

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ**

**ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ  
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА**

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**

до самостійного вивчення та  
виконання розрахунково-графічного завдання  
з дидактичним забезпеченням

з дисципліни

**«ТЕХНОЛОГІЯ РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ»**

*(для студентів 3 курсу денної і заочної форм навчання  
напряму підготовки 6.020107 «Туризм»)*

**ХАРКІВ  
ХНАМГ  
2011**

Методичні вказівки до самостійного вивчення та виконання розрахунково-графічного завдання з дидактичним забезпеченням з дисципліни «Технологія ресторанної справи» (для студентів 3 курсу денної і заочної форм навчання на пряму підготовки 6.020107 «Туризм») / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: А. І. Усіна, І. В. Сегеда. – Х.: ХНАМГ, 2011. – 26 с.

Укладачі: к.т.н., доц. А. І. Усіна,  
І. В. Сегеда

Рецензент: к.т.н., доц. О. Ю. Давидова

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,  
протокол № 10 від 22 травня 2010 р.

## ЗМІСТ

	<b>Стор.</b>
Вступ .....	4
1. Тематичний план роботи студентів з курсу «Технологія ресторанної справи» .....	6
2. Рекомендації до самостійного вивчення курсу .....	8
3. Організація виконання розрахунково-графічного завдання .....	14
3.1. Мета розрахунково-графічного завдання .....	14
3.2. Вибір теми розрахунково-графічного завдання .....	15
3.3. Вивчення спеціальної літератури з обраної теми .....	16
3.4. Складання плану .....	16
3.5. Збирання інформації про конкретний заклад ресторанного господарства .....	17
3.6. Зміст та обсяг розрахунково-графічного завдання .....	17
3.7. Оформлення розрахунково-графічного завдання .....	18
3.8. Захист розрахунково-графічного завдання .....	20
Список рекомендованих джерел .....	21
Додаток А. Рекомендована тематика розрахунково-графічного завдання .....	24
Додаток Б. Приклад заповнення титульного аркушу .....	26

## ВСТУП

Основною метою самостійної роботи студентів є вивчення, закріплення і систематизація теоретичних і практичних положень технології ресторанної справи в сучасних умовах.

Самостійна робота студентів з курсу передбачає підготовку до аудиторних (лекційних, практичних і лабораторних) занять, виконання розрахунково-графічного завдання відповідно до програми.

Методичні вказівки стануть у нагоді при самостійному опрацюванні навчального матеріалу, а також у випадку, якщо:

- тему задано для самостійного вивчення;
- студент пропустив заняття з будь-яких причин;
- тема з тих чи інших причин не розглядалась на лекції.

Крім того, вони можуть бути використані для самостійної підготовки до екзамену з дисципліни.

Однією з форм самостійної роботи студентів є опрацювання літературних джерел, періодичних видань, чинної законодавчої і нормативної бази.

Формою самостійної роботи є підготовка до індивідуальних занять. Студент повинен уважно вивчити теоретичні положення теми, ознайомитися з методикою і формами проведення занять.

Одним із завдань проведення індивідуальних занять є контроль за опануванням студентами матеріалу, основною метою якого є визначення ступеня засвоєння всього теоретичного матеріалу або тільки певної частини, що винесена на самостійне опрацювання. З цією метою можуть бути використані такі види контролю:

- фронтальне опитування з ключових теоретичних питань;
- рецензування відповідей під час індивідуального опитування;
- виконання і захист лабораторних занять;
- оцінювання розрахунково-графічних завдань, підготовлених самостійно у письмовій формі;
- тестування.

Однією з форм самостійної роботи є виконання розрахунково-графічного завдання, що дозволить забезпечити поглиблене вивчення актуальних проблем з технології надання послуг ресторанного господарства, з особливостей обслуговування споживачів закладів ресторанного господарства в сучасних умовах, сприяє закріпленню студентами теоретичних знань та придбанню практичних навиків з моделювання процесів обслуговування у закладах ресторанного господарства.

Стратегічна мета – набуття навичок з розв’язання ситуаційних питань з проблем ресторанної справи. Тактична мета - підготовка студентів до виконання дипломного проекту. Оперативна мета - набуття вміння творчо вирішувати практичні завдання.

Заключною формою самостійної роботи є підготовка до екзамену. Вона базується на систематичному вивченні лекційного матеріалу, питань, розглянутих на практичних, лабораторних, індивідуальних заняттях, а також проблемних питань, досліджених самостійно (розрахунково-графічне завдання), та вмінні логічно викладати їх сутність.

