

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

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри
підприємництва, торгівлі та
туристичного бізнесу
Протокол № 18 від 30.04.2025 р.

ПОГОДЖЕНО

Проректор з навчально-методичної
роботи



Каріна НЕМАШКАЛО

**ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА
робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)**

Галузь знань

І «Транспорт та послуги»

Спеціальність

ІЗ «Туризм та рекреація»

Освітній рівень

перший (бакалаврський)

Освітня програма

«Туризм»

Статус дисципліни

обов'язкова

Мова викладання, навчання та оцінювання

українська

Розробники:

д.н.держ.упр., проф.

Олена АХМЕДОВА

к.е.н., доц.

Наталія КОЗУБОВА

Завідувач кафедри
підприємництва, торгівлі та
туристичного бізнесу
Гарант програми

Марина САЛУН

Олена СТРИЖАК

**Харків
2025**

ВСТУП

Ресторанне господарство є частиною системи гостинності і представлене у всіх сферах життя, включаючи приватні домогосподарства, громадські місця та міжнародні відносини, а також є невід'ємним елементом глобальної туристичної сфери. У будь-якій країні ресторанне господарство робить значний внесок у задоволення соціальних, культурних, економічних та розважальних потреб.

Викладання дисципліни спрямоване на вивчення теоретичних основ з питань організації ресторанного господарства, практичної підготовки студентів по обслуговуванню споживачів в різних типах підприємств та розв'язання проблемних ситуацій в процесі виконання функції обслуговування. Саме послуги закладів ресторанного господарства є невід'ємним елементом обслуговування туристів. Ця сфера в комплексі туристичних послуг швидко розвивається і є важливим сектором туристичної діяльності.

Вивчення навчальної дисципліни базується на відповідному рівні загальних знань та навичок, які отримані при засвоєнні здобувачами загальнонаукових, гуманітарних та спеціальних дисциплін.

Мета навчальної дисципліни - формування системи компетентностей щодо процесу повсякденного обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства; а також організації обслуговування споживачів під час проведення спеціальних заходів, у місцях відпочинку, на пасажирському транспорті, на круїзних пароплавах, у готельних комплексах і номерах, особливості харчування у релігійному, лікувальному, спортивному, зеленому і інших видах туризму; раціональної організації праці в закладах ресторанного господарства в сучасних умовах.

Завданнями навчальної дисципліни є:

- засвоєння теоретичних засад наукових досліджень у галузі ресторанного господарства;
- оволодіння навичками обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства; а також організації обслуговування споживачів під час проведення спеціальних заходів, у місцях відпочинку, на пасажирському транспорті, на круїзних пароплавах, у готельних комплексах і номерах,
- розуміння особливостей харчування у релігійному, лікувальному, спортивному, зеленому і інших видах туризму.

Об'єктом вивчення дисципліни є процес організації харчування.

Предметом навчальної дисципліни є принципи, форми і методи організації повсякденного обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства; Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна визначено в табл. 1.

Таблиця 1

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна

Результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти
РН1	ЗК3, ЗК5, ЗК7, ЗК14, СК1, СК2, СК6, СК7, СК9, СК10, СК12, СК15
РН6	ЗК3, ЗК4, ЗК5, ЗК7, ЗК14, СК1, СК2, СК4, СК6, СК8, СК12.
РН9	ЗК1, ЗК4, ЗК6, ЗК7, ЗК8, ЗК9, ЗК11, ЗК12, ЗК13, ЗК14, СК1, СК3, СК5, СК7, СК8, СК9, СК10, СК11, СК12, СК13, СК14, СК15, СК16
РН12	ЗК1, ЗК5, ЗК8, ЗК9, ЗК10, ЗК11, ЗК12, ЗК13, ЗК14, СК1, СК3, СК8, СК9, СК11, СК13, СК14, СК15.

де:

РН1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

РН6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

РН9. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

ЗК1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК3. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК4. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу.

ЗК5. Прагнення до збереження навколишнього середовища.

ЗК6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК7. Здатність працювати в міжнародному контексті.

ЗК8. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК9. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми.

ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК13. Здатність планувати та управляти часом.

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно.

СК1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної

діяльності.

СК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК3. Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій.

СК4. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління.

