

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

**МОДЕЛЮВАННЯ ПОСЛУГ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Методичні рекомендації**

**з виконання практичних занять  
для студентів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа  
ОП Готельно-ресторанний бізнес**

**Харків**  
**2022**

**Укладач**  
**ДАВИДОВА Оксана Юрїївна**

## ЗМІСТ

<b>1. Аналіз послуг закладів ресторанного господарства різного типу . . . .</b>	<b>4</b>
1.1. Мета та завдання практичного заняття . . . . .	4
<b>2. Порядок проведення заняття . . . . .</b>	<b>5</b>
<b>3. Питання для опитування студентів . . . . .</b>	<b>7</b>
<b>4. Загальні положення . . . . .</b>	<b>8</b>
4.1. Класифікація послуг ресторанного господарства . . . . .	9
4.2. Типи та класифікація підприємств ресторанного господарства . . . . .	9
<b>5. Методика проведення заняття . . . . .</b>	<b>11</b>
5.1. Розподіл студентів на мікрогрупи . . . . .	11
5.2. Підготовчий етап досліджень . . . . .	12
5.3. Збирання інформації та досліджування послуг, що надаються підприємством ресторанного господарства . . . . .	12
5.4. Аналіз та моделювання послуг, що надає заклад ресторанного господарства та надання пропозицій щодо підвищення їх конкурентної спроможності . . . . .	13
<b>Додатки . . . . .</b>	<b>14</b>
<b>Список рекомендованої літератури . . . . .</b>	<b>24</b>

# 1. АНАЛІЗ ПОСЛУГ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА РІЗНОГО ТИПУ

Виконання практичного заняття з дисципліни «Організація ресторанного господарства» дозволяє забезпечити поглиблене вивчення актуальних проблем підприємств ресторанного господарства в сучасних умовах; сприяє закріпленню студентами теоретичних знань з питань із аналізу та моделювання послуг, що надають заклади ресторанного господарства та придбанню практичних навичок і вмінню вирішення завдань з вивчення, аналізу та підвищення якості і конкурентної спроможності послуг, які надаються підприємствами галузі з метою захисту інтересів споживачів.

Метою заняття є формування у студентів системного мислення та закріплення комплексу спеціальних знань стосовно перспективи розвитку галузі, у сфері ресторанного господарства з метою ефективного їх використання з прийняття рішень щодо визначення якості та підвищення конкурентної спроможності послуг ресторанного господарства в умовах ринкового господарювання. А також виявлення організаторських здібностей, що необхідні фахівцям у роботі на підприємствах ресторанного господарства.

Під час виконання практичного заняття студенти виявляють уміння творчо вирішувати практичні завдання.

## 1.1. Мета та завдання практичного заняття

Метою практичного заняття є:

- більш глибоке вивчення теорії крізь призму сучасного стану закладів ресторанного господарства щодо значення якості і конкурентоспроможності послуг, які надаються ними в умовах сучасного господарювання;
- застосування придбаних теоретичних знань на практиці;
- збирання, вивчення, систематизація та оброблення інформації;
- виявлення самостійної точки зору студентів щодо оцінювання повноти та якості послуг ресторанного господарства, які надають заклади ресторанного господарства різного типу відповідно до діючої нормативної документації, аналізу їх конкурентної спроможності та запропонування ефективних заходів з їх підвищення;
- застосування під час обробки матеріалу ПЕОМ.

## 2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ЗАНЯТТЯ

Практичне заняття виконується на основі вивчення лекційного матеріалу, нормативної документації, а також дослідження умов роботи та послуг, які надають підприємства ресторанного господарства різного типу.

Процес виконання практичного заняття складається з трьох взаємопов'язаних частин:

### ***I. Частина. Теоретична***

1. Опитування студентів за темою «Послуги ресторанного господарства, їх класифікація».
2. Вивчення методики виконання робіт.
3. Розподіл студентів на мікрогрупи та видача завдань.
4. Підготовчий етап досліджень.

### ***II. Частина. Виконання завдань***

1. Вибір підприємства ресторанного господарства.
2. Збирання інформації, проведення анкетування, дослідження, систематизація та узагальнення отриманих даних, аналіз та моделювання послуг, що надає конкретний діючий заклад ресторанного господарства.
3. Розроблення пропозицій щодо удосконалення, поширення послуг ресторанного господарства та покращення їх якості, що сприятиме підвищенню конкурентної спроможності послуг конкретного підприємства ресторанного господарства, з метою поліпшення діяльності підприємства в цілому.
4. Оформлення роботи із застосуванням під час обробки матеріалу ПЕОМ.

