

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВЕТЕРИНАРНОЇ
МЕДИЦИНИ ТА БІОТЕХНОЛОГІЙ ІМЕНІ С.З. ГЖИЦЬКОГО

Факультет економіки
та менеджменту

Кафедра історії України,
економічної теорії та туризму

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни
«ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»
(для студентів спеціальності 242 «Туризм» ОС «Бакалавр»)

Львів 2018

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни «Організація ресторанного господарства» (для студентів ОС «Бакалавр» спеціальності 242 «Туризм») / О. Я. Гримак, Г.П. Вислободська. Львів, 2018. 31с.

Рецензент: доктор економічних наук, професор, професор кафедри історії України, економічної теорії та туризму **Липчук Василь Васильович**

Програма затверджена на засіданні кафедри історії України, економічної теорії та туризму протокол № ____ від «__» _____ 2018 р.

Рекомендовано до друку методичною комісією факультету економіки та менеджменту Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького

©Гримак О.Я., 2018

©Вислободська Г.П., 2018

ЗМІСТ

Мета і завдання вивчення дисципліни	4
Тема 1. Ресторанне господарство як складова частина індустрії гостинності	6
Тема 2. Приміщення та обладнання для організації процесу обслуговування. Столовий посуд, набори, білизна.	8
Тема 3. Меню в закладах ресторанного господарства. Підготовка до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства..	11
Тема 4. Організація виробництва.....	14
Тема 5. Загальна характеристика методів і форм обслуговування...	17
Тема 6. Подавання страв і напоїв. Обслуговування споживачів напоями. Обслуговування бенкетів. Особливості обслуговування прийомів за протоколом.....	18
Тема 7. Організація кейтерінгового обслуговування	23
Тема 8. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства. Організація обслуговування тютюновими виробами в закладах ресторанного господарства.....	25
Тема 9. Організація обслуговування в ресторанах. Організація обслуговування в барах.....	26
Тема 10. Організація обслуговування у кав'ярні. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства з чайною концепцією	28
Тема 11. Організація обслуговування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства.....	29
Рекомендована література.....	31

Мета і завдання вивчення дисципліни

Дисципліна «Організація ресторанного господарства» є сучасною навчальною дисципліною, без якої неможлива підготовка спеціалістів, які працюватимуть в умовах діючого ринкового механізму. Вона є складовою частиною та невід'ємною ланкою в суцільному ланцюгу навчальних дисциплін, без яких неможливо працювати у сфері туризму.

Метою вивчення дисципліни «Організація ресторанного господарства» є вивчення теоретичних основ організації функціонування ресторанних господарств на ринку, формування у студентів навичок виконувати планувальні, організаційні та управлінські функції в процесі діяльності закладів ресторанного господарства.

Предметом – загальні закономірності розвитку організаційно-технологічних процесів, а також характерні для окремих секторів сфери послуг принципи, механізми і форми, організація процесів виробництва і реалізація послуг.

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування у студентів наступних компетентностей:

- Здатність до оцінки та аналізу соціально-економічних процесів на мега, макро-, мезо- та мікроекономічному рівнях.
- Здатність визначити наявність проблеми, аналізувати та вирішувати її, обґрунтовувати управлінські рішення та забезпечувати їх правомочність.
- Здатність використовувати способи прийняття управлінських рішень, адекватних вимогам туристського ринку, формувати організаційні структури та здійснювати поточне і стратегічне планування туристичного сервісу.
- Здатність до реалізації туристичного продукту з використанням інформаційних і комунікативних технологій.
- Здатність керувати колективом на підприємствах туристичної індустрії.
- Здатність до ефективного спілкування із споживачами туристичного продукту.
- Здатність до реалізації проектів у туристичній індустрії

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен бути здатним продемонструвати такі результати навчання:

знати:

- основи функціонування окремих складових виробничо-господарського механізму підприємства;

вміти:

- використовувати вивчений матеріал при розв'язуванні конкретних задач, застосовувати теоретичні знання на практиці у моделюванні та описі природного середовища.

- аналізувати виробничу діяльність та зовнішнє середовища функціонуючого підприємства, сутність та наслідки мікроекономічних процесів, поведінки окремих господарюючих суб'єктів, їх інноваційної спрямованості. Знання принципів роботи підприємств туризму; особливостей аналізу фінансово-економічної діяльності підприємств туризму для прийняття рішень щодо визначення стану і перспектив організації роботи підприємств туризму в умовах ринкових відносин.

- організовувати процес виконання завдань відповідно до принципів управління; здійснювати моделювання організаційної структури; планування власної кар'єри; контролювання діяльності; оцінювання ефективності; аналіз факторів зовнішнього та внутрішнього середовища фірми; планування діяльності фірми.

набути навиків:

аналізу існуючих туристичних можливостей підприємств і територій України щодо надання різних видів туристських послуг, а також визначення обсягів прибутків, їх розподіл і використання, використовуючи методики ситуаційного аналізу макро- і мікросередовища, враховуючи обсяги надання послуг та чинники, що впливають на економічний стан туристичної фірми.

ТЕМА 1: РЕСТОРАННЕ ГОСПОДАРСТВО ЯК СКЛАДОВА ЧАСТИНА ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

1. Ресторанне господарство, його місце в індустрії гостинності та тенденції розвитку.
2. Комплекс послуг закладів ресторанного господарства.
3. Класифікація закладів ресторанного господарства.
4. Типи закладів ресторанного господарства.
5. Вимоги до закладів ресторанного господарства.
6. Мережа закладів ресторанного господарства та її розміщення.

Ресторанне господарство - це вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього. Суб'єкти господарювання здійснюють діяльність у ресторанному господарстві через підприємства (заклади) ресторанного господарства.

Заклад ресторанного господарства - це організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє і (або) доготовляє, продає та організовує споживання продукції власного виробництва й закупних товарів, а також надає послуги з організації дозвілля споживачів.

Підприємство ресторанного господарства - це заклад (сукупність закладів), який є самостійним суб'єктом господарювання, має права юридичної особи і здійснює свою діяльність з метою одержання прибутку.

Найбільшу частку в структурі мережі закладів ресторанного господарства займають кафе, закусочні, буфети (більше 53 %), що обумовлено стійким попитом споживачів на продукцію і послуги цих підприємств. Частка їдалень на сьогодні складає трохи більше 20 %, барів - 16, інших закладів ресторанного господарства - 7 %.

З розрахунку на 100 тис. населення у країні функціонує шість ресторанів, 119 кафе, закусочних, буфетів, 35 барів, 14 їдалень та 11 інших закладів ресторанного господарства.

