

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до виконання контрольної роботи
з навчальної дисципліни

«РЕСТОРАННИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

*(для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
заочної форми навчання зі спеціальності 073 – Менеджмент)*

Харків
ХНУМГ ім. О.М. Бекетова
2022

Методичні рекомендації до виконання контрольної роботи з навчальної дисципліни «Ресторанний менеджмент» (для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти заочної форми навчання зі спеціальності 073 – Менеджмент) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. І. В. Сегеда. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. – 16 с.

Укладач канд. екон. наук, доц. І. В. Сегеда

Рецензент

А. С. Соколенко, кандидат економічних наук, доцент кафедри туризму і готельного господарства Харківського національного університету міського господарства ім. О. М. Бекетова

*Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 5 від 5 грудня 2022 р.*

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
1 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ.....	5
1.1 Мета контрольної роботи.....	5
1.2 Вибір теми контрольної роботи.....	6
1.3 Вивчення спеціальних інформаційних джерел з обраної теми.....	6
1.4 Складання плану роботи.....	7
1.5 Збирання інформації про конкретний тип закладу ресторанного господарства.....	7
1.6 Зміст та обсяг контрольної роботи.....	7
1.7 Оформлення контрольної роботи.....	9
1.8 Захист контрольної роботи.....	9
1.9 Критерії оцінювання контрольної роботи.....	10
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	11
ДОДАТОК А Рекомендована тематика контрольних робіт.....	13
ДОДАТОК Б Приклад заповнення титульного аркуша.....	15

ВСТУП

Навчальна дисципліна «Ресторанний менеджмент» згідно з навчальним планом вивчається здобувачами першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 073 – Менеджмент, освітньої програми «Менеджмент готельного, курортного, туристського сервісу».

Для здобувачів освіти заочної форми навчання передбачено виконання контрольної роботи, основною метою якої є закріплення і систематизація теоретичних та практичних знань щодо організації діяльності та управління ресторанним господарством на рівні окремого закладу та галузі в цілому.

Контрольна робота є складовою самостійної роботи здобувачів заочної форми навчання з дисципліни. Виконання контрольної роботи є необхідною умовою комплексного підходу до вивчення особливостей менеджменту закладів ресторанного господарства та виявлення актуальних проблем з організації роботи закладів ресторанного господарства в сучасних умовах.

Також, зміст контрольної роботи сприятиме закріпленню здобувачами теоретичних знань та надбанню практичних навичок з моделювання процесів технології виробництва кулінарної продукції, її реалізації та організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів.

1 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

1.1 Мета контрольної роботи

Метою виконання контрольної роботи є:

- глибоке вивчення теоретичних питань з організації технологічних процесів виробництва, реалізації та обслуговування у закладах ресторанного господарства різних типів в сучасних умовах;
- ознайомлення з особливостями застосування теоретичних положень щодо менеджменту ресторанного господарства на практиці;
- вивчення, збирання, систематизація та оброблення інформації;
- набуття вмінь самостійно приймати рішення для розв'язання проблемних ситуацій.

Контрольна робота виконується на основі вивчення нормативної документації, а також дослідження організації роботи конкретних закладів ресторанного господарства різних типів.

У процесі виконання контрольної роботи здобувачі збирають необхідну інформацію, опрацьовують її, розробляють пропозиції щодо усунення недоліків на покращення роботи. Виконані завдання можуть бути базою для підготовки доповіді на наукові студентські конференції та публікації отриманих результатів.

Процес виконання контрольної роботи містить низку таких етапів:

- вибір теми контрольної роботи;
- вивчення спеціальних інформаційних джерел з обраної теми;
- складання плану роботи;
- збирання, опрацьовування та узагальнення матеріалів щодо організації діяльності конкретного типу закладу ресторанного господарства у напрямку обраної теми;
- розроблення пропозицій, що спрямовані на підвищення ефективності діяльності закладу ресторанного господарства в рамках обраної теми дослідження;
- розрахунок економічної ефективності щодо пропозицій з удосконалення роботи закладу ресторанного господарства;
- оформлення контрольної роботи;
- подання роботи на перевірку та її захист.

Обов'язковим є виконання контрольної роботи в строк, встановлений викладачем у відповідності до навчального плану спеціальності і графіку начального процесу в Університеті.

