

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний університет водного господарства та природокористування

Кафедра туризму

05-08-02

„ЗАТВЕРДЖУЮ”
Проректор з науково-педагогічної,
методичної та виховної роботи

_____ О.А. Лагоднюк
»_____» _____ 2016 року



Національний університет
водного господарства
та природокористування

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

III. 3. Організація ресторанного господарства

галузь знань 1401 «Сфера обслуговування»
(шифр і назва напрямку підготовки)

спеціальність 6.140103 «Туризм»

спеціалізація _____
(назва спеціалізації)

інститут Агроєкології та землеустрою
(назва інституту)

Робоча програма навчальної дисципліни «Організація ресторанного господарства»
(назва навчальної дисципліни)
для студентів за галуззю знань 1401 «Сфера обслуговування». – Рівне: НУВГП, 2016. – 23с.

Розробник: Громаченко К.Ю., доцент кафедри туризму, к.с.-г.н., доцент.
(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри туризму

Протокол № 8 від 29 червня 2016 року



Національний університет
водного господарства
та природокористування

Завідувач кафедри туризму

_____ (С.І. Коротун)
(підпис) (прізвище та ініціали)

Схвалено методичною комісією вищого навчального закладу за галуззю знань 1401 «Сфера обслуговування».

Протокол від № 5 «29» червня 2016 року

« _____ » _____ 2016 року Голова _____ (С.І. Коротун)
(підпис) (прізвище та ініціали)



Національний університет
водного господарства
та природокористування

© Громаченко К.Ю., 2016 рік
© НУВГП, 2016 рік

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	
Кількість кредитів – 6,0	Галузь знань 1401 «Сфера обслуговування»	Нормативна	
Модулів – 2	Спеціальність (професійне спрямування): Напрямок підготовки 6.140103 «Туризм»	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 4		3-й	
Індивідуальне науково-дослідне завдання (назва) – Національний університет водного господарства та природокористування ІСР		Семестр	
Загальна кількість годин - 216		5-й	6-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 самостійної роботи студента - 4	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Лекції	
		24 год.	24 год.
		Практичні, семінарські	
		-	-
		Лабораторні	
		16 год.	16 год.
		Самостійна робота	
		70 год.	66 год.
		Індивідуальні завдання: -	
		Вид контролю	
залік	іспит		

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 36,4% до 63,6% у 5-му семестрі та 37,7% до 62,3% у 6-му семестрі.

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Курс "Організація ресторанного господарства" спрямований на вивчення основ структури, змісту, функцій технологічного процесу ресторанних послуг.

Головним завданням курсу є надання міцних знань і вмінь з технології ресторанних послуг із врахуванням специфіки підприємства (типу, класу, функціонально-технологічної структури, рівня оснащення технологічних процесів виробництва продукції та сервісного обслуговування).

Поглиблені знання з вивчення курсу дають змогу майбутньому фахівцю легко орієнтуватись в нових досягненнях науки і техніки в сфері ресторанних послуг і вміти використовувати їх в своїй практичній діяльності. В процесі вивчення програмного матеріалу необхідно звернути увагу на розширення послуг, які надають заклади громадського харчування, підвищення культури обслуговування та впровадження міжнародного досвіду і підвищення якості готової продукції. Також необхідно виділити роль усіх елементів і складових технологічного процесу виготовлення кулінарної продукції та технологічного процесу сервісного обслуговування.

Теоретичні заняття можуть проводитись у вигляді лекцій, проблемних семінарів тощо. Методика вивчення дисципліни базується на основі сполучення теоретичних занять і самостійної роботи студентів.

При вивченні дисципліни особливу увагу необхідно приділити організації самостійної роботи студентів, що сприяє формуванню вмінь і навичок самостійної праці, поглибленню професійно-практичної підготовки, самоосвіті, самостійному вирішенню практичних задач.

У процесі вивчення дисципліни у студента повинно сформуватись розуміння, що послуги харчування є складовими сфери послуг, а основною концепцією є гостинність.

Вивчення дисципліни завершується іспитом. Вивчення курсу "Організація ресторанного господарства" базується на дисциплінах, що визначають розвиток структури туристичних послуг та ресторанного господарства: "Українська та зарубіжна культура", "Історія світової цивілізації", "Технологія туристичної діяльності", "Організація готельного господарства".

В результаті вивчення дисципліни студенти повинні:

Знати:

- функції громадського харчування.
- типологію підприємств громадського харчування.
- функціонально-технологічну структуру підприємства.
- устаткування і оснащення технологічних процесів виробництва кулінарної продукції та процесу сервісного обслуговування.
- технологію забезпечуючого циклу.
- технологію заготівельного і доготівельного циклів виробництва кулінарної продукції.
- технологію циклу сервіровки, роль предметів сервіровки у процесі сервісного обслуговування.
- технологію розважально-тематичних заходів та офіційних прийомів.
- технологію гостинності.
- автоматизацію технологічних процесів ресторанних послуг.

Вміти:

- за сукупністю ознак визначити тип і клас підприємства.
- працювати з нормативно-технічною та технологічною документацією закладів громадського харчування.
- скласти схему технологічних операцій складського циклу.
- охарактеризувати функціонально-технологічні вимоги до торгівельних приміщень.
- роз'яснити принципи раціонального харчування.
- скласти технологічний процес сервіровки.
- дати характеристику технологічно процесу виробництва кулінарної продукції.
- виділити типові технологічні операції при проведенні банкетів.

2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

5-й семестр

Модуль 1

Тема 1. Історія та тенденції розвитку ресторанного господарства

Історія розвитку підприємств ресторанного господарства: Стародавній світ, Середньовіччя та Новий час. Історія становлення ресторанного бізнесу в Україні. Основні поняття та визначення закладів кінця XVII-XIX століття. Розвиток громадського харчування з кінці 20-х років XX століття.

Загальні напрямки розвитку підприємств ресторанного господарства. Основні поняття в історії розвитку: ресторанне господарство, заклад ресторанного господарства, підприємство ресторанного господарства. Утворення мережевих підприємств (закладів) ресторанного господарства.

Тема 2. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства

Підприємство - основна ланка галузі з постачання послуг. Організація надання послуг як сфера комерційної діяльності закладів ресторанного господарства. Загальні особливості ринку послуг.

Основні поняття та визначення у сфері послуг (послуга, надання послуги, постачальник послуги, виконавець послуги, споживач послуги, група однорідних послуг, підгрупа однорідних послуг, вид послуг та ін.).

Класифікація послуг згідно з ДСГУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення». Загальні вимоги до послуг та обслуговування.

Класифікація послуг за основними ознаками: за сферою обслуговування, призначенням, формою надання послуги, видом діяльності, об'єктом обслуговування, суб'єктом обслуговування.

Сутність, форми і функції конкуренції на ринку послуг. Конкурентна стратегія закладів ресторанного господарства на ринку послуг.

Класифікація закладів ресторанного господарства згідно ДСТУ 4281:2004.

Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства. Характеристика структурно-функціональних параметрів закладів ресторанного господарства

Характеристика типів та класів закладів ресторанного господарства.

Характеристика основних типів закладів ресторанного господарства: ресторан, ресторан-бар, кафе, кав'ярня, кафе-бар, чайний салон, кафетерій, закусочна, бар, нічний клуб, пивна зала, їдальня, буфет, їх виробнича структура, асортимент продукції, форми обслуговування.

