

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

**ОРГАНІЗАЦІЯ**  
**РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Методичні рекомендації**  
**до самостійної роботи студентів**  
**спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»**  
**освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес»**  
**першого (бакалаврського) рівня вищої освіти**

**Харків**  
**ХНЕУ ім. С. Кузнеця**  
**2023**

УДК 640.43(072.034)

О-64

**Укладач** О. Ю. Давидова

Затверджено на засіданні кафедри готельного і ресторанного бізнесу.

Протокол № 4 від 13.12.2022 р.

*Самостійне електронне текстове мережеве видання*

**Організація** ресторанного господарства [Електронний ре-О-64 сурс] : методичні рекомендації до самостійної роботи студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти / уклад. О. Ю. Давидова. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2023. – 77 с.

Подано завдання для самостійної роботи здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, методичні рекомендації до їхнього виконання, типові розрахункові завдання і приклади їхнього вирішення за темами, матеріали щодо закріплення знань.

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

**УДК 640.43(072.034)**

© Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця, 2023

## Вступ

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

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

Інтегрований підхід до викладання навчальної 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 чинної нормативної документації. Вивчення навчальної дисципліни «Організація ресторанного господарства», поряд із іншими освітніми компонентами за ОП «Готельно-ресторанний бізнес», дозволить сформувати кваліфікованих фахівців з готельно-ресторанного бізнесу, які мають загальні та спеціальні компетентності для організації ефективної сервісної та виробничої діяльності суб'єктів ресторанного бізнесу, здатні формувати ефективні управлінські рішення щодо швидкої адаптації у перманентному бізнес-середовищі, вирішувати складні завдання та проблеми галузі, що характеризуються комплексністю та невизначеністю умов та вимог.

Навчальна дисципліна формує у студентів якості керівника підприємства та кваліфікованого фахівця у галузі готельно-ресторанного господарства та підготовлює їх до вирішення практичних питань у сучасних умовах господарювання.

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

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

# 1. Тематичний план навчальної дисципліни

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

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

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

Таблиця 1.1

## Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

Заліковий кредит	Назва та зміст змістового модуля	Усього годин	У тому числі				Оцінка за поточним контролем мін-макс балів
			Аудиторні заняття			Самостійна робота	
			Лекції	Практичні	Лабораторні		
1	2	3	4	5	6	7	8
	<b>Змістовий модуль 1. Організаційні основи роботи закладів ресторанного господарства. Організація забезпечувальної системи закладів ресторанного господарства</b>						
	Тема 1. Вступ. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства	5	1	–	–	4	
	Тема 2. Послуги ресторанного господарства, їх класифікація та моделювання умов їх надання	9	1	4	–	4	3 – 5
	Тема 3. Класифікація закладів ресторанного господарства	6	2	–	–	4	–
	Тема 4. Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства	10	2	4	–	4	3 – 5
	Тема 5. Організація постачання закладів ресторанного господарства	10	2	4	–	4	3 – 5

Продовження табл. 1.1

1	2	3	4	5	6	7	8
	Тема 6. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств	8	2	–	–	6	–
	Тестування						3 – 5
<b>Підсумок за змістовим модулем 1</b>		<b>48</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>–</b>	<b>26</b>	<b>12 – 20</b>
<b>Змістовий модуль 2. Організація виробничої системи закладів ресторанного господарства. Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства</b>							
5	Тема 7. Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства	4	1	–	–	3	
	Тема 8. Основні принципи організації виробництва у закладах ресторанного господарства	4	1	–	–	3	–
	Тема 9. Організація оперативного планування виробництва	11	1	4	–	6	3 – 5
	Тема 10. Організація роботи цехів з виготовлення напівфабрикатів	12	2	4	–	6	3 – 5
	Тема 11. Організація роботи доготівельних цехів	11	1	4	–	6	3 – 5
	Тема 12. Організація роботи спеціалізованих цехів закладів ресторанного господарства	8	2	–	–	6	–
	Тема 13. Організація роботи допоміжних цехів закладів ресторанного господарства	3	1	–	–	2	–
	Тема 14. Основи раціональної організації праці	7	1	–	–	6	–
	Тема 15. Раціоналізація виробничого процесу	11	1	4	–	6	3 – 5
	Тема 16. Нормування праці в ресторанному господарстві	5	1	–	–	4	–
	Тема 17. Методи дослідження трудових процесів та витрат робочого часу	16	2	8	–	6	6 – 10
	Тестування						5 – 10
<b>Підсумок за змістовим модулем 2</b>		<b>92</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>–</b>	<b>54</b>	<b>23 – 40</b>
<b>Підготовка до екзамену за модулями 1 і 2</b>		<b>10</b>				<b>10</b>	<b>25 – 40</b>
<b>Підсумок за змістовими модулями 1 і 2</b>		<b>150</b>	<b>24</b>	<b>36</b>	<b>–</b>	<b>90</b>	<b>60 – 100</b>
<b>Змістовий модуль 3. Організаційні основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства</b>							
	Тема 18. Характеристика методів, видів та форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	7	2	–	–	4	–

Закінчення табл. 1.1

1	2	3	4	5	6	7	8
	Тема 19. Характеристика матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	6	2	–	4	4	3 – 5
	Тема 20. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства	11	6	–	12	4	12 – 15
<b>Підсумок за змістовим модулем 3</b>		<b>34</b>	<b>10</b>	<b>–</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>15 – 20</b>
<b>Змістовий модуль 4. Спеціальні форми обслуговування, що застосовуються у закладах ресторанного господарства. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства</b>							
	Тема 21. Організація проведення банкетів та прийомів. Організація обслуговування банкетів за столом	18	4	–	8	6	7 - 16
	Тема 22. Організація обслуговування банкетів групи фуршет	12	2	–	4	6	6 - 8
	Тема 23. Організація проведення банкету-чаю, банкету-кави	12	2	–	4	6	3 - 5
	Тема 24. Організація обслуговування споживачів за типом «шведський стіл»	8	2	–	–	6	–
	Тема 25. Організація проведення тематичних заходів у закладах ресторанного господарства	12	2	–	4	6	4 - 6
	Тема 26. Кейтеринг як складова бізнесу у ресторанному господарстві	5	1	–	–	4	–
	Тема 27. Організація обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства	5	1	–	–	4	–
	Тестування						5
<b>Підсумок за змістовим модулем 4</b>		<b>72</b>	<b>14</b>	<b>–</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>20 – 40</b>
<b>Підготовка до екзамену за модулями 3 і 4</b>		<b>10</b>				<b>10</b>	<b>25 – 40</b>
<b>Підсумок за змістовими модулями 3 і 4</b>		<b>120</b>	<b>24</b>	<b>–</b>	<b>36</b>	<b>60</b>	<b>60 – 100</b>
<b>Усього за навчальною дисципліною</b>		<b>270</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>150</b>	

## 2. Завдання для самостійного вивчення дисципліни

Необхідним елементом для успішного вивчення навчальної дисципліни та набуття важливих компетентностей фахівця є самостійна робота студента. Завдання для самостійного вивчення навчальної дисципліни подано у табл. 2.1.

Таблиця 2.1

### Завдання для самостійного вивчення дисципліни

Найменування тем навчальної дисципліни	Форми самостійної роботи	Методи контролю
1	2	3
<b>Змістовий модуль 1. Організаційні основи роботи закладів ресторанного господарства. Організація забезпечувальної системи закладів ресторанного господарства</b>		
Тема 1 Вступ. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань: • перспективні напрями розвитку галузі організації виробництва на підприємствах ресторанного господарства. Конспектування та вивчення питань щодо правил роботи закладів ресторанного господарства (Наказ № 219 від 24.07.2002 р.)	Опитування, тестування
Тема 2 Послуги ресторанного господарства, їх класифікація та моделювання умов їх надання	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань: • характеристика послуг, які надають споживачам у закладах ресторанного господарства різних типів та класів, а також громадян-підприємців згідно з ГОСТ 30523-97; • вивчення нормативної документації – ГОСТ, СНіП, МБТ, СанПіН – вимог, яким повинні відповідати послуги закладів ресторанного господарства	Опитування на практичних заняттях
Тема 3 Класифікація закладів ресторанного господарства	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань: • класифікація закладів ресторанного господарства згідно з Рекомендаціями «Характеристики підприємств громадського харчування за типами та класами» (Затв. МЗЕЗторгом України від 09.09.1999 р.); • характеристика типів закладів ресторанного господарства, що наведені у Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIC) ООН (код 5520) згідно з ДСТУ 4281:2004	Опитування, тестування

1	2	3
<p>Тема 4 Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства</p>	<p>Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• характеристика основного, допоміжного, побічного виробництва закладів ресторанного господарства;</li> <li>• класифікація робочих місць.</li> </ul> <p>Конспектування та вивчення основних положень Правил роботи закладів ресторанного господарства (Наказ № 219 від 24.07.2002 р.)</p>	<p>Опитування на практичних заняттях, тестування</p>
<p>Тема 5 Організація постачання закладів ресторанного господарства</p>	<p>Опрацювання лекційного матеріалу. Розгляд питань стосовно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• організації приймання товарів за кількістю та якістю;</li> <li>• організації терезяного та контрольно-касового господарств;</li> <li>• організації роботи енергетичного господарства</li> </ul>	<p>Опитування на практичних заняттях, тестування</p>
<p>Тема 6 Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств</p>	<p>Опрацювання лекційного матеріалу. Конспектування та підготовка до практичного заняття за такими питаннями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• організація зберігання, транспортування та відпускання продукції у закладах ресторанного господарства;</li> <li>• прогресивні засоби перевезення товарів, комплексна механізація вантажно-розвантажувальних робіт, об'єктивна необхідність їх застосування</li> </ul>	<p>Опитування, тестування</p>
<p><b>Змістовий модуль 2. Організація виробничої системи закладів ресторанного господарства. Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства</b></p>		
<p>Тема 7 Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства</p>	<p>Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питання:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• класифікація операцій як основної структурної одиниці виробничого процесу</li> </ul>	<p>Опитування, тестування</p>
<p>Тема 8 Основні принципи організації виробництва у закладах ресторанного господарства</p>	<p>Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• характеристика робочих місць виробництв різних типів. Кількісна характеристика виробничих підрозділів підприємства – рівень спеціалізації робочих місць;</li> <li>• типи виробництва. Організація ділянок, відділень, окремих робочих місць;</li> <li>• методи організації виробництва: непотокове та потокове, їхня загальна характеристика та основні ознаки</li> </ul>	<p>Опитування, тестування</p>