СК5. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів.

СК6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

СК7. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту.

СК8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

СК9. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.

СК10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.

СК11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку.

СК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

СК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

СК14. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці

СК15. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.

СК16. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу

Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Послуги закладів харчування як складова послуг гостинності.

Тема 1. Визначення, зміст та види ресторанних послуг

1.1. Світовий ринок товарів і послуг та особливості його функціонування.

Обсяг, географічна і товарна структура світового ринку. Динаміка світового ВВП та внесок провідних країн у його формування. Роль міжнародних організацій у

впорядкуванні звичаїв, правил і методів ведення зовнішньоекономічної діяльності. Джерела міжнародної статистичної звітності. Тенденції та погрози розвитку світового ринку.

1.3. Особливості сучасного світового ринку ресторанних послуг

Характеристика та класифікація послуг, загальні вимоги що висуваються до послуг закладів ресторанного господарства. Нормативно-правові документи, що встановлюють класифікацію послуг, загальні вимоги до якості та безпеки послуг, що здійснюються у сфері ресторанного господарства. Характеристики послуги як товару, що надаються споживачам в ресторанному бізнесі. Види послуг, які надаються споживачам закладами ресторанного господарства різних типів та класів та громадянами підприємцями.

Тема 2. Історія розвитку ресторанного господарства в світі та Україні

2.1. Історія розвитку ресторанного господарства в світі та Україні

Індустрія гостинності та місце в ній ресторанного господарства. Сучасний стан та перспективи розвитку ресторанного господарства в Україні. Індустрія гостинності, її структура та місце в ній ресторанного господарства. Сутність та особливості розвитку індустрії гостинності на сучасному етапі розвитку економіки України. Ресторанне господарство в Україні: сучасний стан і перспективи розвитку. Функції, особливості та соціально-економічне значення галузі ресторанного господарства в Україні.

2.2. Нормативно-правове регулювання ресторанного господарства.

Правове регулювання господарської діяльності в ресторанному господарстві. Закони України, нормативно-правові акти, державні стандарти та правила. Міжнародні стандарти в ресторанному господарстві. Впровадження НАССР.

Тема 3. Типи та характеристика закладів ресторанного господарства

3.1. Класифікація закладів ресторанного господарства.

Основні ознаки класифікації закладів ресторанного господарства. Характеристика основних типів та класів закладів ресторанного господарства. Поняття мережі закладів ресторанного господарства та принципи її формування. Характеристика основних типів закладів ресторанного господарства: ресторан, ресторан-бар, кафе, кав'ярня, кафе-бар, чайний салон, кафетерій, закусочна, бар, нічний клуб, пивна зала, їдальня, буфет, їх виробнича структура, асортимент продукції, форми обслуговування. Класифікація закладів ресторанного господарства за різними ознаками. Поділ закладів ресторанного господарства за видами економічної діяльності на групи у відповідності до ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». Характеристика основних типів закладів ресторанного господарства. Характеристика типів та класів закладів ресторанного господарства.

3.2. Системи автоматизації роботи закладів ресторанного господарства.

Expert Solution (SERVIO POS), Poster POS, Syrve (Смарт Кафе), SkyService POS, POS Sector та інші.

Тема 4. Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства

4.1. Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства.

Структура виробничого процесу. Поняття виробничого процесу. Характеристика основних елементів виробничого процесу: процесу праці, предметів та засобів праці.

Класифікація виробничих процесів. Класифікація виробничих процесів: за призначенням, перебігом у часі та ступеню автоматизації. Основні, допоміжні та обслуговуючі процеси. Поняття та характеристика технологічного процесу. Операція як основна структурна одиниця виробничого процесу. Основні та допоміжні операції. Основні принципи організації виробництва у закладах ресторанного господарства. Особливості їх застосування в сучасних умовах.

Раціональна організація виробничого процесу в просторі та часі. Принципи раціональної організації виробничого процесу: спеціалізація, пропорційність, паралельність, прямоточність, безперервність, ритмічність, автоматичність, гнучкість, гомеостатичність, їх характеристика та основні показники.

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

4.2. Основи організації виробничих цехів.

