



ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Методичні вказівки до самостійної роботи
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня
освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»
галузі знань 24 Сфери обслуговування
спеціальності 242 Готельно-ресторанна справа
денної та заочної форм навчання

УДК 15 371 (07)

С 86

До друку

Голова Навчально-методичної ради Луцького НТУ _____

О.М. Ляшенко

Електронна копія друкованого видання передана для внесення в репозитарій Луцького НТУ

Директор бібліотеки _____ С. С. Бакуменко

Затверджено Навчально-методичною радою Луцького НТУ,

протокол № ____ від _____ 2020 року.

Рекомендовано до видання навчально-методичною радою факультету екології, туризму та електроінженерії Луцького НТУ,

протокол № ____ від _____ 2020 року.

Голова навчально-методичної ради факультету екології, туризму та електроінженерії Луцького НТУ _____ В. І. Волинець

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Луцького НТУ, протокол № ____ від _____ 2020 року.

Завідувач кафедри туризму

та готельно-ресторанної справи Луцького НТУ _____ Л.М. Поліщук

Укладачі: _____ І.В. Тищук, кандидат економічних наук, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Луцького НТУ

_____ Л. М. Поліщук, кандидат технічних наук, доцент, кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Луцького НТУ

Рецензент: _____ О.М.Громик, кандидат географічних наук, доцент, кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Луцького НТУ

Відповідальний за випуск: _____ Л.М. Поліщук, завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Луцького НТУ.

Організація ресторанного господарства. Методичні вказівки до самостійної роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня освіти освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 Сфери обслуговування спеціальності 242 Готельно-ресторанна справа денної та заочної форм навчання / укладачі: І.В.Тищук – Луцьк : Луцький НТУ, 2020. – 24 с.

Видання вміщує рекомендації до самостійної роботи, перелік питань до самостійного вивчення, тестові завдання та список рекомендованої літератури.

© І.В. Тищук, 2020

ЗМІСТ

ВСТУП	4
Тематичне планування курсу	8
Орієнтовний перелік питань до контролю знань	11
Тестові завдання для перевірки знань	12
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	21

ВСТУП

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

Мета вивчення дисципліни

Мета дисципліни – є формування в студентів сучасних теоретичних основ та практичних навичок організації та управління технологіями в ресторанному господарстві; набуття здатності у визначенні цілей і завдань діяльності закладів ресторанного господарства з раціоналізації процесів виробництва та сервісу, здійснення операцій пов'язаних із наданням основних та додаткових послуг в сфері ресторанного бізнесу.

Завдання вивчення дисципліни

Завдання дисципліни – вивчення дисципліни є теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:

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

- організація процесу обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства;

- організація обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства;

- раціональна організація в закладах ресторанного господарства.

Студент повинен знати :

- типи закладів ресторанного господарства, їх характеристика;

- вимоги до послуг ресторанного господарства згідно з стандартами України;

- напрями науково-технічного прогресу в галузі;

- організацію продовольчого і матеріально-технічного постачання;

- основи організації виробництва кулінарної продукції;

- форми і методи обслуговування споживачів;

- методика вивчення попиту на продукцію та послуги.

- зовнішні відмінні ознаки підприємств ресторанного господарства;

- якості та споживчі властивості сировини та готових страв;

- нормативну технічну документацію.

Студент повинен вміти :

- зробити порівняльну характеристику техніки сервірування та подачі страв

- оцінити асортимент страв та методи обслуговування споживачів офіціантами

- вирішувати ситуаційні задачі та завдання щодо визначення якості страв та напоїв, основи організації закладів ресторанного господарства, як ланки з надання послуг;

- організація постачання закладів ресторанного господарства;

- організація складського та тарного господарства;

- особливості виробництва кулінарної продукції в ринкових умовах;

- загальні принципи організації систем обслуговування у сфері ресторанного господарства;

- характеристика та класифікація видів, методів та форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства;

- організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства;

- організація обслуговування банкетів та прийомів;

- організація обслуговування споживачів під час проведення спеціальних заходів, у місцях відпочинку, на пасажирському транспорті тощо;

- організація процесу обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства;

- організація обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства;
- раціональна організація в закладах ресторанного господарства.

