахунок потреби сировини.

Необхідно звернути увагу на те, що у закладах ресторанного господарства, що обслуговують організовані контингенти (робочих, студентів, школярів)

споживачів, виробнича програма складається у формі планового меню на тиждень, декаду, місяць.

Планове меню розробляють з метою забезпечення різноманітності страв, що пропонуються споживачам у закладі ресторанного господарства за днями тижня, а також чіткої організації постачання закладу сировиною та напівфабрикатами, раціональної організації виробничих процесів у цехах.

План-меню – денна виробнича програма, яка складається щоденно на підставі планового меню і є підставою для розрахунку потреби у сировині та напівфабрикатах.

Слід з'ясувати, які фактори необхідно враховувати під час складання планового меню та план-меню враховують.

Розрахунок кількості сировини робиться на основі Збірника рецептур страв та кулінарних виробів для закладів ресторанного господарства, а також технологічних та калькуляційних карток на страви та закуски.

Слід звернути увагу, що під час складання план-меню необхідно знати загальну кількість відвідувачів підприємства за день, яку визначають за формулою:

$$N = P \cdot z, \quad (9.1)$$

де P - кількість місць у залі;

z - середній обіг місць за день.

Для загальнодоступних закладів ресторанного господарства, а також підприємств, що обслуговують визначений контингент за вільним вибором страв, визначають кількість страв, що реалізуються в залі:

$$N = N \cdot m, \quad (9.2)$$

де m – коефіцієнт споживання страв, що характеризує середню кількість страв, яка споживається одним відвідувачем (рекомендовані дані). Він складається з коефіцієнтів споживання окремих видів страв обідньої продукції власного виробництва: супів, холодних, других та солодких страв:

$$m = m_{\text{х. з.}} + m_{\text{суп.}} + m_{\text{др. стр.}} + m_{\text{сол. Стр.}}, \quad (9.3)$$

Іншу продукцію (хліб, хлібобулочні вироби, холодні та гарячі напої, цукерки, печиво, фрукти) розраховують виходячи з нормативу на одного споживача.

Необхідно ознайомитись із основами організації виробничих цехів, до яких належать різні цехи з виробництва напівфабрикатів, а також виготовлення страв, кулінарних та кондитерських виробів.

Централізоване виробництво напівфабрикатів різного ступеню готовності організується на заготівельних підприємствах у м'ясному, птахогольовому, овочевому, рибному, а також у спеціалізованих цехах – кулінарному, борошняному та кондитерському.

Виробничі приміщення мають розміщуватися за ходом технологічного процесу за для виключення зустрічних потоків сировини, напівфабрикатів і готової продукції.

У доготівельних закладах ресторанного господарства для доробки напівфабрикатів, виготовлення страв організують гарячий, холодний цехи та цех доробки напівфабрикатів й обробки зелені.

Склад та площа виробничих приміщень визначаються будівельними нормами й правилами проектування (ДБН В 2.2-25:2009) залежно від типу й потужності підприємства. Площа виробничих приміщень повинна забезпечити безпечні умови праці й дотримання санітарно-гігієнічних вимог.

У виробничих приміщеннях необхідно створити оптимальний мікроклімат шляхом облаштування у всіх виробничих приміщеннях припливно-витяжної вентиляції.

Рекомендовані джерела до вивчення теми [10 – стор. 84-123], [13 – стор. 85-99].

Тема 10. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЦЕХІВ З ВИГОТОВЛЕННЯ НАПІВФАБРИКАТІВ

Необхідно знати, що виробництво м'ясних напівфабрикатів організується у **м'ясних цехах** заготівельних підприємств. Також для виготовлення м'ясних напівфабрикатів організується у м'ясному цеху у закладах ресторанного господарства, що працюють на сировині, на невеликих підприємствах м'ясний цех об'єднується з рибним цехом з виокремленням лінії обробки м'яса й м'ясопродуктів та лінії обробки риби.

Слід вивчити асортимент напівфабрикатів з м'яса, що виготовляється у закладах ресторанного господарства.

Треба знати, що до *складу приміщень м'ясного цеха* входять: дефростер, приміщення туалету туш, м'ясне відділення, охолоджувана камера напівфабрикатів, комора напівфабрикатної тари, приміщення для обробки костей, мийна інвентарю, приміщення для начальника цеха.

Необхідно чітко зрозуміти **організацію технологічного процесу** в м'ясному цеху, який передбачає такі операції:

- дефростацію – розморожування (якщо м'ясо надійшло у мороженому вигляді);
- зачищення поверхні й зрізання ветеринарних клейм;
- обмивання м'яса;
- обсушування;
- ділення туш на напівтуші й відруби;
- обвалку відрубів та виділення великошматкових частин;
- жилкування та зачистку великошматкових напівфабрикатів;
- виготовлення порційних, дрібношматкових і рублених напівфабрикатів;
- укладку у функціональні ємності;

- упакування, маркірування, охолодження, спрямування до експедиції.
- Відповідно до цієї схеми організуються робочі місця у цеху.

Необхідно ознайомитись із *організацією робочих місць у м'ясному цеху*. Під час організації робочих місць у м'ясних цехах необхідно забезпечити виготовлення напівфабрикатів різних видів відповідно до кулінарного розрубу туш, раціональне використання відходів, контроль за якістю напівфабрикатів, облік м'ясопродуктів та виходу готових напівфабрикатів за видами, ціною та сумою.

Треба знати технологічні операції з обробки сировини та виготовлення напівфабрикатів, які здійснюються у м'ясному відділенні та ***технологічні лінії та ділянки цеху***:

- лінія виробництва великошматкових напівфабрикатів;
- лінія виробництва порційних й дрібношматкових напівфабрикатів;
- лінія виробництва напівфабрикатів із рубленого м'яса;
- ділянка обробки костей;
- ділянка упаковки.

Необхідно знати, що розділка тушок птиці та виробництво напівфабрикатів з них здійснюється у **птахогольовому цеху**. Для вироблення напівфабрикатів використовують тушки курей, курчат, качок, індичок, які надходять напівпотрошеними в охолодженому або замороженому вигляді.

Слід вивчити асортимент напівфабрикатів із птиці та субпродуктів, що випускаються цехом.

Необхідно знати, що у птахогольовому цеху виділяються такі **приміщення**: дефростер, приміщення для опалювання птиці, птахогольове відділення, охолоджувану камеру напівфабрикатів, мийну інвентарю, комору напівфабрикатної тари, приміщення для начальника цеха.

Необхідно чітко зрозуміти *організацію технологічного процесу обробки птиці*, який передбачає такі операції:

- розморожування мороженої птиці;
- опалювання;
- видалення голів, шийок, ніжок, крил;
- потрошіння;
- промивання та обсушування;
- формовка та заправка тушок;
- виготовлення напівфабрикатів;
- укладання у функціональні ємності;
- охолодження;
- упакування, маркірування та спрямування до експедиції.

Необхідно знати технологічні лінії птахогольового цеху, а також оснащення робочих місць у ньому.

Треба засвоїти *організацію робочих місць у птахогольовому цеху*.

Необхідно знати, що механічна обробка овочів та виробництво з них напівфабрикатів організується на заготівельних підприємствах, у спеціалізованих цехах, на великих овочевих базах, а також підприємствах, що

працюють на сировині. У закладах ресторанного господарства для цієї мети обладнується **овочевий цех**, в якому організується механічна кулінарна обробка картоплі та овочів та виготовлення з них напівфабрикатів.

Слід знати асортимент напівфабрикатів овочевого цеха та **приміщення**, які виділяються у ньому: для мийки та очищення картоплі й овочів, для доочищення картоплі та овочів, для охолодження напівфабрикатів; для збереження напівфабрикатної тари, для начальника цеха.

Необхідно вивчити **технологічний процес обробки овочів**: сортування та калібрування бульб картоплі з якості й за розміром, миття, очищення (капусту свіжу зачищають, потім миють), доочищення вручну, промивання (коренеплодів, цибулі), нарізання (коренеплодів, цибулі, капусти), розфасування, упакування і маркування, охолодження, зберігання та транспортування до експедиції.

Треба засвоїти **організацію робочих місць в овочевому цеху**, під час якої має бути забезпечена послідовність здійснення усіх операцій технологічного процесу.

Обладнання для овочевого цеху підбирається за Нормами оснащення залежно від типу й потужності закладу ресторанного господарства.

Необхідно знати, що централізоване виробництво напівфабрикатів з риби здійснюється у **рибних цехах** заготівельних підприємств ресторанного господарства й відповідно до технічних умов й технологічних інструкцій передбачається виготовлення такого **асортименту** напівфабрикатів з риби: риба спеціальної розділки охолоджена й морожена; риба, нарізана на порції, панірована в сухарях; котлети, биточки, тефтельки, фрикадельки рибні.

Треба знати, що у рибному цеху виділяють такі **приміщення**: рибне відділення, охолоджувальну камеру напівфабрикатів, мийну інвентарю, приміщення готування фіксатора, комору напівфабрикатної тари, приміщення начальника цеха.

В цеху виділяються: технологічна лінія обробки риби з кістковим скелетом та лінія виробництва рибних напівфабрикатів (биточки рибні).

Необхідно вивчити **технологічний процес виробництва риби спеціальної розділки**, який включає такі операції:

- розморожування мороженої риби або вимочування солоні;
- очищення від луски;
- видалення плавників, голови, нутроців;
- промивання;
- фіксації в охолодженому розсолі;
- виготовлення напівфабрикатів;
- охолодження напівфабрикатів у охолоджуваних камерах;
- упаковки;
- маркування.

Також треба вивчити **технологічний процес обробки риби сімейства осетрових**, який передбачає такі операції:

- розморожування на повітрі;

- видалення голів, визиги, зрізання спинних жучок, плавників;
- пластування на ланки;
- ошпарювання;
- зачищення поверхні ланок риби;
- промивання;
- укладання в тару, маркірування, транспортування.

Усі операції виконуються вручну на виробничих столах.

Рекомендовані джерела до вивчення теми [10 – стор. 179-208], [13 – стор. 99-118].

Тема 11. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ДОГОТІВЕЛЬНИХ ЦЕХІВ

Необхідно ознайомитись із тим, що гарячий цех є основним цехом закладу ресторанного господарства, у якому завершується технологічний процес приготування їжі: здійснюється теплова обробка продуктів і напівфабрикатів, варіння бульйонів, приготування супів, соусів, гарнірів, других страв, а також виконується теплова обробка продуктів, що надходять для доробки до холодного цеху для виготовлення холодних і солодких страв. З гарячого цеху готові страви надходять безпосередньо на роздавальні для реалізації споживачеві.