При вивченні дисципліни «Технологія ресторанної справи» студент має ознайомитися з програмою дисципліни, з її структурою, формами й методами навчання, видами й методами контролю знань.

# 1. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН РОБОТИ СТУДЕНТІВ З КУРСУ «ТЕХНОЛОГІЯ РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ»

Тематичний план дисципліни з розподілом навчального часу за змістовими модулями, видами аудиторних занять, самостійною і індивідуальною роботою, оцінкою за поточним контролем знань студентів наведено в табл. 1.1, 1.2.

**Таблиця 1.1** – Розподіл навчального часу за змістовими модулями, формами аудиторних занять, самостійної роботи студентів денної форми навчання

Заліковий кредит	Назва та зміст змістового модулю	Всього годин	У тому числі			
			Аудиторні заняття			Самостійна
			Лекційні	Практичні	Лабораторні	
1	2	3	4	5	6	7
<b>МОДУЛЬ 1. ТЕХНОЛОГІЯ РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ</b>						
1,5	<i><b>Змістовий модуль 1.1. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства</b></i>					
	1. Характеристика методів, видів форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	6	4	-	-	2
	2. Характеристика матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	18	6	4	4	4
	3. Моделювання процесу підготовки залів закладів ресторанного господарства до обслуговування.	14	4	3	5	2
	4. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства	10	4	2	-	4
	<b>Підсумок за змістовим модулем 1.1</b>	<b>48</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>12</b>
1	<i><b>Змістовий модуль 1.2. Організація святкового та тематичного обслуговування в закладах ресторанного господарства</b></i>					
	1. Організація проведення банкетів і прийомів	3	2	-	-	1
	2. Організація обслуговування банкетів за столом	10	4	2	2	2
	3. Організація обслуговування банкетів групи фуршет	8	2	2	2	2
	4. Організація проведення тематичних заходів у закладах ресторанного господарства	8	2	2	2	2
	5. Кейтерінг - як складова бізнесу в ресторанному господарстві	3	2	-	-	1
<b>Підсумок за змістовим модулем 1.2</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	
2,5	<b>Розрахунково-графічне завдання</b>	<b>10</b>	-	-	-	<b>10</b>
	<b>Підсумок за модулем 1</b>	<b>90</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>30</b>

**Таблиця 1.2** – Розподіл навчального часу за змістовими модулями, формами аудиторних занять, самостійної роботи студентів заочної форми навчання

Заліковий кредит	Назва та зміст змістового модулю	Всього годин	У тому числі		
			Аудиторні заняття		Самостійна робота
			Лекційні	Практичні	
1	2	3	4	5	7
<b>МОДУЛЬ 1. ТЕХНОЛОГІЯ РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ</b>					
1,5	<i>Змістовий модуль 1.1. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства</i>				
	1. Характеристика методів, видів форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	11	1	-	10
	2. Характеристика матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	13	1	2	10
	3. Моделювання процесу підготовки залів закладів ресторанного господарства до обслуговування.	13	1	2	10
	4. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства	11	1	-	10
	<b>Підсумок за змістовим модулем 1.1</b>	<b>48</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>40</b>
1	<i>Змістовий модуль 1.2. Організація святкового та тематичного обслуговування в закладах ресторанного господарства</i>				
	1. Організація проведення банкетів і прийомів	5	1	-	4
	2. Організація обслуговування банкетів за столом	7	1	1	5
	3. Організація обслуговування банкетів групи фуршет	7	1	1	5
	4. Організація проведення тематичних заходів у закладах ресторанного господарства	8	1	2	5
	5. Кейтерінг - як складова бізнесу в ресторанному господарстві	5	-	-	5
2,5	<b>Підсумок за змістовим модулем 1.2</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>24</b>
	<b>Розрахунково-графічне завдання</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10</b>
	<b>Підсумок за модуль 1</b>	<b>90</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>74</b>

## 2. РЕКОМЕНДАЦІ ДО САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ КУРСУ

### *Змістовий модуль 1.1. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства*

#### **ТЕМА 1. ХАРАКТЕРИСТИКА МЕТОДІВ, ВИДІВ, ФОРМ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Під час вивчення цієї теми студенту необхідно засвоїти такі поняття, як процес та умови обслуговування.