Найменування та опис компетентностей, формування яких забезпечує вивчення дисципліни «Організація ресторанного господарства»

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності

Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя, Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями, навички використання інформаційних і комунікаційних технологій, здатність працювати в команді.

Фахові компетентності спеціальності

Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності, здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність, здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів, здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів

Передумови для вивчення дисципліни

Для освоєння студентами необхідних теоретичних знань та отримання практичних навичок щодо тенденцій і проблем розвитку ресторанного господарства їм необхідно опрацювати такі дисципліни як «Організація харчування туристів», «Професійний етикет сфери послуг», «Технологія продукції ресторанного господарства», «Експертиза безпеки послуг у готельно-ресторанному господарстві».

Результати навчання

Результати навчання включають:

Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук, розуміти принципи, процеси і технології організації роботи

суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки, розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів, застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства, здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства, визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

Організація самостійної роботи студентів вимагає особливої уваги, тому, що частина питань кожної теми виноситься на самостійне вивчення студентами. Самостійна робота студента забезпечується системою навчально-методичних засобів, передбачених кафедрою для вивчення навчальної дисципліни. Навчальний матеріал, передбачений для засвоєння під час самостійної роботи, виноситься на підсумковий контроль поряд з навчальними матеріалами, який опрацьовується на навчальних заняттях.

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Загальна характеристика закладів ресторанного господарства.	4	8
2	Тема 2. Кадровий потенціал та формування оптимальної концепції сучасних закладів ресторанного господарства.	4	8
3	Тема 3. Основні тенденції інтер'єру закладів ресторанного господарства.	4	8
4	Тема 4. Меню як основний показник інформаційного забезпечення закладів ресторанного господарства.	4	8
5	Тема 5 Обслуговування споживачів в сучасних закладах ресторанного господарства. Види організації.	4	8
6	Тема 6. Організація бенкетів та прийомів	4	8
7	Тема 7. Організація харчування туристів та проживаючих в колективних закладах розміщення.	4	8
8	Тема 8. Організація харчування пасажирів на транспорті.	4	8
9	Тема 9. Кейтерингове обслуговування, організація та види.	4	10
10	Тема 10. Організація обслуговування учасників ділових та культурних заходів.	4	10
Курсова робота		30	30
Разом		70	114

ТЕМАТИЧНЕ ПЛАНУВАННЯ КУРСУ

Змістовий модуль 1.

ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ РОБОТИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 1. Загальна характеристика закладів ресторанного господарства.

Предмет вивчення, мета та завдання дисципліни «Організація ресторанного господарства». Основні принципи та місце ресторанного господарства в індустрії гостинності.

Основні напрямки діяльності сучасних закладів ресторанного господарства. Класифікація закладів ресторанного господарства. Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства. Характеристика типів закладів ресторанного господарства залежно від їх функцій. Класифікація сучасних та інноваційних форматів закладів ресторанного господарства. Правила роботи та особливості послуг у сфері ресторанного господарства.

Тема 2. Кадровий потенціал та формування оптимальної концепції сучасних закладів ресторанного господарства.

Сучасні та перспективні ідеї та формати закладу ресторанного господарства. Основні аспекти формування ресторанної концепції. Чинники впливу на розробку ресторанної ідеї. Бажання гостя та основні аспекти вибору гостем ресторанного закладу.

Структура управління рестораном. Сучасні професії в сфері ресторанного господарства.

Тема 3. Основні тенденції інтер'єру закладів ресторанного господарства.

Інтер'єр закладів ресторанного господарства. Залежність та сутність інтер'єру від типу, класу і формату закладу. Аналіз інтер'єрів закладів ресторанного господарства.