1	2	3
Тема 9 Організація оперативного планування виробництва	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань: • особливості розроблення наряду-замовлення, планового меню, плану-меню	Опитування на практичних заняттях тестування
Тема 10 Організація роботи цехів з виготовлення напівфабрикатів	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань щодо особливостей організації виробництва напівфабрикатів у заготівельних цехах закладів ресторанного господарства різних типів; організація робочих місць у заготівельних цехах	Опитування на практичних заняттях тестування
Тема 11 Організація роботи доготівельних цехів	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення особливостей організації виробництва страв у доготівельних цехах закладів ресторанного господарства різних типів; організація робочих місць у доготівельних цехах	Опитування на практичних заняттях, тестування
Тема 12 Організація роботи спеціалізованих цехів закладів ресторанного господарства	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань: • схема організації виробничих процесів у кулінарному цеху, організація робочих місць; • організація роботи кондитерських цехів; • технологічний процес виробництва кондитерських виробів, контроль якості сировини та готових кондитерських виробів, раціональна організації робочих місць із виготовлення різних видів тіста, організація праці кондитерів у цехах; • призначення, технологічні операції, що виконують у борошняному цеху, у цехах дороблення напівфабрикатів та оброблення зелені, організація робочих місць у приміщеннях	Опитування, тестування
Тема 13 Організація роботи допоміжних цехів закладів ресторанного господарства	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань: • особливості організації допоміжних підрозділів закладів ресторанного господарства; • призначення, технологічні операції, що виконуються у допоміжних цехах, дільниці, що виокремлюють у цехах, організація робочих місць, вимоги до умов праці у цехах	Опитування, тестування
Тема 14 Основи раціональної організації праці	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань: • основні напрями наукової організації праці; • особливості запровадження раціональних форм розподілу та кооперації праці, їхня сутність; • удосконалення організації та обслуговування робочих місць; • принципи управління персоналом; • кадрове планування	Опитування, тестування

1	2	3
<p>Тема 15 Раціоналізація виробничого процесу</p>	<p>Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• правова основа режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства, їх раціоналізація;</li> <li>• основні принципи складання графіків виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства</li> </ul>	<p>Опитування на практичних заняттях, тестування</p>
<p>Тема 16 Нормування праці в ресторанному господарстві</p>	<p>Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• методи та принципи нормування праці у закладах ресторанного господарства;</li> <li>• особливості видів витрат робочого часу</li> </ul>	<p>Опитування, тестування</p>
<p>Тема 17 Методи дослідження трудових процесів та витрат робочого часу</p>	<p>Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• організаційні основи проведення фотографії робочого часу, хронометражу, фотохронометражу;</li> <li>• методи спостережень, етапи та методика проведення фотографії робочого часу;</li> <li>• організаційно-технічні заходи щодо поліпшення використання робочого часу та раціоналізації організації праці</li> </ul>	<p>Опитування на практичних заняттях. Тестування</p>
		<b>Екзамен</b>
<b>Змістовий модуль 3. Організаційні основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства</b>		
<p>Тема 18 Характеристика методів, видів та форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства</p>	<p>Опрацювання лекційного матеріалу. Конспектування та вивчення матеріалу з таких питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• характеристика змішаних форм обслуговування споживачів та сфери їхнього застосування;</li> <li>• порядок розроблення анкет для вивчення попиту споживачів</li> </ul>	<p>Опитування, тестування</p>
<p>Тема 19 Характеристика матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства</p>	<p>Опрацювання лекційного матеріалу. Конспектування та вивчення матеріалу з таких питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• вимоги до стану комфортності в приміщеннях: дотримання температурного режиму, вентиляції, санітарного стану;</li> <li>• вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства;</li> <li>• підбір меблів та способи їхнього розміщення у торговельних залах закладів ресторанного господарства</li> </ul>	<p>Опитування на лабораторних заняттях, тестування</p>

1	2	3
<p>Тема 20 Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства</p>	<p>Опрацювання лекційного матеріалу. Конспектування та вивчення матеріалу з таких питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• підготовка обслуговувального персоналу до роботи;</li> <li>• етичні норми поведінки обслуговувального персоналу;</li> <li>• клінінгові технології підготовки торговельних приміщень до обслуговування споживачів;</li> <li>• правила подавання усіх груп страв</li> </ul>	<p>Опитування на лабораторних заняттях, тестування</p>
<p><b>Змістовий модуль 4. Спеціальні форми обслуговування, що застосовуються у закладах ресторанного господарства. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства</b></p>		
<p>Тема 21 Організація проведення банкетів та прийомів. Організація обслуговування банкетів за столом</p>	<p>Опрацювання лекційного матеріалу. Конспектування та вивчення матеріалу з таких питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• розроблення плану проведення банкетів з використанням методів сіткового планування та управління;</li> <li>• особливості складання меню банкетів із повним обслуговуванням офіціантами;</li> <li>• підготовка приміщення до обслуговування та вибір варіанта розміщення меблів у залі під час проведення банкету-прийому</li> </ul>	<p>Опитування на лабораторних заняттях, тестування</p>
<p>Тема 22 Організація обслуговування банкетів групи фуршет</p>	<p>Опрацювання лекційного матеріалу. Конспектування та вивчення матеріалу з таких питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• характеристика комбінованих банкетів;</li> <li>• особливості сервірування столів під час проведення комбінованих банкетів</li> </ul>	<p>Опитування на лабораторних заняттях, тестування</p>
<p>Тема 23 Організація проведення банкету-чаю, банкету-кави</p>	<p>Опрацювання лекційного матеріалу. Конспектування та вивчення матеріалу з таких питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• особливості складання меню під час проведення банкету-чаю;</li> <li>• особливості складання меню під час проведення банкету-кави</li> </ul>	<p>Опитування на лабораторних заняттях, тестування</p>
<p>Тема 24 Організація обслуговування споживачів за типом «шведський стіл»</p>	<p>Опрацювання лекційного матеріалу. Конспектування та вивчення матеріалу з таких питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• характеристика асортименту страв та напоїв, які реалізують під час обслуговування за типом «шведський стіл»;</li> <li>• особливості розміщення столів під час проведення банкету за типом «шведський стіл»</li> </ul>	<p>Опитування, тестування</p>

1	2	3
Тема 25 Організація проведення тематичних заходів у закладах ресторанного господарства	Опрацювання лекційного матеріалу. Конспектування та вивчення матеріалу з таких питань: <ul style="list-style-type: none"> <li>• особливості складання меню під час проведення тематичних заходів у закладах ресторанного господарства;</li> <li>• особливості організації весільного банкету</li> </ul>	Опитування на лабораторних заняттях, тестування
Тема 26 Кейтеринг як складова бізнесу у ресторанному господарстві	Опрацювання лекційного матеріалу, самостійне вивчення питань: <ul style="list-style-type: none"> <li>• вимоги до обслуговувального персоналу, які надає послуги кейтерингу у закладах ресторанного господарства;</li> <li>• використання методу сіткового планування та управління під час надання послуг кейтерингу</li> </ul>	Опитування, тестування
Тема 27 Організація обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства	Опрацювання лекційного матеріалу. Конспектування та вивчення матеріалу з таких питань: <ul style="list-style-type: none"> <li>• національні традиції харчування туристів з Польщі, Болгарії, Франції, Німеччини й ін.</li> </ul>	Опитування, тестування
		<b>Екзамен</b>

### **3. Рекомендації до самостійного вивчення матеріалів навчальної дисципліни**

#### **Змістовий модуль 1. Організаційні основи роботи закладів ресторанного господарства. Організація забезпечувальної системи закладів ресторанного господарства**

##### **Тема 1. Вступ. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства**

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

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

- наданні студентам комплексу спеціальних знань про особливості організації виробництва продукції ресторанного господарства; раціональну організацію праці на підприємствах; технологічний процес сервісного

обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства; забезпечення належного рівня якості продукції та послуг у закладах ресторанного господарства з метою ефективного їх використання з прийняття рішень щодо визначення стану та перспектив організації роботи закладів ресторанного господарства в умовах ринкових відносин;

- набутті навичок із визначення завдань діяльності закладів ресторанного господарства з організації виробництва продукції, раціональної організації праці; з вирішення проблемних ситуацій у процесі обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства; організації діяльності щодо надання основних видів послуг у сфері ресторанного бізнесу;

- формуванні у студентів компетентностей фахівців галузі ресторанного господарства в нових ринкових умовах.

Студенту треба ознайомитись із завданням та предметом вивчення навчальної дисципліни.

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

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

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

*Рекомендована література:* [1 – 4].

## **Тема 2. Послуги ресторанного господарства, їх класифікація та моделювання умов їх надання**

Студентові необхідно ознайомитись із основними поняттями та визначеннями в сфері послуг ресторанного господарства: послуга ресторанного господарства, процес обслуговування в ресторанному господарстві, умови обслуговування, якість послуги, безпека послуги,

екологічність послуг, функції ресторанного господарства тощо згідно з ДСТУ 30523-97.

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

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

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

Послуги ресторанного господарства, що забезпечують задоволення потреб та гармонізацію інтересів споживачів підприємств (підприємців), що надають ці послуги, мають відповідати певним вимогам, які наведені на рис. 3.1.