До гарячого цеху надходять напівфабрикати з усіх заготівельних цехів закладу, тому необхідно забезпечити зручний зв'язок цехів. Приміщення гарячого цеху необхідно розташовувати поряд із холодним цехом та мийною столового посуду, а також необхідно забезпечити його безпосередній зв'язок із роздавальною. У гарячому цеху обов'язково передбачається природне освітлення.

Слід знати, що гарячий цех оснащується сучасним обладнанням: тепловим (пароконвектомати, електричні плити, казани, сковороди, фритюрниці, грилі, жарочні шафи тощо), холодильним (холодильні шафи), механічним (універсальні приводи, машина для приготування картопляного пюре, кухонні комбайни тощо) й немеханічним (столи виробничі різних конструкцій та модифікацій, стелажі). Для раціональної організації робочого місця кухаря варто застосовувати також модульні виробничі столи й інше допоміжне обладнання.

У гарячому цеху доцільно використовувати секційно-модульоване обладнання, яке забезпечує зручний зв'язок та послідовність здійснення різних стадій технологічного процесу та поліпшує умови роботи виробничого персоналу, воно забезпечується індивідуальним витяжним пристроєм, що видаляє із цеху шкідливі гази, які утворюються під час жаріння продуктів, що сприяє створенню сприятливого мікроклімату в цеху й поліпшенню умов праці.

Необхідно знати, що у гарячому цеху умовно виділяють супове та соусне відділення.

Супове відділення. Технологічний процес приготування перших страв виконується у суповому відділенні і складається в основному з двох стадій – приготування бульйонів й приготування супів.

У суповому відділенні встановлюються варильні котли, казани різної місткості, сковороди для пасерування коріння, плити, виробничі столи різної

конструкції, пересувні ванни, стелажі. У достатній кількості необхідно передбачати наплитні кастроулі, мірну тару, інвентар (друшляки, шумівки, ножі кухарські, голки), настільні ваги, обробні дошки, гірки для короткочасного збереження зелені, спецій, приправ.

В ресторанах, де перші страви виготовляються невеликими партіями в наплитному посуді на лінії теплового обладнання встановлюють електричні плити, а до лінії немеханічного обладнання – стіл з охолоджувальною шафою й гіркою. Для приготування супів-пюре використовують механічне обладнання (універсальний привід або кухонну універсальну машину зі змінними механізмами). З теплового обладнання також встановлюють марміти.

У соусному відділенні організуються робочі місця для жарки, тушіння, припускання, варки, запікання. У цьому відділенні встановлюються плити електричні, шафи для смаження й теплові електричні, сковороди й жаровні електричні, пароконвектомати, фритюрниці, печі шашличні та інше спеціалізоване обладнання, яке дає змогу скоротити час теплової обробки продуктів із одночасним дотриманням технології та забезпеченням високої якості готової продукції.

Гарячі напої у невеликих кількостях виготовляють у наплитному посуді у соусному відділенні (на плиті), однак можуть бути організовані для цієї мети й спеціалізовані ділянки, які оснащують кип'ятильниками й кавоварками, апаратами для приготування й роздавання гарячих напоїв (чаю, кави, какао).

Поряд із тепловим й немеханічним обладнанням у гарячому цеху встановлюється й механічне обладнання: універсальний привід із комплектом змінних механізмів, машину для приготування картопляного пюре, протиральні машини. Під час приготування страв й кулінарних виробів використовують різний кухонний посуд й інвентар.

Необхідно знати, що **холодний цех** організується майже в усіх закладах ресторанного господарства.

Холодні цехи призначені для приготування, порціювання й оформлення холодних страв і закусок, солодких страв і холодних напоїв.

Під час організації холодного цеху необхідно враховувати, що продукція після виготовлення й порціювання не піддається тепловій обробці вдруге, а частина продукції цеха поступає у реалізацію без попередньої теплової обробки, тому до приміщень, обладнання і безпосередньо до працівників пред'являються високі санітарно-гігієнічні вимоги.

В цеху виділяють дві технологічні лінії (або ділянки):

- 1) для приготування холодних страв та закусок;
- 2) для приготування солодких страв і напоїв.

У холодних цехах передбачають таке механічне обладнання: універсальні приводи й кухонні комбайни зі змінними механізмами (для нарізання сирих, варених овочів; для перемішування салатів і вінегретів, для збивання мусів, самбуків, вершків, сметани; для вижимання соків із фруктів); машини для нарізки варених овочів.

Для промивання овочів, зелені, фруктів передбачають стаціонарні або пересувні ванни, столи із вбудованою мийною ванною.

На дільниці для готування холодних страв та закусок для організації робочих місць використовують різні види холодильного (шафи, прилавки), механічного (привід універсальний, машини для подрібнення варених овочів, нарізки гастрономічних товарів – слайсери, нарізки сирих овочів, готування бутербродів) та немеханічного (столи різної конструкції – СОЕСМ-2, СОЕСМ-3, СПМ, СПСММ - стіл для збереження спецій, кухонного посуду, інвентарю, а також для установки й підключення до електричної мережі засобів малої механізації; стелажі) обладнання.

На дільниці готування солодких страв установлюють збивальну машину, міксер, холодильну шафу, секцію-стіл із вбудованою мийною ванною.

У холодному цеху використовуються різноманітні інструменти та інвентар: ножі кухарської трійки, ножі гастрономічні (ковбасний, для нарізки шинки, сиру, масла, для фігурної нарізки масла, ножі-виделки), обробні дошки, прилади для розкладання страв, форми для заливних страв, желе, мусів тощо.

Особливу увагу кухарів слід звертати на зразковий санітарний порядок на робочому місці й особисту гігієну, дотримання правил товарного сусідства, термінів реалізації й збереження солодких страв, так як вони можуть бути сприятливим середовищем для розвитку мікроорганізмів.

Рекомендовані джерела до вивчення теми [10 – стор. 216-255], [13 – стор. 130-135].

Тема 12. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СПЕЦІАЛІЗОВАНИХ ЦЕХІВ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Необхідно знати, що **кулінарні цехи**, які організують у заготівельних закладах ресторанного господарства й великих їдальнях, ресторанах, кафе, призначені для виробництва напівфабрикатів високого ступеня готовності, а також кулінарних виробів з м'яса, птиці, риби, овочів, круп, сиру та інших продовольчих товарів та постачання їх до доготівельних закладів, а також у магазинів кулінарії та закладів роздрібною мережі за заздалегідь складеними договорами. Крім того, в кулінарних цехах може бути організовано виробництво охолоджених страв.

Кулінарні цехи можуть бути: *універсальні* та *спеціалізовані*.

Необхідно вивчити загальну схему організації виробничих процесів у кулінарному цеху, а також приміщення, які у ньому виділяють: гаряче й холодне відділення, охолоджувальну камеру при холодному відділенні, холодильну камеру добового запасу сировини та напівфабрикатів, холодильну камеру для зберігання готової продукції, приміщення інтенсивного охолодження, підготовки продуктів, укладки готової продукції, комори добового запасу сировини, тари для кулінарних виробів, експедицію, мийну посуду й інвентарю, приміщення для начальника цеху.

Треба знати *асортимент кулінарних виробів*, який виготовляють у гарячому та холодному відділеннях кулінарного цеху.

Слід вивчити технологічні лінії та ділянки гарячого та холодного відділень кулінарного цеху.

Необхідно пам'ятати, що у **кондитерському цеху** виробляються борошняні кондитерські й булочні вироби, борошняні кулінарні вироби, напівфабрикати із борошна (тісто) для постачання підприємств-доготівельних та магазинів кулінарії.

Слід знати, що кондитерські цехи у системі ресторанного господарства можна умовно класифікувати за двома ознаками: за асортиментом продукції, що випускається та виробничою потужністю.

За асортиментом виділяються цехи, що випускають:

- кондитерські вироби у широкому асортименті з усіх видів тіста, у тому числі з кремом;
- кондитерські вироби з одного-трьох видів тіста;
- кондитерські вироби з одного-двох видів тіста (як правило, дріжджового й пісочного).

За потужністю виділяються цехи:

- малої потужності;
- середньої потужності;
- великої потужності.

Необхідно вивчити загальну схему, за якою здійснюється технологічний процес виробництва борошняних кондитерських виробів, відповідно до якої у кондитерському цеху виділяються такі приміщення:

- підготовки продуктів; просіювання борошна; обробки яєць;
- відділення замісу тіста;
- відділення розділки, розстійки (дріжджового тіста) й випічки кондитерських виробів;
- відділення приготування оздоблювальних напівфабрикатів - кремів, сиропів, помадок;
- відділення відділки виробів;
- охолоджувальні камери: готових кондитерських виробів; напівфабрикатів; добового запасу сировини;
- комори: готових кондитерських виробів; добового запасу сировини; пакувальних матеріалів; тари для готових виробів;
- мийні посуду, тари, кондитерських мішків й інвентарю;
- приміщення начальника цеха;
- експедиція.

У кондитерському цеху використовують найрізноманітніше *обладнання*: просіювачі, тістомісильні машини, тісторозкаточні машини, збивальні машини, універсальний привід з комплектом змінних механізмів (м'ясорубка, просіювач, протиральний механізм), казанами для приготування їжі, електричні плити, електричні пекарські шафи, холодильні шафи.

Необхідно знати організацію робочих місць у кондитерському цеху, технологічні лінії й ділянки кондитерського цеху, а також рекомендоване обладнання.

Треба знати, що до спеціалізованих цехів закладів ресторанного господарства належить також **борошняний цех**. До програми борошняних цехів включаються: пиріжки печені, млинчики, біляші, вареники, пельмені й т. ін.

Слід вивчити обладнання, яке встановлюють у борошняному цеху: просіювач борошна, тістомісильні машини різної потужності й типу (стаціонарні й настільні) залежно від потужності цеху; тістоокруглювальні й формувальні машини, тісторозкочувальні машини, електричні сковороди, шафи для смаження, універсальні приводи зі змінними механізмами, м'ясорубки й т.п.

Необхідно знати основні технологічні операції борошняного цеху: просіювання борошна; замішування дріжджового тіста в тістомісильній машині; приготування м'ясного фаршу для наповнення, шляхом обсмажування на електричній сковороді; охолодження й пропущення фаршу через м'ясорубку, смаження піріжків у фритюрі або випікання в шафах для смаження.

Необхідно враховувати, що **цех доробки напівфабрикатів** організується у закладах середньої й малої потужності, які одержують напівфабрикати від промислових і заготівельних підприємств у вигляді м'яса великими шматками, риби спеціальної обробки охолодженої і мороженої, тушок курей, курчати й т. ін.