Необхідно запам'ятати, що основними видами обслуговування є: 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.

Також необхідно вивчити класифікацію форм самообслуговування та їх характеристику, структуру процесу самообслуговування; класифікацію форм обслуговування офіціантами та їх характеристику, структуру процесу обслуговування офіціантами.

Не слід забувати і про змішані форми обслуговування споживачів та сфери їх застосування.

Слід приділити увагу вивченню вимог до організації обслуговування споживачів згідно з “Правилами роботи закладів (підприємств) громадянського харчування” (Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 №219).

Необхідно усвідомити значення вивчення попиту споживачів у процесі стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства; сутність і особливості попиту на послуги закладів ресторанного господарства різних типів. При цьому слід користуватись наступними методами вивчення попиту споживачів: анкетне опитування, інтерв'ю, облік продажу страв.

*Рекомендовані джерела: [1-6, 8, 9-12, 15, 26-28].*



## ТЕМА 2. ХАРАКТЕРИСТИКА МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОЇ БАЗИ ДЛЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Вивчення даної теми слід починати з характеристики споруд і будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства, приділивши увагу вимогам до оформлення екстер'єру й інтер'єру в закладах ресторанного господарства різних типів і класів.

Далі необхідно вивчити склад і характеристику торговельних приміщень: вестибюль, аванзал, банкетна зала, буфети, мийна столового посуду, сервізна; обладнання торговельних залів; характеристику торговельних меблів: ресторанних, банкетних, фуршетних, підсобних столів, сервантів, стільців тощо.

Студенту слід досконало розібратися в питаннях щодо класифікації столового посуду за видом матеріалу, за функціональним призначенням, за застосуванням; характеристику й призначення порцелянового і фаянсового посуду; характеристику металевого посуду і приборів; характеристику і призначення скляного посуду; характеристику і призначення столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники тощо.

*Рекомендовані джерела: [7, 9-12, 23, 25].*

### ТЕМА 3. МОДЕЛЮВАННЯ ПРОЦЕСУ ПІДГОТОВКИ ЗАЛІВ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ДО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Під час вивчення цієї теми студент повинен ознайомитися з технологічною схемою і особливостями підготовки торговельних приміщень закладів ресторанного господарства до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічною спрямованістю.

Треба чітко засвоїти особливості підготовки посуду, приборів та столової білизни до обслуговування; попереднього сервірування столу до сніданку, обіду, вечері.

Студенту також необхідно уявити особливості організації технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів; вивчити та засвоїти способи подавання страв і закусок (французький, англійський, російський, німецький, загальноєвропейський, комбінований).

Призначення і принципи складання, види меню, їх оформлення; характеристика преїскуранту, винної і коктейльної картки – також обов'язкові питання, які треба досконало засвоїти.

З метою набуття навичок з основ моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства необхідно вивчити правила подавання закусок, страв і напоїв: послідовність подавання, температурний режим, відповідний посуд, прибори тощо, а також правила добору й техніку подавання алкогольних і безалкогольних напоїв до закусок і страв власного виготовлення.

Правила прибирання використаного посуду й розрахунку зі споживачами студент також вивчає самостійно.

*Рекомендовані джерела: [5, 9-12, 16, 22-24].*

## **ТЕМА 4. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА МОДЕЛЮВАННЯ ПРОЦЕСУ ПОВСЯКДЕННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Основні принципи моделювання процесу обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства є першим питанням, з якого треба починати, щоб засвоїти цю тему.

Далі слід приділити увагу особливостям обслуговування споживачів у їдальнях, кафе, закусочних; призначенню, розміщенню та класифікації ліній роздачі страв і напоїв (механізовані, немеханізовані, автоматизовані тощо).

Студенту треба засвоїти організацію та моделювання процесу обслуговування згрупованого контингенту споживачів за місцем роботи, навчання, у закладах лікувально-оздоровчого відпочинку.

Необхідно також розглянути організацію процесу харчування та обслуговування споживачів на різних видах транспорту.

*Рекомендовані джерела: [5, 9-14, 16, 17, 23, 24, 29, 30].*

### ***Змістовий модуль 1.2. Організація святкового та тематичного обслуговування в закладах ресторанного господарства***

## **ТЕМА 1. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ БАНКЕТІВ І ПРИЙОМІВ**

Вивчення даної теми слід починати з класифікації банкетів і прийомів. Студенту необхідно знати правила прийому замовлень на обслуговування банкетів, вміння організувати підготовчу роботу до їх проведення у закладах ресторанного господарства. При цьому не слід забувати про розробку плану проведення банкетів з використанням сіткового методу планування та управління (СПУ).