### ***III. Частина. Висновки з заняття***

1. Експертна оцінка отриманих даних кожною підгрупою.
2. Підведення висновків та аналіз кожної підгрупи студентів викладачем.

Послідовність етапів виконання практичного заняття наведена на рис. 1:



Рисунок 1 – Структура процесу виконання практичного заняття

### 3. ПИТАННЯ ДЛЯ ОПИТУВАННЯ СТУДЕНТІВ

1. Дати характеристику загальних термінів та визначень понять у сфері ресторанного господарства та послуг, які надають підприємства ресторанного господарства населенню згідно з ДСТУ 3862-99 «Ресторанне господарство. Терміни та визначення» та ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания. Общие требования»:

– визначити поняття “ресторанне господарство”, “підприємство”, “заклад”, “якість продукції власного виробництва”, “безпека продукції”, “тип закладу”, “клас закладу”, “якість продукції власного виробництва”, “мережа закладів”, “меню”, “прейскурант”, “сервірування” та ін.

– що собою являє послуга ресторанного господарства?  
– хто є виконавцем послуги ресторанного господарства?  
– з чого складається процес обслуговування у громадському харчуванні?  
– які комплекси послуг надають заклади ресторанного господарства?  
– дати визначення поняттям “умови обслуговування”, “якість послуги”, “безпека послуги”, “екологічність продукції (послуг)”, “охорона навколишнього середовища”.

2. Навести існуючу класифікацію послуг ресторанного господарства та дати їх характеристику згідно з ГОСТ 30523-97 “Услуги общественного питания. Общие требования”:

- послуги харчування;
- послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів;
- послуги з організації споживання та обслуговування;
- послуги з реалізації кулінарної продукції;
- послуги з організації дозвілля;
- інформаційно-консультативні послуги;
- інші послуги.

3. Дати характеристику типів підприємств ресторанного господарства.

4. Навести класифікацію підприємств ресторанного господарства:

– за рівнем обслуговування споживачів та номенклатурою послуг, що надаються;

– залежно від місцезнаходження та контингенту споживачів, який обслуговується підприємствами ресторанного господарства;

– залежно від функцій, що виконує підприємство ресторанного господарства.

#### 4. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

ДСТУ 3862-99 «Ресторанне господарство. Терміни та визначення» встановлює терміни та визначення основних понять в галузі ресторанного господарства:

- ресторанне господарство;
- підприємство;
- заклад;
- мережа закладів;
- заготівельний цех;
- магазин кулінарних виробів;
- спеціалізований заклад;
- якість продукції власного виробництва;
- безпека продукції;
- зал закладу

і так далі (згідно з ДСТУ 3862-99).

ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення» встановлює основні положення стандартизації у сфері послуг: класифікацію послуг, структуру і склад об'єктів стандартизації, загальні вимоги, які впливають на якість і конкурентоспроможність самих послуг і процесів обслуговування, структуру і склад нормативних документів у сфері послуг. Так, згідно з ДСТУ 3279-95 *послуга* визначається як результат безпосередньої взаємодії постачальника (виконавача) та споживача, а також внутрішньої діяльності виконавця для задоволення потреб споживача.

ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания. Общие требования» визначає загальні терміни та визначення понять у сфері послуг, які оказують підприємства ресторанного господарства населенню:

- послуга ресторанного господарства;
- виконавець послуги ресторанного господарства;
- процес обслуговування у громадському харчуванні;
- умови обслуговування;
- якість послуги;
- безпека послуги;
- екологічність продукції (послуги);
- охорона оточуючого середовища.

Ресторанне господарство виконує три функції: виробництво кулінарної продукції, її реалізацію та організацію споживання. Останні дві функції об'єднують поняття «обслуговування».

Рациональна організація обслуговування споживачів передбачає надання комплексу різних послуг.

Послуги, що надаються підприємствами ресторанного господарства повинні відповідати вимогам нормативної документації – ГОСТ, СНіП, МБТ, СанПіН.

#### **4.1. Класифікація послуг ресторанного господарства**

ГОСТ 30523-97 “Услуги общественного питания. Общие требования” установлює класифікацію послуг, загальні вимоги до якості послуг та обов’язкові вимоги з безпеки послуг, що надаються в сфері ресторанного господарства.

