

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО**

КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Організація ресторанного господарства

(назва навчальної дисципліни)

ПРОГРАМА

навчальної дисципліни

підготовки бакалаврів

(рівень вищої освіти)

галузь знань 24 Сфера обслуговування

(шифр і назва напрямку)

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва спеціальності)

Львів-2019

Навчальна програма з дисципліни «Організація ресторанного господарства»
для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

III-IV с. (денна і заочна форми навчання)

Розробники: проф. д.вет.н. Паска М.З., к.т.н. Іжевська О.П.

Навчальна програма затверджена на засіданні кафедри готельно-ресторанного
бізнесу

Протокол від “02” вересня 2019 року № 1

Завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу

(підпис)

(Голод А.П.)
(прізвище та ініціали)

Обговорено та рекомендовано вченою радою факультету туризму

Протокол від “ ____ ” _____ 2019 року № ____

Обговорено та рекомендовано вченою радою факультету післядипломної та
заочної освіти

Протокол від “ ____ ” _____ 2019 року № ____

Голова вченої ради факультету туризму

(підпис)

(В.З.Холявка)
(прізвище та ініціали)

Голова вченої ради факультету післядипломної та заочної освіти

(підпис)

(О.Ю. Сидорко)
(прізвище та ініціали)

Програма вивчення навчальної дисципліни «Організація ресторанного господарства» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

Міждисциплінарні зв'язки: «Технологія продукції ресторанного господарства», «Товарознавство», «Проектування закладів готельно-ресторанного господарства», «Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства», «Організація барної справи», «Етнічні особливості гостинності» та ін.

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

Змістовий модуль I. Особливості організації різних форм обслуговування у закладах ресторанного господарства

Змістовий модуль II. Характеристика типів закладів ресторанного господарства, їх оснащення та інформаційне забезпечення процесу обслуговування

Змістовий модуль III. Характеристика процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства

Змістовий модуль IV. Організація обслуговування бенкетів та прийомів

Змістовий модуль V. Особливості обслуговування в закладах ресторанного господарства при готельно-туристичних комплексах

Змістовий модуль VI. Особливості обслуговування певних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни «Організація ресторанного господарства» набуття теоретичних знань і практичних навичок із сучасної організації виробництва в закладах ресторанного господарства, які забезпечують формування у студентів організаторських здібностей, вироблення практичних навичок і вмінь вирішення поставлених завдань в процесі виробничої діяльності, вивчення загальних закономірностей та сучасних методів організації виробничих процесів у закладах ресторанного господарства, освоєння принципів обслуговування різних контингентів споживачів у закладах та поза їх межами і особливості їх розвитку на сучасному етапі.

1.2. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати: класифікацію підприємств ресторанного господарства, характеристику різних типів підприємств ресторанного господарства, джерела постачання та вибір постачальника продуктів, технологічний процес руху товарів на підприємствах ресторанного господарства, призначення і компонування складських приміщень, виробничу структуру закладу ресторанного господарства, організацію виробництва у закладі ресторанного господарства, оперативне планування виробництва та ведення технологічної документації, основи раціональної організації праці на виробництві, основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства та характеристику видів, методів і форм обслуговування; характеристику матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства; технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані; правила подавання страв; організацію обслуговування бенкетів та прийомів; організацію форм обслуговування іноземних туристів при готелях; особливості обслуговування споживачів під час проведення спеціальних заходів, в місцях відпочинку споживачів, на пасажирському транспорті; особливості організації харчування студентів, учнів.

вміти: дати повну характеристику підприємств ресторанного господарства різних типів, характеризувати кожну стадію виробничого процесу на підприємствах ресторанного господарства різних типів, дати повну характеристику виробничих приміщень закладів ресторанного господарства, розрахувати виробничу програму для закладів заготівельних, доготівельних, з повним виробничим циклом по виробництву напівфабрикатів та готової продукції, розраховувати чисельність працюючого персоналу, складати графіки виходу на роботу працівників, плани-меню різних типів закладів ресторанного господарства, характеризувати та розрізняти види, методи та форми обслуговування; давати характеристику матеріально-технічній базі закладів ресторанного господарства; керувати технологічним процесом обслуговування споживачів у ресторані; подавати страви; організовувати процес обслуговування бенкетів та прийомів; організовувати процес обслуговування іноземних туристів при готелях, в місцях відпочинку споживачів, на пасажирському транспорті; створювати організацію обслуговування студентів, учнів

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 225 годин / 7,5 кредитів ECTS.

2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль I.

Особливості організації різних форм обслуговування у закладах ресторанного господарства

Тема 1. Форми обслуговування та особливості їх застосування під час презентацій, свят

1. *Поняття основних видів обслуговування в закладах ресторанного господарства.* Використання видів, методів і форм обслуговування у закладах ресторанного господарства. Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до них.

2. *Поняття методів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.* Характеристика методу обслуговування офіціантами, барменами. Характеристика методу самообслуговування. Характеристика комбінованого методу.

3. *Види сервісу у закладах ресторанного господарства.* Характеристика французького сервісу. Особливості закладів ресторанного господарства, які використовують французький сервіс для обслуговування споживачів. Характеристика англійського сервісу. Особливості використання ресторанного візка під час обслуговування споживачів. Характеристика американського сервісу, особливості його застосування. Характеристика російського сервісу. Особливості заходів, на яких використовують російський сервіс.

4. *Поняття форм обслуговування споживачів як організаційний прийом.* Характеристика форм обслуговування по типу «а ля карт», «а парт», «табльдот», «шведський стіл», буфетне обслуговування. Характеристика форми обслуговування по відпуску скомплектованих обідів.

Змістовий модуль II.