Слід пам'ятати, що у цеху доробки напівфабрикатів доцільно виділяти три ділянки:

- 1) для доробки м'ясних напівфабрикатів (у тому числі з птиці);
- 2) для доробки рибних напівфабрикатів;
- 3) для доробки овочевих напівфабрикатів.

Необхідно знати, що у закладах, які працюють на сировині, зелень обробляється в овочевому цеху, а у закладах доготівельних, де основний асортимент надходить у вигляді напівфабрикатів, для обробки зелені можуть організовувати самостійний цех. У **цеху обробки зелені** обробляють сезонні овочі: капустияні (крім білокачанної капусти), томатні, тиквенні, салатні, шпинатні, десертні, свіжі огірки, баклажани, зелена цибуля і т. д.

Цех оснащують виробничими столами різної модифікації для обробки овочів, ваннами мийними для їх промивання, підтоварниками для розміщення на них ящиків або корзин із овочами, стелажми для короткочасного збереження оброблених овочів. Для мийки зелені використовують сітки-вкладиші із двома ручками. Зелень після перебирання розкладають у сітки-вкладиші, поміщають у ванну й промивають проточною водою.

Рекомендовані джерела до вивчення теми [10 – стор. 257-284], [13 – стор. 118-129].

Тема 13. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ДОПОМІЖНИХ ЦЕХІВ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Необхідно знати, що напівфабрикати, кулінарні й кондитерські вироби реалізуються до інших закладів ресторанного господарства через **експедицію**.

Експедиція розміщується поблизу заготівельних цехів, а також кулінарного й кондитерського цехів. Склади й площі приміщень експедиції залежать від потужності підприємства й асортименту продукції, який випускається. До складу експедиції входять такі приміщення: стіл прийому замовлень, охолоджувані камери для короткочасного зберігання овочевих, рибних, м'ясних напівфабрикатів, кулінарних й кондитерських виробів, комори

кондитерських виробів, приміщення прийому та розбирання транспортної тари, мийна тари для напівфабрикатів, кулінарних й кондитерських виробів, приміщення для зберігання тари, кімната експедитора.

Треба знати, що у закладах ресторанного господарства хлібобулочні вироби реалізуються через **роздавальну й буфети**. Для зберігання, нарізки й відпускання хліба й хлібобулочних виробів у великих і середніх закладах передбачається спеціальне приміщення – **хліборізка**, яка має мати зручний зв'язок із залом, роздавальною, буфетом і розташовуватися вдалині від мийних.

У приміщенні необхідно підтримувати температури повітря не більше 18 °С и відносну вологість до 70 %.

У приміщенні хліборізки встановлюють два виробничих столи, шафу для зберігання добового запасу хліба й стелаж для лотків з нарізаним хлібом. На одному зі столів розміщують машину для нарізки хліба. Робоче місце для нарізання хліба забезпечується вагами для контролю за виходом порцій хліба, обробними дошками, за відсутності машини - хлібними ножами, а також лотками, щипцями, шафами для хліба, щітками для прибирання столів.

Слід знати, що **мийна кухонного посуду** призначена для миття наплитного посуду (казанів, каструль, листів і т. ін.), кухонного й роздавального інвентарю, інструментів. Приміщення мийної кухонного посуду має мати зручний зв'язок із виробничими цехами (холодним та гарячим). У приміщенні мийної встановлюють підтоварники для використаного посуду, стелажі для чистого посуду й інвентарю, мийні ванни із трьома відділеннями - для замочування, миття й дезінфекції використаного посуду і ополіскування.

Необхідно знати, що **роздавальна** у закладах ресторанного господарства виконує функцію реалізації готових страв. Роздавальні повинні мати зручний зв'язок із гарячим й холодним цехами, залом, хліборізкою й мийною столового посуду, а в ресторані, крім вищезазначеного, - із сервізною, буфетом, барною стійкою.

Спеціалізовані роздавальні здійснюють реалізацію з прилавків холодних закусок, супів, других, солодких страв, гарячих напоїв. Універсальна роздавальна призначена для відпускання споживачам різних страв згідно з меню з одного робочого місця. Така роздавальна застосовується у закладах самообслуговування з вузьким асортиментом страв. Комбіновані роздавальні представляють поєднання роздавальних різного типу.

Рекомендовані джерела до вивчення теми [10 – стор. 263-265, 284-306], [13 – стор. 135-137].

Тема 14. ОСНОВИ РАЦІОНАЛЬНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ

Необхідно знати, що у сучасних умовах науковою розуміють таку організацію праці, яка заснована на досягненнях науково-технічного прогресу у всіх сферах діяльності закладів ресторанного господарства, що забезпечує найбільш ефективно використання матеріальних і трудових ресурсів, безперервне підвищення продуктивності праці, сприяє збереженню здоров'я працівників.

Головна мета впровадження наукової організації праці – забезпечення найбільш раціонального використання робочого часу за високої якості кінцевих результатів роботи (продукції, послуг, процесів) та економних витрат усіх видів ресурсів.

Наукова організація праці передбачає три основні групи завдань (рис. 14.1).

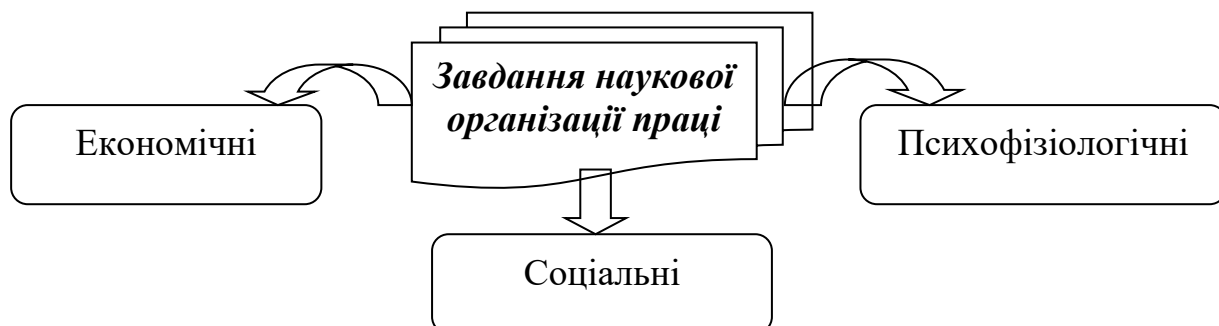


Рис. 14.1 - Основні групи завдань наукової організації праці

Основні напрямки наукової організації праці у ресторанному господарстві наведені на рис. 14.2.



Рис. 14.2 – Напрямки наукової організації праці

Слід усвідомити, що розробка та впровадження раціональних форм розподілу та кооперації праці є найважливішим напрямком наукової організації праці.

Треба розрізняти три види розподілу праці.

Загальний розподіл праці здійснюється між підприємствами харчових галузей промисловості (м'ясокомбінатами, рибокомбінатами, молочними заводами тощо) та закладами ресторанного господарства.

Частковий розподіл праці має місце між заготівельними та доготівельними підприємствами ресторанного господарства.

Одиничний розподіл праці вводить між цехами підприємства ресторанного господарства, усередині цехів та ділянок, а також між окремими працівниками із виконання певних функцій у процесах виробництва, обслуговування, управління, що виконуються сумісно.

Необхідно знати, що *розподіл праці здійснюється за такими принципами:*

- функціональним;
- технологічним;
- кваліфікаційним (поопераційним).

Поряд із розподілом праці застосовують **кооперацію**, тобто поєднання працівників у групи (бригади) для виконання певної роботи.

Підвищення ефективності розподілу та кооперації праці передбачає розширення зони обслуговування, впровадження колективних форм організації праці, сумісництво професій.

Найповнішу і найчіткішу прояву розподілу та кооперації праці у закладах ресторанного господарства знаходять у бригадних формах організації праці.

Необхідно знати, що у *ресторанному господарстві діють комплексні та спеціалізовані бригади, які за часом роботи можуть бути змінними і наскрізними.*

Слід знати, що **робоче місце** – це зона трудових дій виконавця або групи виконавців для виконання певної роботи (операції, комплексу операцій). Це частина виробничої або торговельної площі, що оснащена необхідним обладнанням, інструментом, інвентарем, меблями, організаційно-технологічною документацією для виконання виробничого завдання.

Наукова організація праці забезпечується розміщенням робочих місць відповідно до технологічного процесу (принцип поточності виробництва) з урахуванням економного використання виробничих площ, ліквідації зайвих рухів працівників. Залежно від конкретних умов організують *спеціалізовані та універсальні робочі місця.*

Необхідно зрозуміти сутність та мету напрямків наукової організації праці: поліпшення організації, підбору, підготовки й підвищення кваліфікації кадрів; удосконалення трудового процесу, впровадження передових прийомів і методів праці; удосконалення нормування праці; впровадження раціональних форм та методів матеріального й морального стимулювання.

Рекомендована література до вивчення теми [10 – стор. 124-144], [13 – стор. 60-64].

Тема 15. РАЦІОНАЛІЗАЦІЯ ВИРОБНИЧОГО ПРОЦЕСУ

Необхідно знати, що під час організації трудових процесів велику увагу приділяють проектуванню раціональних режимів праці і відпочинку. *Обґрунтовують та впроваджують такі режими праці і відпочинку: змінний, тижневий, місячний та річний. Найбільший вплив на працездатність чинить змінний режим.*

Треба розрізнити перерву на обід та короткочасні перерви для відпочинку. Обідня перерва призначена для приймання їжі й зняття втоми. Короткочасні перерви у роботі є частиною робочого часу й призначені для зменшення втоми, що виникає в процесі праці, а також для особистих потреб. Вони регламентуються й враховуються під час нормування праці.

Треба вивчити, основи законодавства про працю КЗпП України, які регламентують *нормальну тривалість робочого часу, що не може перевищувати 40 год. на тиждень*. За цього може встановлюватись *п'ятиденний робочий тиждень* з двома вихідними днями й тривалістю щоденної праці (зміни) – 8 год.

На підприємствах, де за характером виробництва й умов роботи введення п'ятиденного тижня недоцільно, встановлюється *шестиденний робочий тиждень* з одним вихідним й тривалістю щоденної роботи не більше 7 год.

У передсвяткові дні (перед 1 січня, 8 березня, 1 й 9 травня та ін.) час роботи скорочується на одну годину як за п'ятиденного, так і за шестиденного робочого тижня. У передвихідні дні тривалість роботи скорочується на одну годину тільки за шестиденного робочого тижня.