1.2 Вибір теми контрольної роботи

Тематика контрольних робіт відображає основні тенденції і перспективи розвитку галузі ресторанного господарства, досягнення науки і техніки на сучасному етапі розвитку суспільства та галузі.

Робота здобувача щодо вибору теми контрольної роботи є однією з найбільш відповідальних складових частин дослідження, яка проводиться спільно з викладачем відповідно до тематики, що рекомендується в додатку А.

При цьому здобувач знайомиться:

- з проблемами, розв'язання яких передбачає кожна тема;
- переліком інформаційних джерел з даної проблематики, ступенем її глибини та можливістю використання;
- вимогами до закладу ресторанного господарства – об'єкта написання роботи з обраної теми.

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

1.3 Вивчення спеціальних інформаційних джерел з обраної теми

Згідно з обраною темою контрольної роботи здобувач підбирає такі інформаційні джерела: законодавча та нормативна база України, що регулює діяльність закладів ресторанного господарства, офіційні документи конкретного закладу, підручники, періодичні видання (журнали, газети тощо).

Написання контрольної роботи 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 роботи.

Вивчення достатньої кількості інформаційних джерел дасть змогу здобувачу опанувати теоретичні основи дослідження з обраної теми і виявити ступінь їхньої розробки, з'ясувати актуальні проблемні питання щодо теми, чіткіше визначити спрямування і методику власних досліджень, скласти план контрольної роботи.

1.4 Складання плану роботи

План контрольної роботи складається згідно із завданням, виданим викладачем.

Контрольна робота має складатись з таких розділів:

- зміст;
- вступ;
- огляд основних теоретичних підходів до розробки теми;
- організаційно-економічна характеристика закладу ресторанного господарства, на базі якого виконується робота та аналіз положень з питань, що досліджуються, виявлення можливих резервів;
- пропозиції, розроблені на основі проведеного аналізу, їхнє обґрунтування;
- висновки;
- список використаних джерел.

1.5 Збирання інформації про конкретний тип закладу ресторанного господарства

Після вивчення інформаційних джерел, складання плану контрольної роботи здобувач збирає та аналізує практичні матеріали конкретного закладу ресторанного господарства.

Вихідні положення, 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 роботи.

У процесі опрацювання матеріалів складаються таблиці, графіки, приводиться аналітичний аналіз інформації з метою її подальшого узагальнення.

1.6 Зміст та обсяг контрольної роботи

Після вивчення інформаційних джерел і обробки зібраного матеріалу здобувач оформлює контрольну роботу.

У вступі необхідно обґрунтувати актуальність теми, що розглядається, і

сформулювати завдання, що вирішуються під час виконання контрольної роботи. Обсяг вступу 1–2 сторінки.

Перший розділ – «Огляд основних теоретичних підходів до розробки теми», обсягом 9–12 сторінок, – передбачає розкриття найважливіших теоретичних сторін проблеми і суті досліджуваного явища.

Цей розділ є теоретичною базою для наступного аналізу фактичних даних і розробки практичних рекомендацій. На завершення цього розділу необхідно зробити висновки, що дадуть змогу перейти до наступного викладання матеріалу.

Другий розділ – «Організаційно-економічна характеристика закладу ресторанного господарства» – передбачає аналіз теоретичних положень відповідно до першого розділу та обраної теми на конкретному закладі ресторанного господарства.

Аналіз стану досліджуваних питань, їхнє обґрунтування є основною частиною контрольної роботи.

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.

Обсяг другого розділу 12–15 сторінок.

Третій розділ – «Розроблення та обґрунтування пропозицій з удосконалення роботи закладів ресторанного господарства». Пропозиції повинні бути конкретними, містити заходи з покращення господарської діяльності обраного закладу з визначенням економічного ефекту від їх впровадження.

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

Обсяг цього розділу 9–12 сторінок.

Висновки характеризують ступінь виконання контрольної роботи, резюмуючи основні її результати. Висновки повинні містити оцінку результатів з точки зору їх відповідності цілям роботи, та викладатися чітко й стисло, обсягом 1–2 сторінки.

Список використаних джерел наводять у кінці контрольної роботи.

Загальний обсяг контрольної роботи має становити не більше ніж 45 сторінок друкованого тексту.