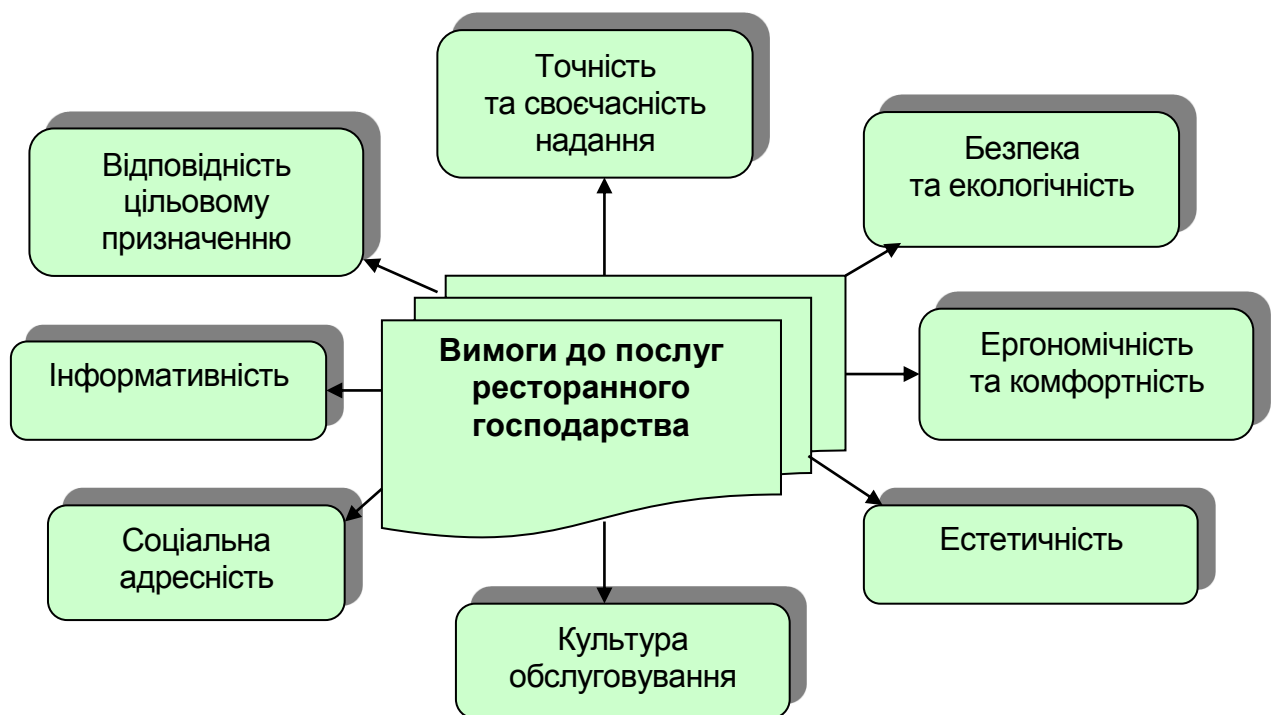


Рис. 3.1. Вимоги, яким повинні відповідати послуги ресторанного господарства

Рекомендована література: [7].

### Тема 3. Класифікація закладів ресторанного господарства

Студенту необхідно знати основні визначення згідно з ДСТУ 4281:2004: заклад ресторанного господарства, тип закладу ресторанного

господарства, клас закладу ресторанного господарства тощо, а також класифікацію закладів ресторанного господарства за асортиментом продукції; за рівнем обслуговування та послугами, що надаються.

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

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

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

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

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

- бар, нічний клуб, пивна зала.

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

- їдальня;
- буфет.

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

- фабрика-заготівельна;
- фабрика-кухня;
- домашня кухня;
- ресторан за спеціальними замовленнями (catering).

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

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

**2. За рівнем обслуговування споживачів та номенклатурою послуг, що надають (ДСТУ 30389-95)** ресторани та бари підрозділяють

на три класи – люкс, вищий і перший. Кафе, їдальні, закусточні на класи не підрозділяють.

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

**4. Залежно від асортименту продукції, яку випускають**, розрізняють підприємства: комплексні, універсальні (загального типу) та спеціалізовані.

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

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

Необхідно ознайомитись із характеристикою типів та класів закладів ресторанного господарства.

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

**Їдальня** – це заклад ресторанного господарства для обслуговування певного контингенту споживачів з різним асортиментом продукції власного виробництва та покупних товарів, у якому страви можуть пропонувати у вигляді скомплектованих раціонів харчування.

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

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

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

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

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

Треба з'ясувати основні види мережі закладів ресторанного господарства та принципи її раціонального розміщення, при цьому під мережею

закладів ресторанного господарства регіону або міста, селища, чи іншого пункту населення розуміють сукупність закладів різних типів, класів, місткості, форм обслуговування, які реалізують населенню готову кулінарну продукцію, борошняні, кондитерські вироби та напівфабрикати.

Розрізняють міську та сільську мережі закладів ресторанного господарства.

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

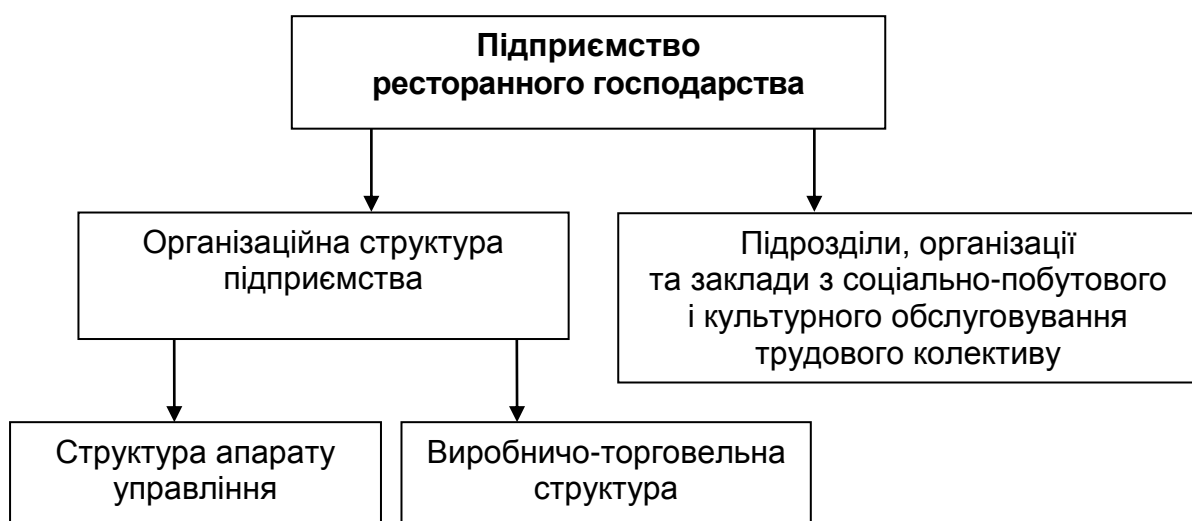
Треба сформулювати уявлення щодо основних *принципів формування мережі*, які формують залежно від таких показників:

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

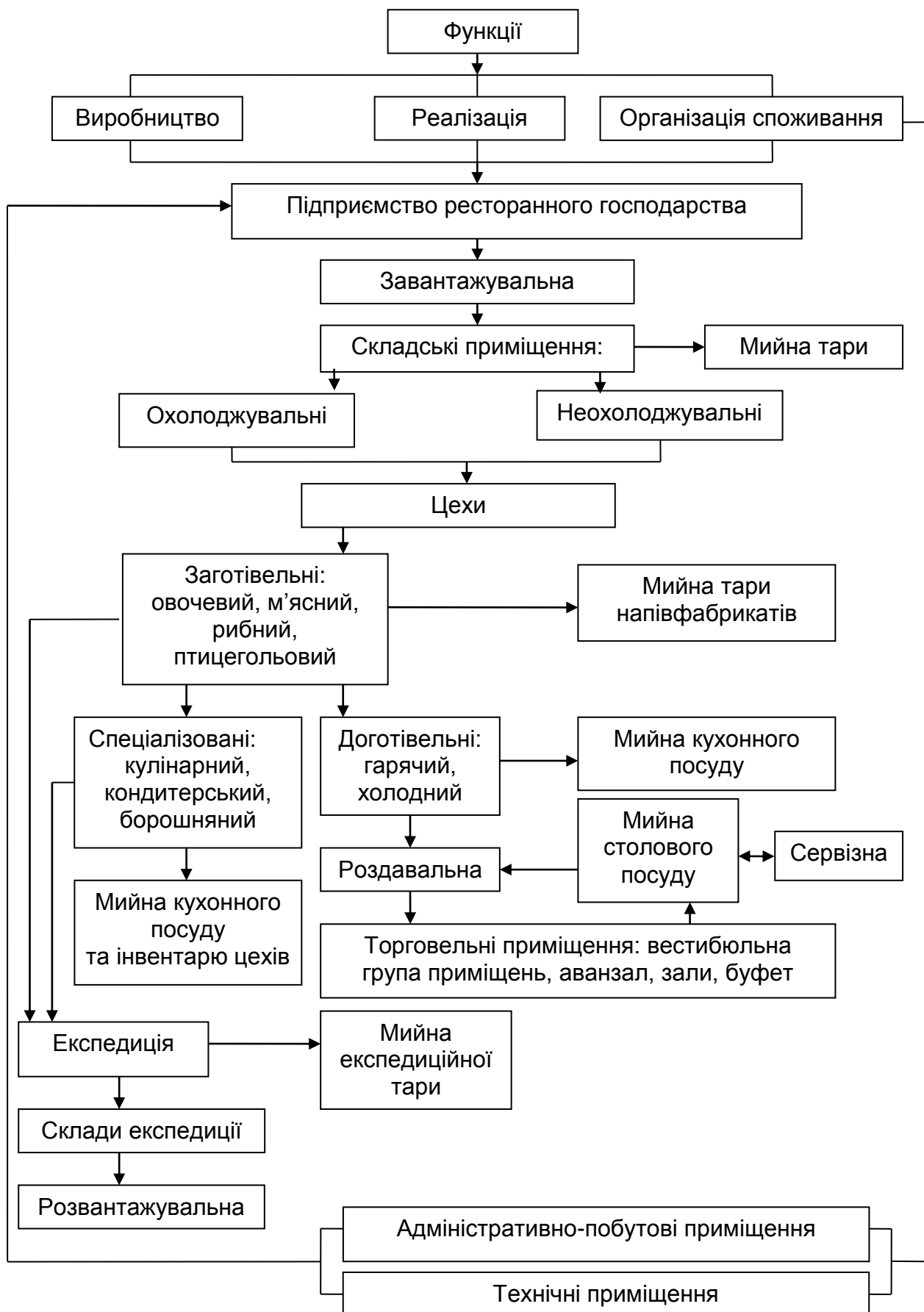
*Рекомендована література:* [5; 9, с. 144–147; 11, с. 17–42].