Характеристика заготівельних підприємств: фабрики-заготівельної, фабрики-кухні, домашньої кухні, спеціалізованих цехів.

Рациональне розміщення мережі закладів ресторанного господарства. Принципи формування мережі, її показники. Критерії планування відкриття нових закладів ресторанного господарства.

Основні правила роботи закладів ресторанного господарства.

Основні вимоги щодо роботи суб'єктів господарської діяльності (закладів, підприємств) усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері ресторанного господарства. Статут підприємства, його структура. Вимоги до організації виробництва та продажу продукції. Контроль за роботою суб'єктів господарської діяльності.

Характеристика виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства. Фактори, які впливають на її формування. Функції, які виконують заклади ресторанного господарства. Класифікація виробничої структури закладів ресторанного господарства. Особливості створення виробничо-торговельної структури заготівельних та доготівельних підприємств. Моделювання виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства з метою одержання оптимального процесу трансформації сировини та напівфабрикатів у готову продукцію.

Тема 3. Організація постачання закладів ресторанного господарства

Основні принципи та особливості організації постачання закладів ресторанного господарства в сучасних умовах. Джерела, види та форми постачання.

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

Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики. Організація договірних взаємовідносин із постачальниками. Моделювання умов укладання угод із закупівлі товарних ресурсів. Організація вхідного контролю якості товарів та продовольчої сировини згідно СанПіН 42-123-5777-91.

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

Шляхи підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства.

Організація паливно-енергетичного постачання та енергетичного господарства закладів ресторанного господарства.

Логістичний підхід до управління матеріальними потоками

Удосконалення організації постачання в галузі.

Тема 4. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств

Організація роботи складського господарства. Основні функції та призначення складського господарства. Склад як елемент логістичної системи. Види та характеристика складських приміщень, обладнання та тара, що в них застосовуються. Організація складських процесів з елементами логістики. Площі та принципи розміщення складських приміщень. Правила приймання та відпускання товарів. Шляхи удосконалення організації складського господарства.

Організація тарного господарства. Значення тари та її роль в організації товароруку. Класифікація тари. Ефективність раціональної організації тарного господарства закладів ресторанного господарства.

Організація транспортно-експедиційних операцій та транспортного господарства. Види транспорту, які використовуються для постачання закладів ресторанного господарства продовольчими товарами та засобами матеріально-технічного призначення. Оптимізація маршрутів доставки товарів. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів у ресторанному господарстві.

Тема 5. Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства

Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства. Структура виробничого процесу. Поняття виробничого процесу. Характеристика основних елементів виробничого процесу: процесу праці, предметів та засобів праці.

Класифікація виробничих процесів. Класифікація виробничих процесів: за призначенням, перебігом у часі та ступеню автоматизації. Основні, допоміжні та обслуговуючі процеси. Поняття та характеристика технологічного процесу. Операція як основна структурна одиниця виробничого процесу. Основні та допоміжні операції.

Основні принципи організації виробництва у закладах ресторанного господарства. Особливості їх застосування в сучасних умовах.

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

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

Вплив типу виробництва на його організаційно-технічну побудову й ефективність. Передумови підвищення ефективності виробництва.

Організація дільниць, відділень, окремих робочих місць.

Організаційні основи оперативного планування виробництва у закладах ресторанного господарства. Цілі, завдання, функції та напрямки оперативного планування виробництва, його організаційні особливості. Нормативна база оперативного планування виробництва.

Виробнича програма закладу ресторанного господарства. Значення та склад виробничої програми підприємства. Техніко-економічне обґрунтування виробничої програми. Принципи формування виробничої програми для закладів ресторанного господарства різних типів. Розробка наряду-замовлення, планового меню, плану-меню, їх характеристика. Фактори, що враховуються при складанні виробничої програми закладів ресторанного господарства. Види меню та їх характеристика. Оптимізація меню як складова стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Фактори, що впливають на складання меню.

Основи організації виробничих цехів. Загальна характеристика виробничих цехів - заготівельних, доготівельних, спеціалізованих. Основні принципи та вимоги до організації роботи цехів та допоміжних служб закладів ресторанного господарства.

Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з м'яса. Асортимент напівфабрикатів які виробляються у цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів із м'яса. Технологічні лінії та дільниці, організація робочих місць у цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з м'яса.

Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці. Асортимент напівфабрикатів які виробляються у цеху. Організація технологічного процесу обробки птиці та виробництва напівфабрикатів із неї, технологічні лінії та дільниці. Організація робочих місць у цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці.

Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з овочів. Асортимент напівфабрикатів які виробляються в цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з овочів. Технологічні лінії та дільниці, організація робочих місць в овочевому цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з овочів.

Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з гідробіонтів. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються в цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з риби. Особливості обробки нерибних продуктів моря. Технологічні лінії та дільниці, що виділяються в цеху. Організація робочих місць у цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з гідробіонтів.

Організація роботи гарячого цеху. Принципи розміщення приміщення гарячого цеху та раціонального розміщення обладнання в ньому. Призначення гарячого цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Відділення, що виділяються в гарячому цеху. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Контроль якості продукції, що виготовляється. Шляхи удосконалення організації роботи гарячого цеху.

Організація роботи холодного цеху. Принципи розміщення приміщення холодного цеху та раціонального розміщення обладнання в ньому. Призначення холодного цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Технологічні дільниці, що виділяються в холодному цеху залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Санітарно-гігієнічні вимоги до організації виробничого процесу в холодному цеху. Контроль якості продукції, що виготовляється. Шляхи удосконалення організації роботи холодного цеху.

Організація роботи спеціалізованих цехів. Асортимент та потужність кулінарних цехів. Призначення кулінарного цеху, асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Принципи

розробки виробничої програми цеху. Схема організації виробничих процесів у кулінарному цеху. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в кулінарному цеху. Технологічні лінії та дільниці кулінарного цеху, принципи їх організації. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Шляхи удосконалення організації роботи кулінарного цеху.

Організація роботи кондитерського цеху. Асортимент та потужність кондитерських цехів. Особливості виробництва кондитерських виробів у ресторанному господарстві. Принципи розробки виробничої програми цеху. Принципи раціонального розміщення приміщень кондитерських цехів різної потужності. Технологічна схема організації процесу виробництва кондитерських виробів. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в цеху. Лінії та дільниці цеха, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості сировини та готових кондитерських виробів. Організація праці кондитерів у цехах. Особливості додержання санітарного режиму виробництва кондитерських виробів.

Організація роботи борошняного цеху. Асортимент та потужність борошняних цехів. Призначення та асортимент продукції борошняного цеху. Характеристика виробничих та технологічних процесів, які відбуваються в цеху. Моделювання раціональної організації робочих місць у цеху.

Організація роботи допоміжних приміщень. Організація роботи хліборізки. Вимоги до приміщення, що призначене для нарізання хлібу. Організація робочого місця працівника, який нарізає хліб.

Організація роботи мийної кухонного посуду. Вимоги до приміщення, що призначене для миття кухонного посуду. Вимоги до умов праці у мийних кухонного посуду.