Послуги, які надаються споживачам у підприємствах ресторанного господарства різних типів та класів, а також громадян-підприємців підрозділяються на:

- послуги харчування;
- послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів;
- послуги з організації споживання та обслуговування;
- послуги з реалізації кулінарної продукції;
- послуги з організації дозвілля;
- інформаційно-консультативні послуги;
- інші послуги.

Перелік послуг, що надаються підприємством ресторанного господарства, можуть бути поширеними залежно від його типу, класу та специфіки контингенту споживачів, який обслуговується.

#### **4.2. Типи та класифікація підприємств ресторанного господарства**

Рекомендації “Характеристики підприємств ресторанного господарства за типами та класами” (затв. МЗЕЗторгом України від 09.09.99) визначають єдині вимоги щодо рівня обслуговування споживачів у підприємствах ресторанного господарства різних типів та класів незалежно від форм власності.

Згідно з *Характеристиками підприємство ресторанного господарства* – це підприємство, яке призначене для виробництва кулінарної продукції, борошняних кондитерських та булочних виробів, їх продажу та (або) влаштування споживання.

*Тип підприємства ресторанного господарства* – вид підприємства з характерними особливостями асортименту продукції, що реалізується, організації обслуговування споживачів.

*Клас підприємства ресторанного господарства* – сукупність відмітних ознак підприємства обумовленого типу, що визначає зовнішній вигляд і оформлення інтер’єру приміщень об’єкту, оснащеність обладнанням, меблями, посудом та інвентарем, і кваліфікацію персоналу виробництва та обслуговування.

Для визначення типу підприємства ураховують такі фактори:

- асортимент продукції, що реалізується, її різноманітність та складність виготовлення;
- технічну оснащеність (матеріальну базу, інженерно-технічне оснащення та обладнання, склад приміщень, архітектурно-планувальне рішення й т. д.);
- методи обслуговування;
- кваліфікацію персоналу;
- якість обслуговування (комфортність, етику спілкування, естетику й т.д.);
- номенклатуру послуг, що надаються споживачам.

*Класифікація підприємств ресторанного господарства за рівнем обслуговування споживачів та номенклатурі послуг, які надаються.*

Рівень якості послуг, що надаються, рівень та умови обслуговування визначають клас підприємства. Ресторани та бари за рівнем обслуговування та номенклатурою послуг, що надаються, підрозділяються на три класи – люкс, вищий та перший, які повинні відповідати визначеним вимогам [8].

Кафе, їдальні, закусочні, буфети на класи не підрозділяють.

**Ресторани** розрізняють:

- за асортиментом продукції, що реалізується та архітектурно-художнім оформленням – спеціалізований, з національною кухнею, тематичний;
- за місцем розташування – ресторан при готелі, вокзалі, у зоні відпочинку, вагон - ресторан та інші.

**Бари** розрізняють:

- за асортиментом та способом приготування продукції, що реалізується – винний, пивний, соковий, молочний, кавовий, коктейль-бар, гриль-бар тощо;
- за специфікою обслуговування споживачів – відео-бар, вар'єте-бар, диско-бар та інші.

**Кафе** розрізняють:

- за асортиментом продукції, що реалізується – кафе-морозиво, кафе-кондитерська, кафе-молочне тощо;
- за контингентом споживачів – кафе-молодіжне, кафе-дитяче та інші;
- за місцем розташування – кафе-відділ /кафетерій/.

**Їдальні** розрізняють:

- за асортиментом кулінарної продукції та способом її реалізації – загального типу і дієтичні;
- за місцем розташування і контингентом споживачів – загальнодоступні, шкільні, студентські, робітничі тощо.

**Закусочні** поділяють:

– за асортиментом продукції, що виготовляється – загального типу або спеціалізовані (сосисочна, пельменна, млинцева, бульйонна, пиріжкова, пончикова, варенична, шашлична, котлетна, бутербродна, чайна, пиццерія, гамбургерна і т.д.).

**Буфети** розрізняють:

– за місцем розташування – при вокзалах, при видовищних закладах та інші;  
– за контингентом споживачів – шкільний, студентський та інші.

Ресторани, кафе та бари сполучають виробництво, реалізацію та організацію споживання продукції з організацією відпочинку й розваг споживачів.