#### **Тема 4. Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства**

Необхідно знати, що заклади ресторанного господарства мають загальну (рис. 3.2) та торговельно-виробничу структуру (рис. 3.3).



**Рис. 3.2. Загальна структура підприємства ресторанного господарства**



**Рис. 3.3. Виробничо-торговельна структура підприємства ресторанного господарства з повним технологічним циклом**

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

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

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

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

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

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

Необхідно знати всі вимоги підрозділів правил.

*Рекомендована література:* [6; 11, с. 13–17; 13, с. 8–9].

## **Тема 5. Організація постачання закладів ресторанного господарства**

Необхідно знати *основні завдання організації постачання закладів ресторанного господарства та види постачання* (рис. 3.4).

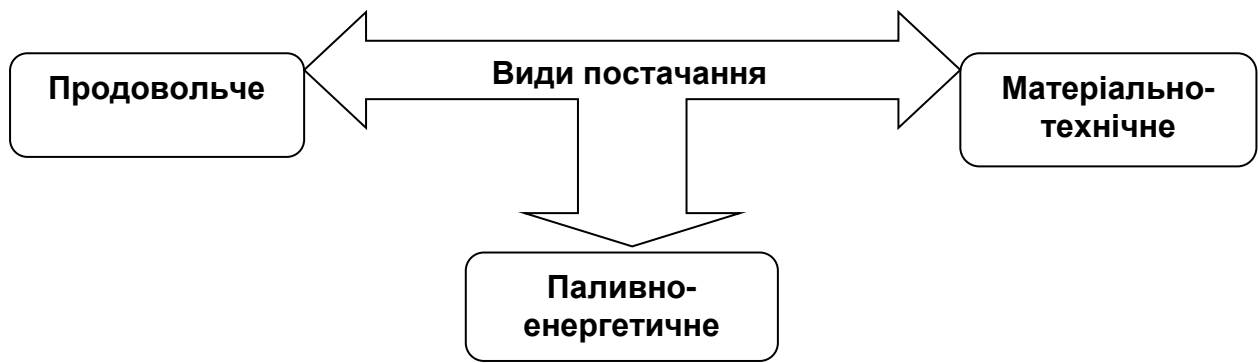


Рис. 3.4. Види постачання закладів ресторанного господарства

Треба ознайомитись із джерелами утворення продовольчих фондів (рис. 3.5).



Рис. 3.5. Джерела постачання матеріалів та продовольчих товарів у ресторанному господарстві

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

Треба розрізняти *транзитну та складську форми поставок* сировини та продовольчих товарів, що використовують у закладах ресторанного господарства, які можуть здійснюватися двома способами – *централізованим та децентралізованим*. За цього централізовану доставку товарів здійснюють в основному **кільцевим маршрутом**, децентралізовану доставку – **маятниковим**.

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

#### **Організація матеріально-технічного забезпечення.**

Необхідно звернути увагу на те, що нормальна виробничо-торгівельна діяльність закладів ресторанного господарства не є можливою

без своєчасного та безперебійного постачання її різними предметами матеріально-технічного оснащення, до якого належать: технологічне, холодильне, торговельне та обладнання для переміщення вантажів; кухонний посуд, технологічний, торговельний та господарчий інвентар; столовий посуд, набори, білизна; санспецодяг та фірмовий одяг; меблі; миючі та дезінфікуючі засоби; папір та паперові вироби; рекламний інвентар; будівельні матеріали.

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

*Рекомендована література:* [9, с. 334–345; 11, с. 45–61; 13, с. 217–226; 14, с. 155–170].

## **Тема 6. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств**

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

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

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

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

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

Складські приміщення розміщують, як правило, у підвальних, напівпідвальних (цокольних) приміщеннях або на першому поверсі будівлі єдиним блоком. *Не допускають сусідство охолоджувальних камер*

із виробничими приміщеннями (особливо з гарячим цехом), мийними столового та кухонного посуду, душовими.

Складські приміщення можуть мати *природне та штучне освітлення*.

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

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

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

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

**Приймання та відпускання товарів** слід робити за рахунком, масою, мірою, під час чого перевіряють не тільки кількість, але й якість товарів, а також стан тари та її відповідність вписаним документам.

Необхідно знати, що до тарного господарства закладів ресторанного господарства *належать* тарні комори, майстерні з ремонту тари (створюються на великих підприємствах), таро-матеріали, обладнання та інвентар, необхідні для правильного використання тари.

**Тара** – це виріб, призначений для зберігання кількості та якості товарів під час перевезення, зберігання, проведення вантажно-розвантажувальних операцій.

Треба розрізняти тару, яку класифікують за такими основними ознаками:

- *за матеріалом виготовлення* – дерев'яна, скляна, тканинна, металева, картонна та паперова, пластмасова;
- *залежно від конструктивних особливостей* – нерозбірна, розбірна, складена, розбірно-складена, закрита, відкрита, щільна, ґратчаста;
- *за здатністю зберігати первісну форму під час механічних дій* – жорстка, напівжорстка, м'яка;
- *за призначенням* – зовнішня та внутрішня;

- *за кратністю використання* – разова, поворотна, багатооборотна;
- *за належністю* – загального використання, закладів ресторанного господарства, інвентарна;
- *за спеціалізацією* – спеціалізована, універсальна.

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

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

Зберігають тару в спеціальних приміщеннях, де складують за видами штабелями, або на стелажах.

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

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

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

Треба знати, що ресторанне господарство може обслуговувати транспорт *спеціалізованих автогосподарств, найманий і власний*.

Транспорт, який використовують для перевезення сировини, напівфабрикатів та готової продукції для закладів ресторанного господарства повинен обов'язково мати санітарний паспорт установленого зразка.



Слід звернути увагу на основні *напрями вдосконалення організації транспортного господарства у сучасних умовах*:

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

*Рекомендована література*: [11, с. 61–83; 13, с. 226–234].

### **Питання для самоконтролю знань за темами змістового модуля 1**

1. Основні терміни та визначення у галузі ресторанного господарства.
2. Основні напрями та перспективи розвитку ресторанного господарства.
3. Класифікація закладів ресторанного господарства.
4. Характеристика типів закладів ресторанного господарства.
5. Характеристика класів закладів ресторанного господарства.
6. Характеристика структурно-функціональних параметрів закладів ресторанного господарства.
7. Характеристика мережі закладів ресторанного господарства, показників та принципів її формування та раціонального розміщення.
8. Основні терміни у сфері послуг, які надають закладами ресторанного господарства.
9. Класифікація послуг ресторанного господарства.
10. Основні вимоги до якості послуг та вимоги безпеки послуг закладів ресторанного господарства.
11. Характеристика основних правил роботи закладів ресторанного господарства.
12. Загальна структура підприємства ресторанного господарства.
13. Характеристика виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства.
14. Функції, які виконують заклади ресторанного господарства.
15. Чинники, які впливають на формування структури закладів ресторанного господарства.

16. Завдання організації постачання закладів ресторанного господарства.
17. Види та джерела постачання в ресторанному господарстві.
18. Організація договірних взаємовідносин із постачальниками.
19. Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики.
20. Раціональна організація товароруху.
21. Форми та способи постачання сировини та продовольчих товарів до закладів ресторанного господарства, їхні переваги та недоліки.
22. Маршрути завезення товарів за різних способів їхньої доставки.
23. Організація приймання сировини та продовольчих товарів у закладах ресторанного господарства.
24. Організація матеріально-технічного обслуговування й забезпечення виробництва як головна умова безперервного перебігу виробничих процесів на підприємстві.
25. Предмети матеріально-технічного забезпечення.
26. Вимоги, які висувають до організації матеріально-технічного постачання.
27. Норми та методи визначення потреби у предметах матеріально-технічного призначення.
28. Основні функції та призначення складського господарства закладів ресторанного господарства.
29. Класифікація складських приміщень закладів ресторанного господарства.
30. Склад та площі складських приміщень для різних типів закладів ресторанного господарства.
31. Раціональна організація складського господарства закладів ресторанного господарства.
32. Обладнання складських приміщень закладів ресторанного господарства.
33. Процеси приймання та відпускання товарів зі складу.
34. Значення тари та її роль в організації товароруху.
35. Класифікація тари за основними ознаками.
36. Шляхи вдосконалення організації тарного господарства.
37. Організація транспортно-експедиційних операцій та транспортного господарства у закладах ресторанного господарства.
38. Основні напрями вдосконалення організації транспортного господарства в сучасних умовах.

## Змістовий модуль 2. Організація виробничої системи закладів ресторанного господарства. Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства

### Тема 7. Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства

Необхідно зрозуміти, що основу всієї діяльності підприємства складає **виробничий процес**, який становить сукупність взаємопов'язаних дій людей, засобів праці та природи, у результаті яких вихідні матеріали і напівфабрикати перетворюються у готову продукцію (рис. 3.6).