Загальна характеристика виробничих цехів - заготівельних, доготівельних, спеціалізованих. Основні принципи та вимоги до організації роботи цехів та допоміжних служб закладів ресторанного господарства. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з м'яса. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з овочів. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з гідробіонтів. Організація роботи гарячого цеху. Організація роботи холодного цеху. Організація роботи спеціалізованих цехів. Організація роботи борошняного цеху.

4.3. Організація роботи допоміжних приміщень.

Організація роботи хліборізки. Вимоги до приміщень, що призначене для нарізання хлібу. Організація робочого місця працівника, який нарізає хліб. Організація роботи мийної кухонного посуду. Вимоги до приміщення, що призначене для миття кухонного посуду. Вимоги до умов праці у мийних кухонного посуду.

Тема 5. Організація постачання сировини і продовольчих товарів до закладів ресторанного господарства.

5.1. Організація постачання закладів ресторанного господарства.

Основні принципи та особливості організації постачання закладів ресторанного господарства. Організація продовольчого та матеріально-технічного постачання закладів ресторанного господарства. Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства: функції служби продовольчого постачання, характеристика транзитної та складської форм поставок сировини та продовольчих товарів, централізованого та децентралізованого способів доставки товарів, кільцевого та маятникового маршрутів завезення товарів.

Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики. Організація договірних взаємовідносин із постачальниками. Моделювання умов укладання угод із закупівлі товарних ресурсів. Організація вхідного контролю якості товарів та продовольчої сировини.

5.2. Планування постачання сировини і продовольчих товарів до закладів ресторанного господарства.

Розрахунок потреби закладу ресторанного господарства у сировині і продовольчих товарах. Планування постачання сировини і продовольчих товарів до закладів

ресторанного господарства. Розрахунок потреби різних типів закладів ресторанного господарства у сировині та напівфабрикатах із застосуванням різних методів (статистичний, розрахунковий, нормативний). Розрахунок продовольчого балансу закладів ресторанного господарства. Організація приймання товарів за кількістю і якістю.

5.3. Характеристика основних видів і форм постачання продовольчими товарами, засобами матеріально-технічного призначення закладів ресторанного господарства.

Вимоги щодо транспортування харчових продуктів. Характеристика основних видів, форм і джерел постачання продовольчими товарами. Форми постачання сировини і продовольчих товарів до закладів ресторанного господарства. Способи доставки сировини і продовольчих товарів до закладів ресторанного господарства. Табу на приймання до закладів ресторанного господарства певних продовольчих товарів. Служби контролю якості продуктів і товарів матеріально-технічного призначення у закладах ресторанного господарства.

5.4. Організація матеріально-технічного забезпечення.

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

Шляхи підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства. Організація паливно-енергетичного постачання та енергетичного господарства закладів ресторанного господарства. Логістичний підхід до управління матеріальними потоками. Удосконалення організації постачанням в галузі.

Тема 6. Організація роботи складського господарства закладів ресторанного господарства.

6.1. Організація роботи складського господарства

Функції і призначення складського господарства. Види і структура складських приміщень. Вимоги до режиму зберігання сировини і напівфабрикатів, відходів, тари та предметів матеріально-технічного призначення. Вимоги до температурного режиму зберігання сировини; напівфабрикатів; відходів; тари; об'ємно-планувальні вимоги до складських приміщень. Санітарно-гігієнічні та об'ємно-планувальні вимоги до складських приміщень. Устаткування та інвентар складських приміщень. Організація роботи складського господарства і шляхи її раціоналізації.

6.2. Організація тарного господарства.

Значення тари та її роль в організації товароруку. Класифікація тари. Ефективність раціональної організації тарного господарства закладів ресторанного господарства. Товарні втрати та їх характеристика. Функції і призначення складського господарства. Види і структура складських приміщень, їх класифікація. Організація роботи складського господарства. Склад тарного господарства і класифікація тари.

Структура складських приміщень закладів ресторанного господарства, які працюють на сировині; на напівфабрикатах.

Змістовий модуль 2. Організація процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Тема 7. Системний підхід до процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства

7.1. Системний підхід до процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства.