Тема 6. Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства

Значення раціональної організації праці. Зміст раціональної організації праці. Основні напрямки раціональної організації праці. Наукова організація праці як головний фактор забезпечення раціональної організації праці. Основні групи завдань наукової організації праці: економічні, психофізіологічні та соціальні. Основні напрямки наукової організації праці.

Форми розподілу та кооперації праці. Поняття та основні види розподілу та кооперації праці. Види розподілу праці: загальний, частковий, одиничний. Запровадження раціональних форм розподілу та кооперації праці. Сутність технологічного, функціонального та професійно-кваліфікаційного розподілу праці та напрямки їх вдосконалення.

Види кооперації праці: міжцеховий, внутрішньо-цеховий, внутрішньо-дільничний, внутрішньо-бригадний. Фактори, що впливають на розподіл та кооперацію праці.

Удосконалення форм розподілу та кооперації праці. Нові форми організації праці. Удосконалення організації та обслуговування робочих місць.

Підвищення ефективності праці виробничого персоналу у закладах ресторанного господарства. Удосконалення організації підбору, підготовки та підвищення кваліфікації кадрів. Принципи управління персоналом. Кадрове планування.

Раціоналізація виробничого процесу. Характеристика режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Поняття режиму праці та відпочинку.

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

Правова основа режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Характеристика основних показників тривалості робочого часу, які встановлені законодавством про працю.

Графіки виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства - лінійний, стрічковий (ступінчатий), двох-бригадний, підсумований облік робочого часу, комбінований, їх характеристика та основні принципи складання.

Моделювання раціональних режимів праці та відпочинку. Раціоналізація режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Санітарно-гігієнічні, психофізіологічні та соціальні фактори умов праці на робочому місці згідно СанПіН 42-123-5777-91. Основні напрямки поліпшення умов праці.

Нормування праці в ресторанному господарстві. Сутність, функції та принципи нормування

праці в ресторанному господарстві. Завдання, зміст та значення нормування праці в ресторанному господарстві. Загальні поняття про систему норм праці, що використовується на підприємствах. Види норм праці та їх класифікація: норма часу, норма виробітку, норма обслуговування, норма чисельності, норми керованості, норми праці.

Принципи, які покладені в основу нормування праці. Методи нормування праці аналітичні та сумарні, їх характеристика та принципи застосування у закладах ресторанного господарства

Класифікація витрат робочого часу. Склад та характеристика робочого часу - часу роботи та часу перерв. Призначення, зміст, індексація, особливості видів витрат робочого часу. Характеристика регламентованих та нерегламентованих перерв. Поняття нормованих та ненормованих витрат робочого часу.

Методи дослідження трудових процесів та витрат робочого часу. Дослідження трудових процесів методом фотографії робочого часу.

Поняття та мета проведення фотографії робочого часу. Різновиди фотографії робочого часу: виконавця, використання обладнання, виробничого процесу.

Характеристика різновидів фотографії робочого часу залежно від об'єкта спостережень та форм організації праці на робочих місцях: індивідуальна, групова (бригадна), маршрутна та самофотографія.

Метод безпосередніх вимірювань часу та моментних спостережень. Етапи та методика проведення фотографії робочого часу. Порядок складання фактичного та нормативного (проектного) балансів робочого часу. Аналіз результатів спостережень фотографії робочого часу. Розрахунок основних показників ефективності використання робочого часу.

Дослідження трудових процесів методом хронометражу та фотохронометражу. Поняття та мета проведення хронометражу. Характеристика методів та основних етапів здійснення хронометражу. Методика та техніка проведення хронометражу. Обробка та аналіз хронометражних спостережень.

Поняття та мета проведення фотохронометражу.

Шляхи удосконалення нормування праці в закладах ресторанного господарства. Шляхи визначення зростання продуктивності праці та рівня підвищення ефективності використання робочого часу. Організаційно-технічні заходи щодо поліпшення використання робочого часу та раціоналізації організації праці.

6-й семестр

Модуль 2

Тема 7. Основні технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Основні поняття: процес обслуговування, умови обслуговування. Системний підхід до процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства. Основні види обслуговування:

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

Класифікація методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства:

- обслуговування офіціантами, самообслуговування, комбінований метод.

Класифікація форм самообслуговування та їх характеристика. Структура процесу самообслуговування.

Класифікація форм обслуговування офіціантами та їх характеристика. Структура процесу обслуговування офіціантами.

Змішані форми обслуговування споживачів та сфери їх застосування.

Вимоги до організації обслуговування споживачів згідно з «Правилами роботи закладів (підприємств) громадського харчування» (Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 № 219).

Значення вивчення попиту споживачів у процесі стратегічного планування діяльності

закладів ресторанного господарства. Сутність і особливості попиту на послуги закладів ресторанного господарства різних типів. Методи вивчення попиту споживачів: анкетне опитування, інтерв'ю, облік продажу страв за допомогою ПЕОМ тощо. Порядок розробки анкети.

Рекламні засоби, які використовуються в закладах ресторанного господарства. Рекламне просування закладів ресторанного господарства на ринок послуг.

Тема 8. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Характеристика споруд та будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства. Екстер'єр підприємства, як елемент рекламних засобів.

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

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

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

Класифікація столового посуду за видом матеріалу, за функціональним призначенням, за застосуванням. Характеристика та призначення порцелянового та фаянсового посуду. Стильове різноманіття порцелянового посуду. Характеристика керамічного посуду. Призначення посуду: утилітарне та декоративне. Гончарний та майоліковий посуд.

Характеристика металевого посуду та приборів. Посуд з фольгокартону. Сфера застосування металевого посуду та посуду з фольгокартону.

Характеристика та призначення скляного посуду.

Характеристика і призначення посуду та приборів із полімерних матеріалів. Характеристика та призначення посуду з дерева, паперу тощо.

Характеристика та призначення столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники.

Тема 9. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів в закладах ресторанного господарства

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

Клінінгові технології підготовки торгових приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість. Особливості підготовки до обслуговування посуду, приборів та столової білизни.

Попереднє сервірування столу. Особливості попереднього сервірування столу до сніданку, обіду, вечері.

Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані. Способи подання страв та закусок: в обнос, з використанням підсобного столу, в стіл.

Правила подання страв та напоїв: послідовність подання, температурний режим, відповідний посуд, прибори тощо.

Особливості подавання буфетної продукції.

Правила вибору та техніка подавання алкогольних та безалкогольних напоїв до закусок та страв.

Правила подання холодних страв та закусок, гарячих закусок. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Особливості подання супів. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Особливості подання других страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Правила подання солодких страв та напоїв власного виробництва. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Правила подання холодних та гарячих солодких страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Правила подання холодних та гарячих напоїв. Асортимент продукції.

Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Техніка подання напоїв до столу.

Правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами.

Основні принципи моделювання процесу обслуговування споживачів.

Обслуговування споживачів у їдальнях: структура приміщень для обслуговування споживачів.

Призначення, розміщення та класифікація ліній роздачі. Характеристика та особливості функціонування ліній роздачі у закладах ресторанного господарства з самообслуговуванням. Лінії роздачі: механізовані, немеханізовані, автоматизовані тощо. Вимоги до організації робочих місць на лініях роздачі.