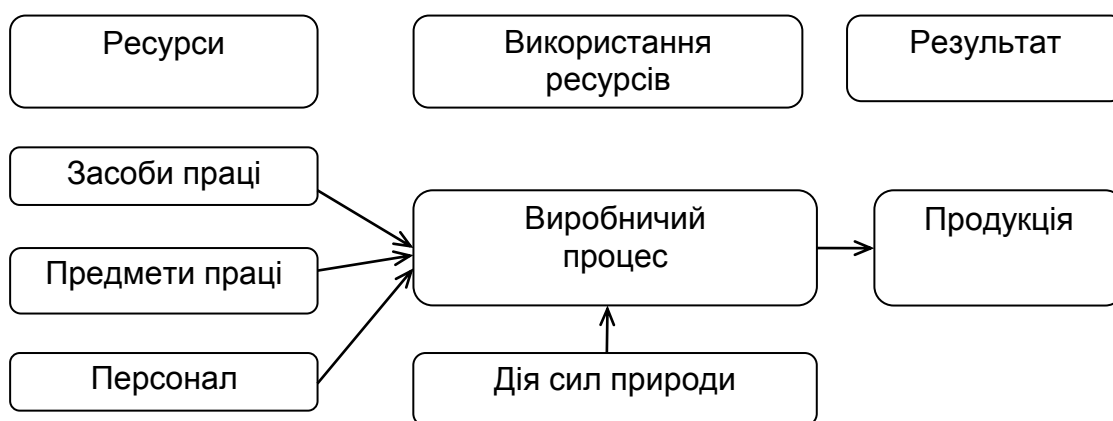


Рис. 3.6. Схема виробничого процесу

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

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

Слід засвоїти класифікацію виробничих процесів:

- за призначенням виробничі процеси поділяють на основні, допоміжні та обслуговувальні;
- за складністю виробничі процеси класифікують як прості та комплексні;
- за поєднанням операцій над предметом праці комплексні своєю чергою, поділяють на аналітичні та синтетичні;

- за ступенем автоматизації розрізняють процеси: ручні, механізовані, автоматизовані й автоматичні.

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

- за джерелом енергії процеси поділяють на: пасивні (природні) та активні;

- за ступенем безперервності дії на предмет праці розрізняють процеси: дискретні (переривані), безперервні й комбіновані;

- за способом дії на предмет праці та видом обладнання, яке застосовують розрізняють механічні й апаратурні технологічні процеси;

- за видом сировини, що використовують розрізняють процеси перероблення рослинної, тваринної та мінеральної сировини.

*Рекомендована література:* [9, с. 232–234; 12, с. 246–247; 14, с. 45–57].

## **Тема 8. Основні принципи організації виробництва у закладах ресторанного господарства**

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

**Принцип спеціалізації** означає обмеження різноманітності елементів виробничого процесу, передусім зменшення номенклатури продукції, яку виготовляють на кожній ділянці підприємства, а також різновидів виробничих операцій, що виконують на робочих місцях.

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

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^m (h_i - r)^2}{m}}, \quad (3.1)$$

де  $h$  – пропускна здатність окремих підрозділів;

$r$  – запланований ритм продукції;

$m$  – кількість стадій виготовлення продукції.

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

$$K_n = \frac{\sum_1^n T_{цп}}{\sum_1^n T_{ц}}, \quad (3.2)$$

де  $T_{цп}$  – тривалість циклу за умови паралельного руху предметів праці;  
 $T_{ц}$  – тривалість виробничого циклу.

**Принцип прямоточності** означає, що предмети праці в процесі оброблення повинні пересуватися найкоротшим шляхом на всіх стадіях та операціях виробничого процесу, без зустрічних і зворотних переміщень. Прямоточність характеризують коефіцієнтом прямоточності – це співвідношення тривалості транспортних операцій і загальної тривалості виробничого циклу:

$$K_{пр} = 1 - \frac{\sum_1^n T_p}{\sum_1^n T_{ц}}, \quad (3.3)$$

де  $T_p$  – час, який витрачають на транспортні операції;  
 $T_{ц}$  – тривалість виробничого циклу.

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

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

$$K_n = \frac{\sum_1^n T_{цтех}}{\sum_1^n T_{ц}}, \quad (3.4)$$

де  $n$  – кількість підрозділів;

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

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

Необхідно вивчити типи виробництва та їх організаційно-економічну характеристику.

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

Існує три типи виробництва: одиничне, серійне й масове.

**Одиничне виробництво** характеризують широкою номенклатурою продукції, невеликим обсягом випуску однакових виробів, повторне виготовлення яких більшою мірою не передбачене.

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

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

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

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

$$k_{з.о.} = \frac{\sum_{t=1}^n m_i}{M}, \quad (3.5)$$

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

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

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

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

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

Залежно від широти номенклатури, величини партій, періодичності їх оброблення серійне виробництво розподіляють на:

- дрібносерійне;
- середньосерійне;
- великосерійне.

*Рекомендована література:* [9, с. 253–264; 12, с. 248–253; 14, с. 58–71].

### **Тема 9. Організація оперативного планування виробництва**

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

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

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

Необхідно звернути увагу на те, що у закладах ресторанного господарства, що обслуговують організовані контингенти (робочих, студентів, школярів) споживачів, виробничу програму складають у формі планового меню на тиждень, декаду, місяць.

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

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

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

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

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

$$N = P \times z, \quad (3.6)$$

де  $P$  – кількість місць у залі;

$z$  – середній обіг місць за день.

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

$$N = N \times m, \quad (3.7)$$

де  $m$  – коефіцієнт споживання страв, що характеризує середню кількість страв, яку споживає один відвідувач (рекомендовані дані). Цей коефіцієнт складається з коефіцієнтів споживання окремих видів страв обідньої продукції власного виробництва: супів, холодних, других та солодких страв:

$$m = m_{\text{х. з.}} + m_{\text{суп.}} + m_{\text{др. стр.}} + m_{\text{сол. стр.}} \quad (3.8)$$

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

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



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

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

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

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

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

*Рекомендована література:* [11, с. 84–123; 13, с. 85–99].

## **Тема 10. Організація роботи цехів з виготовлення напівфабрикатів**

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

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

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

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

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

Відповідно до цієї схеми організують робочі місця у цеху.

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

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

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

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

Слід вивчити асортимент напівфабрикатів із птиці та субпродуктів, які випускають цех.

Необхідно знати, що у птицегольовому цеху виокремлюють такі **приміщення**: дефростер, приміщення для опалювання птиці, птицегольове відділення, охолоджувану камеру напівфабрикатів, мийну інвентарю, комору напівфабрикатної тари, приміщення для начальника цеху.

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

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

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

Треба засвоїти *організацію робочих місць у птицегольовому цеху*.

Необхідно знати, що механічне оброблення овочів та виробництво з них напівфабрикатів організовують на заготівельних підприємствах, у спеціалізованих цехах, на великих овочевих базах, а також підприємствах, що працюють на сировині. У закладах ресторанного господарства для цієї мети обладнують **овочевий цех**, у якому організовують механічне кулінарне оброблення картоплі та овочів та виготовлення з них напівфабрикатів.

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

Необхідно вивчити **технологічний процес оброблення овочів**: сортування та калібрування бульб картоплі з якості й за розміром, миття, очищення (капусту свіжу зачищають, потім миють), доочищення вручну,

промивання (коренеплодів, цибулі), нарізання (коренеплодів, цибулі, капусти), розфасування, упакування і маркування, охолодження, зберігання та транспортування до експедиції.

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

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

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

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

У цеху виокремлюють: технологічну лінію оброблення риби з кістковим скелетом та лінію виробництва рибних напівфабрикатів (биточки рибні).

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

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

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

- розморожування на повітрі;
- видалення голів, визиги, зрізання спинних жучок, плавників;

- пластування на ланки;
- ошпарювання;
- зачищення поверхні ланок риби;
- промивання;
- укладання в тару, маркування, транспортування.

Усі операції виконують вручну на виробничих столах.

*Рекомендована література:* [11, с. 179–208; 13, с. 99–118].

## **Тема 11. Організація роботи доготівельних цехів**

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

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

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

У гарячому цеху доцільно використовувати секційно-модульоване обладнання, яке забезпечує зручний зв'язок та послідовність здійснення різних стадій технологічного процесу та поліпшує умови роботи виробничого персоналу, воно забезпечується індивідуальним витяжним пристроєм, що видаляє із цеху шкідливі гази, які утворюються під час жаріння

продуктів, що сприяє створенню сприятливого мікроклімату в цеху й поліпшенню умов праці.

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

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

У суповому відділенні встановлюють варильні котли, казани різної місткості, сковороди для пасерування коріння, плити, виробничі столи різної конструкції, пересувні ванни, стелажі. У достатній кількості необхідно передбачати наплитні каструлі, мірну тару, інвентар (друшляки, шумівки, ножі кухарські, голки), настільні ваги, обробні дошки, гірки для короткочасного збереження зелені, спецій, приправ.

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

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

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

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

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

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

Під час організації холодного цеху необхідно враховувати, що продукцію після виготовлення й порціювання не піддають тепловому обробленню вдруге, а частина продукції цеху поступає у реалізацію без попереднього теплового оброблення, тому до приміщень, обладнання і безпосередньо до працівників висувають високі санітарно-гігієнічні вимоги.

*У цеху виокремлюють дві технологічні лінії (або ділянки):*

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

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

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

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

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

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

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

*Рекомендована література:* [11, с. 216–255; 13, с. 130–135].

## **Тема 12. Організація роботи спеціалізованих цехів закладів ресторанного господарства**

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

Кулінарні цехи можуть бути: *універсальні та спеціалізовані*.

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

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

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

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

Слід знати, що кондитерські цехи у системі ресторанного господарства можна умовно класифікувати за двома ознаками: за асортиментом продукції, яку випускають, а також за виробничою потужністю.