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

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

Класифікація форм самообслуговування та їх характеристика. Структура процесу самообслуговування. Класифікація форм обслуговування офіціантами та їх характеристика. Структура процесу обслуговування офіціантами. Змішані форми обслуговування споживачів та сфери їх застосування. Вимоги до організації обслуговування споживачів згідно з «Правилами роботи закладів (підприємств) громадського харчування» (Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 № 219).

7.3. Значення вивчення попиту споживачів у процесі стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Сутність і особливості попиту на послуги закладів ресторанного господарства різних типів. Методи вивчення попиту споживачів: анкетне опитування, інтерв'ю, облік продажу страв за допомогою ПЕОМ тощо. Порядок розробки анкети. Рекламні засоби, які використовуються в закладах ресторанного господарства. Рекламне просування закладів ресторанного господарства на ринок послуг.

Тема 8. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані.

8.1. Характеристика меню.

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

8.2. Клінінгові технології підготовки торгових приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість.

Особливості підготовки до обслуговування посуду, приборів та столової білизни.

8.3. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані.

Способи подання страв та закусок: в обнос, з використанням підсобного столу, в стіл. Попереднє сервірування столу. Особливості попереднього сервірування столу

до сніданку, обіду, вечері. Правила подання страв та напоїв: послідовність подання, температурний режим, відповідний посуд, прибори тощо. Особливості подавання буфетної продукції. Правила вибору та техніка подавання алкогольних та безалкогольних напоїв до закусок та страв. Правила подання холодних страв та закусок, гарячих закусок. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

8.4. Способи і правила подавання страв у закладах ресторанного господарства.

Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Особливості подання других страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Правила подання солодких страв та напоїв власного виробництва. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Правила подання холодних та гарячих солодких страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Правила подання холодних та гарячих напоїв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Техніка подання напоїв до столу.

8.5. Основні принципи моделювання процесу обслуговування споживачів.

Обслуговування споживачів у їдальнях: структура приміщень для обслуговування споживачів. 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. Обслуговування споживачів у кафе, закусочних. Організація роботи буфетів. Організація роботи барів, їх класифікація. Організація робочого місця бармена.

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

9.1. Організація підготовки та обслуговування бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами.

Організація проведення банкетів та прийомів. Класифікація банкетів та прийомів. Організація підготовчої роботи до проведення банкетів. Розробка плану проведення банкетів з використанням методу сіткового планування та управління (СПУ).

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

Особливості організації проведення офіційного бенкету-прийому за протоколом. Підготовка приміщення до обслуговування та вибір варіанта розміщення меблів у залі. Складання схеми розміщення гостей за столами. Особливості сервірування банкетних столів. Організація обслуговування банкетів групи фуршет. Особливості

проведення бенкету- фуршет. Характеристика меню. Варіанти сервірування столів склом. Особливості організації обслуговування споживачів під час бенкету.

Характеристика комбінованих бенкетів. Особливості проведення бенкету-парті, коктейль-фуршет, фуршет-десерт, фуршет-буфет. Організація проведення бенкету-чай, бенкету-кава.

9.2. Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві.

Аналіз ринку кейтерінгових послуг. Види кейтерінгу та їх характеристика. Вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерінгової діяльності. Вимоги до обслуговуючого персоналу. Підготовку до надання послуг з кейтерінгу сплановано за допомогою методу сіткового планування та управління (СПУ).

9.3. Організація обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства.

Типи закладів ресторанного господарства при готелях.

Особливості організації харчування туристів. Прогресивні методи обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства. Обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства за типом «шведський стіл». Особливості обслуговування споживачів в номерах. Асортимент страв та напоїв, їх підготовка та зберігання на «шведській лінії». Конструктивні особливості устаткування «шведської лінії» у закладах ресторанного господарства. Особливості проведення бенкету за типом «шведського столу». Особливості організації обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад. Організація харчування споживачів у виставкових комплексах, під час проведення фестивалів, конкурсів тощо.

Особливості організації харчування споживачів у закладах лікувально-оздоровчого відпочинку: санаторіях, пансіонатах, базах відпочинку. Організація обслуговування споживачів на залізничному транспорті. Організація обслуговування споживачів в аеропортах, на борту літака. Особливості організації обслуговування пасажирів водного транспорту.

Тема 10. Ефективність праці персоналу у закладах ресторанного господарства

10. 1. Підвищення ефективності праці персоналу у закладах ресторанного господарства.