Необхідно пам'ятати, що максимальна тривалість робочого дня не повинна перевищувати 11 год. 30 хв, за цього наступний день має бути вихідним. Нічним вважається час із 22.00 до 06.00, за цього встановлена тривалість роботи (зміни) скорочується на одну годину.

Погодженість режимів роботи закладів ресторанного господарства й перерв забезпечуються застосуванням графіків. Графік - це документ, який регламентує чергування роботи й відпочинку протягом доби, тижня, місяця, року.

Слід вивчити види графіків виходу на роботу персоналу, які застосовуються у закладах ресторанного господарства.

За *лінійного* графіку усі працівники одночасно приступають до роботи й закінчують її.

Для підприємств ресторанного господарства, які працюють більше ніж в одну зміну, із нерівномірним потоком споживачів, рекомендується використання *стрічкового (ступінчатого, ковзного)* графіку, за якого працівники виходять на роботу групами або по одному у різні години протягом робочого дня.

На підприємствах ресторанного господарства, які працюють у дві зміни, застосовують *двох-бригадний* графік, який має два різновиди. Перший полягає у тому, що обидві бригади працюють в один день, не більше 8 год. на день. Другий різновид полягає у тому, що бригади працюють по 11 год. 30 хв, змінюючись через день.

Графік *підсумованого обліку робочого часу* застосовується на безперервно діючих підприємствах ресторанного господарства, а також на окремих виробництвах, де за умовами роботи не може бути дотримана встановлена для даної категорії працівників щоденна або щотижнева тривалість робочого часу.

Комбіновані графіки зазвичай застосовують на великих підприємствах ресторанного господарства.

Графік роботи за неповним робочим часом застосовується для певних категорій людей.

У графіках роботи зазначаються час початку й закінчення щоденної роботи (зміни), час перерв у роботі, порядок надання днів відпочинку, чергування змін.

Необхідно знати, що *умови праці* – це сукупність факторів виробничого середовища, що впливають на людину в процесі праці, які можна класифікувати на санітарно-гігієнічні, психофізіологічні та соціальні.

До *санітарно-гігієнічних факторів* належать мікроклімат (температура, вологість, швидкість руху повітря), освітленість, шум, вміст шкідливих речовин у повітряному середовищі.

Психофізіологічні фактори визначають фізичне й нервово-психічне навантаження, режим праці і відпочинку, робочу позу, психологічний клімат у колективі та ін.

Соціальні фактори передбачають поліпшення матеріального й морального стимулювання праці, мотивацію працівників.

Рекомендовані джерела до вивчення теми [10 – стор. 137-141], [13 – стор. 38-56].

Тема 16. НОРМУВАННЯ ПРАЦІ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Необхідно вивчити *поняття нормування праці* – це визначення необхідних витрат часу на виготовлення одиниці продукції або на обслуговування споживачів в одиницю часу за даних організаційно-технічних умов, знати задачі нормування праці.

Слід знати, що міра праці практично виражається **нормою праці**. Її різновиди – норма часу, норма виробітки, норма обслуговування, норма чисельності, норма керованості.

Необхідно розрізняти норми праці за певними ознаками, які можуть бути операційними, бригадними, індивідуальними, галузевими, типовими, постійними й часовими, місцевими та ін.

Норми праці, розроблені шляхом наукового аналізу конкретних умов виробництва, з урахуванням його технічних, технологічних й організаційних можливостей, а також шляхом вивчення найбільш раціональних прийомів роботи, називають **технічно обґрунтованими**.

Слід вивчити **принципи нормування праці**, які обумовлені законами підвищення потреб, економії часу, планомірного, пропорційного розвитку, розподілу за працею, повернення витрат робочої сили. В основу нормування праці покладені принципи комплексності, прогресивності й наукової обґрунтованості, рівної напруги, динамічності та ін.

Під **методом нормування праці** розуміють сукупність прийомів встановлення норм праці, що включають аналіз трудового процесу, проектування раціональної технології й організації праці, розрахунок норм.

Необхідно вивчити методи встановлення норм: аналітичні та сумарні.

Аналітичні методи нормування передбачають аналіз конкретного трудового процесу, розділення його на складові елементи, проектування раціональних режимів роботи обладнання й прийомів праці працівників, визначення норм за елементами трудового процесу з урахуванням специфіки конкретних робочих місць, встановлення норм на операцію.

За методикою отримання вихідних даних аналітичні методи поділяються на аналітично-дослідницький метод нормування та аналітично-розрахунковий.

Сумарні методи нормування дозволяють встановити норму часу без аналізу застосовуваних способів робіт й без проектування конкретних заходів із удосконалення організації праці й виробництва.

Слід обґрунтувати, що найбільш прогресивним є аналітичний метод нормування праці.

Необхідно знати класифікацію витрат робочого часу, за якою усі витрати робочого часу поділяються на дві групи: час роботи та час перерв. Час роботи включає наступні витрати робочого часу: підготовчо-заклучні, оперативні, витрати часу на обслуговування робочого місця. Час перерв включає регламентовані та нерегламентовані перерви.

Час підготовчо-заклучної роботи ($T_{ПЗ}$) призначений для підготовки виконання виробничого завдання, а також виконання дій, які пов'язані з завершенням роботи.

Оперативний час ($T_{ОП}$) включає основний та допоміжний час.

Основний технологічний час ($T_{О}$) витрачається на прийоми та дії, направлені на кількісні та якісні зміни стану продуктів, що обробляються.

Допоміжний час ($T_{Д}$) витрачається на дії, які сприяють виконанню основної роботи.

Час обслуговування робочого місця ($T_{ОБС}$) включає витрати часу на догляд за робочим місцем та підтримку обладнання, інвентарю та інструменту в належному санітарному та робочому стані протягом усієї зміни.

Час перерв – це час, протягом якого робітник не бере участі у виробничому процесі. Він поділяється на час регламентованих і нерегламентованих перерв.

До складу **регламентованих перерв** входить час на відпочинок, виробничу гімнастику і особисті потреби ($T_{ОТЛ}$), а також час перерв, що зумовлений технологією та організацією виробництва ($T_{ПТ}$).

До складу **нерегламентованих** – входять перерви з організаційно-технічних причин ($T_{ПОТ}$) та перерви, викликані порушенням нормального ходу виробничого процесу або порушенням трудової дисципліни ($T_{ПНД}$).

Під час встановлення норм праці й аналізу витрат робочого часу останні поділяються на нормовані та ненормовані.

Рекомендовані джерела до вивчення теми [10 – стор. 142-148], [13 – стор. 60-69].

Тема 17. МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТРУДОВИХ ПРОЦЕСІВ І ВИТРАТ РОБОЧОГО ЧАСУ

Необхідно вивчити поняття **фотографії робочого часу** (ФРЧ) – це метод вивчення робочого часу шляхом вимірювання його витрат протягом певного періоду, за цього фотографія робочого часу протягом усієї робочої зміни називається фотографією робочого дня (ФРД).

Треба зрозуміти *мету* проведення фотографії робочого дня.

Слід знати, що фотографія робочого часу має наступні різновиди: виконавця, використання обладнання, виробничого процесу.

Залежно від об'єкта спостережень та форм організації праці на робочих місцях розрізняють фотографію робочого часу: індивідуальну, групову (бригадну), маршрутну та самофотографію.

Під час проведення фотографії робочого часу використовують метод безпосередніх замірювань часу та моментних спостережень.

Необхідно вивчити етапи фотографії робочого часу: підготовку до спостереження, його проведення, обробку даних, їх аналіз, складання фактичного і проєктованого (нормативного) балансів витрат робочого часу та розробку заходів щодо поліпшення його використання.

Результати спостережень записуються в аркуш спостережень – картку фотографії робочого часу.

На підставі отриманих даних виконується зведення витрат робочого часу та складаються фактичний і нормативний (проєктований) баланси робочого часу. Аналізуючи дані спостережень визначаються *показники ефективності використання робочого часу*.

Заключним етапом обробки результатів спостережень на підставі зіставлення фактичної та проєктованої організації праці є розробка плану організаційно-технічних заходів, спрямованих на усунення втрат робочого часу, які виявлені під час спостереження та покращення його використання.

Необхідно знати, що **хронометраж** передбачає вивчення окремих операцій виробничого процесу й вимірювання витрат робочого часу на виконання окремих елементів, які повторюються під час виготовлення кожної одиниці продукції й здійснюється у три етапи: підготовка до спостережень, власно хронометраж та обробка й аналіз даних.

Хронометрія – це спостереження й заміри тривалості виконання окремих операцій або їх елементів.

Залежно від мети хронометраж може бути здійснений методом окремих підрахунків або за поточним часом. Результати спостережень заносяться до спеціального бланку-хронокартки.

Слід знати, що **фотохронометраж** застосовується для одночасного визначення структури витрат часу й тривалості окремих елементів виробничої операції.

Необхідно опанувати шляхи удосконалення нормування праці в закладах ресторанного господарства, які передбачають систематичне підвищення рівня професійних і загальноосвітніх знань працівників, оволодіння ними другими

професіями, суміжними спеціальностями, закріплення кадрів, раціональне використання фахівців.

Найважливішим шляхом удосконалення нормування усіх видів ресурсів, включаючи трудові, є їх комплексне нормування.

Рекомендовані джерела до вивчення теми [10 – стор. 148-160], [13 – стор. 69-80].

Питання для самоконтролю знань за темами змістового модуля 2

1. Цілі, завдання, функції та напрямки оперативного планування виробництва у закладах ресторанного господарства.
2. Принципи формування виробничої програми для закладів ресторанного господарства різних типів
3. Вимоги, яких необхідно дотримуватись під час складання плану-меню, планового меню.
4. Фактори, яких необхідно враховувати під час складання плану-меню, планового меню.
5. Для яких підприємств складається планове меню та план-меню, мета їхнього складання та порядок розроблення?
6. Для яких підприємств, цехів розробляється наряд-замовлення, з яких етапів воно складається?
7. Вимоги, що пред'являються до розташування м'ясного цеху.
8. Технологічний процес первинної обробки м'яса.
9. Обладнання й інвентар м'ясного цеху великої та середньої потужності.
10. Організація робочих місць для приготування усіх видів напівфабрикатів з м'яса.
11. Організація праці у м'ясному цеху.
12. Вимоги, що пред'являються до розташування птахогільового цеху.
13. Технологічний процес первинної обробки птиці.
14. Обладнання й інвентар птахогільового цеху великої та середньої потужності.
15. Організація робочих місць у птахогільовому цеху.
16. Організація праці у птахогільовому цеху.
17. Вимоги, що пред'являються до розташування овочевого цеху.
18. Технологічний процес обробки овочів та виготовлення з них напівфабрикатів.
19. Обладнання й інвентар овочевого цеху великої і середньої потужності.
20. Організація робочих місць у овочевому цеху.
21. Організація праці в овочевому цеху.
22. Вимоги, що пред'являються до розташування рибного цеху.
23. Технологічний процес первинної обробки риби.