*Залежно від місцезнаходження та контингенту споживачів, які обслуговуються, підприємства ресторанного господарства підрозділяються на загальнодоступні та підприємства, які обслуговують певний контингент населення.*

*Залежно від функцій, що виконуються, підприємства класифікуються на заготівельні, доготівельні, роздавальні, торговельні та підприємства змішаного типу.*

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

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

*Підприємства ресторанного господарства підрозділяються на стаціонарні та пересувні – автоїдальні, автобуфети, вагони-ресторани, купе-буфети та ін.*

## **5. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕННЯ ЗАНЯТТЯ**

### **5.1. Розподіл студентів на мікрогрупи**

Група розподіляється на мікрогрупи, у кожній з яких повинно бути по 2 студента, в завдання яких входить виконання низки завдань (відповідно до послідовних етапів, які наведені у рис. 1) з дослідження і аналізу конкурентної спроможності послуг ресторанного господарства у вибраному конкретному підприємстві ресторанного господарства та внесення пропозицій щодо її підвищення.

## 5.2 Підготовчий етап досліджень

Підготовка до виконання роботи включає:

- підготовку форм для відображення результатів безпосередніх досліджень (додатки А, Б);
- підготовку анкет та анкет-опитувань респондентів (додаток В).

### 5.3. Збирання інформації та досліджування послуг, що надаються підприємством ресторанного господарства

Пошук підприємства та збирання необхідної інформації студенти здійснюють самостійно.

Студенти визначають тип підприємства ресторанного господарства, наводять його потужність, спеціалізацію, метод обслуговування, організаційно – правовий статус та інші дані, які оформлюють за формою, наведеною у додатку А.

**Студентам необхідно:**

- визначити склад торговельних приміщень;
- навести характеристику та аналіз меню, преїскуранту (відповідність до Приказу № 365), їх оформлення;
- навести характеристику меблів, які застосовується на підприємстві, матеріал з якого вона виконана;
- представити наявність попередньої сервіровки столів у повсякденному обслуговуванні;
- навести характеристику столового посуду, наборів, столової білизни, що використовуються на підприємстві;
- визначити способи подання страв, які застосовуються на підприємстві під час обслуговування споживачів;
- навести види банкетів, обслуговування яких проводить підприємство.

Особливу увагу необхідно приділити вивченню номенклатури послуг ресторанного господарства, що надає досліджуване підприємство, дані якого заносяться у форму, що представлена у додатку Б: «Вивчення, аналіз та моделювання послуг ресторанного господарства, що надає підприємство».

При цьому досліджується:

- наявність послуг ресторанного господарства, які надає обраний заклад ресторанного господарства;
- умови надання послуг, їх виконавці.

Провести анкетування споживачів. Анкети для опитування респондентів – споживачів обраного підприємства ресторанного господарства – наведені у додатку В.

#### **5.4. Аналіз послуг, що надає підприємство ресторанного господарства та моделювання рекомендацій щодо підвищення їх конкурентної спроможності**

Отримані дані підлягають ретельному обробленню та проведенню аналізу конкурентної спроможності послуг, що надає обране для дослідження підприємство ресторанного господарства.

Студенти запропонують та обґрунтовують власні рекомендації та впровадження щодо удосконалення конкурентної спроможності послуг, які надає підприємство з метою задоволення потреб споживачів і підвищення попиту на продукцію і послуги заклади ресторанного господарства, що забезпечить достатній рівень ефективності діяльності підприємства.

Пропозиції повинні базуватись на отриманих конкретних даних та результатах опитувань споживачів досліджуваного підприємства і містити ефективні заходи з підвищення конкурентної спроможності послуг ресторанного господарства, які надає підприємство на підставі розробки сучасних методів організації обслуговування з метою привертання якомога більшої кількості відвідувачів до підприємства ресторанного господарства.

При цьому враховуються пріоритетні напрямки розвитку галузі, впровадження сучасних методів і форм організації обслуговування споживачів тощо.

На підставі зроблених досліджень *виконати прогнозування класу заклади ресторанного господарства*, якщо об'єкт досліджування – ресторан або бар.

У процесі оброблення матеріалів поряд з табличним наведенням інформації, для більш наочного її надання та сприймання, застосувати графічний спосіб відображення даних у вигляді графіків, діаграм, а також привести аналітичне оброблення інформації.

На етапі оброблення інформації слід використовувати ПЕОМ. Приклади представлення інформації у графічному вигляді наведені у додатку Г.