Тема 4. Меню як основний показник інформаційного забезпечення закладів ресторанного господарства.

Меню закладів ресторанного господарства, сутність, призначення, функції, види. Меню –потужний маркетинговий інструмент. Сучасні тенденції у створенні меню. Планування меню закладів ресторанного господарства.

Розробка заходів щодо планування, розробки, впровадження меню, карт напоїв. Складання концептуального меню закладів ресторанного господарства різних форматів.

Змістовий модуль 2.

Змістовий модуль 3. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА СПЕЦІАЛЬНІ ФОРМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 5. Обслуговування споживачів в сучасних закладах ресторанного господарства. Види організації.

Організація повсякденного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. Сучасні концепції організації обслуговування споживачів. Види сервісу. Загальна характеристика форм і методів обслуговування в сучасних закладах ресторанного господарства. Форми самообслуговування та обслуговування офіціантами.

Моделювання процесу обслуговування споживачів згідно меню з урахуванням типу закладу, вибір раціонального способу подавання страв та напоїв.

Конфлікти у ресторанному бізнесі. Послідовність розв'язання конфлікту з гостем. Показники культури обслуговування.

Тема 6. Організація бенкетів та прийомів.

Організація проведення бенкетів та прийомів, класифікація їх. Порядок приймання та оформлення замовлення на проведення бенкету. Види бенкетів.

Характеристика, особливості підготовки і проведення бенкетів різного типу бенкетів (бенкет-фуршет, бенкет-коктейль, бенкет фуршет-коктейль).

Розподілення обов'язків між обслуговуючим персоналом, налагодження комунікації між членами команди.

Тема 7. Організація харчування туристів та проживаючих в колективних закладах розміщення.

Сутність надання послуг харчування проживаючим в готелях і туристам. Сутність надання послуг харчування туристам і проживаючим в готелях. Специфічні ознаки підприємств для харчування туристів.

Характеристика спеціальних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства.

Організація сніданків в готелях, види, характеристика. Сутність послуги «Roomservice». Характеристика послуги «Mini-Bar». Обід і вечеря в стилі allInclusive.

Особливості обслуговування різних категорій туристів.

Тема 8. Організація харчування пасажирів на транспорті.

Особливості організації харчування пасажирів на транспорті. Організація харчування пасажирів залізничного транспорту. Організація харчування пасажирів на залізничних вокзалах та в дорозі.

Організація харчування пасажирів авіакомпаній. Організація бортового харчування. Види раціонів гарячого харчування для пасажирів авіа транспорту. Літерні коди спеціальних типів бортового харчування. Обслуговування харчуванням пасажирів на автотранспорті.

Організація харчування пасажирів на водному транспорті.

Організація обслуговування харчуванням автомобілістів. Розробка заходів щодо організації харчування пасажирів на транспорті. Розробка раціонів харчування пасажирів.

Тема 9. Кейтерингове обслуговування, організація та види.

Сутність кейтерингового обслуговування, класифікація. Кейтерингові послуги з доставки готової продукції. Організація повно сервісного кейтерингового обслуговування. Форми бенкетного кейтерингового обслуговування.

Розробка заходів щодо організації бенкетного кейтерингового обслуговування на території замовника.

Тема 10. Організація обслуговування учасників ділових та культурних заходів.

Обслуговування учасників ділових заходів – переговорів, нарад, конференцій. Організація обслуговування учасників форумів, симпозіумів, конференцій.

Організація харчування в торгівельних, в торгівельно-розважальних комплексах.

Організація харчування учасників та глядачів спортивних змагань. Організація харчування в фітнес-центрах.

Організація харчування та обслуговування в санаторно-курортних комплексах. Організація харчування на виставках і ярмарках.