Характеристика типів закладів ресторанного господарства, їх оснащення та інформаційне забезпечення процесу обслуговування

Тема 2. Класифікація закладів ресторанного господарства

1. *Поняття закладу ресторанного господарства як організаційно-структурної одиниці у сфері ресторанного господарства.* Класифікація підприємств ресторанного господарства залежно від характеру виробництва, асортименту продукції, що випускається, об'єму і видів послуг, що надаються.

2. *Типи підприємств громадського харчування за характером торгово-виробничої діяльності.* Характеристика ресторану як закладу ресторанного господарства. Особливості різновиду ресторану - ресторан-бару. Характеристика ресторану за спеціальним замовленням. Характеристика кафе та його різновидів: кав'ярня, кафе-бар, кафе-пекарня, таверна, чайний салон. Характеристика бару, кафетерію, закускової, буфету, їдалень, закладу швидкого обслуговування. Особливості призначення фабрики-заготівельні, фабрики-кухні, домашньої кухні.

3. *Матеріально-технічне постачання у закладах ресторанного господарства.* Фактори, що впливають на кількість матеріальних засобів у

закладах ресторанного господарства. Призначення норм витрат та норм оснащення у закладах ресторанного господарства.

4. Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до них.

Послуги, які можуть надаватись відвідувачам у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Додаткові послуги, які можуть надаватись відвідувачам, у закладах ресторанного господарства різних типів і класів.

Тема 3. Характеристика торговельних приміщень для обслуговування відвідувачів закладів ресторанного господарства

1. Види торговельних приміщень. Характеристика торговельних приміщень для споживачів: вестибюль, гардероб, туалетні кімнати, аванзал, зали підприємств ресторанного господарства.

2. Взаємозв'язок торговельних залів, виробничих та підсобних приміщень. Характеристика основних груп приміщень: складська група, виробнича група, торговельна група, адміністративно-побутова група, група технічних приміщень.

3. Поняття інтер'єру торговельних приміщень закладів ресторанного господарства. Основні показники інтер'єру торговельного залу. Загальна характеристика дизайну закладів ресторанного господарства загальнодоступної мережі. Стилi дизайну інтер'єрів залів закладів ресторанного господарства.

4. Характеристика роздавальні, буфету та підсобних приміщень. Характеристика робочих місць у роздавальні. Оснащення роздавальні. Призначення буфету, приміщення для нарізання хліба, сервізної, мийної столового посуду у закладах ресторанного господарства.

5. Характеристика обладнання і меблів для торговельних приміщень. Розміри ресторанних, бенкетних і столів для їдалень, кафе, закусочних. Норми оснащення ресторанів меблями. Характеристика пересувних столів і візочків для сервіровки на колесах. Характеристика стільців і крісел, барних табуретів, сервантів.

Тема 4. Характеристика та призначення порцелянового, фаянсового, керамічного, металевого посуду та наборів основної і допоміжної груп

1. Основні види столового посуду і наборів. Характеристика порцелянового та фаянсового посуду. Асортимент та призначення порцелянового та фаянсового посуду.

2. Характеристика керамічного та металевого посуду. Асортимент та призначення керамічного та металевого посуду.

3. Характеристика наборів основної і допоміжної груп. Асортимент та призначення основних наборів. Асортимент та призначення допоміжних наборів.

4. Вимоги до миття столового посуду та наборів. Правила миття посуду за допомогою мийних машин. Правила миття посуду ручним способом. Правила миття наборів.

Тема 5. Характеристика та призначення скляного, кришталевого посуду, дерев'яного і пластикового посуду, столової білизни. Норми оснащення, зберігання та облік столового посуду, столової білизни у закладах ресторанного господарства

1. *Характеристика скляного і кришталевого посуду.* Асортимент та призначення індивідуального та багатопорційного скляного (кришталевого) посуду. Отримання скляного посуду для обслуговування відвідувачів.

2. *Характеристика дерев'яного і пластикового посуду.* Асортимент та призначення дерев'яного посуду. Характеристика посуду і наборів із полімерних матеріалів, фольги та паперу.

3. *Характеристика столової білизни.* Види та призначення столової білизни у закладах ресторанного господарства. Характеристика серветок.

4. *Норми оснащення посудом, наборами, столовою білизною для закладів ресторанного господарства.* Зберігання та облік столового посуду, наборів, столової білизни. Отримання столового посуду, наборів і столової білизни для обслуговування відвідувачів.

Тема 6. Підготовка торгових приміщень у закладах ресторанного господарства. Сервіровка столів

1. *Підготування торгових приміщень до обслуговування.* Розміщення меблів у торговельному залі. Підготування квітів. Підготування (полірування) столового посуду і наборів.

2. *Загальні правила сервірування столу.* Порядок накривання стола скатертиною. Правила сервіровки столу порцеляновим, фаянсовим посудом, наборами, складним посудом.

3. *Попереднє сервірування столів.* Сервірування столу для сніданку, обіду, вечері. Сервірування столу для обслуговування споживачів по меню бізнес – ланчу, комплексного обіду. Додаткове сервірування столу. Сервірування стола у дитячому ресторані. Сервірування стола при обслуговуванні туристів.

4. *Бенкетне сервірування столу.* Сервіровка столу для бенкету із розміщенням за столом із повним обслуговуванням офіціантами. Сервіровка столу для бенкету із розміщенням за столом із частковим обслуговуванням офіціантами.

5. *Сервірування столу серветками.* Особливості сервірування серветками бенкетних столів, фуршетних столів. Форми складання серветок.

Тема 7. Види меню. Складання меню для різних типів закладів ресторанного господарства

1. *Призначення та класифікація меню.* Характеристика різних видів меню: вільного вибору (порційних страв, обмеженого, окремого дня, страв масового споживання); скомплектованого (меню комплексного обіду в закладах швидкого обслуговування, меню загального стола в ресторані; меню денного раціону); бенкетного; комбінованого.