## Характеристика закладу ресторанного господарства

Тип підприємства \_\_\_\_\_

Назва \_\_\_\_\_

Адреса \_\_\_\_\_

Клас \_\_\_\_\_

Потужність \_\_\_\_\_

Спеціалізація \_\_\_\_\_

Метод обслуговування: офіціантами \_\_\_\_\_

барменом через барну стійку \_\_\_\_\_

барменом через барну стійку і офіціантами \_\_\_\_\_

самообслуговування \_\_\_\_\_

Склад торговельних приміщень \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Асортимент продукції (меню) \_\_\_\_\_ – (додати) \_\_\_\_\_

Меблі, які застосовуються на підприємстві: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Попередня сервіровка столів (склад предметів) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Характеристика столового посуду і наборів, столової білизни, що застосовуються

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Способи подання страв \_\_\_\_\_

Види банкетів, обслуговування яких проводить підприємство \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Форма власності \_\_\_\_\_

## Вивчення, аналіз та моделювання послуг ресторанного господарства, що надає підприємство

Послуга ресторанного господарства	Умови надання послуг (із визначенням хто відповідальний за послугу, хто надає послугу, місце надання, платна чи безкоштовна послуга, шляхом або завдяки, або за рахунок чого надається тощо)
1	2
<p><b><i>Послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів:</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів за замовленнями споживачів, у тому числі, в складному виконанні й з додатковим оформленням на підприємстві ресторанного господарства</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– виготовлення страв із сировини замовника на підприємстві</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– послуга кухара, кондитера з виготовлення страв, кулінарних та кондитерських виробів на дому</li> </ul>	
<p><b><i>Послуги з організації споживання продукції та обслуговування:</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– організація й обслуговування свят, сімейних обідів та ритуальних заходів</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– організація харчування й обслуговування учасників конференцій, семінарів, нарад,</li> </ul>	

культурно-масових заходів у зонах відпочинку й т.д.	
1	2
– послуга офіціанта (бармена) з обслуговування на дому	
– доставка кулінарної продукції та кондитерських виробів за замовленнями споживачів, у тому числі в банкетному виконанні	
– доставка кулінарної продукції, кондитерських виробів та обслуговування споживачів на робочих місцях і на дому	
– доставка кулінарної продукції та кондитерських виробів за замовленнями та обслуговування споживачів на шляху прямування пасажирського транспорту (у тому числі в купе, каюті, салоні літака)	
– доставка кулінарної продукції й кондитерських виробів за замовленнями та обслуговування в номерах готелів	
– продаж талонів та абонементів на обслуговування скомплектованими	

раціонами	
1	2
– бронювання місць у залі підприємства ресторанного господарства	
– організація раціонального комплексного харчування	
<b>Послуги з реалізації кулінарної продукції:</b> – реалізація кулінарної продукції та кондитерських виробів через магазини та відділи кулінарії	
– реалізація кулінарної продукції поза підприємством	
– відпуск обідів на дім	
– комплектація наборів кулінарної продукції в дорогу, і у тому числі туристам для самостійного приготування кулінарної продукції (розносну й дрібнороздільну сіль)	

1	2
<p><b>Послуги з організації дозвілля:</b> – організацію музичного обслуговування</p>	
<p>– організацію проведення концертів, програм вар'єте та відео-програм</p>	
<p>– надання газет, журналів, настільних ігор, біліарду</p>	
<p><b>Інформаційно-консультативні послуги:</b> – консультації спеціалістів з виготовлення, оформлення кулінарної продукції та кондитерських виробів і сервіровки столу</p>	
<p>– консультації дієтсестри з питань використання кулінарної продукції за різних видів захворювань (у дієтичних відділеннях та їдальнях)</p>	
<p>– організацію навчання кулінарної майстерності</p>	
<p><b>Інші послуги:</b> – прокат столової білизни, посуду, наборів, інвентарю</p>	

1	2
– продаж фірмових значків, квітів, сувенірів	
– надання парфумерії, речей для чищення взуття та ін.	
– дрібний ремонт та чистка одягу	
– упаковка страв та виробів, що залишились після обслуговування споживачів	
– упаковка кулінарних виробів, що придбані на підприємстві	
– надання споживачам телефонного та факсимільного зв'язку на підприємстві	
– гарантоване збереження особистих речей (верхнього одягу), сумок та коштовностей споживача	
– виклик таксі за замовленням споживача	
– паркування особистих автомашин споживачів на організовану стоянку біля підприємства	

## Додаток В

### АНКЕТА № 1

З метою покращення якості харчування та обслуговування споживачів у даному підприємстві, просимо Вас заповнити анкету:

Як ви оцінюєте:

Відмін.	Добре	Задов.	Незадов.
---------	-------	--------	----------

– організацію споживання продукції (обслуговування свят, весіль, сімейних обідів тощо)?