Обслуговування споживачів у кафе, закусочних. Організація роботи буфетів.

Організація роботи барів, їх класифікація. Організація робочого місця бармена.

Тема 10. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства

Організація обслуговування згрупованого контингенту споживачів за місцем роботи.

Класифікація промислового виробництва, де працюють згруповані контингенти споживачів: перервне, безперервне, потокове. Особливості формування вхідного потоку споживачів у закладах ресторанного господарства за даних видів промислових виробництв.

Типи закладів ресторанного господарства за місцем роботи. Рекомендовані форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем роботи. Моделювання процесу обслуговування споживачів з урахуванням виду промислового виробництва.

Організація обслуговування розгрупованого контингенту споживачів. Основні принципи організації обслуговування. Організація харчування будівельників у міській та позаміській зоні.

Особливості організації харчування шахтарів.

Особливості організації харчування студентів. Типи закладів ресторанного господарства за місцем навчання. Рекомендовані форми обслуговування споживачів. Характеристика торгово-технологічного устаткування, ліній роздачі. Організація пільгового та дієтичного харчування, організація харчування студентів при гуртожитках.

Особливості організації харчування школярів за місцем навчання. Режим харчування. Методи обслуговування, які використовуються під час харчування школярів. Організація дієтичного харчування.

Організація харчування учнів технікумів і ПТУ за місцем навчання. Типи закладів ресторанного господарства. Рекомендовані форми обслуговування.

Моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем навчання.

Особливості організації харчування споживачів у закладах лікувально-оздоровчого відпочинку: санаторіях, пансіонатах, базах відпочинку. Типи закладів ресторанного господарства за місцем відпочинку. Рекомендовані форми обслуговування споживачів.

Організація обслуговування споживачів на залізничному транспорті.

Організація обслуговування споживачів в аеропортах, на борту літака.

Особливості організації обслуговування пасажирів водного транспорту.

Тема 11. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства

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

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

Особливості організації проведення офіційного бенкету-прийому за протоколом. Види прийомів: бенкет-діловий сніданок, фуршет, коктейль, «келих вина», «келих шампанського», обід, вечеря. Характеристика меню. Підготовка приміщення до обслуговування та вибір варіанта розміщення меблів у залі. Складання схеми розміщення гостей за столами. Особливості сервірування бенкетних столів.

Організація обслуговування споживачів на бенкеті-прийомі.

Організація проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час проведення банкету.

Організація обслуговування бенкетів групи фуршет. Особливості проведення банкету-фуршет. Характеристика меню. Варіанти сервірування столів склом. Особливості організації обслуговування споживачів під час банкету.

Організація проведення банкету-коктейль. Характеристика меню. Організація підготовчої роботи для проведення банкету. Особливості, обслуговування споживачів під час банкету.

Характеристика комбінованих банкетів.

Особливості проведення банкету-парті, коктейль-фуршет, фуршет-десерт, фуршет-буфет.

Організація обслуговування споживачів за типом «шведського столу» або «шведської лінії». Асортимент страв та напоїв, їх підготовка та зберігання на «шведській лінії». Конструктивні особливості устаткування «шведської лінії» у закладах ресторанного господарства.

Особливості проведення банкету за типом «шведського столу».

Організація проведення банкету-чай, банкету-кава. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час банкету.

Особливості обслуговування тематичних заходів. Організація обслуговування весільних банкетів. Особливості меню і сервірування столу.

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

Особливості організації обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад.

Класифікація контингентів споживачів залежно від терміну проведення відповідних заходів.

Принципи складання меню для учасників заходів. Особливості сервірування столу. Особливості обслуговування і харчування учасників заходів за місцем проведення нарад та місцем їх тимчасового мешкання.

Особливості обслуговування споживачів у місцях відпочинку. Вимоги до асортименту продукції, її реалізації і обслуговування споживачів.

Організація обслуговування споживачів під час проведення спортивних змагань. Стаціонарні та виїзні заклади. Вимоги до асортименту страв, устаткування.

Організація харчування споживачів у виставкових комплексах, під час проведення фестивалів, конкурсів тощо.

Організація обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства.

Основні напрямки розвитку туристичної індустрії. Національні традиції в харчуванні туристів з Польщі, Угорщини, Болгарії, Франції, Німеччини, Італії тощо.

Типи закладів ресторанного господарства при готелях.

Особливості організації харчування туристів. Прогресивні методи обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства. Обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства за типом «шведський стіл». Особливості обслуговування споживачів в номерах.

3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма)					СР
	усього	у тому числі				
		лекц.	практ.	лаб	ІНДЗ	
5-й семестр						
Модуль 1						
Змістовий модуль 1. Організація ресторанного господарства						
Тема 1. Історія та тенденції розвитку ресторанного господарства	14	2	-	2	-	10
Тема 2. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства	22	6	-	4	-	12
Тема 3. Організація постачання закладів ресторанного господарства	14	2	-	-	-	12
Тема 4. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств	14	2	-	-	-	12
Разом за змістовим модулем 1	64	12	-	6	-	46
Годин за модуль 1	64	12	-	6	-	46
Змістовий модуль 2. Організація виробничої системи закладів ресторанного господарства						
Тема 5. Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства	28	8	-	8	-	12
Тема 6. Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства	18	4	-	2	-	12
Разом за змістовим модулем 2	46	12	-	10	-	24
Годин за модуль 2	46	12	-	10	-	24
Усього за 5-й семестр	110	24	-	16	-	70
6-й семестр						
Модуль 2						
Змістовий модуль 3. Організаційні основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства						
Тема 7. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	18	4	-	2	-	12
Тема 8. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	18	4	-	2	-	12
Разом за змістовим модулем 3	36	8	-	4	-	24
Змістовий модуль 4. Спеціальні форми обслуговування, що застосовуються у закладах ресторанного господарства.						
Тема 9. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів в закладах ресторанного господарства	28	8	-	6	-	14
Тема 10. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства	18	2	-	2	-	14

Тема 11. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства	24	6	-	4		14
Разом за змістовим модулем 4	70	16	-	12	-	42
Годин за модуль 2	106	24	-	16	-	66
Усього за 6-й семестр	106	24	-	16	-	66
Годин усього	216	48	-	32	-	136

4. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
5-й семестр		
1.	Тема 1. Історія та тенденції розвитку ресторанного господарства	2
2.	Тема 2. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства	4
3.	Тема 5. Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства	8
4.	Тема 6. Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства	2
Разом		16
6-й семестр		
5.	Тема 7. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	2
6.	Тема 8. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	2
7.	Тема 9. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів в закладах ресторанного господарства	4
8.	Тема 10. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства	4
9.	Тема 11. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства	4
Разом		16
Всього		32

5. САМОСТІЙНА РОБОТА

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
5-й семестр		
1.	Тема 1. Історія та тенденції розвитку ресторанного господарства	10
2.	Тема 2. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства	12
3.	Тема 3. Організація постачання закладів ресторанного господарства	12
4.	Тема 4. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств	12
5.	Тема 5. Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства	12
6.	Тема 6. Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства	12

6-й семестр		
7.	Тема 7. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	12
8.	Тема 8. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	14
9.	Тема 9. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів в закладах ресторанного господарства	14
10.	Тема 10. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства	14
11.	Тема 11. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства	14
	Разом	136

Передбачена перевірка виконання самостійної роботи студента у вигляді написання індивідуальної самостійної роботи на тему «**Організація закладу ресторанного господарства (на прикладі _____)**». Заклад ресторанного господарства обирається виходячи із запропонованих варіантів або за особистими вподобаннями. Керівник допомагає студентові уточнити мету і завдання роботи, визначити методику її виконання. Проте автором роботи є студент, він відповідає за правильність прийнятих організаційно-технологічних і технічних рішень. Обов'язковим є складання попереднього плану роботи та узгодження його з керівником.