Заклади ресторанного господарства надають споживачам **комплекс різноманітних послуг**, які за своїм характером можна поділити на:

- послуги з харчування;
- послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів;
- послуги з реалізації продукції;

- послуги з організації обслуговування споживачів (реалізація продукції та організація її споживання);
- послуги з організації дозвілля;
- інформаційно-консультативні послуги;
- інші послуги.

Заклади ресторанного господарства *класифікуються* за видами економічної діяльності, торговельно-виробничими ознаками, класами, комплексом продукції і послуг, сезонністю, потужністю, характером контингенту, використовуваними методами обслуговування.

За видами економічної діяльності заклади ресторанного господарства поділяються на:

- заклади, які здійснюють продаж їжі та напоїв, як правило, призначених для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них;
- заклади, які здійснюють продаж напоїв та обмеженого асортименту страв до них, як правило, призначених для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них;
- заклади, в яких здійснюється продаж їжі та напоїв, переважно за зниженими цінами, для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками;
- заклади, які постачають їжу, приготовлену централізовано, для споживання в інших місцях.

До першої групи входять ресторан, кафе, кафетерій, закусочна, до другої - бар, до третьої - їдальня і буфет, до четвертої - фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальним замовленням (catering).

За торговельною ознакою заклади ресторанного господарства поділяються на дві групи:

- заклади, що продають продукцію і організовують її споживання в торговельному залі (ресторани, бари, кафе тощо);
- заклади, що продають продукцію для споживання поза межами торговельного залу (фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домашня кухня тощо).

За виробничою ознакою заклади ресторанного господарства поділяються на такі, що мають власне виробництво, і такі, що не мають його. Заклади, які мають власне виробництво, в свою чергу, поділяються на три групи:

1. Ті, що здійснюють виробництво кулінарної продукції - фабрика-кухня, фабрика-заготівельня тощо. Вони переробляють сировину індустріальними методами, виготовляють напівфабрикати, напівготову та

готову продукцію для постачання у прикріплені до них дрібні і середні заклади ресторанного господарства.

2. Ті, що поєднують функції виробництва та обслуговування споживачів, причому вони працюють на сировині і можуть частково використовувати напівфабрикати. До закладів, які працюють на сировині, відносяться великі їдальні, ресторани тощо. Вони характеризуються закінченим виробничо-торговим циклом: виготовлену продукцію реалізують і організовують її споживання у власному торговельному залі.

3. Ті, що працюють на напівфабрикатах і готовій продукції. До цієї групи закладів відносять їдальні-доготівельні, вагони-ресторани, заклади швидкого обслуговування, які мають доготівельні цехи, де напівфабрикати піддають подальшій обробці, доводячи до готовності. Продукцію реалізують споживачам у власних торговельних залах. Вони можуть реалізовувати і готові вироби, наприклад, борошняні кондитерські та кулінарні вироби.

Питання для самоконтролю

1. Дайте визначення поняттю «ресторанне господарство»?
2. Що таке заклад ресторанного господарства?
3. Які послуги можуть надавати заклади ресторанного господарства?
4. Як класифікують заклади ресторанного господарства?

ТЕМА 2. : ПРИМІЩЕННЯ ТА ОБЛАДНАННЯ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ. СТОЛОВИЙ ПОСУД, НАБОРИ, БІЛИЗНА

1. Загальні вимоги до матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.
2. Приміщення для споживачів.
3. Роздавальні, буфети та підсобні приміщення.
4. Обладнання і меблі для торгових приміщень.
5. Порцеляновий та фаянсовий посуд. Керамічний посуд. Металевий посуд та набори. Скляний і кришталевий посуд. Дерев'яний посуд та набори. Посуд і набори із полімерних матеріалів, фольги та паперу.
6. Столова білизна.

Матеріально-технічна база для організації обслуговування споживачів у будь-якому закладі ресторанного господарства включає такі елементи: приміщення, в яких безпосередньо здійснюється процес обслуговування, устаткування, засоби та предмети праці, які використовуються для здійснення процесу обслуговування.

До приміщень для споживачів у закладах ресторанного господарства належать вестибюльна група, зали, підсобні приміщення.

До вестибюльної групи приміщень належать вестибюль, гардероб, туалетні кімнати та умивальники для споживачів, кімната для паління. У готелях та готельних комплексах до цієї групи також входить загальна гостинна, бюро обслуговування, кіоски. Окреме місце займає аванзал (зал очікування) в ресторанах.

Зали - це приміщення, в яких обслуговують споживачів. Вони підрозділяються на основний зал, в якому здійснюється повсякденне традиційне обслуговування, бенкетний, призначений для обслуговування свят та інших урочистостей, і аванзал для збирання, очікування та відпочинку гостей. Зали також можуть бути на терасах, балконах, в холах тощо.

До підсобних приміщень належать касовий зал (при його наявності), сервізна, мийна столового посуду, білизняна, кімната для прасування столової білизни, приміщення для офіціантів, приміщення для зберігання музичних інструментів та інших аксесуарів. З'єднуючою ланкою між торговими приміщеннями і виробництвом є роздавальня. У підприємстві самообслуговування вона виноситься в зал, з обслуговуванням офіціантами - знаходиться у безпосередній близькості до залу, об'єднуючи робочі місця роздавальників, буфетників, сервізників тощо.

Площі приміщень залежать від типу і класу закладу харчування та кількості місць у ньому. Розмір площі розраховується в квадратних метрах шляхом множення норми площі на одне місце на кількість місць. Норма площі на одне місце в залах складає (в м²): в їдальнях - 1,7-1,8; кафе - 1,2-1,7; ресторанах - 1,7-1,8; закусочних загального типу - 1,6; спеціалізованих закладах (піріжкових, шашличних, чебуречних, піцеріях, сосисочних, пельменних тощо) - 1,4-1,6; пивних барах - 1,4. До норми площі ресторанів включена площа для естради, танцювального майданчика, бенкетних залів.

Вестибюль - приміщення, в якому починається обслуговування споживачів продукції та послуг. Він повинен бути просторим. Площа його має складати 1/4 площі залу, тобто 0,3-0,45 м² на одне місце. Залежно від площі вестибюлі бувають: малими (не більше 50 м², якщо ресторан на 50 місць); великими (100 м² та більше, якщо ресторан має місткість 400-600

місць); аванзал (перед входом до головного залу ресторану). У вестибюлі розміщують інформацію про послуги, які надає заклад харчування, та необхідні покажчики - піктограми; організують продаж газет, тютюнових виробів, сувенірів, квітів, кіоски з продажу аптечної продукції, галантереї, преси тощо та обміну валют (здебільшого в готельних комплексах). Облаштовують вестибюль дзеркалами, картинами, напідложними вазами, вазами чи скульптурами в нішах стін, м'якими меблями (кріслами, напівкріслами, м'якими куточками), журнальними столиками. У ньому можуть бути встановлені малі архітектурні форми, елементи аквадизайну, в тому числі акваріуми (настінні, напідложні та ін.), фонтани, міні-басейни тощо.