--	--	--	--

– організацію харчування (наявність комплексних обідів, дієтичних страв та інше)?

--	--	--	--

– організацію дозвілля (музичне обслуговування, організація концертів, дискотек, розважальних програм тощо)?

--	--	--	--

– надання додаткових послуг (упаковка страв, збереження речей споживачів, виклик таксі, телефонний зв'язок, паркування автомобілів та інші)?

--	--	--	--

– якість обслуговування?

--	--	--	--

– рекламу підприємства (меню, вивіска, радіо, телебачення тощо)?

--	--	--	--

Часто

Іноді

Як часто Ви користуєтесь послугами даного підприємства ресторанного господарства?

--	--

Що найбільш подобається Вам у даному підприємстві харчування?

---

Ваші пропозиції щодо удосконалення роботи підприємства

---

---

---

Дякуємо за допомогу!

## АНКЕТА – ОПИТУВАННЯ № 2

З метою підвищення якості послуг, що надає підприємство ресторанного господарства, та їх конкурентну спроможність просимо Вас заповнити анкету:

Як Ви оцінюєте рівень обслуговування у підприємстві ресторанного господарства за запропонованими критеріями (за п'ятибальною системою)?

Споживач	Якість продукції	Рівень цін	Асортимент страв	Комфорт зали	Культура обслуговування	Усього
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
Усього						

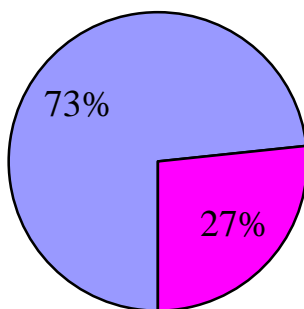
Рівень обслуговування, бали: (кількість балів усього/кількість респондентів)

## Додаток Г

### Приклади представлення інформації у графічному вигляді

*Приклад обробки даних про наявність послуг ресторанного господарства, що надає підприємство харчування (з додатку Б)*

Загальна кількість послуг ресторанного господарства згідно з ГОСТ 30523-97 складає 33, а досліджуване підприємство ресторанного господарства надає, наприклад, тільки 12, тому у відсотковому вигляді інформацію про наявність послуг можна представити наступним чином (або у іншому вигляді):



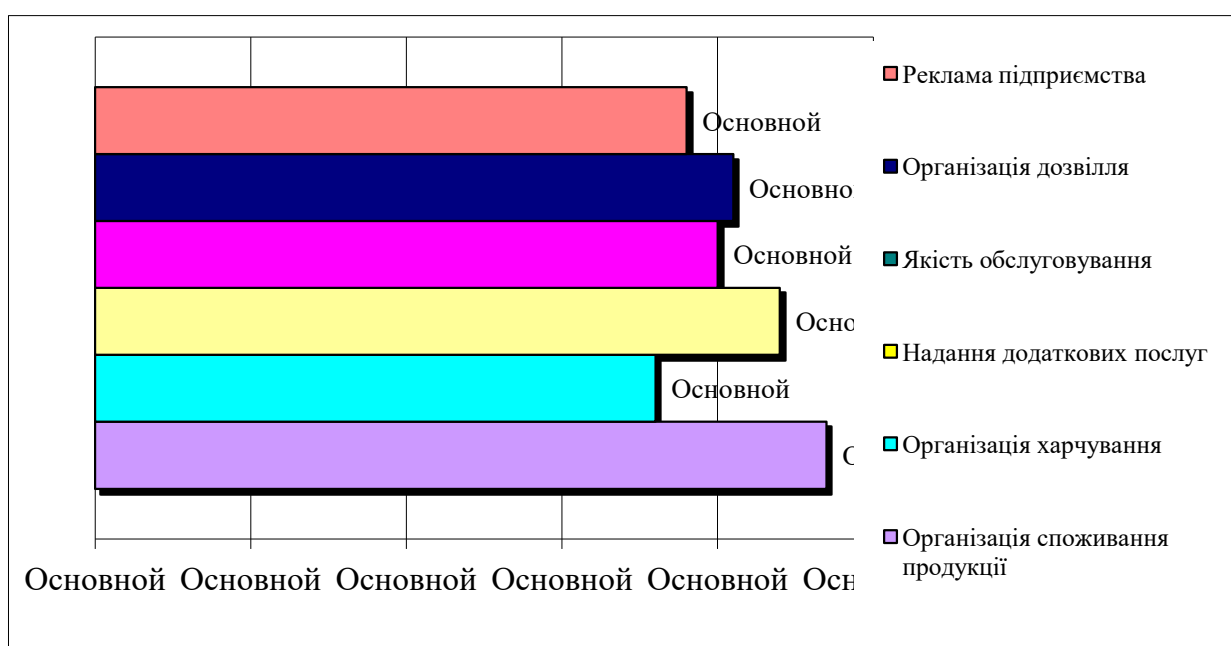
- Загальна кількість послуг громадського харчування (ГОСТ 30523-97)
- Послуги, які надає досліджуване підприємство