*За асортиментом виокремлюють цехи, що випускають:*

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

*За потужністю виокремлюють цехи:*

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

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

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

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

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

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

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

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

Необхідно враховувати, що **цех дороблення напівфабрикатів** організують у закладах середньої й малої потужності, які одержують напівфабрикати від промислових і заготівельних підприємств у вигляді м'яса великими шматками, риби спеціального оброблення охолодженої і мороженої, тушок курей, курчати й т. д.

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

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

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

Цех оснащують виробничими столами різної модифікації для оброблення овочів, ваннами мийними для їх промивання, підтоварниками для розміщення на них ящиків або корзин із овочами, стелажми для

короткочасного збереження оброблених овочів. Для мийки зелені використовують сітки-вкладиші із двома ручками. Зелень після перебирання розкладають у сітки-вкладиші, поміщають у ванну й промивають проточною водою.

*Рекомендована література:* [11, с. 257–284; 13, с. 118–129].

### **Тема 13. Організація роботи допоміжних цехів закладів ресторанного господарства**

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

Експедиція розміщують поблизу заготівельних цехів, а також кулінарного й кондитерського цехів. Склади й площі приміщень експедиції залежать від потужності підприємства й асортименту продукції, який випускають. До складу експедиції належать такі приміщення: стіл прийому замовлень, охолоджені камери для короткочасного зберігання овочевих, рибних, м'ясних напівфабрикатів, кулінарних й кондитерських виробів, комори кондитерських виробів, приміщення прийому та розбирання транспортної тари, мийна тари для напівфабрикатів, кулінарних й кондитерських виробів, приміщення для зберігання тари, кімната експедитора.

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

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

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

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

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

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

*Рекомендована література:* [11, с. 263–265, 284–306; 13, с. 135–137].

#### **Тема 14. Основи раціональної організації праці**

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

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

*Наукова організація праці передбачає три основні групи завдань* (рис. 3.7).

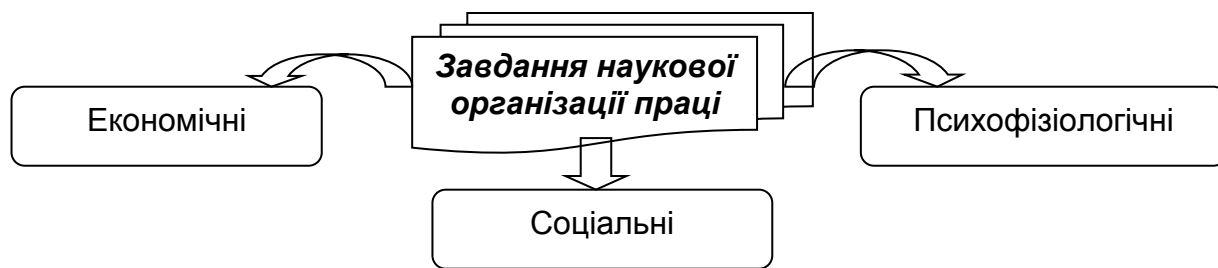


Рис. 3.7. Основні групи завдань наукової організації праці

Основні напрямки наукової організації праці у ресторанному господарстві наведені на рис. 3.8.



Рис. 3.8. Напрями наукової організації праці

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

*Треба розрізняти три види розподілу праці.*

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

**Частковий розподіл праці** наявний між заготівельними та доготівельними підприємствами ресторанного господарства.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Необхідно зрозуміти сутність та мету напрямів наукової організації праці: поліпшення організації, підбору, підготовки й підвищення кваліфікації кадрів; удосконалення трудового процесу, впровадження передових прийомів і методів праці; вдосконалення нормування праці; впроваджен-

ня раціональних форм та методів матеріального й морального стимулювання.

*Рекомендована література:* [11, с. 124–144; 13, с. 60–64].

### **Тема 15. Раціоналізація виробничого процесу**

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

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

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

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

У передсвяткові дні час роботи скорочують на одну годину як за п'ятиденного, так і за шестиденного робочого тижня. У передвихідні дні тривалість роботи скорочують на одну годину тільки за шестиденного робочого тижня.

Необхідно пам'ятати, що максимальна тривалість робочого дня не повинна перевищувати 11 год 30 хв, за цього наступний день має бути вихідним. Нічним вважають час із 22:00 до 06:00, за цього встановлена тривалість роботи (зміни) скорочується на одну годину.

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

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

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

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

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

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

**Комбіновані** графіки зазвичай застосовують на великих підприємствах ресторанного господарства.

**Графік роботи за неповним робочим часом** застосовують для певних категорій людей.

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

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

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

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

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

*Рекомендована література:* [11, с. 137–141; 13, с. 38–56].



## **Тема 16. Нормування праці в ресторанному господарстві**

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

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

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

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

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

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

Необхідно вивчити методи встановлення норм: аналітичні та сумарні.

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

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

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

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

Необхідно знати класифікацію витрат робочого часу, за якою усі витрати робочого часу розподіляють на дві групи: час роботи та час перерв. Час роботи містить такі витрати робочого часу: підготовчо-завершальні, оперативні, витрати часу на обслуговування робочого місця. Час перерв містить регламентовані та нерегламентовані перерви.

**Час підготовчо-завершальної роботи** (ТПЗ) призначений для підготовки виконання виробничого завдання, а також виконання дій, які пов'язані з завершенням роботи.

**Оперативний час** (ТОП) містить основний та допоміжний час.

Основний технологічний час (ТО) витрачають на прийоми та дії, спрямовані на кількісні та якісні зміни стану продуктів, що обробляються.

Допоміжний час (Т<sub>д</sub>) витрачають на дії, які сприяють виконанню основної роботи.

**Час обслуговування робочого місця** (Т<sub>обс</sub>) містить витрати часу на догляд за робочим місцем та підтримку обладнання, інвентарю та інструмента в належному санітарному та робочому стані протягом усієї зміни.

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

До складу **регламентованих перерв** належить час на відпочинок, виробничу гімнастику й особисті потреби (Т<sub>отл</sub>), а також час перерв, що зумовлений технологією та організацією виробництва (Т<sub>пт</sub>).

До складу **нерегламентованих перерв** належать перерви з організаційно-технічних причин (Т<sub>пот</sub>) та перерви, викликані порушенням нормального ходу виробничого процесу або порушенням трудової дисципліни (Т<sub>пнд</sub>).

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

*Рекомендована література:* [11, с. 142–148; 13, с. 60–69].

## **Тема 17. Методи дослідження трудових процесів і витрат робочого часу**

Необхідно вивчити поняття **фотографії робочого часу** (ФРЧ) – це метод вивчення робочого часу шляхом вимірювання його витрат

протягом певного періоду, за цього фотографію робочого часу протягом усієї робочої зміни називають фотографією робочого дня (ФРД).

Треба зрозуміти *мету* проведення фотографії робочого дня.

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

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

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

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

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

На підставі отриманих даних виконують зведення витрат робочого часу та складають фактичний і нормативний (проєктований) баланси робочого часу. Аналізуючи дані спостережень, визначають *показники ефективності використання робочого часу*.

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

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

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

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

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

Необхідно опанувати шляхи вдосконалення нормування праці в закладах ресторанного господарства, які передбачають систематичне підвищення рівня професійних і загальноосвітніх знань працівників, оволодіння ними іншими професіями, суміжними спеціальностями, закріплення кадрів, раціональне використання фахівців.

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

*Рекомендована література:* [11, с. 148–160; 13, с. 69–80].

## **Питання для самоконтролю знань за темами змістового модуля 2**

1. Цілі, завдання, функції та напрями оперативного планування виробництва у закладах ресторанного господарства.

2. Принципи формування виробничої програми для закладів ресторанного господарства різних типів.

3. Вимоги, яких необхідно дотримуватись під час складання плану-меню, планового меню.

4. Чинники, які необхідно враховувати під час складання плану-меню, планового меню.

5. Для яких підприємств складають планове меню та план-меню, мета їхнього складання та порядок розроблення?

6. Для яких підприємств, цехів розробляють наряд-замовлення, з яких етапів воно складається?

7. Вимоги, що висувають до розташування м'ясного цеху.

8. Технологічний процес первинного оброблення м'яса.

9. Обладнання й інвентар м'ясного цеху великої та середньої потужності.

10. Організація робочих місць для приготування усіх видів напівфабрикатів з м'яса.

11. Організація праці у м'ясному цеху.

12. Вимоги, що висувають до розташування птицегольового цеху.

13. Технологічний процес первинного оброблення птиці.

14. Обладнання й інвентар птицегольового цеху великої та середньої потужності.

15. Організація робочих місць у птицегольовому цеху.

16. Організація праці у птицегольовому цеху.

17. Вимоги, що висувають до розташування овочевого цеху.
18. Технологічний процес оброблення овочів та виготовлення з них напівфабрикатів.
19. Обладнання й інвентар овочевого цеху великої і середньої потужності.
20. Організація робочих місць в овочевому цеху.
21. Організація праці в овочевому цеху.
22. Вимоги, що висувають до розташування рибного цеху.
23. Технологічний процес первинного оброблення риби.
24. Обладнання й інвентар, що застосовується у рибному цеху великої та середньої потужності.
25. Організація робочих місць у рибному цеху.
26. Організація праці у рибному цеху.
27. Вимоги, що висувають до розташування м'ясо-рибного цеху.
28. Обладнання й інвентар, який застосовують у м'ясо-рибному цеху.
29. Організація робочих місць у м'ясо-рибному цеху.
30. Організація праці у м'ясо-рибному цеху.
31. Принципи розміщення гарячого цеху у закладах ресторанного господарства.
32. Технологічні лінії та відділення у гарячому цеху, їх призначення та характеристика.
33. Вимоги до мікроклімату гарячого цеху. Режим роботи гарячого цеху.
34. Обладнання супового та соусного відділень гарячого цеху ресторанів, їдалень та інших закладів ресторанного господарства, вимоги до його розміщення.
35. Посуд та інвентар, який застосовують у гарячому цеху.
36. Організація праці кухарів у гарячому цеху.
37. Принципи розміщення холодного цеху у закладах ресторанного господарства.
38. Технологічні лінії, ділянки та робочі місця, що виокремлюють у холодного цеху різних типів закладів ресторанного господарства.
39. Обладнання холодного цеху.
40. Засоби малої механізації, що використовують у холодному цеху.