2. *Електронне меню (Е-мени).* Характеристика електронного меню.

Можливості електронного меню у закладах ресторанного господарства.

3. *Порядок складання меню.* Відповідальність за розробку меню у закладах ресторанного господарства. Особливості складання меню вільного вибору. Порядок запису страв та напоїв у меню вільного вибору. Особливості складання меню денного раціону харчування.

4. *Фірмові страви, порядок їх розробки.* Значення Збірника рецептур при створенні технологічної документації на фірмові страви. Порядок розробки технологічної карти на фірмову страву, напій, кондитерський чи кулінарний виріб. Проведення контрольної перевірки якісних показників запропонованої страви. Затвердження і погодження рецептури на фірмову страву.

Тема 8. Вимоги до створення та оформлення меню у закладах ресторанного господарства різних типів і класів

1. *Вимоги до створення меню у закладах ресторанного господарства різних типів і класів.* Складання планового меню на тиждень, декаду (циклічне меню) у закладах ресторанного господарства з певним контингентом споживачів (їдалень при виробничих підприємствах, навчальних закладах, дитячих установах, будинках відпочинку). Створення меню (планування кількості) у закладах ресторанного господарства з непостійним контингентом споживачів.

2. *Вимоги до оформлення меню в закладах ресторанного господарства різних типів і класів.* Особливості розробки концепції, дизайну, тексту для оформлення меню із розрахунку до типу і класу закладу ресторанного господарства, його споживача. Роль додаткової інформації про страви та напої у меню.

3. *Технологічна документація.* Види Збірників рецептур страв, кулінарних і кондитерських виробів. Порядок визначення маси відходів, маси нетто, маси бруто продуктів за допомогою Збірника рецептур.

Змістовий модуль III.

Характеристика процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства

Тема 9. Технологічний процес обслуговування в закладах ресторанного господарства

1. *Основні елементи обслуговування в ресторанах під час зустрічі і розміщення гостей, прийому і оформлення замовлення.* Особливості зустрічі споживачів у ресторані швейцаром, hostess, метрдотелем. Правила розміщення відвідувачів за столом у ресторані. Особливості подачі меню, карти напоїв. Процес приймання замовлення. Послідовність запису замовлення офіціантом. Вимоги до офіціантів, які приймають замовлення у відвідувачів. Робота офіціанта із комп'ютерним касовим терміналом.

2. *Технологічний процес обслуговування гостей в ресторанах після прийняття замовлення.* подача продукції сервіс-бару (буфету). Виконання до сервіровки відповідно до замовлення. Послідовність подачі страв та напоїв.

Підготовка столу до подачі чергової страви. Порядок прибирання використаного посуду способом "у три тарілки, "у дві тарілки".

3. *Порядок розрахунку з відвідувачами.* Розрахунок готівкою. Особливості безготівкового розрахунку з відвідувачами. Техніка роботи з пластиковими картами.

4. *Підготовка персоналу до обслуговування споживачів.* Зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу, формений одяг і взуття, етика поведінки, проведення інструктажів. Правила роботи з підносом під час обслуговування в ресторані. Методи організації роботи офіціантів.

Тема 10. Особливості подачі страв і напоїв у закладах ресторанного господарства

1. *Особливості подачі закусок.* Асортимент холодних страв та закусок, послідовність подавання, температурний режим. Особливості сервування стола

при подаванні холодних страв і закусок . Техніка подавання холодних страв та закусок. Підбір посуду та наборів для подавання. Асортимент гарячих закусок. Послідовність та правила подавання гарячих закусок.

2. *Особливості подачі перших страв.* Асортимент перших страв, послідовність подавання, температурний режим, посуд для подачі. Особливості сервування стола при подаванні перших страв. Особливості подавання супів при груповому та індивідуальному обслуговуванні. Техніка подавання перших страв. Підбір посуду та наборів для подавання.

3. *Особливості подачі других гарячих страв.* Асортимент других гарячих страв, послідовність подавання, температурний режим, посуд для подачі. Особливості сервування стола при подаванні других гарячих страв. Правила подавання других гарячих страв, посуд та набори, що застосовуються. Правила подавання національних страв у керамічних глечиках. Прийоми перекладання страв. Техніка подавання страв методом фламбування. Характеристика процесу траншування страв та умови для його виконання.

4. *Особливості подачі солодких страв.* Асортимент солодких страв, послідовність подавання, температурний режим. Особливості сервування стола та правила обслуговування споживачів при подаванні солодких страв. Техніка подавання солодких страв при індивідуальному та груповому обслуговуванні. Особливості подавання фруктів в асортименті при індивідуальному та груповому обслуговуванні. Особливості сервування стола при подаванні фруктів. Правила подавання фруктів, ягід. Техніка фламбування десертів, фруктів. Правила подавання кондитерських виробів.

5. *Особливості подачі гарячих напоїв.* Правила та техніка подавання чаю, кави, какао, шоколаду. Підбір посуду для подачі гарячих напоїв, температурний режим.

Тема 11. Карта вин. Техніка обслуговування гостей вином

1. *Професійні вимоги до персоналу, який обслуговує гостей напоями.* Обов'язки сомельє. Оснащення робочого місця сомельє посудом, наборами,

столовою білизною, що використовуються для подавання напоїв.

2. *Техніка обслуговування гостей вином.* Замовлення вина. Підготовка вина (контроль якості, температурний режим). Подавання вина (представлення вина, декантування вина, відкривання пляшки, дегустація, наповнення бокалів, повторне замовлення). Особливості зберігання вин.

3. *Оформлення карти вин.* Послідовність запису напоїв у винній карті. Структура карт напоїв у різних країнах. Послідовність запису напоїв у преїскуранті.

4. *Основи еногастрономії.* Поняття еногастрономії. Основні принципи підбору вин та інших алкогольних напоїв.