24. Обладнання й інвентар, що застосовується у рибному цеху великої та середньої потужності.
25. Організація робочих місць у рибному цеху.
26. Організація праці у рибному цеху.
27. Вимоги, що пред'являються до розташування м'ясо-рибного цеху.
28. Обладнання й інвентар, що застосовуються у м'ясо-рибному цеху.
29. Організація робочих місць у м'ясо-рибному цеху.
30. Організація праці у м'ясо-рибному цеху.
31. Принципи розміщення гарячого цеху у закладах ресторанного господарства.
32. Технологічні лінії та відділення у гарячому цеху, їх призначення та характеристика.
33. Вимоги до мікроклімату гарячого цеху. Режим роботи гарячого цеху.
34. Обладнання супового та соусного відділень гарячого цеху ресторанів, їдалень та інших закладів ресторанного господарства, вимоги до його розміщення.
35. Посуд та інвентар, що застосовується у гарячому цеху.
36. Організація праці кухарів у гарячому цеху.
37. Принципи розміщення холодного цеху у закладах ресторанного господарства.
38. Технологічні лінії, ділянки та робочі місця, що виділяються у холодного цеху різних типів закладів ресторанного господарства.
39. Обладнання холодного цеху.
40. Засоби малої механізації, що використовуються у холодному цеху.
41. Посуд, інвентар та інструменти, що використовуються у холодному цеху.
42. Призначення та склад приміщень кулінарного цеху.
43. Асортимент продукції холодного та гарячого відділень кулінарного цеху та обладнання кулінарного цеху.
44. Вимоги до організації робочих місць у кулінарному цеху.
45. Вимоги до організації праці у кулінарному цеху.
46. Класифікація кондитерських цехів.
47. Принципи розробки виробничої програми кондитерського цеху.
48. Принципи раціонального розміщення приміщень кондитерських цехів різної потужності.
49. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються у кондитерському цеху.
50. Лінії та ділянки кондитерського цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем.
51. Організація технологічного процесу виробництва виробів із дріжджового, бісквітного, пісочного, заварного, листкового тіста.
52. Організація праці робітників кондитерського цеху.
53. Організація роботи борошняного цеху.
54. Характеристика виробничих та технологічних процесів, які відбуваються у борошняному цеху.

55. Обладнання борошняних цехів.
56. Організація роботи цеху доробки напівфабрикатів та обробки зелені.
57. Технологічні операції, що виконуються в цехах доробки напівфабрикатів та обробки зелені.
58. Ділянки, що виділяються в цехах доробки напівфабрикатів та обробки зелені, їх оснащення обладнанням.
59. Організація роботи допоміжних виробничих приміщень.
60. Призначення та організація роботи експедиції.
61. Організація роботи хліборізки.
62. Організація роботи мийної кухонного посуду.
63. Вимоги до умов праці в мийних кухонного посуду.
64. Вимоги до планування й організації роботи роздавальних.
65. Зміст, завдання та значення наукової організації праці.
66. Основні напрямки наукової організації праці.
67. Наукова організація праці як головний фактор забезпечення раціональної організації праці.
68. Основні групи завдань наукової організації праці: економічні, психофізіологічні та соціальні.
69. Основні напрямки наукової організації праці.
70. Розподіл та кооперація праці, їх види та характеристика.
71. Удосконалення організації та обслуговування робочих місць.
72. Основні напрямки поліпшення умов праці.
73. Правова основа режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства.
74. Характеристика основних показників тривалості робочого часу, які встановлені законодавством про працю.
75. Графіки виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства, їх характеристика та основні принципи складання.
76. Раціоналізація режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства.
77. Мета дослідження трудових процесів.
78. Класифікація витрат робочого часу, їх характеристика.
79. Мета фотографії робочого часу, її види.
80. Етапи проведення фотографії робочого часу.
81. Організаційно-технічні умови, що вивчаються у період підготовки до спостережень.
82. Структура та порядок заповнення картки фотографії робочого часу.
83. Порядок проведення обробки результатів фотографії робочого часу.
84. Порядок складання нормативного та фактичного балансів робочого часу.
85. Шляхи визначення зростання продуктивності праці та рівня підвищення ефективності використання робочого часу.
86. Заходи щодо поліпшення використання робочого часу та раціоналізації організації праці, що забезпечать ліквідацію втрат робочого часу.

Змістовий модуль 3. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ ТЕХНОЛОГІЧНОГО ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 18. ХАРАКТЕРИСТИКА МЕТОДІВ, ВИДІВ ТА ФОРМ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Необхідно знати, що у закладах ресторанного господарства застосовуються три методи обслуговування споживачів: самообслуговування, обслуговування офіціантами та комбінований.

Метод самообслуговування найбільш ефективний метод обслуговування споживачів в підприємствах ресторанного господарства й застосовується в їдальнях, кафе, буфетах. *Самообслуговування* може бути повним та частковим.

Існує декілька **форм самообслуговування** залежно від способу розрахунку із споживачами:

- з попереднім розрахунком;
- з наступним розрахунком;
- з безпосереднім розрахунком;
- система саморозрахунку;
- безготівковий розрахунок.

Необхідно знати, що **метод обслуговування офіціантами** застосовується в ресторанах, кафе, барах і поділяється на різні форми.

За участі персоналу в обслуговуванні метод обслуговування офіціантами поділяється на повну та часткову форми.

За способом розрахунку - ділиться на дві *форми*: з попереднім розрахунком та з подальшим розрахунком.

За організацією праці офіціантів – індивідуальна та бригадна (ланкова).

За мотивами відвідування - на обслуговування споживачів із організацією культурно-масових заходів та без організації культурно-масових заходів.

Треба знати, що **комбінованим методом обслуговування** споживачів є поєднання методів обслуговування офіціантами й самообслуговування.

К комбінованому методу обслуговування відноситься обслуговування барменами й буфетниками. Комбінований метод застосовується, також під час організації столів-буфетів й обслуговування за типом «шведський стіл», які широко практикують у ресторанах та кафе.

Треба знати відмітні особливості та переваги форми обслуговування за типом «шведський стіл», а також тривалість прийому їжі та найбільш зручні інтервали для його організації.

Треба пам'ятати, що під час складання меню враховують час прийому їжі, принципи раціонального харчування, попит споживачів, сезон року.

Необхідно знати, що рекомендовано включати до складу меню «шведського столу» на сніданок, обід та вечерю, воно повинне бути різноманітним за днями тижня з урахуванням смаків та запитів туристів.

Необхідно знати, що висота «шведського столу» має становити 0,750–0,90 м, ширина – 1,50–2,0 м, довжина однієї лінії – 3,0–4,0 м.

«Шведський стіл» виконує функцію роздачі їжі, а споживання її здійснюється в залі за обідніми столами.

Треба знати, що «шведський стіл» накривають білою або кольоровою скатертиною зі спуском 2–10 см від підлоги. На них до відкриття зала виставляють у багатопорційному посуді увесь асортимент закусок, що включені до меню. Для роздачі гарячих страв використовують мармити або спеціальні роздавальні лінії. У залі розміщують 2-х, 4-х, 6-тимісні обідні столи зі стільцями, покривають білими або кольоровими скатертинами та виконують попередню сервіровку.

Слід зрозуміти порядок обслуговування у залі та знати, що входить до обов'язків офіціантів за формою обслуговування за типом «шведський стіл».

Рекомендовані джерела до вивчення теми [10,11,12].

Тема 19. ХАРАКТЕРИСТИКА МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОЇ БАЗИ ДЛЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Необхідно знати характеристику споруд та будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства, екстер'єр підприємства, як елемент рекламних засобів, інтер'єр як елемент внутрішньої реклами.

Слід знати вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства різних типів і класів, сучасні види та тенденції розвитку інтер'єру закладів ресторанного господарства, види елементів дизайну інтер'єру приміщень: дизайн світла в інтер'єрі, фітодизайн, аквадизайн, використання елементів флористики в дизайні інтер'єру, тощо.

Необхідно пам'ятати вимоги до стану комфортності в приміщеннях: дотримання температурного режиму, вентиляції, санітарного стану.

Треба знати, що відповідно до будівельних норм та правил проектування ДБН 2.2-25-2009 до торговельних приміщень (приміщень для споживачів) належать: зал, вестибюльна група приміщень (у т.ч. гардероб, умивальні й туалетні кімнати), аванзал, бар, коктейль-хол, приміщення для офіціантів, приміщення для збереження музичних інструментів, курильна кімната, буфет, роздавальна, сервізна, білизняна, мийна столового посуду. Буфети, роздавальні, сервізна, білизняна й мийна столового посуду є підсобними торговельними приміщеннями. Площі торговельних приміщень залежать від типу підприємств і кількості місць та визначаються множенням норми площі на одне місце на кількість місць.

Треба знати, що головним обладнанням залів закладів ресторанного господарства є *меблі*. Сучасні меблі, що застосовуються у закладах ресторанного господарства характеризуються легкістю, відсутністю прикрас, міцністю, гігієнічністю, естетичними достоїнствами.

Необхідно знати різновиди столів (ресторанні, банкетні, фуршетні), що застосовуються у різних закладах ресторанного господарства, способи обробки стільниці, їх розміри, характер використання.

Треба знати різновиди крісел та стільців, які використовуються у закладах ресторанного господарства, їх основні розміри та вимоги, що до них висуваються.

Слід знати призначення, матеріали, з яких їх виконують та розміри сервантів, підсобних столиків, пересувні сервірувальні столики, холодильні шафи.

Необхідно знати, що важливою умовою ефективної роботи закладу ресторанного господарства є наявність достатньої кількості столового посуду, наборів та столової білизни, що мають бути у необхідному асортименті та бездоганному вигляді.

Треба знати класифікацію столового посуду, що застосовується у закладах ресторанного господарства:

- залежно від матеріалу, з якого виготовлений посуд;
- залежно від способу виробництва;
- залежно від функціонального призначення.

Необхідно знати, що **порцеляновий посуд** найбільш витончений, відрізняється легкістю, прозорістю, підвищеною міцністю, **фаянсовий посуд** відрізняється від порцеляну тим, що він непрозорий з більш товстими стінками, пористий на зламі.