У готелях та готельних комплексах біля вхідних дверей чергує швейцар. У деяких ресторанах біля входу чи в холі, інколи в залі ставлять скульптуру - муляж швейцара, метрдотеля, офіціанта, кухаря, споживача з кухлем пива тощо.

Гардероб - приміщення для приймання верхнього одягу від споживачів та зберігання його на термін перебування їх у закладі. Розташовується біля входу у вестибюль. Облаштовують його широким прилавком, під яким розміщені секції-полиці для взуття, сумок, портфелів, які здають споживачі. Гардероби у вестибюлях ресторанів та кафе готельних комплексів розраховуються на обслуговування 70 % місць. В інших випадках кількість вішалок для одягу повинна бути на 10 % більша кількості місць у залі. В закладах ресторанного господарства вони можуть встановлюватися безпосередньо в залах, у закладах швидкого обслуговування взагалі вішал може не бути.

Туалетні кімнати найчастіше розміщуються поряд з гардеробом. Облаштовують їх електрорушниками чи пристроями для паперових рушників, дозатором для рідкого мила або милом у мильниці, має бути підводка гарячої та холодної води, туалетний папір, індивідуальні серветки для рук та обличчя, озонатори повітря, дезодоранти, щітки та автомат для чищення взуття, нитки, голки, дзеркала тощо. До санітарного стану в туалетних кімнатах висуваються високі вимоги. Це передусім дотримання чистоти, нормальний стан вентиляції та освітлення.

Кімната для паління (якщо в закладі дозволено палити) облаштовується зручними меблями, попільничками на високих ніжках, столами зі стільницею із мармурової крихти або суцільного мармуру. Приміщення забезпечують інтенсивною вентиляцією (видалення повітря з верхньої зони приміщення) та витяжкою на відстані 1,75 м від підлоги. У деяких закладах дозволяється обслуговування споживачів у кімнатах для паління. У вестибюльній групі

приміщень підтримується температура не вище +16°C, кратність повітрообміну має складати два рази за годину.

Аванзал - приміщення для збирання та відпочинку гостей - учасників бенкетів (урочистостей, свят тощо). Також аванзал використовують для споживачів, які очікують на вільні місця. Облаштовують його кріслами, диванами, журнальними столиками. Можуть використовуватися комбіновані лави з вазонами для квітів. Для оздоблення приміщення використовують штучні та живі квіти (букети, композиції з квітів у вазах напідложних, у вазах, кашпо тощо), настінні дзеркала, килими, скульптури, штучні водоспади, картини. Оформлення аванзалу має бути органічно поєднане з декоративним вирішенням інтер'єру закладу і відповідати його тематиці.

Зали закладів ресторанного господарства є приміщеннями для обслуговування споживачів і поділяються на торговий та бенкетний. Зал є основним універсальним приміщенням, де безпосередньо здійснюється процес індивідуального та гуртового обслуговування.

Питання для самоконтролю

1. Які є вимоги до матеріально-технічної бази ресторанних господарств?
2. Якими мають бути підсобні приміщення?
3. Охарактеризуйте вимоги до роздавальних.
4. Меблі для торгових приміщень.

ТЕМА 3. МЕНЮ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. ПІДГОТОВКА ДО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1. Класифікація меню. Порядок розробки меню.
2. Оформлення меню. Електронне меню.
3. Підготовка приміщень для споживачів.
4. Розміщення меблів у залі, підготовка посуду і столової білизни.
5. Сервірування столів. Одержання столового посуду, наборів, білизни.
Попереднє сервірування столу.

Меню (від франц. menu) - це перелік страв і напоїв, рекомендованих споживачам. Цей термін як короткий і найзручніший широко

використовується у вітчизняних закладах ресторанного господарства. В інших країнах застосовується термін "карта".

Меню є візитною карткою закладу, тому папка з меню має бути красиво і добротно оформлена. Воно має узгоджуватися із загальною концепцією закладу ресторанного господарства. Оскільки концепція базується на очікуваннях споживачів, то меню повинно не тільки задовольнити, а навіть перевершити їх очікування.

Винною картою (франц. la carte vins) називають папку, в якій містяться назви пропонованих споживачам вин. В залежності від описаних у карті позицій вин можуть використовуватися також інші назви: "винний листок", "винна книга". Винна карта є одним із найважливіших критеріїв, за яким визначають рівень (клас) закладу ресторанного господарства.

Зміст меню залежить від типу закладу ресторанного господарства. Його розробка вважається складною справою, тому що має бути враховано багато чинників: вид і кількість продуктів, які мають використовуватися для приготування страв, що в свою чергу впливає на визначення виду і кількості обладнання та розміру виробничих приміщень для його розміщення, чисельності та кваліфікації працівників, рівня їх професіоналізму, а також вибору форми обслуговування. Наприклад, обслуговування готовими стравами з подачею в одно- або багатопорційному посуді чи з безпосереднім приготуванням страв у залі тощо. Крім того, важливе значення має цінова політика, необхідність враховувати харчову цінність страв і раціон харчування людей різного віку та професійної зайнятості.

Залежно від контингенту споживачів, типу і потужності закладу ресторанного господарства, застосовуваних форм і методів обслуговування та інших факторів розрізняють такі види меню: вільного вибору, скомплектоване, бенкетне, комбіноване.

Меню вільного вибору дає можливість споживачам вибирати страви із загального меню підприємства згідно зі своїми уподобаннями і самостійно складати для себе меню сніданку, обіду чи вечері. Залежно від можливості внесення змін у меню воно поділяється на статичне й динамічне. У підгрупу статичного включають меню порційних страв (a la carte) і обмежене меню (limited).

У порційному меню вказують порційні страви в широкому асортименті. Його використовують у ресторанах і характерною його особливістю є те, що страви, як правило, готують на замовлення.

В обмеженому меню зменшується не тільки асортимент основних страв, а й закусок, напоїв, тому воно має також іншу назву - меню вузького асортименту.