Тема 12. Рекомендації щодо вживання вин, алкогольних напоїв, пива, безалкогольних напоїв

1. *Подавання аперитивів.* Призначення аперитиву. Рекомендації алкогольний, безалкогольних напоїв для аперитиву.

2. *Рекомендації щодо вживання вин.* Поєднання білих вин зі стравами. Поєднання червоних вин зі стравами. Рекомендації щодо вживання солодких, ігристих вин. Особливості споживання кріплених вин. Принципи щодопоєднання сирів і вина. Підбір посуду для подавання вин. Температура подавання вин.

3. *Рекомендації щодо вживання міцних алкогольних напоїв.* Особливості подачі горілки, настоянок, лікерів, бальзамів, коньяків, віскі, текіли. Підбір посуду для подавання алкогольних напоїв. Температура подавання напоїв.

4. *Рекомендації щодо споживання пива, безалкогольних напоїв.* Особливості подачі пива. Поєднання пива із закусками. Види і характеристика мінеральних вод. Температура подавання напоїв.

Змістовий модуль IV.

Організація обслуговування бенкетів та прийомів

Тема 13. Класифікація бенкетів і прийомів. Організація бенкету з повним обслуговуванням офіціантами

1. *Класифікація бенкетів і прийомів.* Бенкети офіційні та неофіційні.

Види бенкетів з розміщенням за столом. Види бенкетів без розміщення за столом. Поділ бенкетів за участю персоналу в обслуговуванні. Поділ бенкетів за асортиментом страв і напоїв.

2. *Порядок прийому замовлення на обслуговування свят.* Складання договору-замовлення. Оформлення замовлення-рахунка. Порядок розрахунку.

3. *Характеристика бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.* Підготовка до проведення бенкету. Визначення загальної площі бенкетної зали. Розрахунок та розміщення бенкетних столів. Повне сервірування бенкетних столів. Призначення картки-меню, кувертної картки, їх розміщення. Організація аперитиву перед початком бенкету. Правила розміщення учасників бенкету за столом та черговість їх обслуговування. Розрахунок обслуговуючого персоналу при обслуговуванні бенкету з повним обслуговуванням офіціантами.

4. Меню бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Особливості подачі страв та напоїв на бенкеті за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Організація подачі чаю, кави бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.

Тема 14. Організація бенкету з частковим обслуговуванням офіціантами, бенкету за типом шведського столу

1. *Характеристика бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами.* Визначення загальної площі бенкетної зали. Розрахунок та розміщення бенкетних столів. Особливості сервірування бенкетних столів. Порядок розподілу столів на секції та підбір багатопорційного посуду.

2. *Меню бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами.* Особливості подачі страв та напоїв на бенкеті за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Розподіл обслуговуючого персоналу. Правила викладання страв, закусок та напоїв на бенкетний стіл. Функції офіціантів під час обслуговування гостей.

3. *Характеристика бенкету за типом шведського столу.* Переваги банкет-прийому "шведський стіл". Асортимент страв та напоїв. Розміщення страв, напоїв на бенкетному столі. Розміщення закусточних столиків у залі, їх сервіровка. Особливості споживання їжі гостями під час банкет-прийому "шведський стіл". Функції обслуговуючого персоналу під час обслуговування гостей.

Тема 15. Організація бенкету-фуршету та його різновидів, бенкету-коктейлю

1. *Характеристика бенкету-фуршету.* Підготовка до проведення бенкету-фуршету. Визначення загальної площі бенкетної зали. Розрахунок та розміщення фуршетних столів та додаткових столів у залі. Покриття фуршетних столів скатертинами. Розрахунок посуду для фуршету. Порядок сервіровки столів. Варіанти сервірування столу для бенкету-фуршету скляним посудом. Особливості одностороннього та двостороннього сервірування столу для бенкету-фуршету. Функції офіціантів під час обслуговування гостей.

2. *Характеристика бенкет-фуршет-десерту.* Призначення бенкет-фуршет-десерту. Асортимент страв та напоїв. Порядок сервіровки столів для бенкет-фуршет-десерту.

3. *Характеристика бенкет-коктейль-фуршету.* Організація обслуговування бенкет-коктейлю у першому залі. Організація бенкет-фуршету у другому залі.

4. *Характеристика бенкет-коктейлю.* Асортимент закусок та напоїв. Особливості подачі закусок та напоїв. Організація підсобного приміщення для обслуговуючого персоналу. Організація бару або спеціального столу з гіркою для напоїв у залі. Розрахунок офіціантів для бенкет-коктейлю. Функції бармена, офіціантів під час обслуговування гостей. Особливості організації коктейль-парті. Асортимент страв та напоїв на коктейль-парті.

Змістовий модуль V.

Особливості обслуговування в закладах ресторанного господарства при готельно-туристичних комплексах

Тема 16. Організація бенкету-чаю, тематичних бенкетів, дитячих бенкетів

1. Характеристика бенкет-чаю. Вимоги до столів та їх розміщення. Особливості ресторанної білизни для бенкет-чаю. Вимоги до посуду та особливості сервірування столів для бенкет-чаю. Меню бенкет-чаю. Правила викладання солодких страв, фруктів та напоїв на бенкетний стіл. Функції офіціантів під час обслуговування гостей. Розрахунок офіціантів для бенкет-чаю. Особливості подачі чаю на бенкет-чаю.