*Рекомендовані джерела: [9-12, 14, 16, 29, 30].*

## ТЕМА 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ ЗА СТОЛОМ

Вивчення цієї теми слід починати з основних принципів організації проведення банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами: особливості розрахунку кількості столів, їх довжини, складання меню; особливості розташування та сервірування столів; схеми обслуговування гостей за столом; організація обслуговування споживачів під час банкету.

Також необхідно засвоїти особливості організації проведення офіційного банкету-прийому за протоколом. Види прийомів: сніданок, фуршет, коктейль, “келих вина”, “келих шампанського”, обід, вечеря, «журфікс».

Студенту також необхідно приділити увагу організації проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами: особливості розрахунку довжини й кількості столів, способи їх розташування; специфіка меню; особливості сервірування; організація обслуговування споживачів під час проведення банкету тощо.

Вивчення організації проведення банкету-чай, банкету-кава також є необхідним: призначення таких банкетів; характеристика меню; особливості розташування та сервірування столів; організація обслуговування споживачів під час банкету.

*Рекомендовані джерела: [9-12, 21, 29, 30].*

## ТЕМА 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ ГРУПИ ФУРШЕТ

Студенту необхідно засвоїти специфіку та переваги банкету-фуршет: вимоги до столів, що використовуються, способи їх розташування, правила розрахунку довжини столів; особливості меню; варіанти сервірування столів склом; особливості організації обслуговування споживачів під час банкету-фуршету; банкету-коктейль: характеристика меню; організація підготовчої роботи для проведення банкету; особливості обслуговування споживачів під час банкету.

Під час вивчення даної теми студенту треба засвоїти особливості організації і обслуговування комбінованих банкетів (коктейль-фуршет, фуршет-десерт, фуршет-буфет), а також їх характеристики.

*Рекомендовані джерела: [9-12, 21, 29, 30].*

## **ТЕМА 4. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ТЕМАТИЧНИХ ЗАХОДІВ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

З особливостей обслуговування тематичних заходів слід починати вивчення даної теми. Необхідно розглянути питання щодо обслуговування святкових заходів у закладах ресторанного господарства, присвячених зустрічі нового року, святкуванню Різдва, 8 березня, весіллю тощо (характеристика меню, особливості сервірування столу та обслуговування споживачів).

При вивченні теми студенту слід звернути увагу і на особливості організації обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад; вивчити загальні принципи організації обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства.

Особливу увагу студент повинен приділити вивченню організації обслуговування споживачів за типом “шведський стіл” або “шведська лінія” як сучасної форми організації обслуговування туристів, учасників офіційних зустрічей тощо.

*Рекомендовані джерела: [9-12, 29, 30].*

## **ТЕМА 5. КЕЙТЕРІНГ - ЯК СКЛАДОВА БІЗНЕСУ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

Необхідно чітко засвоїти, що кейтерінг - це складова сучасного бізнесу в ресторанному господарстві. З цією метою студенту необхідно провести аналіз ринку кейтерінгових послуг України (бажано і за кордоном).

Також треба знати види кейтерінгу та їх характеристику; вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерінгової діяльності; вимоги до обслуговуючого персоналу.

Використання методу сіткового планування та управління (СПУ) у плануванні й підготовці до надання послуг з кейтерінгу є теж питанням, якому слід приділити особливу увагу.

*Рекомендовані джерела: [9-12, 18, 20, 30].*

### **3. ОРГАНІЗАЦІЯ ВИКОНАННЯ РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНОГО ЗАВДАННЯ**

#### **3.1. Мета розрахунково-графічного завдання**

Метою виконання розрахунково-графічного завдання є:

- глибоке вивчення теоретичних питань з організації процесів виробництва, реалізації продукції та обслуговування у закладах ресторанного господарства в сучасних умовах;
- ознайомлення з методами застосування теорії на практиці;
- вивчення, збирання, систематизація і оброблення інформації;
- набуття вмінь самостійно приймати рішення для розв'язання проблемних ситуацій.