Таке меню використовується у закладах швидкого обслуговування, а також в спеціалізованих закладах ресторанного господарства: закусочній (пиріжковій, млинцевій тощо), кафе (кафе-морозиво, кафе-кондитерська). Зменшення асортименту страв у меню має певні переваги: автоматично звужується перелік продуктів, необхідних для приготування страв. Працівники значно швидше і краще засвоюють прийоми і методи роботи. Завдяки цьому легше підготувати допоміжний персонал, запам'ятати особливості приготування та подавання страв.

Обмежене меню знижує собівартість приготування страв внаслідок зменшення спеціального обладнання, виробничих і складських приміщень. Недоліком його є одноманітність, що негативно впливає на попит споживачів.

Бенкетне меню - це меню святкового сніданку, обіду або вечері. Підбір страв і напоїв здійснюється з урахуванням виду та характеру заходу, сезону тощо. Сумарна вага страв коливається від 0,6 до 1,2 кг на одну особу.

Меню бенкету-фуршету відрізняється значною кількістю холодних закусок, які готуються невеликими порціями, та обмеженим асортиментом гарячих страв (1-2 найменувань). Можна включати також морозиво, фрукти, штучні кондитерські вироби, каву.

У меню бенкету-коктейлю включають канапе, невеликі котлети, люля-кебаб, сосиски-малютки тощо.

Меню бенкету-чаю складається із солодких страв, фруктів, тортів, тістечок, печива, варення, гарячих напоїв.

До страв підбирають певні напої. Традиційно на святі має бути шампанське, хоча б у кількості, достатній для першого тосту (в цьому випадку воно може бути напівсолодким). Зі стравами краще поєднуються сухе та напівсухе шампанське. Традиційно на бенкетах за столом та фуршет включають горілку і сухе вино: 2/3 - червоного та 1/3 - білого. Орієнтиром може бути така кількість алкогольних напоїв на одну особу: на бенкеті-фуршеті - до 300 г, на бенкеті за столом може бути і більше.

На бенкеті-чай подають шампанське, десертні вина, лікери, коньяк; на бенкеті-коктейль переважають коктейлі та інші змішані напої, поряд з цим можуть подаватися вина, коньяк, шампанське. В меню бенкетів включають також води та соки.

Питання для самоконтролю

1. Вимоги до бенкетного меню.
2. Що таке меню?
3. Які види меню Ви знаєте?

4. Що таке меню-коктейль?
5. Яким має бути меню бенкету-чай?
6. Винна карта.

ТЕМА 4. ОРГАНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЦТВА

1. Виробнича інфраструктура. Вимоги до організації робочих місць.
2. Організація роботи заготівельних цехів.
3. Організація обробки овочів.
4. Організація обробки м'ясопродуктів.
5. Організація обробки риби. Особливості роботи м'ясного і рибного цехів.
6. Організація роботи доготовочних цехів.
7. Організація роботи гарячого цеху.
8. Організація роботи супового відділення.
9. Організація виробництва других страв, соусів і гарнірів. Організація роботи холодного цеху.
10. Організація роботи кондитерського цеху. Організація роботи цеху борошняних виробів. Організація роботи мийної кухонного посуду.
11. Організація роботи експедиції. Організація роботи роздавальної

На кожному підприємстві відповідно до технологічного процесу випуску продукції організуються виробничі підрозділи, що формують його інфраструктуру, тобто склад його виробничих підрозділів (ділянок, відділень, цехів), форми їх побудови, розміщення, зв'язків.

На кожному підприємстві виділяють дві найбільш важливі складові частини: основне виробництво, що охоплює всі процеси, безпосередньо пов'язані з випуском готової продукції, і допоміжне, яке включає процеси матеріального і технічного обслуговування основного виробництва.

Виробництва - це більш крупні порівняно з цехами підрозділи, які створюються на великих підприємствах, де необхідно об'єднати кілька однорідних або взаємозалежних цехів.

У свою чергу основне і допоміжне виробництва поділяються на цехи, відділення, виробничі ділянки, робочі місця.

Цех - відособлена в технологічному відношенні частина підприємства, у якій проходить закінчений процес. Залежно від характеру технологічного процесу та обсягу роботи цех може мати виробничі ділянки, відділення або потокові лінії.

Виробнича ділянка - частина цеху, де здійснюється закінчена стадія виробничого процесу.

Відділення - виробничі підрозділи, які створюються у великих цехах. Наприклад, у гарячому цеху можуть створюватися супове і соусне відділення.

Цехи, відділення, виробничі ділянки поділяються на робочі місця.

Робоче місце - частина цеху, на якій процес роботи здійснюється одним або групою працівників, що виконують певні операції.

Розрізняють підприємства з цеховою структурою і безцеховою.

Цехова структура організовується на підприємствах, які працюють на сировині, з великим обсягом виробництва. Цехи поділяються на заготівельні (м'ясний, рибний, птахоголовий, м'ясорибний, овочевий), доготовочні (гарячий, холодний), спеціалізовані (борошняний, кондитерський, кулінарний). На підприємствах ресторанного господарства, які працюють на напівфабрикатах, організовується цех доробки напівфабрикатів та цех обробки зелені.

Безцехова структура виробництва організовується на підприємствах з невеликим обсягом виробничої програми, які мають обмежений асортимент продукції на спеціалізованих підприємствах (закусочних, шашличних, пельменних, вареничних та ін.).

Склад приміщень підприємств ресторанного господарства і вимоги до них визначаються відповідними СНiПами. У них виділяються такі основні групи приміщень:

- *складська група* для короткочасного зберігання сировини і продуктів в охолоджувальних камерах і неохолоджувальних складах з відповідними режимами зберігання;

- *виробнича група* для переробки продуктів, сировини (напівфабрикатів) і випуску готової продукції; до складу виробничої групи входять основні (заготівельні і доготовочні) цехи, спеціалізовані (кондитерський, кулінарний та ін.) і допоміжні (мийні, хліборізка);

- *торговельна група* для реалізації готової продукції й організації її споживання (торговельні зали з роздавальними та буфетами, магазини кулінарії, вестибюль з гардеробом і санвузлами та ін.);

- *адміністративно-побутова група* для створення нормальних умов праці і відпочинку працівників (кабінет директора, бухгалтерія, гардероб персоналу з душами і санвузлами).