Хід виконання самостійної роботи контролюється керівником роботи. Мета контролю – запобігання відставання від календарного графіку виконання роботи.

6. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Методи навчання – засоби спільної роботи викладача та студентів, за допомогою яких, у тих, хто навчається формуються необхідні знання, навички, вміння. Кожний метод - це струнка система взаємопов'язаних прийомів: усний виклад навчального матеріалу, обговорення матеріалу, показ (демонстрація) вправи, практичні роботи, індивідуальні роботи. Використовуються такі методи навчання:

методи організації та здійснення навчальної діяльності: словесні (розповідь, бесіда, лекція), наочні (показ, демонстрація), практичні, репродуктивні і проблемні, самостійна робота та робота під керівництвом викладача;

методи стимулювання та мотивації навчання: методи формування інтересу (пізнавальні ігри, аналіз проблемних ситуацій), методи формування відповідальності в навчанні (роз'яснення суспільної та особової значущості навчання, пред'явлення педагогічних вимог);

методи контролю і самоконтролю (усний і письмовий контроль, лабораторні і практичні роботи, машинний і безмашинний програмований контроль у вигляді тестів, фронтальний і диференційований, поточний і підсумковий).

Під час викладання дисципліни «Організація ресторанного господарства» для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій, таких, як: проблемні лекції, міні-лекції, робота в малих групах, семінари-дискусії, кейс-методи, ділові ігри, презентації.

Проблемні лекції спрямовані на розвиток логічного мислення студентів. Коло питань теми лекції обмежується двома-трьома ключовими моментами, увага студентів концентрується на матеріалі, що не знайшов відображення в підручниках, використовується досвід закордонних навчальних закладів з роздаванням студентам під час лекцій друкованого матеріалу та виділенням головних висновків з питань, що розглядаються. При викладанні лекційного матеріалу студентам пропонуються питання для самостійного розмірковування. При цьому лектор задає запитання, які спонукають студента шукати розв'язання проблемної ситуації. Така система примушує студентів сконцентруватися і почати активно мислити в пошуках правильної

відповіді.

На початку проведення проблемної лекції необхідно чітко сформулювати проблему, яку необхідно вирішити студентам. При викладанні лекційного матеріалу слід уникати прямої відповіді на поставлені запитання, а висвітлювати лекційний матеріал таким чином, щоб отриману інформацію студент міг використовувати при розв'язанні проблеми.

Презентації – виступи перед аудиторією, що використовуються для представлення певних досягнень, результатів роботи групи, звіту про виконання індивідуальних завдань. Однією з позитивних рис презентації та її переваг під час використання у навчальному процесі є обмін досвідом, який здобули студенти при роботі у певній малій групі.

Кейс-метод – метод аналізу конкретних ситуацій, який дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної, управлінської діяльності фахівців та передбачає розгляд виробничих ситуацій, проблемних ситуацій тощо.

Міні-лекції передбачають викладення навчального матеріалу за короткий проміжок часу й характеризуються значною ємністю, складністю логічних побудов, образів, доказів та узагальнень. Міні-лекції проводяться, як правило, як частина заняття-дослідження.

На початку проведення міні-лекції за вказаними вище темами лектор акцентує увагу студентів на необхідності представити викладений лекційний матеріал у так званому структурно-логічному вигляді. На розгляд виносяться питання, які зафіксовані у плані лекцій, але викладаються вони стисло. Лекційне заняття, проведене у такий спосіб, пробуджує у студента активність та увагу при сприйнятті матеріалу, а також спрямовує його на використання системного підходу при відтворенні інформації, яку він одержав від викладача. Проблемні лекції та міні-лекції доцільно поєднувати з такою формою активізації навчального процесу, як робота в малих групах.

Робота в малих групах дає змогу структурувати лекційні або практичні заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду соціального спілкування.

Після висвітлення проблеми (при використанні проблемних лекцій) або стислого викладання матеріалу (при використанні міні-лекцій) студентам пропонується об'єднуватися у групи по 5-6 чоловік та презентувати наприкінці заняття своє бачення та сприйняття матеріалу.

Семінари-дискусії передбачають обмін думками та поглядами учасників щодо даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди і переконання, виробляють вміння формулювати думки й висловлювати їх, вчать оцінювати пропозиції інших людей, критично підходити до власних поглядів.

Ділові ігри – форма активізації студентів, за якої вони задіяні в процесі інсценізації певної виробничої ситуації у ролі безпосередніх учасників подій.

Вивчення дисципліни досягається інформаційним, ілюстративним та проблемним методами навчання.

Лекції супроводжуються демонстрацією схем, таблиць з мультимедійним супроводом. На практичних заняттях розглядаються та розв'язуються задачі, наближені до реальних ситуацій:

- використовується роздатковий матеріал (наочність) для формування у студентів системного мислення, розвитку пам'яті;
- проводиться дискусійне обговорення проблемних питань;
- задаються провокаційні питання.

Навчання супроводжується опрацюванням нормативної, навчальної літератури, а також періодичних видань.

7. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

До контрольних заходів з дисципліни «Організація ресторанного господарства» належать поточний, модульний (проміжний) та семестровий (підсумковий) контролю, які проводяться з метою оцінювання результатів на певному етапі навчання.

Поточний контроль – це оцінювання рівня засвоєння студентом навчального матеріалу

під час проведення лекцій, практичних занять, лабораторних занять, самостійної роботи .

Модульний (проміжний) контроль – це оцінювання засвоєння студентом навчального матеріалу, блоків змістових модулів, винесених на цей контрольний захід. Модульний контроль проводиться під час тижнів модульного контролю за розкладом навчальних занять.

Семестровий (підсумковий) контроль – це екзамен в обсязі навчального матеріалу, визначеного цією робочою програмою дисципліни.

Контроль роботи студентів проводиться за такими видами робіт: поточне тестування та опитування; усне опитування; підсумкове тестування з кожного змістовного модуля; перевірка виконаних практичних (лабораторних) завдань; підготовка та презентація реферату, міні лекції; підготовка до видання наукових статей, тез для участі в конференціях.

Усі форми контролю включені до 100-бальної шкали оцінювання.

1. Оцінювання результатів поточної роботи (завдань, що виконуються на практичних заняттях та консультаціях, розрахунково-графічна робота, результати самостійної роботи студентів) проводиться за наступними критеріями (у % від кількості балів, виділених на завдання із заокругленням до цілого числа):

0 % – завдання не виконано;

40% – завдання виконано частково та містить суттєві помилки методичного або розрахункового характеру;

60% – завдання виконано повністю, але містить суттєві помилки у розрахунках або в методиці;

80% – завдання виконано повністю і вчасно, проте містить окремі несуттєві недоліки (розмірності, висновки, оформлення тощо);

100% – завдання виконано правильно, вчасно і без зауважень.