2. Особливості обслуговування тематичних бенкетів. Особливості обслуговування новорічного свята. Організація обслуговування весільного бенкету. Характеристика приміщень у закладах ресторанного господарства для проведення весіль. Особливості умов, які узгоджуються під час оформлення замовлення на проведення весіль. Особливості весільного меню. Розрахунок кількості офіціантів. Визначення довжини столів, їх розміщення. Особливості розміщення за столом нареченого з нареченою. Організація зустрічі молодят із гостями. Функції офіціантів з моменту запрошення гостей до столу. Особливості підготовки бенкету з нагоди хрещення і повноліття. с

3. Особливості обслуговування дитячих бенкетів. Оформлення торгових залів закладів ресторанного господарства для дітей. Послуги, що стосуються розваг для дітей. Особливості розробки дитячого меню. подача страв та напоїв на дитячих бенкетах. Підбір посуду, наборів для дитячого бенкету.

Тема 17. Особливості обслуговування прийомів за протоколом

1. Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика. Поняття дипломатичного протоколу. Значення ділових зустрічей у міжнародних відносинах. Прийом як форма ділового спілкування. Класифікація дипломатичних прийомів.

2. Класифікація бенкетів-прийомів. Класифікація та характеристика бенкетів-прийомів за ступенем офіційності, за часом влаштування, за формою розміщення гостей за столами.

3. Особливості організації бенкетів-прийомів. Підготовка приміщення до проведення прийому. Складання меню для бенкету-прийому. Особливості сервірування столу на бенкеті-прийомі. Організація обслуговування гостей на бенкетах - прийомах. Правила етикету на бенкетах та прийомах.

Тема 18. Характеристика закладів ресторанного господарства при готелях.

Організація обслуговування послугою харчування у номерах.

1. Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі. Розташування ресторанів при готелі. Характеристика обслуговуючого контингенту ресторанів при готелі. Форми обслуговування споживачів

офіціантами в ресторанах при готельних комплексах. Призначення кафе, що організовується при готелі. Асортимент продукції та форми обслуговування. Характеристика барів, як найпоширеніший заклад ресторанного господарства при готелях. Призначення буфетів при готелях, їх оснащення. Особливості організації їдалень при готелях.

2. *Організація харчування мешканців готелю.* Організація сніданку. Види сніданків. Організація обслуговування в обідній та вечірній час. Організація прискорених видів харчування.

3. *Характеристика послуги з харчування у номерах як необхідний сегмент діяльності у готелях високої категорії.* Порядок приймання замовлення з номеру готелю. Передача замовлення на виробництво та у бар ресторану. Порядок отримання офіціантом страв та напоїв з кухні та бару ресторану. Вимоги до посуду, що використовується для подачі страв у номер готелю. Транспортування предметів сервірування та замовленої продукції до номера готелю. Правила розміщення предметів сервірування на таці та на офіціанському візку. Сервірування столу у номері готелю. Способи подавання страв: "в обнос", за допомогою приставного столу (візка), "в стіл". Прибирання використаного посуду у номерах готелю. Заповнення книги обліку посуду. Основні правила при обслуговуванні гостей в номерах готелів.

4. *Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі.* Організація проведення бенкетів, балів, прийомів та презентацій. Організація та проведення «Щасливої години для наших гостей». Обслуговування VIP-гостей готелю. Обслуговування в конференц-залах. Організація кави-брейк. Послуга з організації «чайного столу», «чайної церемонії» або «чайного клубу для леді».

Тема 19. Організація харчування туристів у закладах ресторанного господарства. Види сніданків

1. *Характеристика послуг харчування, що надаються туристам.* Види отримання послуг харчування при формуванні туру: сплачене харчування, харчування не включається у вартість турпакету, самообслуговування. Складові організації харчування в туризмі.

2. *Організація харчування іноземних туристів.* Співпраця між туристичними фірмами і закладами ресторанного господарства. Характеристика договору, графіку прибуття групових туристів, заявки (замовлення) на обслуговування кожної групи туристів.

3. *Вимоги до сніданку туристів із різних країн.* Види сніданків, що пропонуються іноземним туристам. Характеристика комплексних сніданків, сніданків по типу шведської лінії.

4. *Типи (системи) харчування туристів при готельних комплексах.* Характеристика систем харчування «напів пансіон», «повний пансіон», «все включено».

Тема 20. Організація обслуговування груп та індивідуальних туристів

1. *Організація обслуговування груп туристів.* Підбір системи харчування

для груп туристів. Сервіровка столів під час організації харчування груп туристів. Правила дотримання режиму харчування груп туристів. Особливості організації харчування під час тривалих екскурсій груп туристів. Розрахунок офіціантів під час обслуговування груп туристів. Обслуговування туристів у вечірні години.

2. *Організація обслуговування індивідуальних туристів у ресторанах.* Обслуговування індивідуальних туристів, коли вартість харчування входить у вартість путівки. Обслуговування індивідуальних туристів, коли вартість харчування не входить у вартість путівки. . Розрахунок офіціантів під час обслуговування індивідуальних туристів. Варіанти розрахунку індивідуальних туристів за харчування.

3. *Обслуговування іноземних туристів враховуючи їх кулінарні вподобання.* Особливості обслуговування іноземних туристів з країн Європи, з країн Близького Сходу, з країн Азії, з країн Америки, з Австралії.

Змістовий модуль VI.

Особливості обслуговування певних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів

Тема 21. Сучасні концепції організації обслуговування споживачів у ресторанах

1. *Класифікація ресторанів за різними ознаками.* Розподіл ресторанів за класами, за місцем розташуванням, за ступенем новизни, за значенням, за формою організації бізнесу, за методом обслуговування, за контингентом споживачів, за часом обслуговування, за розміром, за функціональним призначенням, за ступенем доступності, за спеціалізацією, за формами власності.

2. *Концептуальний ресторан.* Поділ концептуальних ресторанів. Розробка концепції закладу ресторанного господарства. Особливості контингенту споживачів, які відвідують концептуальні ресторани. Розміщення концептуальних ресторанів. Взаємозв'язок обраної концепції ресторану із меню та формою обслуговування.