Всі групи приміщень пов'язані між собою:

- розміщення основних груп приміщень має забезпечити найкоротші зв'язки між ними без перетинання потоків відвідувачів і обслуговуючого персоналу, чистого і використаного посуду, напівфабрикатів, сировини і відходів;

- варто прагнути до компактної структури будівлі, передбачаючи можливість перепланування приміщень у зв'язку зі зміною технології виробництва;

- компонування всіх груп приміщень повинні задовольняти вимогам СНіПів, санітарним і протипожежним правилам;

- усі виробничі і складські приміщення повинні бути непрохідними, вхід до виробничих і побутових приміщень - з боку господарського двору, а в торговельні приміщення - з вулиці; вони мають бути ізольовані від входів у житлові приміщення;

- компонування торговельних приміщень здійснюється по ходу руху відвідувачів; передбачаються можливість скорочення їх пересування і забезпечення евакуації людей у разі пожежі.

Питання для самоконтролю

1. Взаємозв'язок виробничих цехів з іншими групами приміщень.
2. Особливості організації роботи доготовочних цехів.
3. Особливості організації роботи заготівельних цехів.
4. Особливості організації роботи цеху борошняних виробів.
5. Як організовується робота персоналу в кондитерському цеху?

ТЕМА 5. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА МЕТОДІВ І ФОРМ ОБСЛУГОВУВАННЯ

1. Класифікація методів і форм обслуговування.
2. Форми самообслуговування. Форми обслуговування офіціантами.
3. Обслуговування зі споживанням продукції поза межами закладу ресторанного господарства.

Залежно від функцій, виконуваних підприємствами ресторанного господарства, розрізняють **три види обслуговування**:

- 1) обслуговування зі споживанням продукції безпосередньо в підприємстві ресторанного господарства;
- 2) обслуговування з доставкою та реалізацією кулінарної продукції для споживання за місцем роботи, навчання, відпочинку, дозвілля, на транспорті;
- 3) обслуговування зі споживанням кулінарної продукції та напівфабрикатів удома.

При здійсненні першого виду обслуговування продукцію реалізують у залах підприємств ресторанного господарства.

У процесі здійснення другого виду обслуговування підприємства доставляють продукцію: робітникам - до робочих місць; службовцям - в офіс; школярам - у класи; студентам і учням навчальних закладів - у холи, буфети тощо; пасажиром залізничного транспорту - в купе, водного - в каюту, авіаційного - в салон літака; у місця масового відпочинку та дозвілля.

Третій вид обслуговування обмежений реалізацією кулінарної продукції та напівфабрикатів для організації споживання її вдома.

Якщо обслуговування здійснюється безпосередньо у підприємстві ресторанного господарства, то класифікаційною ознакою методу обслуговування є спосіб отримання їжі і доставки її до місця споживання. За цією ознакою розрізняють наступні методи: самообслуговування, обслуговування офіціантами і комбіновані методи. Для комбінованих методів характерне поєднання різних методів, наприклад, самообслуговування з обслуговуванням офіціантами, буфетниками-офіціантами, барменами.

Питання для самоконтролю

1. Класифікація методів обслуговування.
2. Характеристика методу самообслуговування.
3. Характеристика методу обслуговування офіціантами.
4. Форми самообслуговування.
5. Форми обслуговування офіціантами.
6. Характеристика процесу самообслуговування.
7. Характеристика процесу обслуговування офіціантами.
8. Особливості обслуговування з доставкою на робочі місця.

ТЕМА 6. ПОДАВАННЯ СТРАВ І НАПОЇВ. ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ НАПОЯМИ. ОБСЛУГОВУВАННЯ БЕНКЕТІВ. ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПРИЙОМІВ ЗА ПРОТОКОЛОМ

1. Правила та техніка подавання перших страв. Правила подавання холодних страв і закусок.
2. Правила подавання других страв. Техніка подавання других та холодних страв і закусок.
3. Правила та техніка подавання солодких страв. Правила та техніка подавання чаю, кави, какао, шоколаду.
4. Підготовка столу до подавання страв.
5. Порядок приймання і виконання замовлень на обслуговування бенкетів.

Залежно від температури подавання розрізняють холодні та гарячі супи. Температура холодних супів має бути 10-12°C, гарячих - не менше 75°C, за винятком заправлених ліезоном (65°C).

При груповому обслуговуванні всі супи, крім бульйонів, можна подавати в супових мисках з кришками, при індивідуальному - в однопорційній суповій мисці або глибокій тарілці. Тарілки, супові миски, бульйонні чашки для перших гарячих страв слід підігрівати, для холодних - охолоджувати.

Прозорі супи відпускають у бульйонних чашках з блюдцем, подаючи до них на пиріжковій тарілці пиріжки, розтягаї, гострі грінки, профіт ролі, кулеб'яки. Прозорі супи з гарнірами подають у тарілці: локшину, вермішель, рис, пельмені, равіолі, запечений рис, цвітну та брюссельську капусту, омлет, галушки, фрикадельки кладуть перед подаванням. При подаванні бульйону з відвареним яйцем його кладуть у бульйонну чашку або глибоку тарілку.

Супи-пюре подають в супових мисках або тарілках, але можна і в бульйонних чашках, окремо подаючи до них грінки.

Заправлені супи подають у глибоких тарілках або супових мисках, з дрібно нарізаними продуктами можна подавати в бульйонних чашках.

До заправлених супів на пиріжковій або мілкій столовій тарілці подають: до борщів - пампушки з часником, ватрушки, кулеб'яки; до щів - ватрушки, пиріжки, каші, круп'яники, кулеб'яки. Зелень в суп кладуть перед подаванням або окремо на розетці. До солянок можна подавати скибочку лимона та маслини. Сметану при відпусканні кладуть у суп або подають соуснику.

Деякі супи готують та подають в одному й тому ж посуді. Наприклад, можна приготувати та подати у глиняному горщику суп піті, добові щі, борщ український.

Холодні супи (окрошка, ботвиння) подають у глибокій тарілці або суповій мисці. До рибної та овочевої окрошки, ботвинні подають шматочки відвареної риби, балик, консервовані краби або ракові шийки, гарніровані зеленою цибулею, огірками, тертим хрінном, салатом. До холодних супів у салатниках можна подати харчовий лід (щипці для льоду кладуть поряд).

Техніка подавання перших страв. Перші страви доставляють у зал на таях або візках.

У денний період під час реалізації скомплектованих обідів перші страви (крім бульйону) подають в основному у глибоких тарілках. На роздавальні офіціант ставить тарілки на тачку, накриту серветкою, приносить їх до залу і на підсобному столі або серванті готує до подавання, ставлячи глибокі тарілки на підставні.

Одночасно до столу він приносить дві порції: по одній у правій та лівій руці. Підійшовши до гостя, правою рукою ставить перед ним тарілку з супом.