Розрахунково-графічне завдання виконують на основі вивчення нормативної документації, а також дослідження умов роботи конкретних закладів ресторанного господарства регіону.

У процесі виконання розрахунково-графічного завдання студенти збирають необхідну інформацію, опрацьовують її, розробляють пропозиції щодо усунення недоліків на покращення роботи. Виконані завдання можуть бути базою для підготовки доповіді на наукову студентську конференцію та публікації отриманих результатів.

Процес виконання розрахунково-графічного завдання містить ряд таких послідовних етапів:

- вибір теми розрахунково-графічного завдання;
- вивчення спеціальної літератури з обраної теми;
- складання плану розрахунково-графічного завдання;
- збирання, опрацювання і узагальнення матеріалів щодо діяльності конкретного закладу ресторанного господарства у напрямку обраної теми розрахунково-графічного завдання;

- розроблення на матеріалах даного закладу ресторанного господарства пропозицій, що спрямовані на підвищення ефективності його діяльності в рамках обраної теми дослідження;

- розрахунок економічної ефективності щодо пропозицій з удосконалення роботи закладів ресторанного господарства;

- оформлення розрахунково-графічного завдання;

- подання роботи на перевірку і захист.

Обов'язковим є виконання розрахунково-графічного завдання в строк, встановлений викладачем відповідно до навчального плану.

### **3.2. Вибір теми розрахунково-графічного завдання**

Тематика розрахунково-графічних завдань відображає основні тенденції і перспективи розвитку галузі, досягнення науки і техніки на сучасному етапі розвитку суспільства та галузі.

Робота студента щодо вибору теми розрахунково-графічного завдання є однією з найбільш відповідальних складових частин дослідження. Вона проводиться студентом спільно з викладачем відповідно до тематики, що рекомендується (додаток А).

При цьому студент знайомиться з:

- проблемами, розв'язання яких передбачає кожна тема;

- переліком літератури з даної проблеми, ступенем її глибини та можливістю використання;

- вимогами до закладу - об'єкта написання роботи з даної теми.

Пошук закладу ресторанного господарства та збирання необхідної інформації здійснюється студентами самостійно.

### **3.3. Вивчення спеціальної літератури з обраної теми**

Згідно з обраною темою розрахунково-графічного завдання студент підбирає такі літературні джерела: законодавча й нормативна база, що регулює діяльність закладів ресторанного господарства, офіційні документи, підручники, статті тощо.

Написання розрахунково-графічного завдання передбачає обов'язкове вивчення чинного законодавства, постанов Верховної Ради і Кабінету Міністрів України, наказів та інструкцій відповідних Міністерств та інших органів управління з питань, пов'язаних з темою розрахунково-графічного завдання.

Особливу увагу необхідно звернути на вивчення матеріалів з теми, опублікованих у періодичній літературі, розміщених на Internet-сайтах тощо.

Вивчення літератури дозволяє студенту опанувати теоретичні основи дослідження питань з обраної теми і виявити ступінь їх розробки, з'ясувати сучасний стан питань щодо теми, чіткіше визначити спрямування і методику власних досліджень, скласти план розрахунково-графічного завдання.

### **3.4. Складання плану**

План розрахунково-графічного завдання складають згідно з завданням, виданим викладачем.

Розрахунково-графічне завдання повинне містити наступні розділи:

- вступ;
- огляд теорії питання і основні теоретичні підходи до розробки теми;
- організаційно-економічна характеристика закладу, на базі якого виконується завдання та аналіз положень з питань, що досліджуються, виявлення можливих резервів;
- розробка пропозицій на основі аналізу стану питання, їх обґрунтування;
- висновки;
- література.



### **3.5. Збирання інформації про конкретний заклад ресторанного господарства**

Після вивчення літературних джерел, складання плану розрахунково-графічного завдання студент розпочинає збирати й аналізувати практичні матеріали конкретного закладу.

Вихідні показники, необхідні для вивчення окремих питань, підлягають логічному аналізу, взаємозв'язку й можливості одержання подальших показників.

Зібраний матеріал підлягає ретельному опрацюванню, у процесі якого здійснюються його упорядкування згідно з планом розрахунково-графічного завдання.

У процесі опрацювання матеріалів складаються таблиці, графіки, приводиться аналітичний аналіз інформації з метою її подальшого узагальнення. На етапі аналізу інформації слід використовувати ПЕОМ.