41. Посуд, інвентар та інструменти, що використовують у холодному цеху.
42. Призначення та склад приміщень кулінарного цеху.
43. Асортимент продукції холодного та гарячого відділень кулінарного цеху та обладнання кулінарного цеху.
44. Вимоги до організації робочих місць у кулінарному цеху.
45. Вимоги до організації праці у кулінарному цеху.
46. Класифікація кондитерських цехів.
47. Принципи розроблення виробничої програми кондитерського цеху.
48. Принципи раціонального розміщення приміщень кондитерських цехів різної потужності.
49. Відділення та виробничі приміщення, що виокремлюють у кондитерському цеху.
50. Лінії та ділянки кондитерського цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем.
51. Організація технологічного процесу виробництва виробів із дріжджового, бісквітного, пісочного, заварного, листового тіста.
52. Організація праці робітників кондитерського цеху.
53. Організація роботи борошняного цеху.
54. Характеристика виробничих та технологічних процесів, які відбуваються у борошняному цеху.
55. Обладнання борошняних цехів.
56. Організація роботи цеху дороблення напівфабрикатів та оброблення зелені.
57. Технологічні операції, що виконують у цехах доробки напівфабрикатів та оброблення зелені.
58. Ділянки, що виокремлюють у цехах дороблення напівфабрикатів та оброблення зелені, їх оснащення обладнанням.
59. Організація роботи допоміжних виробничих приміщень.
60. Призначення та організація роботи експедиції.
61. Організація роботи хліборізки.
62. Організація роботи мийної кухонного посуду.
63. Вимоги до умов праці в мийних кухонного посуду.
64. Вимоги до планування й організації роботи роздавальних.
65. Зміст, завдання та значення наукової організації праці.

66. Основні напрями наукової організації праці.
67. Наукова організація праці як головний чинник забезпечення раціональної організації праці.
68. Основні групи завдань наукової організації праці: економічні, психофізіологічні та соціальні.
69. Основні напрями наукової організації праці.
70. Розподіл та кооперація праці, їх види та характеристика.
71. Удосконалення організації та обслуговування робочих місць.
72. Основні напрями поліпшення умов праці.
73. Правова основа режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства.
74. Характеристика основних показників тривалості робочого часу, які встановлені законодавством про працю.
75. Графіки виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства, їх характеристика та основні принципи складання.
76. Раціоналізація режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства.
77. Мета дослідження трудових процесів.
78. Класифікація витрат робочого часу, їх характеристика.
79. Мета фотографії робочого часу, її види.
80. Етапи проведення фотографії робочого часу.
81. Організаційно-технічні умови, що вивчаються у період підготовки до спостережень.
82. Структура та порядок заповнення картки фотографії робочого часу.
83. Порядок проведення оброблення результатів фотографії робочого часу.
84. Порядок складання нормативного та фактичного балансів робочого часу.
85. Шляхи визначення зростання продуктивності праці та рівня підвищення ефективності використання робочого часу.
86. Заходи щодо поліпшення використання робочого часу та раціоналізації організації праці, що забезпечать ліквідацію втрат робочого часу.

### **Змістовий модуль 3. Організаційні основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства**

#### **Тема 18. Характеристика методів, видів та форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства**

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

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

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

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

Необхідно знати, що **метод обслуговування офіціантами** застосовують у ресторанах, кафе, барах і поділяють на різні форми.

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

*За способом розрахунку* – розподілять на дві *форми*: з попереднім розрахунком та з подальшим розрахунком.

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

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

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

До *комбінованого методу обслуговування* зараховують обслуговування барменами й буфетниками. Комбінований метод застосовують,



також під час організації столів-буфетів й обслуговування за типом «шведський стіл», які широко практикують у ресторанах та кафе.

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

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

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

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

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

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

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

*Рекомендована література:* [9; 11; 12].

## **Тема 19. Характеристика матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства**

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

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

аквадизайн, використання елементів флористики в дизайні інтер'єру, тощо.

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

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

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

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

Треба знати різновиди крісел та стільців, які використовують у закладах ресторанного господарства, їхні основні розміри та вимоги, які до них висувають.

Слід знати призначення, матеріали, з яких їх виконують та розміри сервантів, підсобних столиків, пересувних сервувальних столиків, холодильних шаф.

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

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

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

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

Слід розрізняти порцеляново-фаянсовий посуд, що випускають:

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

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

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

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

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

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

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

*Рекомендована література:* [9; 11; 12; 24].

## **Тема 20. Організація та моделювання різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства**

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

Треба знати, що під час складання меню *необхідно дотримуватись* певної послідовності запису страв та напоїв, керуватись приблизним асортиментом страв, напоїв та виробів, який встановлений для

кожного закладу ресторанного господарства залежно від його типу й класу, а також ураховувати особливості контингенту, який обслуговують, потужність підприємства, наявність сировини та продуктів, сезонність, час обслуговування, кваліфікаційний склад кухарів, потужність та оснащеність підприємства необхідним обладнанням, посудом, інвентарем, трудомісткість страв й кулінарних виробів. А також, при цьому необхідно забезпечити різноманітність закусок, страв та кулінарних виробів як за видами сировини, так і за способами кулінарного оброблення, а також правильне поєднання гарніру з основним продуктом.

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

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

Необхідно засвоїти, що підготовку залів закладів ресторанного господарства до прийому споживачів виконують щодня, вона містить такі операції: прибирання торговельних приміщень, розміщення меблів з урахуванням ширини основних та допоміжних проходів, попередню сервірування столів у залі ресторану.

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

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

Треба звернути увагу на те, що предмети сервірування видають відповідно до кількості столів та норм оснащення, а особливу увагу звертають на їх якість.

Необхідно знати порядок та правила, яких треба дотримуватись під час *протирання (полірування) посуду та наборів*, яке виконують перед

сервуванням столів офіціанти, а також підготовки наборів зі спеціями та вазочок з квітками. Завершальним етапом у підготовці залів до обслуговування є накривання столів скатертинами.

Треба знати, що у закладах ресторанного господарства розрізняють два види сервування столів: попереднє та додаткове (за меню).

Необхідно вивчити склад, порядок та техніку роботи офіціантів під час *попереднього сервування столів*.

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

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

Необхідно вивчити послідовність та правила подавання страв та закусок, які залежать від способів теплового оброблення продуктів, сполучення основного продукту з гарніром, соусом тощо.

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

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

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

Необхідно засвоїти особливості подавання других страв, асортимент продукції, температурний режим подавання, посуд, що застосовують при цьому.

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

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

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

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

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

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

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

*Рекомендована література:* [9;11; 12; 21].

### **Питання для самоконтролю знань за темами змістового модуля 3**

1. Класифікація самообслуговування за різними ознаками.
2. Класифікація методу обслуговування офіціантами за різними ознаками.
3. Вимоги до організації обслуговування споживачів у підприємствах ресторанного господарства, в яких використовують комбіновані методи обслуговування.
4. Особливості організації обслуговування споживачів із використанням «шведської лінії» або «шведського столу».
5. Функції «шведського столу», його переваги. Основні принципи складання меню. Сервування «шведського столу».
6. Порядок обслуговування споживачів під час використання «шведського столу». Обов'язки офіціантів.
7. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у підприємствах ресторанного господарства.

8. Номенклатура та характеристика обладнання, що застосовують у торговельних приміщеннях закладів ресторанного господарства різних типів.

9. Основні види та характеристика столового посуду, наборів, столової білизни, що використовують у закладах ресторанного господарства.

10. Види та характеристика торговельних приміщень підприємств ресторанного господарства, їх визначення.

11. Характеристика торговельних приміщень підприємств ресторанного господарства з обслуговуванням офіціантами.

12. Підготовка торговельних приміщень до обслуговування споживачів.

13. Правила одержання та підготовки столового посуду, наборів, білизни.

14. Попереднє сервування столів у підприємствах ресторанного господарства під час обслуговування споживачів офіціантами. Послідовність та сервування столів. Підготовка обслуговувального персоналу до роботи.

15. Загальна характеристика меню та преїскуранта.

16. Види меню, їхня характеристика, призначення та принципи складання.

17. Послідовність запису страв, кулінарних виробів та напоїв у меню.

18. Принципи складання преїскуранта. Оформлення меню й преїскуранта.

19. Загальні принципи організації обслуговування відвідувачів у ресторані.

20. Організація повсякденного обслуговування споживачів у ресторані.

21. Характеристика елементів обслуговування споживачів у ресторані.

22. Характеристика способів подавання страв та закусок.

23. Особливості подавання та порціювання страв під час обслуговування споживачів за різних способів.

24. Організація роботи бармена.

25. Раціональна організація робочого місця бармена.

26. Вимоги до бармена.

## **Змістовий модуль 4. Спеціальні форми обслуговування, що застосовуються у закладах ресторанного господарства. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства**

### **Тема 21. Організація проведення банкетів та прийомів. Організація обслуговування банкетів за столом**

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

Необхідно пам'ятати, що під час організації банкету зазвичай передбачають подавання аперитиву, який подають в аванзалі, протягом 15 – 40 хв, у якості якого можуть бути подані коктейлі, кріплені, напівсолодкі та сухі вина, горілка, соки, а влітку – вода, пиво. Під час подавання аперитиву можуть бути запропоновані й закуски. Після закінчення аперитиву учасники банкету переходять до зали, де починається банкет.