Слід розрізняти порцеляново-фаянсовий посуд, що випускається:

- за формою виробу;
- за розміром виробу;
- за комплектністю;
- за функціональним призначенням.

Необхідно вивчити характеристику порцеляново-фаянсового посуду за розмірами та призначенням.

Слід знати асортимент керамічного посуду за розмірами, видами та призначенням.

Треба вивчити характеристику скляного посуду за видами, розмірами та призначенням, а також його класифікацію за такими ознаками:

- за способом виробництва;
- за функціональним призначенням;
- за видами скляний;
- за розміром.

Необхідно вивчити асортимент, призначення та характеристику металевого посуду (з мельхіору, нейзильберу, нержавіючої сталі), що використовується у закладах ресторанного господарства.

Слід вивчити характеристику солових наборів, що використовуються у закладах ресторанного господарства, які поділяються на дві групи: основні (набори, призначені для прийому їжі) та допоміжні (для розкладання страв).

Рекомендовані джерела до вивчення теми [10,11,12,20].

Тема 20. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА МОДЕЛЮВАННЯ ПРОЦЕСУ ПОВСЯКДЕННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ РІЗНИХ КОНТИНГЕНТІВ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Необхідно вивчити поняття **меню** – це перелік страв, кулінарних, борошняних, кондитерських, булочних виробів та напоїв власного виробництва із зазначенням виходу та ціни однієї порції.

Треба знати, що під час складання меню *необхідно дотримуватись* певної послідовності запису страв та напоїв, керуватись примірним асортиментом страв, напоїв та виробів, який встановлений для кожного закладу ресторанного господарства залежно від його типу й класу, а також ураховувати особливості контингенту, який обслуговується, потужність підприємства, наявність сировини та продуктів, сезонність, час обслуговування, кваліфікаційний склад кухарів, потужність та оснащеність підприємства необхідним обладнанням, посудом, інвентарем, трудомісткість страв й кулінарних виробів. А також, при цьому необхідно забезпечити різноманітність закусок, страв та кулінарних виробів як за видами сировини, так і за способами кулінарної обробки, а також правильне поєднання гарніру з основним продуктом.

Слід знати, що залежно від контингенту споживачів, типу підприємства й прийнятих форм обслуговування меню підрозділяють на: меню із вільним вибором страв, меню замовлених страв, меню скомплектованих обідів (сніданків, вечерь), меню денного раціону, меню банкетів, меню для спеціальних видів обслуговування.

Необхідно вивчити поняття **прейскуранту** – це перелік алкогольних та безалкогольних напоїв, пива, тютюнових, кондитерських виробів та інших закупних товарів із зазначенням їх маси, об'єму та ціни за відповідну одиницю продукту, для алкогольних напоїв – ємність пляшки, ціна за пляшку, за 50 та 100 мл, а також порядок розташовування у прейскуранті напоїв.

Необхідно засвоїти, що підготовка залів закладів ресторанного господарства до прийому споживачів виконується щодня і включає такі операції: прибирання торговельних приміщень, розміщення меблів з урахуванням ширини основних та допоміжних проходів, попередню сервіровку столів у залі ресторану.

Треба знати основні вимоги та порядок прибирання торговельних приміщень, розміщення меблів у залі, враховуючи ширину проходів, які диференціюються виходячи з типу підприємства ресторанного господарства.

Слід знати, що після розміщення меблів у залі бригадир офіціантів або черговий по залу офіціант одержує під розписку в сервізній посуд та набори, а в білизняній – скатертини, серветки, ручники, рушники.

Треба звернути увагу на те, що предмети сервіровки видають відповідно до кількості столів та норм оснащення, за цього особлива увага звертається на їх якість.

Необхідно знати порядок та правила, яких треба дотримуватись під час *протирання (полірування) посуду та наборів*, яке виконують перед сервіркою столів офіціанти, а також підготовки наборів зі спеціями та вазочок з квітками.

Завершальним етапом у підготовці залів до обслуговування є накривання столів скатертинами.

Треба знати, що у закладах ресторанного господарства розрізняють два види сервіровки столів: попередню та додаткову (за меню).

Необхідно вивчити склад, порядок та техніку роботи офіціантів під час *попередньої сервіровки столів*.

Треба засвоїти загальні принципи організації обслуговування відвідувачів у ресторані та організацію повсякденного обслуговування споживачів у ресторані, яка складається з таких елементів: зустрічі споживачів, прийому та оформлення замовлень, передачі замовлень на виробництво, одержання та подання буфетної продукції та замовлених страв й напоїв, розрахунку зі споживачами.

Необхідно вивчити способи подання страв: в обніс (французький), з використанням приставного столика (англійський) і коли гість сам перекладає страву у свою тарілку (російський), вимоги до офіціанта під час подання страв за різних способів подавання.

Необхідно вивчити послідовність та правила подання страв та закусок, які залежать від способів теплової обробки продуктів, сполучення основного продукту з гарніром, соусом тощо.

Необхідно знати особливості подавання буфетної продукції, правила вибору та техніку подавання алкогольних та безалкогольних напоїв до закусок та страв.

Слід вивчити особливості та правила подання холодних страв та закусок, гарячих закусок, асортимент продукції, температурний режим подання, посуд, що застосовується при цьому.

Треба звернути увагу на особливості подання супів, асортимент продукції, температурний режим подання, посуд, що застосовується при цьому.

Необхідно засвоїти особливості подання других страв, асортимент продукції, температурний режим подання, посуд, що застосовується при цьому.

Треба знати правила подання солодких страв та напоїв власного виробництва, правила подання холодних та гарячих солодких страв, асортимент продукції, температурний режим подання, посуд, що застосовується при цьому.

Слід опанувати правила подання холодних та гарячих напоїв, асортимент продукції, температурний режим подання, посуд, що застосовується при цьому, а також техніку подання напоїв до столу.

Необхідно знати правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами, а також основні принципи моделювання процесу обслуговування споживачів.

Треба засвоїти процес обслуговування споживачів у їдальнях: структуру приміщень для обслуговування споживачів.

Слід розібратися у таких питаннях, як призначення, розміщення та класифікація ліній роздачі, характеристика та особливості функціонування ліній роздачі у закладах ресторанного господарства з самообслуговуванням. Лінії роздачі: механізовані, немеханізовані, автоматизовані тощо. Вимоги до організації робочих місць на лініях роздачі.

Необхідно опанувати процес обслуговування споживачів у кафе, закусточних. Розглянути організацію роботи буфетів.

Необхідно звернути увагу на організацію роботи барів, їх класифікацію та організацію робочого місця бармена.

Рекомендовані джерела до вивчення теми [10,11,12,25].

Питання для самоконтролю знань за темами змістового модуля 3

1. Класифікація самообслуговування за різними ознаками.
2. Класифікація методу обслуговування офіціантами за різними ознаками.
3. Вимоги до організації обслуговування споживачів в підприємствах ресторанного господарства, в яких використовуються комбіновані методи обслуговування.
4. Особливості організації обслуговування споживачів із використанням «шведської лінії» або «шведського столу».
5. Функції «шведського столу», його переваги. Основні принципи складання меню. Сервіровка «шведського столу».
6. Порядок обслуговування споживачів під час використання «шведського столу». Обов'язки офіціантів.
7. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів в підприємствах ресторанного господарства.
8. Номенклатура та характеристика обладнання, що застосовується у торговельних приміщеннях закладів ресторанного господарства різних типів.
9. Основні види та характеристика столового посуду, наборів, столової білизни, що використовуються у закладах ресторанного господарства.
10. Види та характеристика торговельних приміщень підприємств ресторанного господарства, їх визначення.
11. Характеристика торговельних приміщень підприємств ресторанного господарства з обслуговуванням офіціантами.
12. Підготовка торговельних приміщень до обслуговування споживачів.
13. Правила одержання та підготовки столового посуду, наборів, білизни.
14. Попередня сервіровка столів у підприємствах ресторанного господарства при обслуговуванні споживачів офіціантами. Послідовність та сервірування столів. Підготовка обслуговуючого персоналу до роботи.
15. Загальна характеристика меню та прейскуранта.
16. Види меню, їх характеристика, призначення та принципи складання.
17. Послідовність запису страв, кулінарних виробів та напоїв у меню.
18. Принципи складання прейскуранту. Оформлення меню й прейскуранта.
19. Загальні принципи організації обслуговування відвідувачів у ресторані.
20. Організація повсякденного обслуговування споживачів у ресторані.

21. Характеристика елементів обслуговування споживачів у ресторані.
22. Характеристика способів подання страв та закусок.
23. Особливості подання та порціювання страв під час обслуговування споживачів за різних способів.
24. Організація роботи бармена.
25. Раціональна організація робочого місця бармена.
26. Вимоги до бармена.

Змістовий модуль 4. СПЕЦІАЛЬНІ ФОРМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ, ЩО ЗАСТОСОВУЮТЬСЯ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА МОДЕЛЮВАННЯ ПРОЦЕСУ ПОВСЯКДЕННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЕВНОГО КОНТИНГЕНТУ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 21. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ БАНКЕТІВ ТА ПРИЙОМІВ. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ ЗА СТОЛОМ

Необхідно знати, що **банкет** – це урочистий званий сніданок, обід або вечеря, який проводиться на честь будь-якої особи або події, а також класифікацію банкетів та прийомів *за такими основними ознаками:*

- залежно від приводу;
- за способом організації прийому їжі;
- за участю персоналу в обслуговуванні;
- за асортиментом страв та напоїв;
- за місцем проведення;

Слід опанувати *організацію кожного банкету*, яка включає такі етапи:

- прийом та оформлення замовлення;
- підготовку до обслуговування;
- обслуговування учасників банкету.

Необхідно засвоїти особливості, основні вимоги та порядок організації банкетів за столом з повним обслуговуванням офіціантами, які є офіційними й називаються прийомами.

Якщо прийом дипломатичний, то розміщення гостей за столом, черговість обслуговування учасників визначаються протоколом та повідомляються замовником. Кількість учасників таких банкетів звичайно від 8 до 50 осіб та у деяких випадках більше 100.

Необхідно зазначити, що особливістю організації обслуговування є подання усіх страв, напоїв та фруктів офіціантами в обніс, а також швидкість обслуговування. Банкет нетривалий за часом й *триває 50 – 60 хв.*

Треба знати, що під час організації таких банкетів рекомендується обслуговування трьома офіціантами 12 – 16 учасників банкету.

Слід ознайомитись із асортиментом страв, які необхідно включати до меню банкетів із повним обслуговуванням офіціантами.

Необхідно засвоїти технологічний процес організації підготовки до обслуговування: розподіл обов'язків між офіціантами, розміщення столів та стільців, накриття столів скатертинами, сервірування банкетних столів.