### **3.6. Зміст та обсяг розрахунково-графічного завдання**

Після вивчення літературних джерел і обробки зібраного матеріалу студент починає виконувати розрахунково-графічне завдання.

У вступі необхідно обґрунтувати актуальність теми, що розглядається, і сформулювати завдання, що вирішуються під час виконання розрахунково-графічного завдання. Обсяг вступу 1-2 сторінки.

Перший розділ - теоретична частина обсягом 7-12 сторінок. Вона передбачає розкриття найважливіших теоретичних сторін проблеми і суть досліджуваного явища. Цей розділ є теоретичною базою для наступного дослідження фактичних даних і розробки практичних рекомендацій. На завершення цього розділу необхідно зробити висновки, що дозволять перейти до наступного викладання матеріалу.

Другий розділ передбачає аналіз організації питань стосовно обраної теми на конкретному закладі ресторанного господарства, їх обґрунтування, що є центральною частиною розрахунково-графічного завдання. При цьому аналізується маркетингове середовище закладу, наводиться його тип, спеціалізація, організаційно-правовий статус, наявність філій, характеристика зовнішнього середовища, наявність конкурентів закладу, організаційно-економічна характеристика, номенклатура послуг, які надаються. Значну увагу приділяють розробленню та аналізу питань згідно з планом розрахунково-графічного завдання.

Обсяг другого розділу 10-15 сторінок.

Третій розділ передбачає наведення пропозицій з удосконалення роботи закладів ресторанного господарства. Пропозиції повинні бути конкретними, містити заходи з покращення господарської діяльності закладу з визначенням економічного ефекту від їх впровадження.

При цьому враховуються пріоритетні напрямки розвитку галузі, впровадження сучасних методів і форм організації виробництва й обслуговування споживачів.

Обсяг цього розділу 3-7 сторінок.

Висновки характеризують ступінь виконання розрахунково-графічного завдання, резюмуючи й основні результати. Висновки повинні містити оцінку результатів з точки зору їх відповідності цілям роботи, викладатися чітко й стисло, обсягом 1-2 сторінки.

### **3.7. Оформлення розрахунково-графічного завдання**

Загальними вимогами до викладання матеріалу розрахунково-графічного завдання є чіткість побудови, логічна послідовність викладання матеріалу, точність формулювання; конкретність викладання результатів дослідження, обґрунтованість.

Записка містить такі елементи:

- титульний аркуш (додаток Б);

- зміст роботи, який становить перелік назв розділів розрахунково-графічного завдання та нумерацію сторінок;

- текст записки;

- висновки;

- список літератури;

- додатки.

Розрахунково-графічне завдання оформлюють згідно з ДСТУ 3008-95.

Текст роботи викладають на аркушах формату А4 (210x297 мм).

При цьому кожна сторінка повинна мати поле з лівого боку шириною 2,5; з правого – 1,5; знизу і зверху - 2 см.

У друкованому варіанті текст розташовують через 1,5 міжрядковий інтервал до тридцяти рядків на сторінці з мінімальною висотою шрифту в 1,8 мм (комп'ютерний набір – 14-й кегль, шрифт – Times New Roman). Абзацний відступ повинен бути однаковим упродовж усього тексту роботи і дорівнювати п'яти знакам.

Кожен розділ з вказівкою його назви починають з нової сторінки.

Всі сторінки пояснювальної записки нумерують арабськими цифрами у правому верхньому кутку. Нумерація сторінок роботи повинна бути наскрізною: першою сторінкою є титульний аркуш, другою - зміст.

Кількість ілюстрацій, розміщених у роботі, визначається змістом і повинна бути достатньою для надання тексту конкретності.

Рисунки нумерують в межах розділу арабськими цифрами.

Цифровий матеріал у розрахунково-графічній роботі оформляють у вигляді таблиць. Кожна таблиця повинна мати назву, яку розміщують над таблицею.

Таблиці нумерують в межах розділу арабськими цифрами.

Закінчується робота списком літератури. Літературні джерела наводять у такій послідовності:

- закони України;
- постанови Верховної Ради й Кабінету Міністрів України;
- накази, інструкції міністерств, відомств;
- підручники;
- періодична література (журнальні статті тощо).

У разі посилань у тексті на джерела інформації потрібно наводити у квадратних дужках їх порядковий номер за списком літератури.

Обсяг розрахунково-графічного завдання повинен становити не менше 25-30 сторінок друкованого тексту.