3. *Етнічний ресторан.* Особливості національного кулінарного мистецтва, архітектурно-художнього конструювання будівель, приміщень, дизайну, національного посуду при створенні етнічних ресторанів.

4. *Препатійний ресторан.* Характеристика поняття pre-party. Розміщення препатійних ресторанів. Характеристика поняття super-club. Особливості контингенту споживачів, які відвідують pre-party.

Тема 22. Організація обслуговування у барах

1. *Класифікація барів.* Характеристика найбільш поширених барів: аперитив-бар, винний бар, коктейль-бар, пивний бар, молочний та десертний бари, фіто-бар, гриль-бар, снєк-бар, диско-бар, хол-бар.

2. *Характеристика приміщень бару, оснащення.* Варіанти розміщення барів. Характеристика меблів, якими оснащуються бари, барних стійок. Устаткування, інвентар та посуд, що використовується у барах.

3. *Барна карта*. Класифікація коктейлів за впливом на організм людини, за сировинною основою, за технологією приготування, за температурою подавання, за вмістом алкоголю, за вмістом цукру, за сезоном.

4. *Подавання напоїв у барі*. Правила подавання алкогольних напоїв у барі. Правила подавання пива. Правила приготування та подавання змішаних напоїв. Обслуговування споживачів у барах.

Тема 23. Організація обслуговування у кав'ярні

1. *Характеристика кафе як заклад ресторанного господарства*. Поділ кафе за асортиментом продукції. Поділ спеціалізованих кафе за видом страви, за видом напою, за видом організації дозвілля, за контингентом споживачів, за рівнем обслуговування.

2. *Оснащення кав'ярень*. Характеристика машин для приготування кави різних типів: еспресо-машина, каво-машина фільтраційного типу, апарат для приготування кави по-східному, френч-прес.

3. *Організація робочого місця бариста*. Характеристика основного інвентарю та додаткового інвентарю бариста. Характеристика посуду, що використовується для подавання кави та кавових напоїв.

4. *Приготування і подавання кави та кавових напоїв*. Характеристика сортів кави. Технологія приготування і подавання різних видів кави. Технологія і подавання кавово-молочних напоїв.

Тема 24. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства із чайною концепцією

1. *Характеристика закладів з чайною концепцією*. Розробка концепції чайного закладу. Характеристика груп закладів із чайною концепцією. Інтер'єр в закладах ресторанного господарства із чайною концепцією.

2. *Чайний посуд та обладнання для приготування чаю у етнічних закладах ресторанного господарства*. Вимоги до води та до обладнання, на якому кип'ятять воду. Характеристика посуду для заварювання чаю у китайському стилі. Чайний набір у японському стилі.

3. *Сорти чаю*. Характеристика міцності (ферментації) різних сортів чаю. Способи приготування різних сортів чаю.

4. *Чайна карта*. Характеристика групи чаїв: для сніданку, післяобідні, вечірні, оздоровчі, фірмові, екзотичні.

Тема 25. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства для дітей

1. *Характеристика закладів ресторанного господарства для дітей*. Типи закладів ресторанного господарства, де організовується харчування дітей. Особливості розміщення, оформлення торгових залів, режим роботи дитячих закладів ресторанного господарства.

2. *Меню дитячих закладів ресторанного господарства*. Спеціалізація дитячого меню. Оформлення меню. Рекомендовані продукти для дітей.

Особливості оформлення дитячих страв та напоїв. Вимоги до торта як головного елемента дитячого свята.

3. *Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства.* Взаємозв'язок між віком дітей і методом обслуговування. Вимоги до меблів у дитячих закладах ресторанного господарства. Сервіровка дитячого столу. Вимоги до посуду і наборів для дітей. Методи складання серветок для дитячого столу.

4. *Організація дитячого дозвілля.* Класифікація дозвілля, яке організують у закладах ресторанного господарства, за: видом активності, періодичністю, тривалістю, напрямками діяльності.

Тема 26. Організація обслуговування учасників ділових, культурних, громадських та спортивних заходів

1. *Класифікація та вимоги до організації обслуговування учасників ділових, культурних, громадських і спортивних заходів.* Характеристика категорій заходів або івентів. Призначення івенторів. Характеристика послуги харчування як важлива складова організації заходів.

2. *Обслуговування за місцем проведення ділових, культурних, громадських заходів.* Класифікація заходів за організацією обслуговування. Рекомендації по організації обслуговування послугою харчування трьох груп заходів. Особливості підготовки до організації обслуговування.

3. *Організація триразового харчування для учасників з'їздів, форумів, нарад, що мешкають у готелі, у перервах між засіданнями та по завершенню ділових заходів.* Особливості складання меню для скомплектованих сніданків, обідів і вечерь. Розрахунок чисельності обслуговуючого персоналу. Сервіровка столів. Форми оплати за харчування. Організація буфет-фуршету у перервах між засіданнями. Організація кави-брей, бізнес-брейк у перервах між засіданнями. Організація бенкетів з розсаджуванням або без розсаджування по завершенню ділових заходів.

4. *Організація харчування на виставках та ярмарках.* Особливості організації роботи закладів ресторанного господарства на виставках. Організація стаціонарної мережі закладів ресторанного господарства та виносної торговельної мережі. Нова послуга у сфері виїзного обслуговування – Cash-Catering.

5. *Організація харчування у фітнес-центрах та спортивних заходах.* Особливості послуги харчування у фітнес-центрах. Спортивне харчування. Режим роботи закладів ресторанного господарства, які обслуговують членів фітнес-клубів. Організація харчування учасників спортивних змагань. Організація харчування глядачів спортивних змагань.

Тема 27. Особливості обслуговування туристів

1. *Характеристика послуг харчування.* Послуги готелю залежно від типу тарифів. Перелік закладів ресторанного господарства для організації харчування туристів. Порядок оформлення туристичними фірмами договору, графіків перебування туристів, заявок (замовлення) на обслуговування туристів.