Потім підходить до другого гостя (в цей час тарілка з супом переходить з лівої руки на праву) і ставить тарілку з супом перед ним таким же чином.

Офіціант може подавати до столу супи в суповій мисці або порціонувати на підсобному столі. Виконуючи цю операцію на підсобному столі, він повинен робити мінімальну кількість рухів. У ліву руку бере підставну тарілку, в праву - глибоку (рухи правою та лівою руками мають бути симетричними і одночасними), ставить глибоку тарілку на мілку (підставну), правою рукою бере розливну ложку, опускає її в супову миску і наливає суп у глибоку тарілку. Підійшовши до гостя справа правою рукою ставить тарілку перед ним. Ці рухи офіціант здійснює циклічно, послідовно обслуговуючи всіх гостей.

При подаванні перших страв у багато-порційній суповій мисці офіціант може використовувати різні прийоми порціонування перших страв. При розкладанні вмісту супової миски спочатку перекладають густу масу, потім бульйон. Якщо перекладають тільки частину першої страви, то легким рухом забезпечують однорідність маси і одним черпаком (0,25 л) наливають суп у глибоку тарілку. Решту супу офіціант ставить в суповій мисці на підставній тарілці на обідній стіл або залишає її на підсобному столі. На пиріжкову тарілку кладуть розливну ложку. В першому випадку гості обслуговують себе у подальшому самі, у другому, на їх прохання, це робить офіціант.

Перші страви можна відразу поставити на стіл в суповій мисці на підставній тарілці. Поряд на пиріжковій тарілці кладуть розливну ложку. Попередньо перед кожним гостем ставлять глибоку тарілку (можна без підставної, крім ресторанів класів "люкс" та "вищого"). У цьому випадку гості обслуговують себе самостійно.

Рідше перші страви в багатопорційних супових мисках подають в обнос. У цьому випадку супову миску (металеву або порцелянову) офіціант ставить на долоню лівої руки, накриту серветкою, підходить до гостя зліва, супову миску наближає до його тарілки, правою рукою бере розливну ложку, занурену в супову миску, і двома рухами (спочатку набирає гарнір супу, потім рідку масу) наповнює глибоку тарілку, яка стоїть перед споживачем.

Подавання перших страв у бульйонних чашках здійснюється двома способами. У першому випадку офіціант отримує на роздавальні перші

страви у бульйонних чашках, ставить їх на тацю, накриту серветкою, поряд кладе стопку блюдця і десертні ложки (блюдця та ложки можна принести на підсобний стіл завчасно).

На підсобному столі бульйонну чашку (краще використовувати з двома ручками) ставлять на блюдце, поряд з нею кладуть десертну ложку (ручка ложки спрямована вправо). Як правило, при подаванні страви до гостя підходять справа і правою рукою ставлять перед ним бульйонну чашку з блюдцем. На бенкетах їх ставлять на підставну тарілку.

У другому випадку бульйон подають в суповій мисці. На підсобному столі супи порціонують у бульйонні чашки і ставлять на тацю. Блюдця на таці розміщені стопкою ближче до офіціанта. Спочатку він ставить чашку на блюдце, поряд кладе десертну ложку, а потім, підходячи до гостя справа, правою рукою ставить перед ним. Або один офіціант несе тацю, другий бере з неї блюдце, ставить на нього чашку і поряд ручкою вправо кладе ложку, потім наближається до гостя справа і правою рукою ставить перед ним першу страву.

При подаванні перших страв у керамічних горщиках офіціант перекладає суп із горщика в глибоку тарілку, причому спочатку - гарнір ложкою, потім рідку масу. Потім бере горщик обома руками і рухом від себе обережно виливає рідку частину супу в тарілку.

Якщо суп їдять з глибокої тарілки, справа кладуть столову ложку заглибленням догори, якщо із бульйонної чашки - десертну ложку.

Питання для самоконтролю

1. Навести асортимент та коротку характеристику перших страв.
2. Температурний режим подавання перших страв.
3. Особливості подавання прозорих перших страв.
4. Особливості подавання супутніх продуктів до перших страв.
5. Техніка подавання перших страв.
6. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні перших страв.
7. Особливості сервірування столу при подаванні перших страв.
8. Охарактеризувати посуд, який використовується при подаванні перших страв.
9. Навести асортимент та коротку характеристику холодних страв і закусок.

10. Особливості подавання деяких холодних страв та закусок.
11. Особливості сервірування столу при подаванні холодних страв та закусок.
12. Техніка подавання холодних страв та закусок.
13. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні холодних страв та закусок.
14. Охарактеризувати посуд, який використовується при подаванні холодних страв та закусок.
15. Навести асортимент та коротку характеристику гарячих закусок.
16. Температурний режим подавання гарячих закусок.
17. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні гарячих закусок.
18. Особливості сервірування столу при подаванні гарячих закусок.
19. Техніка подавання гарячих закусок.
20. Техніка подавання страв методом фламбування.
21. Охарактеризувати посуд, який застосовується при подаванні гарячих закусок.
22. Навести асортимент та коротку характеристику других страв.
23. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні других страв.
24. Особливості сервірування столу при подаванні других страв.
25. Охарактеризувати посуд, який використовується при подаванні других страв.
26. Навести асортимент та коротку характеристику солодких страв.
27. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні солодких страв.
28. Особливості сервірування столу при подаванні солодких страв.
29. Охарактеризувати посуд, який використовується при подаванні солодких страв.
30. Техніка подавання чаю, кави, какао, шоколаду.
31. Особливості сервірування столу при подаванні чаю, кави, какао, шоколаду.
32. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні чаю, кави, какао, шоколаду.
33. Техніка та порядок прибирання столу.

ТЕМА 7. ОРГАНІЗАЦІЯ КЕЙТЕРІНГОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

1. Класифікація кейтерингового обслуговування. Підготовка до повносервісного кейтерингового обслуговування.
2. Обслуговування споживачів при наданні кейтерингових послуг.
3. Класифікація кейтерингових послуг.
4. Організація обслуговування споживачів при наданні кейтерингових послуг.
5. Особливості обслуговування під час презентацій та свят.

Кейтерингове обслуговування споживачів на вітчизняному ринку ресторанного господарства почало бурхливо розвиватися в 90-х роках ХХ століття.

Слово "кейтеринг" походить від англійського дієслова "cater", що в перекладі означає "поставляти провізію", "обслуговувати споживачів", та словосполучень "publice catering" - ресторанне господарство, а також "catering trade" - ресторанний бізнес. Отже, суть кейтерингового обслуговування полягає в тому, що ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія) забезпечує замовнику приготування і доставку готової продукції ресторанного господарства в зазначене місце (додому, в офіс, на робоче місце, в місце відпочинку тощо), а також ресторанне обслуговування святкового заходу з наданням різних сервісних послуг.