ОРІЄНТОВНИЙ ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

1. Загальна характеристика закладів ресторанного господарства.
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. Класифікація самообслуговування за різними ознаками.
10. Класифікація методу обслуговування офіціантами за різними ознаками.
11. Вимоги до організації обслуговування споживачів в підприємствах ресторанного господарства, в яких використовуються комбіновані методи обслуговування.
12. Особливості організації обслуговування споживачів із використанням «шведської лінії» або «шведського столу».
13. Функції «шведського столу», його переваги. Основні принципи складання меню. Сервіровка «шведського столу».
14. Порядок обслуговування споживачів під час використання «шведського столу». Обов'язки офіціантів.
15. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів в підприємствах ресторанного господарства.
16. Номенклатура та характеристика обладнання, що застосовується у торговельних приміщеннях закладів ресторанного господарства різних типів.
17. Основні види та характеристика столового посуду, наборів, столової білизни, що використовуються у закладах ресторанного господарства.
18. Види та характеристика торговельних приміщень підприємств ресторанного господарства, їх визначення.

19. Характеристика торговельних приміщень підприємств ресторанного господарства з обслуговуванням офіціантами.
20. Підготовка торговельних приміщень до обслуговування споживачів.
21. Правила одержання та підготовки столового посуду, наборів, білизни.
22. Попередня сервіровка столів у підприємствах ресторанного господарства при обслуговуванні споживачів офіціантами. Послідовність та сервірування столів. Підготовка обслуговуючого персоналу до роботи.
23. Загальна характеристика меню та преїскуранта.
24. Види меню, їх характеристика, призначення та принципи складання.
25. Послідовність запису страв, кулінарних виробів та напоїв у меню.
26. Принципи складання преїскуранту. Оформлення меню й преїскуранта.
27. Загальні принципи організації обслуговування відвідувачів у ресторані.
28. Організація повсякденного обслуговування споживачів у ресторані.
29. Характеристика елементів обслуговування споживачів у ресторані.
30. Характеристика способів подання страв та закусок.
31. Класифікація банкетів.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПЕРЕВІРКИ ЗНАНЬ

1. Франчайзинг- це

- 1) організація ресторанного бізнесу, при якій власник торгової марки, торгового імені або авторського права на виробничу систему (франчайзер) дозволяє іншій фірмі (франчайзі) їх використання за умови виконання певних умов.
- 2) організація ресторанного бізнесу, при якій власник торгової марки, сплачує збільшений податок;
- 3) організація ресторанного бізнесу, при якій власник торгової марки, використовує меню іншого закладу.
- 4) приватна особа, товариство або корпорація, що купили права представляти франчайзера на великій території (часто іншої країни) шляхом продажів франшиз в ній.

2. Ампір (з франц. - імперія) – це

- 1) стиль перших трьох десятиліть ХІХ століття, що завершує розвиток класицизму. Для нього характерні парадна пишність архітектури та інтер'єрів. Розрізняють два види стилю ампір: європейський і східноєвропейський.
- 2) пишніший: багато золота, ліпнини, колони, капітелі (верхня частина колони прикрашається орнаментом).
- 3) менш пишний, але спокійніший, ліричний.

3. Класицизм – це

1) сформувався в кінці XVIII століття і є актуальним донині. Для стилю характерна сувора гармонійність всіх його складових (меблі, облаштування стін, штори, посуд). Декор використовується в мінімальних кількостях.

2) стиль ретро. Характерні прикраси - листя, морські раковини, античні фігури.

3) основний стильовий напрям в декоративному мистецтві Європи і Америки кінця XVI - середини XVIII століття. Йому властиві контрастність, напруженість, динамічність образів, прагнення до величі і пишноти, поєднання реальності та ілюзії.

4) стильовий напрям в європейському декоративному мистецтві першої половини XVIII століття. Для цього періоду характерні вишуканість, театралізація, комфорт, фантазії і міфічні сюжети.

4. Рококо – це

1) стиль ретро. Характерні прикраси - листя, морські раковини, античні фігури.

2) основний стильовий напрям в декоративному мистецтві Європи і Америки кінця XVI - середини XVIII століття. Йому властиві контрастність, напруженість, динамічність образів, прагнення до величі і пишноти, поєднання реальності та ілюзії.