2. *Організація обслуговування туристів.* Харчування груп туристів по типу

«повний пансіон». Харчування індивідуальних іноземних туристів. Співпраця метрдотеля і представника групи туристів від туристичної фірми. Розрахунок офіціантів для обслуговування туристів. Обслуговування туристів у дорозі. Розрахунок за харчування.

3. *Обслуговування іноземних туристів з діловими цілями.* Підготовка до прийому іноземних гостей. Зустріч, супровід до готелю, заселення іноземних туристів. Обслуговування іноземних туристів сніданками, обідами, вечереями у готелях. Обслуговування іноземних туристів у перервах між засіданнями під час ділових зустрічей.

Тема 28. Організація обслуговування пасажирів на транспорті

1. *Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті.* Типи закладів ресторанного господарства на вокзалах. Обслуговування транзитних пасажирів у ресторанах при вокзалах. Харчування пасажирів у вагонах-ресторанах, у вагонах-кафе, у купе-буфетах.

2. *Обслуговування пасажирів на авіатранспорті.* Обслуговування пасажирів авіатранспорту у закладах ресторанного господарства, розміщених в аеропортах: ресторанах, кафе, буфет, службова їдальня. Організація харчування та обслуговування пасажирів на повітряному транспорті. Класифікація харчування на повітряних суднах за раціоном харчування, за контингентом споживачів, за замовником.

3. *Особливості організації харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті.* Особливості харчування пасажирів у закладах ресторанного господарства на території автовокзалу. Фактори, що впливають на організацію харчування пасажирів на автотранспорті. Оснащення автобусів устаткуванням, що застосовується для приготування їжі.

4. *Організація харчування пасажирів на водному транспорті.* Організація харчування пасажирів на невеликих річкових і морських суднах. Організація харчування пасажирів на великих пасажирських суднах. Виробництво продукції харчування на великих пасажирських суднах.

Тема 29. Організація обслуговування за місцем роботи

1. *Загальні вимоги до організації харчування робітників і службовців.* Класифікація контингентів споживачів за місцем роботи у закладах ресторанного господарства. Чисельність працюючих у розосереджених і зосереджених колективах. Організація перерв на обід у зосереджених колективах при звичайному виробництві, при конвеєрному виробництві, при безперервному виробничому процесі, при підземному виробництві. Організація обідніх перерв у розосереджених колективах.

2. *Організація обслуговування зосереджених контингентів споживачів.* Характеристика методу і форм обслуговування. Характеристика скомплектованого раціону харчування на підприємствах із зосередженим контингентом споживачів. Види роздавальних ліній. Особливості сервіровки столів до появи споживачів у залі їдальні. Особливості обслуговування

працівників на віддалених невеликих цехах від основного виробництва, працівників вечірніх і нічних змін.

3. Організація обслуговування розосереджених контингентів споживачів. Обслуговування робітників вугільної промисловості. Обслуговування робітників на будівництві. Обслуговування робітників залізничного транспорту.

Тема 30. Обслуговування споживачів за місцем навчання

1. Порядок і регулювання надання послуг з організації харчування у навчальних закладах. Основна мета закладів ресторанного господарства при навчальних закладах. Надання безплатних послуг з харчування учням професійно-технічних і загальноосвітніх навчальних закладів. Надання послуг з харчування студентам. Режим харчування учнів. Обов'язки навчальних закладів щодо організації харчування дітей та молоді. Вимоги до розробки меню та оцінки якості продукції.

2. Організація обслуговування учнів у загальноосвітніх навчальних закладах. Режим харчування школярів. Тривалість перерв. Умови для дотримання учнями санітарно-гігієнічних вимог. Особливості організації харчування для молодших школярів. Характеристика нових технологій та форм обслуговування учнів у загальноосвітніх навчальних закладах. Раціоналізація розрахункових операцій.

3. Організація обслуговування учнів у професійно-технічних навчальних закладах. Організація харчування учнів, які знаходяться на державному забезпеченні, та учнів, які навчаються на контрактній основі. Вплив навчального процесу на організацію харчування учнів професійно-технічних навчальних закладів. Обслуговування учнів під час сніданку, обіду, вечері різними способами. Форми розрахунку за харчування.

4. Організація обслуговування студентів у вищих навчальних закладах. Особливості організації харчування студентів. Фактори впливу на режим роботи закладів ресторанного господарства при вищих навчальних закладах. Вибір форм обслуговування .

Тема 31. Організація дієтичного харчування у закладах ресторанного господарства

1. Організація дієтичного харчування у їдальнях при промислових підприємствах, при навчальних закладах, у відкритій міській мережі. Характеристика меню у загальнодоступних дієтичних їдальнях, у дієтичних їдальнях при підприємствах та навчальних закладах. Форми оплати. Методи обслуговування. Організація магазинів з реалізації дієтичних продуктів.

2. Медичне керівництво в дієтичних їдальнях. Обов'язки медсестри з дієтичного харчування. Обов'язки лікаря-дієтолога, посада якого передбачається у штаті однієї з їдалень.

3. Характеристика дієт у системі ресторанного господарства. Рекомендовані продукти та страви для дієт. Особливості приготування закусок, страв, виробів, напоїв для дієтичного харчування. Принципи складання дієтичного меню, яке рекомендується при захворюваннях органів травлення.

Режим харчування. Вимоги до механічної і термічної обробки продуктів для дієтичного меню при захворюваннях органів травлення.

Тема 32. Прискорені форми обслуговування

1. Призначення форми обслуговування за типом "шведський стіл". Асортимент професіонального ресторанного обладнання для обслуговування за типом "шведський стіл". Асортимент страв і напоїв для сніданків, обідів, вечерь. Розміщення роздавальних та обідніх столів. Викладання страв та закусок на роздавальних столах. Сервіровка обідніх столів. Станції по по приготуванню і відпуску страв. Особливості оплати за харчування.