1.7 Оформлення контрольної роботи

Загальними вимогами до викладання матеріалу в контрольній роботі є чіткість побудови, логічна послідовність викладання, точність формулювання; конкретність результатів дослідження, обґрунтованість.

Контрольна робота оформлюється згідно з ДСТУ 3008:2015 Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлювання. Текст роботи викладається на аркушах формату А4 (210 × 297 мм). При цьому кожна сторінка повинна мати поле з лівого боку шириною 2,5 см, з правого – 1 см, знизу і зверху – 2 см.

Кожен розділ з вказівкою його назви починається з нової сторінки. Заголовки структурних частин роботи «ЗМІСТ», «ВСТУП», «РОЗДІЛ», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТКИ» друкують великими літерами симетрично до тексту по центру сторінки (без крапки).

Всі сторінки роботи нумерують арабськими цифрами у правому верхньому куті. Нумерація сторінок має бути наскрізною: першою сторінкою є титульний аркуш, другою – зміст і т. д.

Кількість ілюстрацій, розміщених у роботі, визначається змістом і повинна бути достатньою для надання тексту конкретності. Рисунки нумеруються в межах розділу арабськими цифрами.

Цифровий матеріал у роботі оформляється у вигляді таблиць. Кожна таблиця повинна мати назву, яка розміщується над таблицею. Таблиці нумеруються в межах розділу арабськими цифрами.

Закінчується робота списком джерел, який оформлюється згідно з ДСТУ 8302:2015 Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні вимоги та правила складання.

1.8 Захист контрольної роботи

Виконана контрольна робота подається на кафедру туризму і готельного господарства на перевірку.

Захист контрольної роботи відбувається згідно графіку навчального процесу. У процесі захисту роботи здобувач коротко сповіщає основні положення й результати роботи, дає пояснення до зауважень, відповідає на запитання.

1.9 Критерії оцінювання контрольної роботи

Оцінювання контрольної роботи здійснює викладач за такими критеріями:

- своєчасність подання роботи на перевірку;
- відповідність змісту роботи її темі;
- глибина вивчення поставленої проблеми;
- чіткість викладання матеріалу;
- проведення аналізу роботи діючого закладу ресторанного господарства;
- розробка рекомендацій з удосконалення роботи закладу;
- відповіді здобувача на запитання;
- оформлення роботи.

Максимальна кількість балів за контрольну роботу складає 16:

16-бальна шкала	Рівень компетентності	Чотирибальна шкала
14–16	високий	відмінно
13	достатній	добре
11–12		
10	середній	задовільно
9		
5–8	низький	незадовільно
0–4		

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ 3279-95 Стандартизація послуг. Основні положення. – Чинний від 1997–01–01. – Київ : Держстандарт України, 1996. – 12 с.
2. ДСТУ 3862-99 Громадське харчування. Терміни та визначення. – Чинний від 1999–10–01. – Київ : Держстандарт України, 1999. – 18 с.
3. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – Чинний від 2004–07–01. – Київ : Держспоживстандарт України, 2004. – 9 с.
4. ДСТУ 8302:2015 Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні вимоги та правила складання. – Чинний від 2016–07–01. – Київ : Державна наукова установа «Книжкова палата України імені Івана Федорова», 2016. – 16 с.
5. ДСТУ 3008:2015 Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлювання. – Чинний від 2017–07–01. – Київ : Держстандарт України, 2016. – 31 с.
6. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування : Наказ № 219 від 24.07.2002. – Чинний від 20.08.2002. – Київ, 2002. – 18 с.
7. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 травня 1991 р. № 1023-ХІІ // Відомості Верховної Ради України, 1991 р. – № 30. – С. 379.
8. Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування : Наказ № 2 від 03.01.2003. – Чинний від 03.01.2003. – Київ, 2003. – 39 с.
9. Меєр Д. Як працює ресторанний бізнес / Д. Меєр. – Пер. з англ. Ганна Кириєнко. – Київ : Наш формат, 2019. – 337 с.
10. Менеджмент і адміністрування: історія менеджменту. Теорія організацій : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / [О. В. Баєва, Л. В. Лазоренко, Н. І. Новальська та ін.]. – Київ : ДП «Вид. дім “Персонал”», 2017. – 336 с.
11. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.
12. Організація послуг харчування : підручник / А. І. Усіна, О. Ю. Давидова, І. В. Сегеда, Т. П. Кононенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ, 2014. – 183 с.
13. ОТЕЛЬЕР И РЕСТОРАТОР. [Електронний ресурс]. – Електронні текстові дані. – Режим доступу: <https://ru-ru.facebook.com/HotelierAndRestaurateur/>,

вільний (дата звернення: 22.12.2022). – Назва з екрана.