2. Ситуаційні вправи, конкретні ситуації та інші завдання творчого характеру (у % від кількості балів, виділених на завдання із заокругленням до цілого числа):

0% – завдання не виконано;

40% – завдання виконано частково, висновки не аргументовані і не конкретні, звіт підготовлено недбало;

60% – завдання виконано повністю, висновки містять окремі недоліки, судження студента не достатньо аргументовані, звіт підготовлено з незначним відхиленням від вимог;

80% – завдання виконано повністю і вчасно, проте містить окремі несуттєві недоліки не системного характеру;

100% – завдання виконано правильно, вчасно і без зауважень.

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль знань в 5-му семестрі (залік)

Поточне тестування та самостійна робота						Сума
Змістовий модуль №1			Змістовий модуль №2			
T1	T2	T3	T4	T5	T6	
10	15	15	15	30	15	

Поточний контроль знань в 6-му семестрі (іспит)

Поточне тестування та самостійна робота					Підсумковий тест (екзамен)	Сума
Змістовий модуль №3		Змістовий модуль №4				
T7	T8	T9	T10	T11		
15	10	15	10	10	40	100

T1, T2... T11 – теми змістових модулів.

8. ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за національною шкалою
	для заліку
90 – 100	зараховано
82-89	
74-81	
64-73	
60-63	
35-59	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни



Національне агентство з питань
водного господарства
та природокористування

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за національною шкалою
	для екзамену
90–100	відмінно
82–89	добре
74–81	
64–73	
60–63	задовільно
35–59	незадовільно з можливістю повторного складання
0–34	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

9. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Методичне забезпечення навчальної дисципліни "Організація ресторанного господарства" включає:

1. Опорний конспект лекцій (у електронному і паперовому носіїві) по всіх темах курсу, у тому числі і для самостійного вивчення.
2. Методичні вказівки до виконання практичних (лабораторних) робіт.
3. Пакети тестових завдань по кожній темі і в цілому по всьому курсу дисципліни.

10. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Билл Марвін. Маркетинг ресторана: Как привлечь клиента и удержать в вашем ресторане. – М.: Издательство Жигульского (ООО «Современные розничные и ресторанные технологии»), 2002. – 216 с.
2. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: Перевозки. – СПб.: Издательский дом Герда, 2001.– 400 с.
3. Борисова Ю.Н. и др. Менеджмент гостиничного и ресторанного бизнеса (перев. с англ.). – М., 1997,- с.
4. Бородин В. Ресторанно-гостиничный бизнес. – М.: Книжн. мир, 2002. – 165 с.
5. Бородин В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес. Учёт, налоги, маркетинг, менеджмент. –

М. Книжный мир 2001. – 166 с.

6. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства /Пер. с англ. – М.: Аспект Пресе, 1995. – 382 с.

7. Бутейко Н.Г. Организация производства предприятий общественного питания. Учебник 3-е изд. – М. Высшая школа. 1990. –128 с.

9. Федорченко В.К., Мініч І.М. Туристський словник-довідник: Навч. посібник. – К.: Дніпро, 2000. – 160 с.

10. Гибсон Дж.Л. Поведение, структура, процессы. – М: ИНФАРМ 2000. – 662 с.

11. Гузь Н.Г. Моделирование производственного выбора в условиях конкуренции. – Донецк, 1998. – 38 с.

12. Дикань В. Управление качеством продукции как фактор конкурентоспособности предприятия // Экономика Украины. – 1996. – № 1. –С. 43-47.

13. Ефремова М. Основы технологии туристического бизнеса (20-е изд.). – Москва. 1998, 2001. – 192 с.

14. Захарина А.И. и др. География сферы обслуживания. – Москва: Просвещение, 1980. – 274 с.

15. Зигель И.Л., Ленгер Х.Р., Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания. – Москва: ЗАО Изд-во Центр полиграф, 2002. – 288 с.

16. Калашников А.Ю. Кафе, бары и рестораны: организация, практика и технология обслуживания. – М.:ТК Вели, Изд-во Проспект, 2006. – 384 с.

17. Кабалкин А.Ю. Законодательство в сфере обслуживания. – Москва: Знание, 1984. – 168 с.

18. Кабушкин Н. Менеджмент гостиниц и ресторанов .Учеб. пособие. – Мн.: Новое знание, 2000. – 216 с.

19. Квартальнов В. Стратегический менеджмент в туризме. – М: ФиС, 2000. – 496 с.

20. Козлова А.В. Стандартизация, метрология, сертификация в общественном питаний. – Москва: Мастерство, 2001. – 160 с.

21. Кристофер Эгертон-Томас. Ресторанный бизнес. Как открыть и успешно управлять ресторанами; Пер. с англ. – М.: Росконсульт, 1999. – 272 с.

22. Организация производства в общественном питаний: Учеб. пособие для вузов / Е.Д. Агроновский и др. – М.: Экономика, 1990.

23. Организация производства и обслуживания в общественном питаний / Под ред. М.И. Беляева. – М.; Экономика, 1986.

24. Радченко Л.А. Организация производства на предприятии общественного питания. Учебное пособие. Ростов-на-Дону «Феникс», 2000.

25. Особенности национального кейтеринга // Ресторанная жизнь. 2002. – № 6, – С. -9.

26. Палеха Ю.И. Организация современной деловой коммуникации. Учебно-метод. пособие - 2-е изд. К.: МАУП, 1996. – 164 с.

27. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: – М. ОАО НПО «Издательство экономика» 2000. – 207 с.

28. Петрищев Н.А., Салогуб М.Д., Гусева В.А. Карты организации труда на предприятиях общественного питания. – М: Экономика, 1995.

29. Пикалев А. Как увеличить доход ресторана, бара. - М.: Гиппократ, 1999. – 216 с.

30. Продвижение ресторанной услуги: цели и виды. // Ресторанная жизнь. 2002.- №6, С23.

31. Пятницкая Н.А. Организация производства и обслуживания в предприятиях общественного питания: Учеб. пособие для техникумов. – К.: Вища шк., 1989.

32. Пятницкий Т. А., Ховикова Ж. А. Организация работы предприятий общественного питания. Справочник. – К. Вища школа, 1978. –192 с.

33. Соловьев Б.Л. Менеджмент гостеприимства. – Москва: Российская международная академия туризма, 1997.

34. Стандартизация и управление качеством продукции. Учебник / Под ред. В.А. Швандара. – Москва: Юнитида, 1999. – 487 с.

35. Стаценко В.В. Главная технология успеха ресторанного бизнеса. Часть 1. Триумф вашего заведения. – Херсон.: Олди-плюс, 2002. – 550 с.