Треба враховувати, що під час організації офіційних банкетів-прийомів дуже важливим є розміщення учасників банкету за столом, а також черговість їх обслуговування. На банкетному столі згідно плану розміщення учасників банкету-прийому до набору кожного споживача кладеться картка, у якій вказуються прізвище, ініціали, а іноді звання запрошеного.

Необхідно пам'ятати, що під час організації банкету звичайно передбачається подача аперитиву, який подається в аванзалі, протягом 15 – 40 хв., у якості якого можуть бути подані коктейлі, кріплені, напівсолодкі та сухі

вина, горілка, соки, а влітку – вода, пиво. При поданні аперитиву можуть бути запропоновані й закуски. По закінченню аперитиву учасники банкету переходять до залу, де починається банкет.

Слід знати вимоги до офіціантів під час обслуговування учасників банкету.

Необхідно звернути увагу, що дипломатичні прийоми проводять в ознаменування національних свят, важливих ювілейних дат, річниць підписання міжнародних договорів, угод тощо, їх організують на знак гостинності для окремих представників країн, діячів наук та культури або іноземної делегації, що прибула до країни, а також у порядку повсякденної дипломатичної праці незалежно від будь-яких подій. Прийоми служать для встановлення, підтримання та розвитку контактів між офіціальними, діловими та культурними колами держав. Розміщення гостей, обслуговування за столом ведуться відповідно до протоколу.

Слід вивчити технологічний процес організації дипломатичного банкету: прийом замовлення, підготовка до проведення та обслуговування.

Треба розрізняти такі види дипломатичних прийомів: сніданок, чай, прийом виду «фуршет», прийом виду «Коктейль», прийоми «Бокал шампанського» та «Бокал вина», обід, вечеря.

Меню для усіх видів прийомів складають з урахуванням особливостей національних кухонь, релігійних традицій країн, представники яких приймають участь у прийомі.

Необхідно пам'ятати, що банкет з частковим обслуговуванням офіціантами носить неофіційний характер й звичайно його організують у тому випадку, якщо вони носять товариський або сімейний характер. Це може бути сніданок, обід, вечеря або ушановування на честь будь-якої події: знаменна дата, зустріч, ювілей, весілля і т. п. Розміщення гостей за столом на таких банкетах звичайно довільне, проте для почесних учасників та улаштувачів банкету приділяються місця в центрі стола.

Треба знати, які страви, закуски та напої необхідно включати до меню даного банкету.

Необхідно вміти розраховувати кількість блюд, салатників, ваз та іншого посуду для холодних закусок та їх ємності.

Слід враховувати, що рекомендована кількість споживачів становить 9–12 одного офіціанта.

Необхідно вивчити технологічний процес організації підготовки до обслуговування учасників банкету: розподіл обов'язків між офіціантами, розміщення столів, накриття столів скатерттинами, сервіровка столів.

Треба засвоїти технологічний процес обслуговування споживачів під час проведення банкету з частковим обслуговуванням офіціантами: подання аперитиву, закусок, страв та напоїв.

Рекомендовані джерела до вивчення теми [10,12,18,20,23].

Тема 22. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ ГРУПИ ФУРШЕТ

Необхідно пам'ятати, що під час проведення банкету-фуршету споживачі їдять та п'ють стоячи, як правило, банкет-фуршет організують з 18 до 20 г та триває він 1–1,5 год.

Треба знати основні особливості банкету-фуршет та його переваги.

Особливістю складання меню є те, що воно містить широкий асортимент холодних страв та закусок, гарячі закуски, десерт та гарячі напої. Закуси подають учасникам банкету невеликими порціями – «під виделку». За такого банкету один офіціант обслуговує 15–20 гостей.

Необхідно пам'ятати, що під час організації банкету-фуршету використовують фуршетні столи.

Слід знати вимоги до розрахунку довжини та кількості фуршетних столів, до їх розстановки та форми, а також до додаткових столів.

Треба знати правила накривання столів банкетними скатертинами, а також склад та кількість столового посуду й наборів, необхідних для обслуговування банкету.

Під час сервіровки фуршетних столів дотримуються визначеної послідовності, починають сервіровку банкетного столу з розстановки посуду зі скла або кришталю.

Необхідно знати варіанти сервіровки фуршетного столу склом: у два ряди, групами, змієюю, ялинкою. Сервіровку столу склом за будь-якого із зазначених способів сервірування починають з фужерів. За цього дотримуються певною послідовністю розстановки чарок: спочатку рейнвейна, потім лафітна та горілчана, або горілчана, лафітна, рейнвейна.

Після розташування фужерів та чарок на стіл ставлять стопками закусочні та десертні (пиріжкові) тарілки, потім стіл сервірують закусочними та фруктовими наборами, полотняними серветками, ставлять квіти та фрукти.

Необхідно знати правила та способи подання й розташування закусок, страв та напоїв на столі.

Треба звернути увагу на особливості організації обслуговування споживачів під час банкету.

Слід з'ясувати вимоги до офіціантів, які зайняті обслуговуванням гостей.

Необхідно знати, що банкет-коктейль проводять під час обслуговування учасників офіційних зустрічей, банкет-коктейль нетривалий (1 год.) та проводиться у другій половині дня. Банкет-коктейль, що організується з метою відпочинку, триває до 2 год.

Слід ознайомитись із основними особливостями підготовки та організації проведення банкету-коктейль.

Під час прийому замовлення вияснюються кількість гостей, їх склад, тривалість банкету-коктейль, порядок роботи барної стійки.

Для банкету-коктейль необхідна велика кількість келихів, склянок для соків. На випадок подання крешону необхідні крешонниці (для готування) та

ложки до них. Для подання закусок використовують фарфорові та металеві блюда.

Під час організації банкету-коктейль необхідне додаткове приміщення, що примикає до залу. У ньому організується буфет для підготовки, розливу та відпускання офіціантам напоїв. На столи, покриті скатертинами, ставлять блюда із закусками, отриманими з виробництва ресторану.

Треба знати, що на банкеті-коктейлі можуть бути подані різноманітні напої, а також закуски, нарізані невеликими порціями воловани або тарталетки із салатом, паштетом, фаршировані яйця тощо. Гарячі закуски подають у вигляді невеликих котлеток, сосисок, шматочків риби у тісті, люля-кебаба, шашликів тощо. На десерт подають тістечка асорті, яблука у тісті, фрукти, розділені на частини зі шпильками.

Треба враховувати, що кількість офіціантів визначають із розрахунку обслуговування одним офіціантом 10–15 відвідувачів.

Необхідно вивчити особливості обслуговування споживачів під час банкету.

Слід знати, що банкет-коктейль-фуршет - це змішаний банкет, у процесі якого використовують форми обслуговування, які характерні для банкету-коктейль та банкету-фуршет. Прийом організують у двох залах, кожний з яких повинний вмещувати повністю усіх запрошених.

У першому від входу залі збираються відвідувачі. Він оформлюється та обслуговується як зал для коктейлю. Офіціанти обносять гостей напоями, а також холодними закусками. Обслуговування триває 30 – 40 хв., а потім відвідувачів запрошують у другий зал, куди переходять офіціанти.

У другому залі накривають один або декілька столів, подібно фуршетним. Як правило, на столи не ставлять тарілки та не кладуть набори для їжі, їх гостям подають офіціанти.

Для напоїв готують буфет-бар. За відсутності двох залів банкет-коктейль-фуршет організується в одному приміщенні.

Рекомендовані джерела до вивчення теми [10,12,18,20].

Тема 23. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ БАНКЕТУ-ЧАЮ, БАНКЕТУ-КАВИ

Необхідно знати, що банкет-чай звичайно організується жінкою для жінок, але не виключена можливість запрошення і чоловіків. Такий банкет проводять у другій половині дня, звичайно з 16 до 18 год.

Тривалість його не більше 2 год., кількість учасників звичайно 6–12 осіб, але може бути і більше (30–40). Обслуговування банкету-чаю рекомендується поручати офіціанткам із розрахунку двох офіціанток на 10 відвідувачів.

У залі, де організується банкет, ставлять круглі або овальні столи, стільці, крісла, невеликі дивани. За відсутності круглих та овальних столів

використовують квадратні або прямокутні. Столи накривають полотняними кольоровими скатертинами з малюнком ніжних тонів.

Слід знати предмети, які входять до сервіровки чайного столу, рекомендований асортимент страв та напоїв.

Необхідно пам'ятати, що кращою прикрасою чанного стола є самовар. Його ставлять на основний стіл, ліворуч від хазяйки або на невеликий підсобний стіл, що підставлений упритул до основного з лівого боку від хазяйки. Порцеляновий чайник із завареним чаєм та чашки ставлять біля самовара.

Треба вивчити технологічний процес обслуговування учасників банкету-чай офіціантками. Правила етикету під час банкету-чаю.

Необхідно знати порядок підготовки та проведення банкету-кави.

Слід звернути увагу на предмети, які використовують під час сервіровки кавового столу, а також асортимент страв та напоїв, що доцільно запропонувати.

Треба вивчити техніку подавання кави та її варіанти.

Необхідно знати технологічний процес обслуговування учасників банкету-кави офіціантами. Правила етикету під час банкету-кави.

Рекомендовані джерела до вивчення теми [10,12,25].

Тема 24. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ЗА ТИПОМ «ШВЕДСЬКИЙ СТИЛ»

Треба знати відмітні особливості та переваги форми обслуговування за типом «шведський стіл», а також тривалість прийому їжі та найбільш зручні інтервали для його організації.

Треба пам'ятати, що під час складання меню враховують час прийому їжі, принципи раціонального харчування, попит споживачів, сезон року.

Необхідно знати, що рекомендовано включати до складу меню «шведського столу» на сніданок, обід та вечерю, воно повинне бути різноманітним за днями тижня з урахуванням смаків та запитів туристів.

Необхідно знати, що висота «шведського столу» має становити 0,750–0,90 м, ширина – 1,50–2,0 м, довжина однієї лінії – 3,0–4,0 м.

«Шведський стіл» виконує функцію роздачі їжі, а споживання її здійснюється в залі за обідніми столами.

Треба звернути увагу на те, що «шведський стіл» накривають білою або кольоровою скатертиною зі спуском 2–10 см від підлоги. На них до відкриття зала виставляють у багатопорційному посуді увесь асортимент закусок, що включені до меню. Для роздачі гарячих страв використовують мармити або спеціальні роздавальні лінії. У залі розміщують 2-х, 4-х, 6-тимісні обідні столи зі стільцями, покривають білими або кольоровими скатертинами та виконують попередню сервіровку.