## Порядок та приклад обробки даних анкети № 1

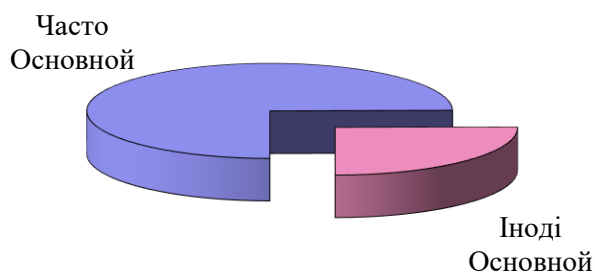
Для обробки даних анкетування за анкетною № 1 спочатку необхідно підбити кількість оцінок за кожним балом з кожного запитання усіх опитаних респондентів, тобто підсумувати кількість “відмінно”, “добре”, “задовільно” чи “незадовільно”. Потім розрахувати середній бал з кожного запитання.

З питання “Як часто Ви користуєтесь послугами даного підприємства ресторанного господарства?” необхідно підбити кількість відповідей “часто” і “іноді” та представити у відсотковому співвідношенні.

Результати оброблення даних анкет можна представити у наступному вигляді (або у іншому):



Обробка даних анкет із запитання “Як часто Ви користуєтесь послугами даного підприємства ресторанного господарства?”



## Порядок та приклад обробки даних анкети-опитування № 2

Для обробки даних анкетування за анкетною-опитуванням № 2 необхідно підбити суму оцінок за кожним критерієм та за кожним респондентом. Так, теоретична (максимальна) сума оцінок з кожного критерію складає 125 балів, за кожним респондентом – 25, сума балів усього – 625.

Рівень обслуговування у підприємстві харчування (теоретичний):

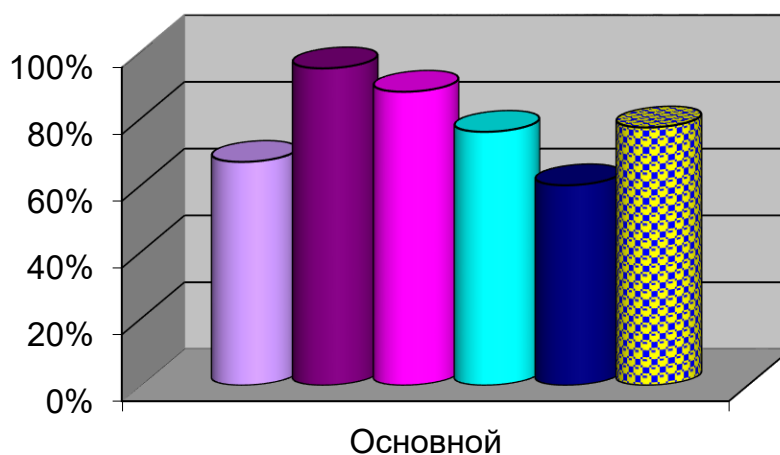
$$625 / 25 = 25 \text{ балів.}$$

Ціна середньої покупки визначається наступним чином: фіксується ціна покупки кожного респондента, суму усіх покупок розділити на кількість покупок.

Наприклад, отримали наступні дані анкетування-опитування респондентів заклади ресторанного господарства: культура обслуговування – 84 бали, що становить 67% від теоретичного, комфорт зали – 119 балів (95%), асортимент страв – 110 балів (88%), рівень цін – 95 балів (76%), якість продукції – 75 балів (60%). Сума балів усього склала 483, тобто загальний рівень обслуговування становить 77,30% від теоретичного.