36. Туристический терминологический словарь. – Москва: Сов. спорт, 1999. – 664 с.
37. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учебник. Пер. с англ. – Москва: ЮНИТИ, 1999. – 463 с.
38. Управление качеством: Учебник / Под ред. С.Д. Ильенковой. Москва: ЮНИТИ, 1999. – 199 с.
39. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Учебник – М. ИРПО ПрофОбрИздат, 2002. – 416 с.
40. Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие. – М.: Изд-во ПРИОР, 2000. – 208 с.
41. Черных Н. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов. – Москва: Сов. спорт, 2002. – 320 с.
42. Шаповал М.Л. Основы стандартизації, управління якістю і сертифікацією: Підруч. - 2-е вид. - К.: Вид-во Укр.-фін. ін-ту менеджменту і бізнесу, 1998. – 150с.
43. Шаповалов Н.Н. Организация работы предприятий общественного питания. – Москва: Экономика, 1990.
44. Яременко С.В. Реформы менеджмента: Опыт лучших предприятий Украины и России. – Х.: Фолио, 1999.

Допоміжна

1. Конституція України. Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. – К.: Інформаційно-видавниче агентство. 1996. – 117 с.
2. Про підприємництво. Закон України // Діло. 1994. – №22 від 23.03.94.
3. Про захист прав споживачів: Закон України №3682-ХІІ від 15.12.93.
4. Про туризм: Закон України // Урядовий кур'єр. 1995. від 15.10.95.
5. Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини. Закон України №771/91-ВР від 23 грудня 1997 р. //Збірник нормативних документів. Туризм в Україні, випуск 2. 1999. – С. 341-348.
6. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення. Закон України № 4004 - XII від 24 лютого 1994. //Збірник нормативних документів. Туризм в Україні, випуск 2. 1999. – С 331-340.
7. Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг. Закон України № 265/95-ВР від 6 липня 1995 року. // Торговельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної практики України. 2002. – № 11. – С. 376-390.
8. Про основні напрямки розвитку туризму в Україні до 2010 року. Указ Президента України від 30 серпня 1999 року № 973/99. //Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірник нормативно-правових актів / За заг. ред. проф. В.К. Федорченка; Київ, ун-т туризму, економіки і права. – К.: Юрінком Інтер, 2002. – С. 26-29.
9. Положення про порядок тимчасового припинення діяльності підприємств сфери торгівлі, громадського харчування і послуг, які систематично реалізують недоброякісні товари, порушують правила торгівлі та надання послуг, умови зберігання і транспортування товарів. Затверджено Постановою Верховної Ради України від 25 січня 1995 року № 25/95-ВР. //Туризм в Україні. Збірник нормативних документів. Випуск 11. 1999. – С.
10. Положення про порядок припинення (заборони) господарюючими суб'єктами відвантаження, реалізації (продажу) і виробництва товарів, виконання робіт і надання послуг, що не відповідають вимогам нормативних документів. Затверджено Постановою Верховної Ради України від 25 січня 1995 року, №26/95-ВР.
11. Положення про порядок вилучення неякісних товарів, документів та інших предметів, що свідчать про порушення прав споживачів. Затверджено постановою Верховної Ради України від 25 січня 1995 року, № 26/95-ВР.
12. Порядок заняття торговельною діяльністю і правила торговельного обслуговування населення. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 8 лютого 1995р № 108. //Торговельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної практики України. 2002. – № 11. – С 93-102.
13. Положення про порядок накладення на господарюючі суб'єкти сфери торгівлі, громадського харчування і послуг, у тому числі на громадян-підприємців, стягнень за порушення законодавства

- про захист прав споживачів. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1994р. – №236.
14. Про Державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення. Декрет Кабінету Міністрів України від 11 липня 1999 року № 288/96-ВР. // Туризм в Україні. Збірник нормативних документів. Випуск II. 1999. – С. 283-290.
15. Про стандартизацію і сертифікацію. Декрет Кабінету Міністрів України від 10 травня 1993р. // Туризм в Україні. Збірник нормативних документів. Випуски. 1999.-С. 265-272.
16. ГОСТ 28681.1-95. Туристическо-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг // Збірник нормативних документів. Туризм в Україні, випуск 2, 1999. – С. 369-380.
17. ГОСТ 286813-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов. // Збірник нормативних документів. Туризм в Україні, випуск 2.1999-С. 381-386.
18. ГОСТ 30335-95. Услуги населению. Термины и определения. // Збірник нормативних документів. Туризм в Україні, випуск 2. 1999. – С. 397-399.
19. ГОСТ 30389-95. Общественное питание. Классификация предприятий. Издание официальное. Принят: Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации, (протокол № 8 от 12.10.95 г.). Введен в действие в качестве государственного стандарта Украины приказом Госстандарта Украины от 31.10.97 г. № 658. Введ. 01.07.98. – К. 1998.-20с.
20. ГОСТ 30390-95. Общественное питание. Кулинарная продукция реализуемая населению. Общие технические условия. Издание официальное, Принят: Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации (протокол № 8 от 12.10.95 г.). Введен в действие в качестве Государственного стандарта Украины приказом Госстандарта Украины от 31.10.97 г. №658. Введ. 01.07.98. – К., 1998. – 22с.
21. ГОСТ 30523-97. Услуги общественного питания. Общие требования. Издание официальное. Принят Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации 23-26 апреля, 1997г. (протокол № 11). Введен в действие в качестве государственного стандарта Украины приказом Госстандарта Украины от 27.11.97 № 705. Введ. 01.07.98. – К., 1998. – 20с.
22. ГОСТ 30524-97. Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу. Издание официальное. Принят Межгосударственным советом по Стандартизации, метрологии и сертификации 23-26 апреля 1997г. Введен в действие в качестве государственного стандарта Украины Приказом Госстандарта Украины от 27.11.97 № 705. Введ. 01.07.98. – К., 1998. – 16 с.
23. Державний класифікатор продукції та послуг ДК 016-97.//Послуги в Україні. Нормативні документи: Довідник / За заг. ред. В.Л. Іванова. – Львів: НІЦ. "Леонорм" 1999. – С. 191-195.
24. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Вип. 65. Торгівля та громадське харчування. – К., 1999. – 162с.
25. ДСТУ 3862-99. Державний стандарт України. Громадське харчування. Терміни та визначення. Видання офіційне. Розроблено Українською академією зовнішньої торгівлі. Затверджено і введено в дію наказом Держстандарту України від 26 березня 1999р. № 163. – К.: Держстандарт України, 1999.-32С.
26. ДСТУ 180 9004-2-96. Державний стандарт України. Управління якістю та елементи системи якості. Частина II. Настанови щодо послугу/Послуги в Україні. Нормативні документи: Довідник /За заг. ред. В.Л. Іванова. – Львів: НІЦ. "Леонорм" 1999.-С. 275-294.
27. Збірник нормативних документів. Державний центр стандартизації, методології та сертифікації, 1997,- 84с.
28. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів: Для підприємств громад, харчування всіх форм власності / О.В. Шалимшов, Т.П.Дятченко, Л.О. Кравченко та ін. К.: А.С.К., 2000. - 848 с
29. Здобнов А.И. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий. Для предприятий общественного питания. -К.: А.С.К., 1998-656с.
30. Інструкція про "Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібною торгівлі та громадського харчування". Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України № 349 від 24.06.96р. // Торговельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної

практики України. -2002.-№ 11-С. 162-165с.

31. Інструкція про порядок опломбування виробничих, складських, торговельних та інших приміщень; а також неправильних, несправних і таких, що не мають відповідного клейма, чи з порушеними термінами повірки вимірювальних приладів. Затверджено наказом Держспоживзахист від 13 лютого 1996 року № 5. // Торговельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної практики України. - 2002. № 11- С. 434-437.