### **3.8. Захист розрахунково-графічного завдання**

Виконане завдання студент подає на кафедру туризму і готельного господарства.

Захист розрахунково-графічного завдання відбувається згідно з графіком навчального процесу. У процесі захисту студент коротко повідомляє основні положення і результати роботи, дає пояснення по суті зауважень, відповідає на запитання.

Оцінку за завдання виставляє викладач. Критеріями оцінки якості розрахунково-графічного завдання є повна відповідність змісту роботи її темі, глибина вивчення поставленої проблеми, чіткість викладання матеріалу, проведення аналізу роботи діючого закладу ресторанного господарства і розробка рекомендацій з її удосконалення.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

### *Законодавчі та нормативні джерела*

1. Про захист прав споживачів, закон України / Відомості Верховної Ради України - 1991, № 30.
2. ДСТУ 3862-99 “Громадянське харчування, терміни та визначення”.
3. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація”.
4. Правила роботи закладів (підприємств громадянського харчування (наказ міністерства економіки з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 р. №219).
5. ДСТУ ISO 9000-2001 “Системи управління якістю. Основні положення”.
6. Межгосударственный стандарт 20523-97 “Услуги общественного питания. Общие требования”.
7. Наказ Мінекономіки №2 від 03.01.2003 р. Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадянського харчування.
8. Черевко О. І., Малюк Л. П., Дейниченко Г.В. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу – Харків: ПКФ “Фавор ЛТД”, 2003.- 440 с.

### *Основні джерела*

9. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. – К.: Центр учбової літ-ри, 2009. – 340 с.
10. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства. – К.: Інкос, 2007. – 280 с.
11. Богужева В. И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. - Ростов на Дону: Феникс, 2002. – 402 с.
12. Усов В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Профобриздат, 2003. – 207 с.

*Додаткові джерела*

13. Адамчук В. Организация и нормирование труда. – М.: Юнити, 2000. – 180 с.
14. Акопій В. В. Організація і технологія надання послуг. – К.: Академія, 2006. – 312 с.
15. Борисов Б. Л. Технология рекламы и PR. – М: Фаир Пресс, 2001. – 624 с.
16. Браун Т., Хеппер К. Настольная книга официанта – Ростов на Дону: Феликс, 2001. - 230 с.
17. Кондрашев С. И. и др. Сертификация и подтверждение соответствия в Украине. Харьков: НТУ «ХПИ», 2006. - 368 с.
18. Кучер Л. С. и др. Ресторанный бизнес в России – М.: Росконсульт, 2002. – 465 с.
19. Лотфуллин Т. Р., Райченко А. В. Теория организации – Санкт-Петербург: Питер «Принт», 2005. – 395 с .
20. Литвиненко Т. Е. Кейтеринг – праздник на заказ. ПИР Украина, справочник индустрии общественного питания и развлечений, 2000.
21. Литвиненко Т. С. Особливості організації дипломатичних прийомів – К.: КНТЕУ, 2005.
22. Малюк Л. П., Полстяная Н. В., Кононенко Т. П., Усіна А. І. Організація роботи бармена. Навчальний посібник, Харків: ХДАТОХ, 2002 – 214 с.
23. П'яткицька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. – К.: КНТУ, 2005. – 632 с.
24. Рабе Б. Искусство сервировки – М.: Внешсигма, 2000. – 111 с.
25. Радченко Л. А. Организация производства на предприятиях общественного питания – Ростов: Феникс, 2003. – 352 с.
26. Росситер Д. Р. Перси Л. Реклама и продвижение товаров – Санкт-Петербург: “Питер”, 2001. – 210 с.
27. Родников А. Н. Логистика - М.: Инфра, 2000. – 252 с.
28. Саркисов С. В. Управление логистикой – М.: Интелсинтез, 2001. – 210 с.
29. Федюов В. Т. Культура сервиса – М: Приор, 2000. – 150 с.