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

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

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

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

Необхідно пам'ятати, що банкет з частковим обслуговуванням офіціантами має неофіційний характер і зазвичай його організують у тому випадку, якщо він має товариський або сімейний характер. Це може бути сніданок, обід, вечеря або ушанування на честь будь-якої

події: знаменна дата, зустріч, ювілей, весілля і т. д. Розміщення гостей за столом на таких банкетах довільне, проте для почесних учасників та улаштувачів банкету виділяють місця в центрі столу.

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

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

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

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

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

*Рекомендована література:* [11; 12; 19; 22; 24].

## **Тема 22. Організація обслуговування банкетів групи фуршет**

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

Треба знати основні особливості банкету-фуршет та його переваги.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Під час прийому замовлення з'ясовують кількість гостей, їх склад, тривалість банкету-коктейлю, порядок роботи барної стійки.

Для банкету-коктейлю необхідна велика кількість келихів, склянок для соків. На випадок подавання крешону необхідні крешонниці (для готування) та ложки до них. Для подання закусок використовують фарфорові та металеві блюда.

Під час організації банкету-коктейлю необхідне додаткове приміщення, що межує з залом. У ньому організують буфет для підготовки, розливу та відпускання офіціантам напоїв. На столи, покриті скатертниками, ставлять блюда із закусками, отриманими з виробництва ресторану.

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

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

Необхідно вивчити особливості обслуговування споживачів під час банкету.

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

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

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

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

*Рекомендована література:* [11; 12; 22; 24].

### **Тема 23. Організація проведення банкету-чаю, банкету кави**

Необхідно знати, що банкет-чай зазвичай організують жінки для жінок, але не виключена можливість запрошення і чоловіків. Такий банкет проводять у другій половині дня, приблизно з 16:00 до 18:00 год.

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

У залі, де організують банкет, ставлять круглі або овальні столи, стільці, крісла, невеликі дивани. За відсутності круглих та овальних столів використовують квадратні або прямокутні. Столи накривають полотняними кольоровими скатерттинами з малюнком ніжних тонів.

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

Необхідно пам'ятати, що кращою прикрасою чанного столу є самовар. Його ставлять на основний стіл, ліворуч від хазяйки або на невеликий підсобний стіл, що підставлений упритул до основного з лівого

боку від хазяйки. Порцеляновий чайник із завареним чаєм та чашки ставлять біля самовара.

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

Необхідно знати порядок підготовки та проведення банкету-кави.

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

Треба вивчити техніку подавання кави та її варіанти.

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

*Рекомендована література:* [11; 12; 21].

#### **Тема 24. Організація обслуговування споживачів за типом «шведський стіл»**

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

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

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

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

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

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

Слід урахувати конструктивні особливості устаткування «шведської лінії» у закладах ресторанного господарства.

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

*Рекомендована література:* [9; 11; 12; 21; 24].

## **Тема 25. Організація проведення тематичних заходів у закладах ресторанного господарства**

Необхідно вивчити організаційні процеси підготовки та проведення тематичних заходів.

Треба з'ясувати види та характеристику тематичних заходів.

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

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

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

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

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

Слід вивчити технологічний процес організації обслуговування весільних банкетів.

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

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

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

*Рекомендована література:* [9; 11; 12; 24; 25].

## Тема 26. Кейтеринг як складова бізнесу у ресторанному господарстві

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

*Кейтеринг в Україні має декілька напрямів:*

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

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

1. Індивідуальне обслуговування.
2. Корпоративне обслуговування.

Треба розрізняти різновиди кейтерингу:

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

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

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

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

Необхідно вивчити ринок кейтерингу.

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

Слід знати вимоги до обслуговувального персоналу.

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

*Рекомендована література:* [18; 22; 24].

## **Тема 27. Організація обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства**

Необхідно дослідити основні напрями розвитку ресторанного бізнесу в туристичній індустрії.

Слід знати організацію обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства. Основні напрями розвитку туристичної індустрії.

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

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

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

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

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

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

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

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

Необхідно знати технологічний процес обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства за типом «шведський стіл».

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

*Рекомендована література:* [9; 11; 12; 21].



## **Питання для самоконтролю знань за темами змістового модуля 4**

1. Класифікація банкетів.
2. Організація обслуговування банкетів та прийомів. Порядок прийому замовлень на обслуговування банкетів, документи, які оформлюють 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, сервірування 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, сервірування столів.
9. Особливості організації обслуговування споживачів під час банкету з частковим обслуговуванням офіціантами.
10. Особливості організації банкету-фуршету.
11. Варіанти сервірування фуршетних столів склом. Характеристика сервірування фуршетних столів.
12. Асортимент страв та напоїв на банкет-фуршет.
13. Організація обслуговування споживачів під час банкету-фуршету.
14. Особливості організації банкету-коктейлю.
15. Особливості організації банкету-чаю.
16. Особливості організації банкету-кави.
17. Етикет на прийомах та під час візиту.
18. Особливості обслуговування іноземних туристів у закладах ресторанного господарства.

## **Рекомендована література**

### **Основна**

1. Давидова О. Ю. Організація виробництва : підручник / О. Ю. Давидова. – Харків : ХДУХТ, 2021. – 228 с.

2. Давидова О. Ю. Організація в ресторанному господарстві (виробництво) : підручник / О. Ю. Давидова, Н. В. Полстяна. – Харків : Видавництво Іванченка І. С., 2017. – 331 с.

3. Давидова О. Ю. Організація ресторанного господарства : підручник / О. Ю. Давидова. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2023. – 488 с.

### **Додаткова**

4. Архіпов В. В. Організація виробництва на підприємствах ресторанного господарства : підручник / В. В. Архіпов. – Київ : Вища школа, 2008. – 346 с.

5. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства / В. В. Архіпов, В. А. Русавська. – Київ : Центр учбової літератури, 2009. – 340 с.

6. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства / В. В. Архіпов. – Київ, Інкос, 2007. – 280 с.

7. Давидова О. Ю. Ресторанний менеджмент : підручник / О. Ю. Давидова, А. І. Усіна, І. В. Середа ; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ, 2014. – 328 с.

8. Малюк Л. П. Організація виробництва на підприємствах : навч. посіб. / Л. П. Малюк, Т. П. Кононенко. – Полтава : ПУСКУ, 2009. – 254 с.

9. Організація послуг харчування : підручник / А. І. Усіна, О. Ю. Давидова, І. В. Сегеда, Т. П. Кононенко ; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ, 2014. – 304 с.

10. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства / Н. О. П'ятницька. – Київ : КНТУ, 2009. – 632 с.

11. Петрищев М. О. Карти організації праці на підприємствах громадського харчування / М. О. Петрищев. – Київ : Техніка, 1986. – 168 с.

12. Черевко О. І. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу / О. І. Черевко, Л. П. Малюк, Г. В. Дейниченко. – Харків : ПКФ «Фавор ЛТД», 2003. – 440 с.

13. Semi-finished products based on protein-carbohydrate raw milk materials: Economic justification of introducing in restaurants / T. Shtal, O. Davydova, S. Sysoieva, et al. // Rivista Di Studi Sulla Sostenibilita. – 2022. – No. 2. – Pp. 289–303.

## Інформаційні ресурси

14. Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства) [Електронний ресурс] : ДБН В 2.2-25:2009. – Режим доступу : <https://www.klimatvdomi.com/pdf/2.2.25.2009ua.pdf>.

15. Громадське харчування. Терміни та визначення [Електронний ресурс] : ДСТУ 3862-99. – Режим доступу : [http://www.ksv.biz.ua/GOST/DSTY\\_ALL/DSTY3/dsty\\_3862-99.pdf](http://www.ksv.biz.ua/GOST/DSTY_ALL/DSTY3/dsty_3862-99.pdf).

16. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс] : ДСТУ 4281:2004. – Режим доступу : [https://dnaop.com/html/34057/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3\\_4281\\_2004](https://dnaop.com/html/34057/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4281_2004).

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

18. Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 03.01.2003 р., № 2. «Рекомендовані норми технічного оснащення закладів ресторанного господарства» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0002569-03#Text>.

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

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

21. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства (Наказ № 219 від 24.07.2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text>.

22. Про захист прав споживачів [Електронний ресурс] : Закон України. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.

23. Про підприємництво [Електронний ресурс] : Закон України. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/698-12#Text>.

24. Про підприємства в Україні [Електронний ресурс] : Закон України. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/887-12#Text>.

25. Сервер Верховної Ради України. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.

26. Стандартизація послуг. Основні положення [Електронний ресурс] : ДСТУ 3279-95. – Режим доступу : [https://dnaop.com/html/61371/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3\\_3279-95](https://dnaop.com/html/61371/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_3279-95).

## Зміст

Вступ.....	3
1. Тематичний план навчальної дисципліни.....	4
2. Завдання для самостійного вивчення дисципліни .....	7
3. Рекомендації до самостійного вивчення матеріалів навчальної дисципліни.....	12
Змістовий модуль 1. Організаційні основи роботи закладів ресторанного господарства. Організація забезпечувальної системи закладів ресторанного господарства .....	12
Змістовий модуль 2. Організація виробничої системи закладів ресторанного господарства. Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства .....	27
Змістовий модуль 3. Організаційні основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.....	56
Змістовий модуль 4. Спеціальні форми обслуговування, що застосовуються у закладах ресторанного господарства. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства.....	64
Рекомендована література.....	73
Основна .....	73
Додаткова .....	74
Інформаційні ресурси .....	75

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

# ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

**Методичні рекомендації  
до самостійної роботи студентів  
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»  
освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес»  
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти**

*Самостійне електронне текстове мережеве видання*

Укладач **Давидова** Оксана Юріївна

Відповідальний за видання *О. Ю. Давидова*

Редактор *В. О. Дмитрієва*

Коректор *В. Ю. Труш*

План 2023 р. Поз. № 168 ЕВ. Обсяг 77 с.

---

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

---

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