3) стильовий напрям в європейському декоративному мистецтві першої половини XVIII століття. Для цього періоду характерні вишуканість, театралізація, комфорт, фантазії і міфічні сюжети.

5. Девіз стилю – «будь чистим».

1) Еко-стиль

2) Мінімалізм

3) Стиль хай-тек

4) Кантрі

5) Японський стиль.

6. Брокер -це

1) посередник, який сприяє здійсненню угод між заінтересованими сторонами - клієнтами фондової біржі. Брокери укладають угоди з доручення клієнта і його коштом, одержуючи за ці послуги від нього комісійну винагороду.

2) оптовик, який репрезентує покупців чи продавців на довготривалій основі;

3) виконує обмежену кількість функцій і не має права власності на товар.

7. Основні принципи руху товару:

1) оптимальний ланцюг руху товару;

2) ефективність використання транспортних засобів;

3) ефективність використання торговельно-технологічного устаткування;

- 4) скорочення кількості операцій з товаром
- 5) усі відповіді вірні.

8. До критеріїв, які беруть до уваги при виборі постачальника, відносять наступні:

- 1) ціна і якість продукції, надійність постачання;
- 2) віддаленість постачальника від споживача;
- 3) терміни виконання замовлень;
- 4) організацію управління якістю у постачальника та фінансове становище постачальника, його кредитоспроможність та ін.
- 5) усі відповіді вірні.

9. Доставка продуктів здійснюється централізованим і децентралізованим способами. Централізована доставка товарів на підприємства здійснюється:

- 1) силами і засобами постачальників.
- 2) вивезення товарів від постачальників забезпечує безпосередньо саме підприємство, використовуючи власний транспорт.

10. В якій країні використовують класифікацію «схрещені ніж і виделка».

1. Великобританія.
2. Франція
3. Англія
4. Югославія

11. Основні категорії, на які поділяються ресторани на думку експертів:

1. швидкого обслуговування
2. повносервісні та спеціалізовані
3. особливі події
4. національні або повсякденні

12. Спеціалізовані ресторани це–

1. швидке обслуговування,
2. сімейні,
3. повсякденні тощо.
4. приготування національних страв, сніданків, обідів тощо.
5. усі відповіді вірні.

13. Узагалі підприємства харчування в туризмі класифікуються на основі

1. загальних і специфічних властивостей цих підприємств у туристичній сфері діяльності.

2. специфічних ознак
3. кількістю обслуговуваних гостей
4. немає вірної відповіді

14. Залежно від чого в Україні поділяються заклади ресторанного господарства:

1. типу, місця розташування,
2. інтер'єру,
3. рівня технічного оснащення й обсягу послуг
4. усі відповіді вірні

15. Для ресторанів встановлено такі розряди:

1. люкс, вищий, I і II;
2. вищий, I і II;
3. люкс, вищий, I і II;
4. I і II;
5. немає вірної відповіді

16. Для барів встановлено такі розряди:

1. люкс, вищий, I і II;
2. вищий, I і II;
3. люкс, вищий, I і II;
4. I і II;
5. II і III.

17. Для їдальень встановлено такі розряди:

1. люкс, вищий, I і II;
2. вищий, I і II;
3. люкс, вищий, I і II;
4. I і II;
5. II і III.

18. В економічній літературі є пропозиції щодо виділення трьох груп підприємств харчування за ступенем належності до туристичної індустрії.

До першої групи пропонується зарахувати підприємства, які

1. належать до туристичних комплексів, зокрема санаторії, будинки і бази відпочинку, спортивні, лікувально-оздоровчі установи тощо. Такі підприємства призначені для харчування лише свого контингенту споживачів.

2. належать підприємства, призначені здебільшого для харчування туристів. Вони розміщені в туристичній зоні (дестинації), але не є підприємствами закритого типу й обслуговують усіх охочих. І, нарешті,

3. пропонується зараховувати так звані загальнодоступні підприємства харчування, послугами яких на загальних умовах можуть скористатися

«неорганізовані» і навіть організовані туристи. Місце розташування таких підприємств – поза туристичною зоною.