32. Класифікатор професій (із змінами та доповненнями) ДК.-003-95. - К.: Соцінформ. 2001.- 584с.

33. Класифікація видів економічної діяльності ДТ-С —009-96. //Послуги в Україні. Нормативні документи: Довідник / За заг. ред. В.Л. Іванова. – Львів: НІЦ. "Леонорм" 1999.-С. 3 88-190.

34. Класифікація організаційно-правових форм господарювання. Затверджено та видано в дію наказом Держстандарту України від 22 листопада 1994 року № 228. // Торговельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної практики в Україні. -2002.-№ 11- СЛОЗ-107.

35. Общесоюзные санитарно-гигиенические и санитарно-противоэпидемические правила и нормы. Условия, сроки хранения особо скоропортящихся продуктов. СанПиН 42-123-4117-86. // Услуги в Украине. Нормативные документы: Довідник / За заг. ред. В.Л. Іванова. - Львів: НІЦ. "Леонорм" 1999.-С. 294-306.

36. Общесоюзные санитарно-гигиенические и санитарно-противоэпидемические правила и нормы. Санитарные правила для предприятий общественного питания, включая кондитерские цехи и предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое. СанПиН 42-123-5777-91./ //Послуги в Україні. Нормативні документи: Довідник /За заг. ред. В.Л. Іванова. – Львів: НІЦ. "Леонорм" 1999.-С. 307-335.

37. Общесоюзные санитарно-гигиенические и санитарно-противоэпидемические. Правила и нормы. Санитарные правила содержания территорий населенных мест. СанПиН 42-128-4690-88. //Послуги в Україні. Нормативні документи: Довідник / За заг. ред. В.Л. Іванова. – Львів: НІЦ. "Леонорм" 1999.-С. 336-338.

38. Організація торговельної діяльності, бухгалтерський облік та оподаткування. Міністерство освіти і науки України. Київський державний ДвИТр науково-технічної і економічної інформації (Київ ЦНТЕІ). Київ 2000-В6.

39. Положення про державну атестацію та переатестацію готелів, мотелів, кемпінгів, туристських баз і комплексів та підприємств громадського харчування України, що приймають та обслуговують туристів //Збірник нормативних документів. Туризм в Україні, випуск 2. 1999.- С.430.

40. Положення про форму та зміст розрахункових документів. Затверджено наказом Державної податкової адміністрації України від 1 грудня 2000 року № 614. //Торговельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної практики України. -2002.-№ с. 391-396.

41. Порядок видачі сертифікатів на право проведення торговельної діяльності. Затверджено наказом МЗЕЗ торгу від 16 серпня 1995 року № 11. //Торговельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної практики України. - 2002.-№ 11- С. 210-211.

42. Послуги в Україні – Туризм. Готелі. Харчування. Законодавство. Стандартизація. Класифікація. Сертифікація. Нормативні документи. Довідник / За заг. ред. В.Л. Іванова. – Львів: НІЦ "Леонорм", 1999-348 с.

43. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування. Затверджено наказом Держстандарту України від 27 січня 1999р. № 37. Зареєстровано в Міністерстві Юстиції України 15 квітня 1999 р. за № 235/3528.//Збірник нормативних документів. Туризм в Україні, випуск 2. 1999-С.243-264.

44. Правила обов'язкової сертифікації харчових продуктів. Затверджено наказом Державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації" 2.06.1997 № 322. // Торговельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної практики України. - 2002. № 1 1.- С. 423-433.

45. Правила продажу продовольчих товарів. Затверджено наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків України від 28 грудня 1994 року № 237. // Торговельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної практики України. - 2002. № 11 - С.231-256с.

46. Правила работы заведений (предприятий) общественного питания. Приказ Министерства

- економики и по вопросам европейской интеграции Украины от 24 июля 2002 года № 219. Зарегистрированы в Министерстве Юстиции Украины 20 августа 2002 г. за № 680/696.
47. Про порядок розробки та затвердження технологічної документації на фірмові страви, кулінарні та кондитерські вироби у підприємствах громадського харчування. Міністерство зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України. Наказ № 365 від 23.07.97р. Зареєстровано в Міністерстві Юстиції України 9 вересня 1997р. за № 387/2191. // Торговельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної практики. – 2002. – № 11 – С. 260-263.
48. Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания. - Москва: Экономика, 1982-720с.
49. Строительные нормы и правила. Общественные здания и сооружения. СНиП 2.08.02-89. //Послуги в Україні. Нормативні документи: Довідник /За заг. ред. В.Л. Іванова. - Львів: НІЦ "Леонорм" 1999.-С. 339-343.
52. Технологические карты на продукцию общественного питания. Ч. II. – К.: Техника, 1990. – 476с.
53. Технологические карты на продукцию общественного питания. Ч. I. – К.: Техника, 1990. – 532с.
54. Туризм в Україні: Збірник нормативно-правових актів у п'яти томах. Т. 5. – Ужгород.: ІВА, 2000. – 280 с.

11. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. <http://www.kmu.gov.ua/> – Кабінет Міністрів України.
2. <http://www.libr.rv.ua/> – Рівненська державна обласна бібліотека.
3. <http://www.library.snu.edu.ua/> – Наукова бібліотека.
4. <http://www.nbuv.gov.ua/> – Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського
5. <http://www.rada.kiev.ua/> – Законодавство України.
6. <http://www.rstu.rv.ua/book.html/> – Бібліотека НУВГП.
7. <http://www.ukrstat.gov.ua/> – Державний комітет статистики України
8. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания – <http://www.horeca.ru>.
9. Нормативні акти України – <http://world-v-tourism.com>.
10. Офіційний сайт компанії «Ресторатор Украина» – <http://www.restorator.com.ua/rus/index.html>
11. Сервер Верховної Ради України – <http://www.rada.gov.ua>.
12. Портал професіоналів готельної індустрії – <http://www.hoteliero.com/ru>.
13. Сайт з питань ресторанного бізнесу – <http://www.restcon.ru>.
14. Сайт з питань ресторанного бізнесу – <http://www.restoranoff.ru>.
15. Сайт з питань ресторанного бізнесу – <http://services.rol.ru>.
16. Сайт з питань ресторанного бізнесу – <http://www.ukrbiz.net>.
17. Освітньо-професійна програма підготовки бакалавра напряму підготовки 6.140103 «Туризм» галузі знань 1401 «Сфера обслуговування» : ГСВО МОН України 6.140103-2010. – [Чинний від 2010-11-08].
18. Освітньо-кваліфікаційна характеристика бакалавра напряму підготовки 6.140103 "Туризм" галузі знань 1401 "Сфера обслуговування", кваліфікація: бакалавр з туризму 3414 "Фахівець з туристичного обслуговування", 3414 "Екскурсовод", Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України. – К., 2012. – 36 с.
19. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. – Краматорськ : Центр продуктивності, 2008. – Вип. 1. – 363 с.
20. Засоби діагностики якості вищої освіти бакалавра напряму підготовки 6.140103 "Туризм" галузі знань 1401 "Сфера обслуговування" : наказ Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України від 21.05.2012 № 608.