Слід враховувати конструктивні особливості устаткування “шведської лінії” у закладах ресторанного господарства.

Необхідно знати особливості проведення банкету за типом «шведський стіл», порядок обслуговування у залі та знати, що входить до *обов'язків та функцій офіціантів* за формою обслуговування за типом «шведський стіл».

Рекомендовані джерела до вивчення теми [10,11,12,20,25].

Тема 25. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ТЕМАТИЧНИХ ЗАХОДІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Необхідно вивчити організаційні процеси підготовки та проведення тематичних заходів.

Треба з'ясувати види та характеристику тематичних заходів.

Слід знати підготовчі процеси обслуговування тематичних заходів, особливості складання меню при проведенні тематичних заходів, добір столового посуду, наборів, столової білизни, що розкривають сутність тематики заходу.

Необхідно знати особливості обслуговування споживачів під час проведення тематичних заходів у закладах ресторанного господарства.

Слід знати технологічний процес обслуговування святкових заходів в закладах ресторанного господарства, присвячених зустрічі Нового року, святкуванню Різдва, 8 березня тощо.

Треба вміти запропонувати меню, яке підкреслить тематику заходу, дати характеристику меню.

Необхідно знати особливості сервірування столу та особливості обслуговування споживачів під час проведення тематичних заходів.

Слід вивчити технологічний процес організації обслуговування весільних банкетів.

Треба знати, що включити до меню, знати його характеристику та вимоги щодо складання.

Слід пам'ятати особливості сервірування столу для молодят та інших гостей.

Необхідно вивчити вимоги та прийоми обслуговування офіціантами учасників банкету. Додаткові послуги, що надаються під час проведення весільних банкетів.

Рекомендовані джерела до вивчення теми [10,11,12,20,26].

Тема 26. КЕЙТЕРИНГ ЯК СКЛАДОВА БІЗНЕСУ У РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Необхідно знати, що *кейтеринг (Catering)* – це виїзне ресторанне обслуговування у будь-якому приміщенні, на відкритій місцевості, на пароплавах тощо.

Кейтеринг в Україні включає декілька напрямів:

- організація і проведення виїзних банкетів;
- організація харчування на виставках;
- організація кави-брейку;
- організація свят, пікніків на природі;
- доставка гарячих обідів в офіси.

Слід пам'ятати, що кейтеринг-послуги поділяються на *дві категорії:*

1. Індивідуальне обслуговування.
2. Корпоративне обслуговування.

Треба розрізняти різновиди кейтерингу:

1. Кейтеринг у приміщенні.

2. Кейтеринг поза приміщенням.
3. Індивідуальний кейтеринг.
4. Роз'їзний кейтеринг.
5. Роздрібний продаж.

Слід звернути увагу на особливості організації підготовки та проведення кожного з різновидів кейтерингу, їх характеристику, переваги та недоліки.

Необхідно розрізнити VIP кейтеринг, каву-брейк, виїзне обслуговування, особливості процесів підготовки до кожного з видів кейтерингу та обслуговування споживачів, асортимент страв та напоїв.

Слід знати питання, які обговорює менеджер з обслуговування споживачів, приймаючи замовлення на надання кейтерингових послуг.

Необхідно вивчити ринок кейтерингу.

Треба ознайомитись із номенклатурою обладнання і аксесуарів, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерингової діяльності, а також вимоги до них.

Слід знати вимоги до обслуговуючого персоналу.

Необхідно знати процес підготовки до надання послуг з кейтерингу за допомогою методу сіткового планування та управління (СПУ).

Рекомендовані джерела до вивчення теми [20, 22, 33].

Тема 27. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Необхідно дослідити основні напрямки розвитку ресторанного бізнесу в туристичній індустрії.

Слід знати організацію обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства. Основні напрямки розвитку туристичної індустрії.

Меню обіду або вечері для груп іноземних туристів складається з участю гіда-перекладача. Треба враховувати особливості харчування та національні традиції в харчуванні туристів із різних країн світу. На столи іноземних туристів ставляться флагштоки та прапори країн, з яких вони приїхали.

Слід знати типи закладів ресторанного господарства при готелях, їх характеристику, а також особливості організації харчування туристів у закладах ресторанного господарства при готелях.

Треба пам'ятати, що до спеціальних форм організації харчування споживачів належить обслуговування в ресторанах та кафе готельних комплексів, що пропонують таку систему харчування:

- повний пансіон;
- напівпансіон;
- одноразове харчування (тільки сніданок);
- All inclusive.

Необхідно пам'ятати, що для споживачів, які проживають у готелях, щоденний ресторанний сервіс починається зі сніданку.

Слід знати види сніданків, які залежать від контингенту споживачів: континентальний сніданок, англійський сніданок, американський сніданок, сніданок із шампанським, пізній сніданок.

Під час організації сніданків, обідів і вечерь можуть використовуватись такі методи обслуговування: а-ля карт (a la carte); а парт (a part), табльдот (table d'hote), «шведський стіл», буфетне обслуговування.

Слід вивчити особливості організації харчування туристів, прогресивні методи обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства.

Необхідно знати технологічний процес обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства за типом “шведський стіл”.

Треба враховувати особливості обслуговування споживачів у номерах готелів та знати вимоги до офіціантів.

Рекомендовані джерела до вивчення теми [10, 11, 12, 25].

Питання для самоконтролю знань за темами змістового модуля 4

1. Класифікація банкетів.
2. Організація обслуговування банкетів та прийомів. Порядок прийому замовлень на обслуговування банкетів, документи, які оформлюються під час їх організації.
3. Основні принципи організації банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.
4. Основні принципи організації дипломатичного прийому. Види дипломатичних прийомів.
5. Підготовка до проведення банкету з повним обслуговуванням офіціантами. Розміщення столів та гостей за столом. Особливості меню, сервіровки столів.
6. Особливості організації обслуговування споживачів під час банкету з повним обслуговуванням офіціантами.
7. Організація банкету з частковим обслуговуванням офіціантами.
8. Підготовка до проведення банкету з частковим обслуговуванням офіціантами. Розміщення столів та гостей за столом. Особливості меню, сервіровки столів.
9. Особливості організації обслуговування споживачів під час банкету з частковим обслуговуванням офіціантами.
10. Особливості організації банкету-фуршету.
11. Варіанти сервіровки фуршетних столів склом. Характеристика сервіровки фуршетних столів.
12. Асортимент страв та напоїв на банкет-фуршет.
13. Організація обслуговування споживачів під час банкету-фуршету.
14. Особливості організації банкету-коктейлю.
15. Особливості організації банкету-чаю.
16. Особливості організації банкету-кави.
17. Етикет на прийомах та під час візиту.
18. Особливості обслуговування іноземних туристів у закладах ресторанного господарства.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Давидова О. Ю. Організація в ресторанному господарстві (виробництво) : підручник / О. Ю. Давидова, Н. В. Полстяна. Х. : Видавництво Іванченка І. С., 2017. 331 с.
2. Давидова О. Ю. Організація виробництва : підручник / О. Ю. Давидова. – Х. : ХДУХТ, 2021. – 228 с.
3. Малюк Л.П. Організація ресторанного господарства : підручник / Л. П. Малюк, О. Ю. Давидова, Н. В. Полстяна. – Х. : ХДУХТ, 2016. – 488 с.

Додаткова

4. Закон України “Про підприємництво”. Відомості Верховної Ради України із змінами та доповненнями, внесеними законами України від 21.12.1999 р. №1328–XIV.
5. Закон України “Про підприємства в Україні”. Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р., № 24.
6. Закон України «Про захист прав споживачів». Відомості Верховної Ради України, 1991 р., № 30.
7. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
8. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” (затв. Держспоживстандарт України від 01.07.04).
9. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24. 07. 2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).
10. Рекомендації. «Характеристики підприємств громадського харчування за типами та класами» (Затв. МЗЕЗторгом України від 09.09.99).
11. Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 03.01.2003 р., № 2. «Рекомендовані норми технічного оснащення закладів ресторанного господарства».
12. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».
13. Черевко О.І., Малюк Л.П., Дейниченко Г.В. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. – Харків: ПКФ “Фавор ЛТД”, 2003. – 440 с.
14. ДБН В 2.2-25:2009 «Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)». Наказ регіонального розвитку та будівництва України від 30.12.2009 № 703. Дійсний з 01.09.2010 р.
15. Давидова О.Ю. Ресторанний менеджмент : підручник / О.Ю. Давидова, А.І. Усіна, І.В. Середа; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова – Х.: ХНУМГ, 2014. – 328 с.
16. Усіна А.І. Організація послуг харчування: підруч./ А.І. Усіна, О.Ю. Давидова, І.В. Сегеда, Т.П. Кононенко; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Х.:ХНУМГ, 2014. – 304 с.
17. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства / В.В. Архіпов , В.А Русавська – К: Центр учбової літератури, 2009-340 с.
18. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства / В.В. Архіпов –К, Інкос, 2007. 280 с.
19. П’ятницька Н.О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства / Н.О. П’ятницька. -К: КНТУ, 2009 632с.
20. Малюк Л.П Організація виробництва на підприємствах: навч. посіб. /. Л.П. Малюк, Т.П. Кононенко - Полтава, ПУСКУ, 2009 – 254 с.
21. Архіпов В.В. Організація виробництва на підприємствах ресторанного господарства: підруч./ В.В. Архіпов – К.: Вища школа, 2008. – 346 с.
22. Петрищев Н. А. Карты организации труда на предприятиях общественного питания./ Н. А. Петрищев. – К.: Техника, 1986. – 168 с.

Інформаційні ресурси

23. *Нормативні акти України [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://world-v-tourism.com>.*

24. *Сервер Верховної Ради України [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>.*

25. *Портал професіоналів готельної індустрії [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.hoteliero.com/ru>.*

26. *Навчальна дисципліна «Організація ресторанного господарства» для студентів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа першого (бакалаврського) рівня [Електрон. ресурс] : Сайт ПНС ХНЕУ ім. С. Кузнеця. – Режим доступу : <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=8871#section-0>*

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

ДО САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

для студентів 3 курсу денної та заочної форм навчання

першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

галузі знань 24 Сфера обслуговування

спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Укладач: **ДАВИДОВА** Оксана Юріївна

За авторською редакцією
Комп'ютерне верстання

План 2022 р. Поз. № ЕВ. Обсяг 68 с.

Видавець і виготовлювач – ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 61166, м. Харків, просп. Науки, 9-А

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру
ДК № 4853 від 20.02.2015 р.*