4. немає вірної відповіді

19. Щоб правильно зрозуміти гостя, слід:

1. визначити тип людини;
2. оцінити її керованість;
3. оцінити хід її думок.
4. усі відповіді вірні

20. Що Вам робити якщо невчасно подали страву?

1. Споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг)
2. Споживач має правовимагати відшкодування збитків;
3. Усі відповіді вірні

21. Заклад ресторанного господарства - це

1. організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка провадить виробничо-торговельну діяльність;
2. організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка виробляє, доготовляє, продає та організовує споживання продукції власного виробництва
3. організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка закупляє товари, і надає послуги з організації дозвілля споживачів.
4. вірні відповіді 1 і 2
5. вірні відповіді 2 і 3

22. Тип закладу визначається за сукупністю загальних характерних ознак торговельно-виробничої діяльності, до яких належать:

1. асортимент продукції;
2. рівень обслуговування;
3. номенклатура надаваних послуг;
4. стан матеріально-технічної бази.
5. усі відповіді вірні

23. Серед послуг, що надаються споживачам на підприємствах ресторанного господарства, розрізняють такі:

1. послуги харчування; інформаційно-консультативні послуги тощо.
2. послуги з виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів;
3. послуги з організації споживання та обслуговування;
4. послуги з реалізації кулінарної продукції; послуги з організації дозвілля;
5. усі відповіді вірні

24. Кафе-морозиво- підприємство, в асортименті якого:

1. багато видів морозива,
2. гарячі напої,
3. фруктов-ягідні соки, мінеральна вода, спиртне (коньяк, ром, лікер, шампанське).
4. Кафе, як правило, виставлені кондитерські вироби, які можна вибрати самому.
5. усі відповіді вірні

25. Підприємства швидкого обслуговування – це

1. асортимент обмежений декількома стравами
2. асортимент обмежений холодними, гарячими, бутербродами,
3. асортимент обмежений напоями, морозивом тощо.
4. на таких підприємствах застосовують самообслуговування з вільним вибором страв.
5. усі відповіді вірні.

26. Домова кухня це –

1. заклад ресторанного господарства, призначений для виготовлення кулінарної продукції власного виробництва та реалізації її домашнім господарствам.
2. заклад ресторанного господарства який приймає від споживачів замовлення на кулінарну продукцію, хлібобулочні і кондитерські виробів вироби,
3. заклад ресторанного господарств який організовує консультації з питань приготування їжі та споживання її на місці
4. усі відповіді вірні

27. Найважливіші критерії класифікації підприємств ресторанного господарства це:

1. Вид економічної діяльності
2. Місце розташування
3. Контингент клієнтів, які обслуговуються (гостей)
4. Асортимент продукції (спеціалізація)
5. усі відповіді вірні

28. Місткість ресторанів може становити від

1. від 50 до 500 місць;
2. від 50 до 150 місць;
3. від 50, 100, 200, 500 і більше.
4. немає вірної відповіді

29. Залежно від форми обслуговування підприємства харчування поділяють:

1. на підприємства самообслуговування;
2. частковим обслуговуванням офіціантами;
3. з повним обслуговуванням офіціантами;

4. з обслуговуванням буфетниками.
5. усі відповіді вірні

30. Залежно від часу функціонування підприємства харчування бувають:

1. постійно діючі;
2. сезонні, які працюють у весняно-літній період;
3. такі, що працюють у денний і вечірній час;
4. такі, що працюють у нічний час (нічні бари).
5. усі відповіді вірні

31. 3 тарілки- ресторан є одним з найкращих у країні це у –

1. Англія
2. Франція
3. Австрія
4. Польща
5. Немає вірної відповіді

32. 0-9 балів, посередній або нормальний це у –

1. Деякі міста Америки
2. Деякі міста Європи
3. Деякі міста Азії
4. Усі відповіді вірні.