Послуги поза межами торговельного залу можуть надавати й інші заклади ресторанного господарства. Це надзвичайно вигідно, оскільки дозволяє залучати додаткових замовників, підвищувати ефективність використання незадіяного виробничого ресурсного потенціалу та конкурентоспроможність закладу.

Для українського ринку ресторанного господарства подібний вид обслуговування не є новим - до недавнього часу він мав більш звичну назву "візного обслуговування", але тільки сьогодні набув значного поширення, став більш досконалим завдяки суттєвим змінам в організації дозвілля споживачів. З розвитком новітніх технологій в індустрії гостинності кейтерингове обслуговування поступово набуває масштабності в організації та проведенні святкових заходів, бенкетів, під час яких приготування страв та обслуговування поєднуються з послугами інших сфер обслуговування: прокат весільного одягу та аксесуарів, автомобілів, організація розважальних та концертних програм, стилізований дизайн приміщень та оформлення столів тощо. Це дало можливість виділитися йому в самостійний бізнес закладів, що спеціалізуються на цьому виді діяльності, і стати важливою додатковою послугою в інших закладах ресторанного господарства.

Кейтерингове обслуговування можна класифікувати за різними ознаками: контингентом замовників, місцем проведення заходу, повнотою циклу або характером наданих послуг.

За контингентом замовників кейтерингове обслуговування розраховане на чотири основні групи споживачів.

До першої групи належать корпоративні замовники - компанії, які проводять презентації, конференції з наступним фуршетом, а також корпоративні свята і вечірки. Кейтерингове обслуговування є альтернативою організації заходу в ресторані, якщо подібна акція має масштабний характер і проведення її є проблематичним через недостатню кількість місць.

Друга група замовників - громадські організації, які проводять семінари, конференції, благодійні заходи тощо.

Третя група - приватні особи, які влаштовують сімейні свята (дні народження, весілля, ювілеї та ін.) у себе вдома або в іншому місці.

Четверта група - певні колективи, які вважають за необхідне організувати для своїх працівників комплексні обіди (сніданки, вечері).

Питання для самоконтролю

1. Сутність кейтерингового обслуговування.
2. Класифікація кейтерингових послуг.
3. Охарактеризуйте технологію (техніку) організації кейтерингового обслуговування.
4. У чому полягають особливості організації кейтерингового обслуговування порівняно з класичним обслуговуванням споживачів? У чому його переваги?
5. У чому полягає різниця між повносервісним кейтеринговим обслуговуванням та кейтеринговим обслуговуванням готовими продуктами.
6. Дайте перелік послуг, які може надавати ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія).
7. Охарактеризуйте технологію організації повносервісного кейтерингового обслуговування.
8. Особливості матеріально-технічного забезпечення кейтерингових послуг.

ТЕМА 8. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОЗВІЛЛЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТЮТЮНОВИМИ ВИРОБАМИ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1. Музичне обслуговування.
2. Організація спортивних видів розваг.
3. Організація ігор з грошовим виграшем.
4. Організація розважальних шоу-програм.
5. Обслуговування гостей сигарами. Характеристика сигар та аксесуарів до них.
6. Характеристика кальянів. Матеріали для кальянопаління та заправка і подавання кальяну. Обслуговування гостей в кальянних кімнатах. Кальянна карта. Обладнання та обслуговування гостей в кальянних кімнатах.

Питання для самоконтролю

1. Види організації дозвілля у ресторані.
2. Види музичного обслуговування, їх особливості.
3. Характеристика музичного обслуговування з використанням музичних автоматів, відео- та аудіоапаратури.
4. Організація розваг у нічних клубах, ресторанах з дискотекою.
5. Види розваг спортивного напрямку.
6. Форми поєднання більярдної гри з підприємствами ресторанного господарства.
7. Вимоги до ресторанів та барів у комерційних більярдних клубах.
8. Вимоги до ресторанів та барів при елітних більярдних клубах.
9. Розміщення більярдних клубів.
10. Визначення площі більярдних клубів.
11. Визначення витрат на створення більярдного клубу.
12. Професійні вимоги до маркера - працівника більярдного клубу.
13. Види більярдних столів та вимоги до них.
14. Вимоги до обладнання казино.
15. Фактори, які необхідно враховувати при створенні шоу-програми.
16. Необхідні умови для надання споживачам програм за різними напрямами.
17. Види розважальних програм, їх значення.
18. Правила оформлення права на виконання музичних творів.

ТЕМА 9. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАНАХ.

ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В БАРАХ

1. Основні та додаткові послуги ресторану.
2. Сучасні концепції організації обслуговування споживачів у ресторанах.
3. Обладнання, посуд, інвентар.
4. Барна карта. Подавання напоїв у барі. Правила подавання пива.
Правила приготування та подавання змішаних напоїв.
5. Обслуговування споживачів у барах. Організація робочого місця бармена. Професійні вимоги до бармена.

Ресторани належать до закладів ресторанного господарства загальнодоступної мережі. їм властиві не лише загальні функції, характерні для цих закладів - виробництво, реалізація та організація споживання продукції харчування, а й специфічні, а саме:

- поєднання вищеназваних функцій з організацією відпочинку, розваг та дозвілля споживачів;
- надання продукції та послуг високої якості за цінами, що відповідають класу ресторанів;
- надання додаткових супутніх послуг: послуги з доставки їжі за адресою, сервісні послуги на дому, в офісі тощо.

Вимоги до ресторанів різного класу представлені у додатку 1. Вони охоплюють комплекс вимог до ресторанів, які можна об'єднати у такі групи: вимоги до місця знаходження та стану прилеглої території, приміщень для споживачів; меню та прейскуранта, асортименту кулінарної продукції та закупних товарів; персоналу; організації торгово-виробничих процесів; дотримання умов техніки безпеки праці; надання послуг та контроль за їх якістю; дотримання санітарно-гігієнічного режиму на підприємстві.

Послуга з організації харчування у ресторанах є основною. При цьому може бути запропонований вільний вибір страв, скомплектовані раціони харчування, святковий сніданок, обід чи вечеря. При наданні цієї послуги в більшості ресторанів застосовують метод обслуговування офіціантами (повне або часткове). У ресторанах "люкс" при подаванні страв використовують спеціальні ефекти, розробляють ритуал подавання страв, готують їх у присутності споживачів. У ресторанах швидкого обслуговування, як правило, застосовують метод самообслуговування. У багатьох з них в окремому

приміщенні встановлюють барну стійку, що дозволяє розширити комплекс послуг з організації харчування.