Удосконалення організації підбору, підготовки та підвищення кваліфікації кадрів. Принципи управління персоналом. Кадрове планування. Раціоналізація виробничого процесу. Характеристика режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Поняття режиму праці та відпочинку. Нормування праці в ресторанному господарстві. Сутність, функції та принципи нормування праці в ресторанному господарстві. Завдання, зміст та значення нормування праці в ресторанному господарстві. Загальні поняття про систему норм праці, що використовується на підприємствах. Види норм праці та їх класифікація: норма часу, норма виробітку, норма обслуговування, норма чисельності, норми керованості, норми праці.

10.2. Організаційно-правові основи режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства.

Правова основа режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Характеристика основних показників тривалості робочого часу, які встановлені законодавством про працю. Графіки виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства - лінійний, стрічковий (ступінчатий), двох-бригадний, підсумований облік робочого часу, комбінований, їх характеристика та основні принципи складання.

10.3. Моделювання раціональних режимів праці та відпочинку.

Раціоналізація режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Санітарно-гігієнічні, психофізіологічні та соціальні фактори умов праці на робочому місці. Основні напрямки поліпшення умов праці. Класифікація витрат робочого часу. Склад та характеристика робочого часу - часу роботи та часу перерв. Призначення, зміст, індексація, особливості видів витрат робочого часу. Характеристика регламентованих та нерегламентованих перерв. Поняття нормованих та ненормованих витрат робочого часу.

Методи дослідження трудових процесів та витрат робочого часу. Дослідження трудових процесів методом фотографії робочого часу. Поняття та мета проведення фотографії робочого часу. Різновиди фотографії робочого часу: виконавця, використання обладнання, виробничого процесу

Тема 11. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

11.1. Характеристика торгівельних приміщень: вестибюль, аванзала, банкетна зала, сервіс-бар (буфет), мийна столового посуду, сервізна.

Характеристика предметів матеріально-технічного забезпечення. Обладнанням торгівельних залів. Характеристика столів: ресторанних, банкетних, фуршетних, підсобних; сервантів, стільців тощо.

11.2. Особливості стану матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів

Класифікація столового посуду за видом матеріалу, за функціональним призначенням, за застосуванням. Характеристика та призначення різних видів посуду. Стильове різноманіття порцелянового посуду. Характеристика керамічного посуду. Призначення посуду: утилітарне та декоративне. Гончарний та майоліковий посуд. Характеристика металевого посуду та приборів. Посуд з фольгокартону. Сфера застосування металевого посуду та посуду з фольгокартону. Характеристика та призначення скляного посуду. Характеристика і призначення посуду та приборів із полімерних матеріалів. Характеристика та призначення посуду з дерева, паперу тощо. Характеристика та призначення столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники.

12. Архітектура та інтер'єр у ресторанному господарстві

12.1. Характеристика будівель та приміщень закладів ресторанного господарства.

Основні вимоги до будівель, в яких розміщуються заклади ресторанного господарства, склад торговельних приміщень, сучасні підходи до оформлення інтер'єрів, вимоги до меблів та устаткування залів.

12.2 Інтер'єр залів закладів ресторанного господарства і вимоги до їх оформлення.

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

Перелік практичних (семінарських) занять за навчальною дисципліною наведено в табл. 2.

Таблиця 2

Перелік практичних (семінарських) занять за навчальною дисципліною

Назва завдання	Зміст
<i>Тема 1. Визначення, зміст та види ресторанних послуг</i>	
<i>Практичне заняття 1.</i>	Світовий ринок товарів і послуг та особливості його функціонування.
<i>Практичне заняття 2.</i>	Особливості сучасного світового ринку ресторанних послуг
<i>Тема 2. Історія розвитку ресторанного господарства в світі та Україні</i>	
<i>Практичне заняття 1.</i>	Ресторанне господарство в Україні: сучасний стан і перспективи розвитку. Функції, особливості та соціально-економічне значення галузі ресторанного господарства в Україні.
<i>Практичне заняття 2.</i>	Нормативно-правове регулювання ресторанного господарства.
<i>Тема 3. Типи та характеристика закладів ресторанного господарства</i>	
<i>Практичне заняття 1.</i>	Класифікація закладів ресторанного господарства.
<i>Практичне заняття 2.</i>	Системи автоматизації закладів ресторанного господарства