30.Періодичні видання: “Бізнес”, “Готельно-ресторанний бізнес”, “Питание и общество”, “Рестораторъ”, “Ресторанная жизнь”, “Отель”, “Гостиница и ресторан: бизнес и управление ”, “Гурманъ”

*Интернет джерела*

<http://www.bri.ru>

<http://www.chiken.kiev.ua>

<http://www.retarator.ru>

<http://www.ukrbiz.net>

<http://www.figaro.ru>

<http://www.pantagruel.com.ua>

<http://www.torg.spb.ru>

<http://www.pressa.spb.ru>

<http://www.cascade-events.ru>

<http://www.restoranoff.ru>

<http://www.dom-restorator.ru>

<http://www.prohotel.ru>

**Рекомендована тематика розрахунково-графічних завдань**

1. Організація обслуговування святкових заходів у закладах ресторанного господарства.
2. Моделювання процесу обслуговування споживачів у ресторанах.
3. Моделювання процесу обслуговування споживачів у барах (кафе, їдальнях, закусточних).
4. Удосконалення процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства (на конкретному підприємстві).
5. Стан та організація процесу самообслуговування в кафе, шляхи її удосконалення.
6. Стан та організація процесу самообслуговування у спеціалізованих закладах ресторанного господарства, шляхи його удосконалення.
7. Стан та організація процесу самообслуговування в закладі швидкого обслуговування, шляхи її удосконалення.
8. Стан та організація процесу самообслуговування в їдальні, шляхи її удосконалення.
9. Стан та організація процесу обслуговування споживачів офіціантами в ресторані, шляхи її удосконалення.
10. Стан та організація процесу обслуговування споживачів офіціантами в кафе, шляхи її удосконалення.
11. Стан та організація процесу обслуговування споживачів офіціантами в барі, шляхи її удосконалення.
12. Ефективність реклами закладів ресторанного господарства.
13. Стан та організація харчування на виробничих підприємствах, шляхи її удосконалення.
14. Стан та організація процесу обслуговування в навчальних закладах (студентів, школярів), шляхи його удосконалення.
15. Стан та організація обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства, шляхи її удосконалення.



16. Удосконалення організації надання послуг споживачам у закладах ресторанного господарства, шляхи підвищення їх якості.
17. Організація обслуговування споживачів, які проживають у готелях за типом «шведський стіл».
18. Організація обслуговування банкету-фуршет, банкету-коктейль, банкету-фуршет-коктейль.
19. Організація обслуговування комбінованих банкетів.
20. Організація обслуговування неофіційних банкетів.
21. Підвищення якості надання послуг харчування ресторану.
22. Підвищення якості надання послуг харчування кафе.
23. Підвищення якості надання послуг харчування бару.
24. Підвищення якості надання послуг харчування їдальні.
25. Підвищення якості надання послуг харчування закусочної.
26. Підвищення якості надання послуг з організації споживання та обслуговування споживачів ресторану.
27. Підвищення якості надання послуг з організації споживання та обслуговування споживачів кафе.
28. Підвищення якості надання послуг з організації споживання та обслуговування споживачів бару.
29. Підвищення якості надання послуг з організації споживання та обслуговування споживачів їдальні.
30. Підвищення якості надання послуг з організації споживання та обслуговування споживачів закусочної.
31. Підвищення якості надання послуг з організації дозвілля споживачів закладів ресторанного господарства (на конкретному прикладі).

**Приклад заповнення титульного аркушу**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ  
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА

Кафедра туризму і готельного господарства

**РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНЕ ЗАВДАННЯ**

*на тему:*

---

*з дисципліни*

**«Технологія ресторанної справи»**

**Виконав:**

студент \_\_\_\_\_ курсу

групи \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ форми навчання

факультету \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Прізвище, ім'я, по батькові)

**Перевірив:**

\_\_\_\_\_  
(Посада, вчений ступінь, прізвище, ініціали)

ХАРКІВ  
ХНАМГ  
2011

# НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

## Методичні вказівки

до самостійного вивчення та  
виконання розрахунково-графічного  
завдання з дидактичним забезпеченням  
з дисципліни

### «ТЕХНОЛОГІЯ РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ»

(для студентів 3 курсу денної і заочної форм навчання  
напряму підготовки 6.020107 «Туризм»)

Укладачі **Усіна** Алла Іванівна,  
**Сегеда** Ірина Василівна

Редактор *М. З. Аляб'єв*

Комп'ютерне верстання *О. А. Балашова*

План 2010, поз. 430 М

---

Підп. до друку 09.06.2010 р.

Формат 60×84/16

Друк на ризографі.

Ум.-друк. арк. 1,2

Зам. №

Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:

Харківська національна академія міського господарства,  
вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: [rectorat@ksame.kharkov.ua](mailto:rectorat@ksame.kharkov.ua)

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 4064 від 12.05.2011 р.