33. Турнедо це –

1. класичний французький м'ясний делікатес
2. англійська випічка до кави
3. українське замариноване сало
4. польська картопля
5. американський пиріг

34. Що відбулося раніше?

1. Меню
2. Комплексні обіди
3. Окремі страви
4. Закуска «Русь»

35. Пабло Пікассо брав участь у оформленні меню?

1. Так
2. Ні

36. Укажіть тип закладу ресторанного господарства, у якому можна бронювати місця.

1. Закусочна.
2. Кафетерій.
3. Їдальня.
4. Ресторан.

27. «Якщо гості не отримують задоволення від відвідання ресторану, то все інше немає значення». Прокоментуйте.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна

1. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навчальний посібник / Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова. – К. : Знання, 2017. – 358 с.
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: Навчальний посібник / В. В. Архіпов - К.: Центр учбової літератури, 2016. - 280 с.
3. Богушева В.И. Бары и рестораны. Искусство обслуживания. [Сер. Учебники и учебные пособия]. / В. И. Богушева - Ростов- н/Д: Феникс, 2015. – 352 с.
4. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер. с англ./ Р. Браймер - М.: Аспект Пресс, 2017. - 325 с.
5. Зубар Н.М. Логістика в ресторанному господарстві: Навчальний посібник / Зубар Н.М., Григорак М.Ю. - К.: Центр учбової літератури, 2016. - 312 с.
6. Власова Н.О. Економіка готельно-ресторанного господарства / Н.О. Власова. – Х. : Світ книги, 2016. – 389 с.
7. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність: Навчальний посібник / Л.П. Малюк, О.М. Варапаєв, А.В. Ціолковська. - Х.: ХДУХТ, 2015. - 211 с.
8. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) [текст] підручник / / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич – К.: «Центр учбової літератури», 2016. – 304 с.
9. Менеджмент ресторанного господарства : навчальний посібник / за ред. Г.Т. П'ятницької. – К.: КНТЕУ, 2015. – 430 с.
10. Мунін Г.Б. та ін. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі / Г.Б. Мунін. – К. : Кондор, 2017. - 370 с.
11. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник / Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. - К.: Центр учбової літератури, 2015. - 344 с.
12. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник / За ред. Н.О. П'ятницької. - 2-ге вид. перероб. і допов. - К.: Центр учбової літератури, 2016. - 584 с.
13. Організація туризму: Підручник / І.М. Писаревський, С.О.Погасій, М.М. Поколотна та ін.; За ред І.М. Писаревського. - Х.: ХНАМГ, 2014. - 541 с.
14. П'ятницька Г.Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія / Г. Т П'ятницька. - К.: КНТЕУ, 2016. - 465 с.

15. Путенцейло П.Р. Економіка і організація туристично–готельного підприємництва / П.Р. Путенцейло. – К. : ЦНЛ, 2012. – 344 с.

16. Ресторанный и гостиничный сервис: основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих . С. Зигель, Л. Зигель. Москва., Центрполиграф, 2015. – 285 с.

17. Розанова Т.П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма: Практикум / Розанова Т.П, Муртузалиева Т.В.. - М.: Изд.-торг. корпорация "Дашков и К°", 2016. - 132

Додаткова

1. Громадське харчування. Терміни та визначення. ДСТУ 3862-99.- [Чинний від 1999-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 1999. – 20 с. – (Національний стандарт України).

2. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. ДСТУ 4281: 2004.- [Чинний від 2004-02-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 21 с. – (Національний стандарт України).

3. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері бізнесу / О.І.Черевко, Л.П. Малюк, Г.В. Дейниченко – Харків: “Фавор ЛТД”, 2003. – 440с.

4. Про затвердження правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства у редакції від 06.07.2018, z0674-18. Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України № 632. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02> (дата звернення: 14.09.2019).

5. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення.[Чинний від 2003-12-01]. Вид. офіц. Київ:Держстандарт України, 2003. 26 с.

6. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.[Чинний від 2004-07-01]. Вид. офіц. Київ: Держспоживстандарт України, 2004 18 с.

7. ГОСТ 30390-95 Громадське харчування. Кулінарна продукція, що реалізується населенню. Загальні технічні умови.[Чинний від 1998-07-01] (Інформація та документація).

5. Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Харків: Світ Книг, 2018. 657.

6. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вінніченко К.П., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Чубар Л.І. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: Навчальний посібник. Харків: Світ Книг, 2018. 411 с.

7. Павлюченко О.С., Гавриш А.В., Шаран Л.О. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. Київ: НУХТ, 2017. 227с.

8. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. Навч. пос. - К.: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2019. – 280 с.
https://tourlib.net/books_ukr/arhipov.htm

9. Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. – 2-ге видання. – К.: Ліра-К, 2011. – 388с.

10. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. – Т. 2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт., 2017. 312 с.

11. Машир М.П., Пасюк А.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посіб. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 392 с.

12. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів. Видання 2-ге перероб і доп./ за заг. ред. проф. Н.О. П'ятницької. Київ: Кондор-Видавництво, 2014. 557 с.

Наукові статті

13. Тищук І. В., Поліщук Л.М. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі. Науковий журнал «Економічний форум». Луцьк: РВВ Луцький НТУ, 2018. № 4. С. 320–325. (Міжнародні наукометричні бази: Index Copernicus, Ulrich's Periodicals Directory, РІНЦ).

14. Тищук І.В., Поліщук Л.М., Колісник Б.І. Туристична інфраструктура Волинської області: основні тенденції розвитку. Науковий журнал «Економічний форум». Луцьк: РВВ Луцький НТУ, 2019. № 5. С. 79–86. (Міжнародні наукометричні бази: Index Copernicus, Ulrich's Periodicals Directory, РІНЦ).

15. Тищук І.В., Поліщук Л.М. Основні тенденції розвитку ресторанного бізнесу в Україні. IV Міжнародна науково-практична конференція «Інтеграція бізнес-структур: стратегії та технології». Тбілісі. Грузія. 2020 С.71-76

16. Тищук І.В., Поліщук Л.М. Ресторанне господарство в Україні: особливості та перспективи розвитку. Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції «ІНДУСТРІЯ ТУРИЗМУ ТА ГОСТИННОСТІ: ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ, ПЕРСПЕКТИВИ». Суми, 2020. С. 110–115.

Електронні ресурси

17. Український центр з питань сертифікації та захисту прав споживачів. – режим доступу: <http://www.162.com.ua/cert/equipment-technological-food>

18. Державна санітарно-епідеміологічна служба України. – режим доступу: <http://www.dsesu.gov.ua/>

19. Нормативно-директивні документи МОЗ України. – режим доступу:
<http://mozdocs.kiev.ua/>

20. PR-технології в готельному бізнесі.- режим доступу:
<http://uareferat.com/PR>

22. Різновиди сучасних PR технологій .- режим доступу:
<http://ukr.vipreshebnik.ru/market/4448-riznovidi-suchasnikh-prtekhnologij.html>

Організація ресторанного господарства. Конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня освітньо-професійної програми ««Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 Сфери обслуговування спеціальності 242 Готельно-ресторанна справа денної та заочної форм навчання / укладачі: І.В.Тищук, Л.М.Поліщук – Луцьк : Луцький НТУ, 2020. – 24 с.

Комп'ютерний набір та верстка

І.Тищук

Редактор

І. Тищук

Підп. до друку. Формат 60x84/16. Папір офс. Гарн. Таймс
Ум. друк. арк. 6,25.Обл.-вид. арк. 5,0. Тираж прим. 100. Зам. 782

Інформаційно-видавничий відділ
Луцький національний технічний університет
Луцьк, 43018, вул. Львівська, 75.
Друк – РВВ Луцький НТУ