2. Організація обслуговування експрес-обідами, за столами-експрес у закладах ресторанного господарства. Характеристика залу-експрес. Асортимент страв і напоїв для комплексних обідів. Сервіровка обідніх столів в залі-експресі. Тривалість експрес-обідів. Особливості обслуговування за столами-експрес. Вимоги до столу-експрес. Розрахунок за столами-експрес.

3. Організація обслуговування бізнес-ланчу, недільного-бранчу, кави-брейк. Призначення бізнес-ланчу. Характеристика меню бізнес-ланчу. Характеристика недільного-бранчу. Тематика недільних бранчів. Призначення кави-брейк або кави-паузи. Асортимент страв та напоїв.

Тема 33. Організація обслуговування тютюновими виробами в закладах ресторанного господарства

1. Обслуговування гостей сигарами. Правила сигарного клубу. Оснащення залів для сигарної церемонії. Професійні обов'язки фумільє (сигарного сомельє). Особливості сигарної церемонії. Поєднання сигар із стравами та напоями.

2. Характеристика сигар та аксесуарів до них. Будова сигари. Форми сигари. Призначення та характеристика хьюмідорів. Особливості обрізання сигар, перенесення сигар протягом дня, розкурювання сигар.

3. Характеристика кальянів. Перелік закладів ресторанного господарства, що пропонують послугу кальянопаління. Будова кальяну. Порядок заправлення чашки кальяну тютюном. Аксесуари для вугілля. Аксесуари для догляду за кальяном. Характеристика функціональних кальянів. Матеріали для кальянопаління.

Обслуговування гостей у кальянних кімнатах. Особливості проведення кальянної церемонії. Способи заправки кальяну. Розробка кальянної карти. Асортимент кальянного тютюну. Асортимент кальянних коктейлів. Особливості оформлення кальянної кімнати. Кальянний етикет

3. Рекомендована література

Нормативно-правові документи

1. Конституція України.

2. Закони України:

2.1. "Про захист прав споживачів" від 12.05.91.-№1023-ХІІ.

2.2. "Про безпечність та якість харчових продуктів" від 236.12.97 № 771/97-ВР.

2.3. "Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення" від 02.11.04 №2137-ІV.

3. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства (Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.02.-№219).

4. Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування (Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 03.01.03.№2).

5. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. - Харків: ХДУХТ, 2003.

6. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів для підприємств громадського харчування всіх форм власності. - К.:А.С.К., 2000.

Державні стандарти

7. ДСТУ 3862-99 "Громадське харчування. Терміни та визначення" (зі змінами) (Наказ Держстандарту України від 26.03.99 № 163).

8. ДСТУ 4281-2004 "Заклади ресторанного господарства. Класифікація". - К.: Держстандарт України, 2004.

Базова

9. Архіпов В. В., Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства / В.В. Архіпов, В.А. Русавська – К.: Центр учбової літератури, 2009.

10. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. / В.В. Архіпов. - К.: Центр учбової літератури, 2007.

11. П'ятницька Г.Т. Інноваційні ресторани технології: основи теорії: навч. посіб./Г.Т. П'ятницька, Н.О. П'ятницька. - К.:Кондор, 2013.-250с.

12. Литвиненко Т.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу / Т.К.Литвиненко.- К.:КНТЕУ, 2011.- 215с.

13. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства / Л.М. Мостова, О.В. Новікова. – К.: Ліра- К, 2010.

14. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства / За ред. проф. Н.О. П'ятницької. - К: Центр учбової літератури, 2011.

15. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник/Т.Г.Сокол. - К.: Альтерпрес, 2009.

16. Сало Я. М. Організація обслуговування на підприємствах харчування. Ресторанна справа: довідник офіціанта / Я.М.Сало – Львів: Афіна, 2005.-336с.

Додаткова:

17. Зигель С. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих/ С.Зигель, Х. Ленгер, Г. Штиклер, В. Гутмайер. _ Москва: Центр-полиграф, 2002.

18. Сало Я. М. Організація роботи барів / Я.М. Сало. - Львів : Афіна, 2010.

19. Організація роботи бармена: навч. посіб. - Харків, 2002.

20. Мальська М.П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика), підручник М.П.Мальська, О.М.Гаталюк, Н.М.Ганич. - К:- Центр учбової літератури, 2013.

Інтернет-ресурси:

21. Планування меню і преїскурантів закладів ресторанного господарства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://referatu.net.ua/referats/919/42048>

22. Правила подачі вина [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://foodrussia.net/restoran/podacha-vina/>

23. Види бенкетів, порядок їх обслуговування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tourism-book.com/pbooks/book-60/ua/chapter-2309/>

24. Норми посуду, наборів для сервірування та обслуговування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.studfiles.ru/preview/5193642/page:11/>

25. Сервірування столів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tourism-book.com/pbooks/book-60/ua/chapter-2267/>

26. Виїзний туризм [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://tourlib.net/books_ukr/vt3-5-3.htm

27. Звичай та традиції організації харчування в різних країнах світу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://studopedia.su/8_14764_zvichai-ta-traditsii-organizatsii-harchuvannya-v-riznih-krainah-svitu.html

5. Форма підсумкового контролю успішності навчання – екзамен.

6. Засоби діагностики успішності навчання

З метою діагностики успішності студентів використовується:

•поточне тестування пройденого і самостійно опрацьованого матеріалу (виконання завдань практичних занять, контрольні запитання, тести, ситуаційні завдання, опитування тощо);

•захист рефератів із самостійно опрацьованих тем;

•підсумковий письмовий контрольний тест (іспит, тести тощо).