<i>Тема 4. Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства</i>	
<i>Практичне заняття 1.</i>	Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства
<i>Практичне заняття 2.</i>	Організація роботи цехів
<i>Тема 5. Організація постачання сировини і продовольчих товарів до закладів ресторанного господарства</i>	
<i>Практичне заняття 1.</i>	Організація матеріально-технічного забезпечення.
<i>Практичне заняття 2.</i>	Характеристика основних видів і форм постачання продовольчими товарами, засобами матеріально-технічного призначення закладів ресторанного господарства.
<i>Тема 6. Організація роботи складського господарства закладів ресторанного господарства.</i>	
<i>Практичне заняття 1.</i>	Особливості організації роботи складського і тарного господарства
<i>Тема 7. Системний підхід до процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства</i>	
<i>Практичне заняття 1.</i>	Класифікація методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства
<i>Тема 8. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані.</i>	
<i>Практичне заняття 1.</i>	Характеристика меню.
<i>Практичне заняття 2.</i>	Способи і правила подавання страв у закладах ресторанного господарства
<i>Тема 9. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства</i>	
<i>Практичне заняття 1.</i>	Організація підготовки та обслуговування бенкетів, фуршетів. Особливості кейтерингу.
<i>Практичне заняття 2.</i>	Обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства
<i>Тема 10. Ефективність праці персоналу у закладах ресторанного господарства</i>	
<i>Практичне заняття 1.</i>	Організаційно-правові основи режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства.
<i>Практичне заняття 2.</i>	Моделювання раціональних режимів праці та відпочинку
<i>Тема 11. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства</i>	
<i>Практичне заняття 1.</i>	Характеристика торговельних приміщень і торговельних зал

<i>Практичне заняття 2.</i>	Особливості стану матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів
<i>Тема 12. Архітектура та інтер'єр у ресторанному господарстві</i>	
<i>Практичне заняття 1.</i>	Інтер'єр залів закладів ресторанного господарства і вимоги до їх оформлення

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл. 3.

Таблиця 3

Перелік самостійної роботи

Назва теми	Зміст
<i>Тема 1. Визначення, зміст та види ресторанних послуг</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; виконання практичних завдань за темою
<i>Тема 2. Історія розвитку ресторанного господарства в світі та Україні</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; виконання практичних завдань за темою
<i>Тема 3. Типи та характеристика закладів ресторанного господарства</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; виконання практичних завдань за темою
<i>Тема 4. Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; виконання практичних завдань за темою
<i>Тема 5. Організація постачання сировини і продовольчих товарів до закладів ресторанного господарства</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; виконання практичних завдань за темою
<i>Тема 6. Організація роботи складського господарства закладів ресторанного господарства</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; виконання практичних завдань за темою
<i>Тема 7. Системний підхід до процесу обслуговування у</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; виконання практичних завдань за темою

<i>закладах ресторанного господарства</i>	
<i>Тема 8. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; виконання практичних завдань за темою
<i>Тема 9. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; виконання практичних завдань за темою
<i>Тема 10. Ефективність праці персоналу у закладах ресторанного господарства</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; виконання практичних завдань за темою
<i>Тема 11. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; виконання практичних завдань за темою
<i>Тема 12. Архітектура та інтер'єр у ресторанному господарстві</i>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; виконання практичних завдань за темою

Кількість годин лекційних, практичних (семінарських) та / або лабораторних занять та годин самостійної роботи наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У процесі викладання навчальної дисципліни для набуття визначених результатів навчання, активізації освітнього процесу передбачено застосування таких методів навчання, як:

Словесні (лекція (Тема 1, 3, 4, 7, 9), проблемна лекція (Тема 2, 5, 8), лекція-

провокація (Тема 6,10)).
Наочні (демонстрація (Тема 1-10)).
семінари-дискусії (Тема 3, 7, 11);
кейс-метод (Тема 2, 6, 10);
ситуаційні завдання (Тема 4, 8, 12);
групова робота (Тема 1, 5, 9).

ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних, практичних, лабораторних та семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів:

– для дисциплін з формою семестрового контролю залік: максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума – 60 балів.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувача вищої освіти.

Семестровий контроль проводиться у формах диференційованого заліку.

Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною визначається:

– для дисциплін з формою семестрового контролю залік – сумуванням всіх балів, отриманих під час поточного контролю.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: Індивідуальні навчально-дослідні завдання (78 балів), компетентнісно-орієнтоване завдання (22 бали).

Семестровий контроль: Залік.

Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

Рекомендована література

Основна

1. Organisation of the restaurant industry : textbook / O. Akhmedova, O. Sushchenko; Simon Kuznets Kharkiv national university of economics. - E-text data (750 KB). – Kharkiv : S. Kuznets KhNUE, 2019. – 189 p.
<http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/22218>

2. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич – Київ : Центр учбової літератури, 2013. – 304 с.
3. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.
4. Розвиток туризму в умовах цифровізації економіки [Електронний ресурс] : монографія / О. А. Сущенко, Н. А. Дехтяр, О. П. Клок [та ін.]; за заг. ред. О. А. Сущенко; Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/32801>
5. Сущенко О. А. Готельний бізнес [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студ. спец. 242 «Туризм» першого (бакалаврського) рівня / О. А. Сущенко, Ю. Ю. Лола, Н. В. Козубова ; Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/25660>
- 6.

Додаткова

7. Островська Г. Й. Кухні народів світу. Курс лекцій для студентів галузі знань 24 “Сфера обслуговування” спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа” освітнього рівня “бакалавр”. ТНТУ ім. І. Пулюя. – 2018. – 162 с.
8. Akhmedova O. Contemporary methods of restaurant advertising // International scientific journal "Internauka". Series: "Economic Sciences". — 2023. — №4. <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2023-4-8763>
9. Ахмедова О. О. Сучасні світові тренди в ресторанній індустрії, Всеукраїнська науково-практична інтернет-конференція «Теорія і практика розвитку туризму: досвід, проблеми, інновації», Харків, 21 лютого 2023 р с. 116-118, <http://repositsc.nuczu.edu.ua/bitstream/123456789/17051/1/ZbirnikTurizm.pdf>
10. Черевична Н. І. Крафтове виноробство як актуальна тенденція популяризації вітчизняного ресторанного бізнесу / Н.І. Черевична, Ю.О. Подушко // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : матеріали IV Міжнар. наук.-практ. конференції, 12 жовтня 2023 р. : тези допов. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/30950>
11. Безсонний В.Л. Роль стандартизації у підвищенні якості послуг гостинності / В.Л. Безсонний, О.О. Хозін // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності :

- матеріали IV Міжнар. наук.-практ. конф., 12 жовтня 2023 р. : тези допов. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/32302>
12. The Next Frontier of Restaurant Management Harnessing Data to Improve Guest Service and Enhance the Employee Experience / Edited by Susskind A. and Maynard M. - Cornell University Press, Ithaca and London, 2019. – 254 p.
13. Food & Beverage Industry: Basic Principles of Legal Regulation in Ukraine. Regulatory Authorities in the Food Industry. – Kyiv : Arzinger, 2014. – 222 p.

Інформаційні ресурси

14. Про підприємництво. Закон України від 21.12.1999 р. №1328–XIV // Відомості Верховної Ради України зі змінами та доповненнями – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/698-12>.
15. Про захист прав споживачів. Закон України, 1991, № 30, із змінами, внесеними [№ 1791-VIII від 20.12.2016](#) р. // Відомості Верховної Ради – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
16. Громадське харчування. Терміни та визначення. ДСТУ 3862-99 : чинний від 01 жовтня 1999 року. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.golovbukh.ua/regulations/10637/478268>.
17. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: Чинний від 2004-07-01. ДСТУ 4281:2004 – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://dbn.at.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-939>.
18. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (№ 771/97-ВР, в редакції Закону від 31.03.2023, підстава - 2849-IX) – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80#Text>
19. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування : Наказ № 219 Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 р. зі змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі N 509 ([z0650-15](#)) від 20.05.2015 р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02>.
20. Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування. Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 03.01.2003 р., № 2.– [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.restoran.dn.ua/rus/n_reading/2/8/article-3502.html.