Рівень обслуговування у підприємстві складає  $483 / 25 = 19,30$  балів.

Результати оброблення даних анкети-опитування можна представити у наступному вигляді (або у іншому):



- Культура обслуговування
- Комфорт зали
- Асортимент страв
- Рівень цін
- Якість продукції
- Рівень обслуговування (загальний)

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Законодавчі та нормативні акти

1. Закон України «Про підприємництво». Відомості Верховної Ради України із змінами та доповненнями, внесеними законами України від 21.12.1999 р. №1328–XIV.
2. Закон України «Про підприємства в Україні». Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р., № 24.
3. Закон України «Про захист прав споживачів». Відомості Верховної Ради України, 1991 р., № 30.
4. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
5. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» (затв. Держспоживстандарт України від 01.07.04).
6. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24. 07. 2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).
7. ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания. Общие требования».
8. Рекомендації. «Характеристики підприємств громадського харчування за типами та класами» (Затв. МЗЕЗторгом України від 09.09.99).
9. ГОСТ 30335-95 «Услуги населению. Термины и определения» (міждержавний стандарт, визнаний Україною, як національний).
10. Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 03.01.2003 р., № 2. «Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування».
11. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».
12. 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.

### Основні підручники та навчальні посібники

13. Організація ресторанного господарства [Текст]: підручник / Л.П. Малюк, Н.В. Полстяна, О.Ю. Давидова. – Х.: Лідер, 2016. – 488 с.
14. Організація послуг харчування [Текст]: підручник / А.І. Усіна, О.Ю. Давидова, І.В. Сегеда, Т.П. Кононенко. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 183 с.
15. Ресторанний менеджмент [Текст]: підручник / О.Ю. Давидова, А.І. Усіна, І.В. Сегеда. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 279 с.
16. Організація виробництва [Текст]: навчальний посібник / О.Ю. Давидова. – Х.: ХДУХТ, 2015. - 228 с.

## Допоміжна

17. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания. - Ростов на Дону, Феникс, 2007. – 352 с.
18. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства –К, Інкос, 2007-280 с.
19. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания –М: Профобриздат, 2004 - 207 с.
20. Пятницкая Н.А, Пятницкая Л.П. Менеджмент у громадському харчуванні. – Київ: КНТЕУ, 2002 р. – 706 с.
21. Малюк Л.П., Кононенко Т.П. Організація виробництва на підприємствах – Навчальний посібник. - Полтава, ПУСКУ, 2009 – 254 с.
22. Архіпов В.В. Організація виробництва на підприємствах ресторанного господарства. Підручник. – К.: Вища школа, 2008. – 346 с.
23. Шаповалов Н.Н. и др. Организация работы предприятий общественного питания. – М.: Экономика, 1990. – 272 с.
24. Беляев М.И., Бережной И.Г. и др. Организация производства и обслуживания в общественном питании. – М.: Экономика, 1986. – 302 с.
25. Петрищев Н. А. и др. Карты организации труда на предприятиях общественного питания. – К.: Техника, 1986. – 168 с.
26. Гаджинский А.М. Логистика – М.: “Дашков и К<sup>о</sup>”, 2002. – 408 с.
27. Адамчук В. Организация и нормирование труда – М:Юнити, 2000 – 180 с.
28. Акопій В.В. Організація і технологія надання послуг - К: Академія, 2006-312 с.
29. Періодичні видання: “Бизнес”, “Готельно-ресторанний бізнес”, “Питание и общество”, “Рестораторъ”, “Ресторанная жизнь”, “Гостинница и ресторан: бизнес и управление”, “Гурманъ”

## Інтернет-ресурси

30. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: <http://www.horeca.ru>.
31. Нормативні акти України [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://world-v-tourism.com>.
32. Официальный сайт компании «Ресторатор Украина» [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: <http://www.restorator.com.ua/rus/index.html>
33. Сервер Верховної Ради України [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>.

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

35. Сайт з питань ресторанного бізнесу [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.restcon.ru>.

36. Сайт з питань ресторанного бізнесу [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.restoranoff.ru>.

37. Сайт з питань ресторанного бізнесу [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://services.rol.ru>.

38. Сайт з питань ресторанного бізнесу [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrbiz.net>.