Особливе місце в організації дозвілля посідає музичне обслуговування. У ресторанах "вищого" класу та "люкс" можуть організовуватися виступи вокально-інструментальних ансамблів, солістів, естрадних співаків тощо. У ресторанах "першого" класу музичне обслуговування забезпечується завдяки використанню музичних автоматів, відео- та аудіоапаратури тощо. У ресторанах, як правило, передбачено танцювальний майданчик.

Додаткові послуги, які надають ресторани, поділяються на три групи:

- з реалізації та організації споживання продукції та послуг;
- зі створення зручностей для споживачів;
- з організації дозвілля. До першої групи входить:
 - організація обслуговування святкових та ділових зустрічей поза межами ресторану (кейтерингові послуги);
 - доставка кулінарної продукції, кондитерських виробів та обслуговування споживачів за замовленням на робочих місцях, удома, в номері готелю, на транспорті тощо;
 - послуги офіціанта (бармена) вдома;
 - реалізація талонів (абонементів) на обслуговування скомплектованими раціонами;
 - пакування виробів, куплених у ресторані. До другої групи можна віднести:
 - бронювання місць у залі ресторану за телефоном;
 - гарантоване зберігання особистих речей споживачів (верхнього одягу, сумок тощо);
 - виклик таксі на замовлення споживача;
 - догляд за дітьми;
 - продаж квітів, сувенірів;
 - телефонний зв'язок;
 - обмін валют;
 - прийом для розрахунку кредитних карток тощо.

Третя група включає додаткові послуги з організації дозвілля. Це може бути казино при ресторані, більярдний або боулінг-клуб, дискотека тощо.

Для збільшення місткості ресторану у весняно-літній сезон при ньому функціонує літній (відкритий) майданчик (літній ресторан). Він може бути не лише доповненням до стаціонарного ресторану, а й повноцінним його видом. Завдяки цьому закладу харчування створюються додаткові зручності: можливість посидіти на свіжому повітрі в комфортних умовах у колі друзів.

Питання для самоконтролю

1. Порядок підготовки до роботи вестибюльної групи приміщень.
2. Порядок підготовки до роботи торгових приміщень.
3. Розставляння меблів у залі.
4. Підготовка столового посуду і наборів до сервірування.
5. Форми складання серветок.
6. Бари та їх призначення.
7. Класифікація барів.
8. Характеристика торгових приміщень (барів).
9. Обладнання барів.
10. Інвентар та інструмент на робочому місці бармена.
11. Посуд для подавання напоїв у барі.
12. Барні прикраси.
13. Характеристика меню барів.
14. Класифікація коктейлів.
15. Характеристика аперитивів.

ТЕМА 10. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ У КАВ'ЯРНІ. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА З ЧАЙНОЮ КОНЦЕПЦІЄЮ

1. Кав'ярня як різновид кафе.
2. Обладнання для приготування кави.
3. Організація робочого місця бариста.
4. Подавання кави та кавових напоїв. Посуд для подавання кави та кавових напоїв.
5. Техніка приготування і подавання кави та кавових напоїв.
6. Чайний посуд та обладнання для приготування чаю в етнічних закладах ресторанного господарства.
7. Організація роботи майстра з приготування чаю. Чайна карта.

Питання для самоконтролю

1. Заклади ресторанного господарства з чайною концепцією.
2. Вимоги до чайних клубів для чаєманів.
3. Вимоги до чайних масового формату. Поділ їх на дві групи.
4. Інтер'єр чайної в китайському стилі.
5. Чайний посуд в китайському стилі.
6. Чайний посуд в тайванському стилі.
7. Чайний посуд в японському стилі.
8. Чайний посуд в європейському стилі.
9. Чаї, які використовують в різних закладах ресторанного господарства.
10. Вимоги до води для заварювання чаю.
11. Кафе, їх призначення.
12. Класифікація кафе.
13. Характеристика меблів у кафе.
14. Устаткування для приготування різних видів кави.

ТЕМА 11. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ РІЗНИХ КОНТИНГЕНТІВ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі.
2. Організація обслуговування учасників ділових, культурних, громадських та спортивних заходів. Особливості обслуговування туристів.
3. Організація обслуговування пасажирів на транспорті.
4. Організація харчування в торговельних і торговельнорозважальних комплексах.
5. Організація обслуговування за місцем роботи. Організація обслуговування споживачів за місцем навчання.

Питання для самоконтролю

1. Які види закладів ресторанного господарства існують у підприємствах готельно-туристичного комплексу?
2. Які форми обслуговування споживачів офіціантами в готельних комплексах ви знаєте?
3. Які ви знаєте види сніданків, що пропонуються споживачам у ресторанах готельних комплексів?
4. Що таке "бранч" і особливості його організації?
5. Чим відрізняються і що є загальним при організації ланчів, бізнес-ланчів, експрес-обідів?
6. Особливості організації харчування будівельників.
7. Особливості організації харчування розосереджених контингентів споживачів на залізничному транспорті.
8. Особливості організації харчування розосереджених контингентів споживачів під землею.
9. Групова схема організації харчування розосереджених контингентів споживачів під землею.
10. Комбінована схема підземного харчування.
11. Підбір типу роздавальні за різною інтенсивністю вхідного потоку споживачів.
12. Вибір способу розрахунку зі споживачами в підприємствах ресторанного господарства за місцем роботи.
13. Порядок надання послуг у навчальних закладах з різною формою власності.
14. Особливості організації харчування дітей в загальноосвітніх навчальних закладах за рахунок бюджетних асигнувань.
15. Організація харчування дітей в загальноосвітніх навчальних закладах за рахунок місцевих бюджетів.
16. Організація харчування учнів професійно-технічних навчальних закладів.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Архіпова В.В., Іванникова Т.В., Архіпова А.В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 382 с.
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. - К.: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. - 280 с.
3. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.
4. Литвиненко Т.Є. Організація виробництва у громадському харчуванні: Опорний конспект лекцій / Т.Є. Литвиненко. - К.: КНТЕУ, 2002. – 235 с.
5. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ.навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов.– К.: Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.
6. П'ятницька І.О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства -К. :КНТУ, 2005.-632 с.
7. Устаткування закладів ресторанного господарства : Навч. посібник / І.О. Конвісер, Г.А. Бублик, Т.Б. Паригіна, Ю.М. Григор'єв . – К. : КНТЕУ, 2005. – 566 с.