14. Публічне управління та адміністрування : навч. посіб. / Скидан О. В., Якобчук В. П., Дацій Н. В., Ходаківський Є. І. [та ін.] ; за заг. ред. О. В. Скидана. – Житомир : ЖНАЕУ, 2017. – 705 с.

15. Ресторанний менеджмент : підручник / О. Ю. Давидова, А. І. Усіна, І. В. Сегеда ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ, 2014. – 279 с.

16. Ресторатор. [Електронний ресурс]. – Електронні текстові дані. – Режим доступу: <https://www.restorator.ua/>, вільний (дата звернення: 22.12.2022). – Назва з екрана.

17. Рестораторшеф : [Електронний ресурс]. – Електронні текстові дані. – Режим доступу: <https://restorator.chef.ru/>, вільний (дата звернення: 22.12.2022). – Назва з екрана.

18. Самодай В. П. Організація ресторанної справи : навч. посіб. / В. П. Самодай, А. І. Кравченко. – Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. – 424 с.

ДОДАТОК А

Рекомендована тематика контрольних робіт

1. Шляхи підвищення ефективності функціонування закладів ресторанного господарства на підставі впровадження сучасних методів технології виробництва.
2. Шляхи задоволення попиту на продукцію та послуги закладів ресторанного господарства за місцем роботи.
3. Прогнозування попиту та шляхів його задоволення на продукцію та послуги загальнодоступних закладів ресторанного господарства.
4. Прогнозування попиту на продукцію та послуги закладів ресторанного господарства, обслуговуючих різноманітні контингенти (іноземні туристи, що проживають у готелях, кемпінгах, санаторіях, будинках відпочинку тощо).
5. Прогнозування рівня якості пропонованої продукції та послуг закладів ресторанного господарства (за місцем роботи, навчання, відпочинку на транспорті, у готелях, на базах відпочинку тощо).
6. Характеристика загальних принципів менеджменту закладів ресторанного господарства та розробка шляхів їх удосконалення.
7. Розробка організаційно-правових аспектів організації діяльності закладів ресторанного господарства.
8. Розробка асортиментної політики закладу ресторанного господарства.
9. Організаційне підвищення рівня конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства на регіональному споживчому ринку.
10. Удосконалення менеджменту організації перевезень товарів у закладах ресторанного господарства (оптимізація умов товаропостачання).
11. Шляхи підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства.
12. Організація роботи заготівельних цехів закладів ресторанного господарства і шляхи її удосконалення (на прикладі конкретного цеху).
13. Організація роботи доготівельних цехів закладів ресторанного господарства і шляхи її удосконалення (на прикладі конкретного цеху).
14. Організація роботи спеціалізованих цехів закладів ресторанного господарства і шляхи її удосконалення (на прикладі конкретного цеху).
15. Ефективність використання трудових ресурсів у закладах ресторанного господарства.
16. Вдосконалення нормування праці і моделювання раціональних режимів праці та відпочинку.
17. Шляхи підвищення ефективності праці виробничого персоналу в закладах ресторанного господарства.

18. Удосконалення комп'ютерних моделей оцінки рівня обслуговування та їх застосування в закладах ресторанного господарства.

19. Організація обслуговування святкових заходів у закладах ресторанного господарства.

20. Удосконалення процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

21. Стан та організація процесу обслуговування споживачів офіціантами в закладах ресторанного господарства і шляхи її удосконалення.

22. Ефективність рекламних заходів для просування послуг закладів ресторанного господарства.

23. Стан та організація харчування на виробничих підприємствах і шляхи її удосконалення.

24. Стан та організація процесу обслуговування певного контингенту споживачів (робітників, студентів, школярів) і шляхи її удосконалення.

25. Стан та організація обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства і шляхи її удосконалення.

26. Удосконалення номенклатури послуг, що надаються споживачам у закладі ресторанного господарства і шляхи підвищення їх якості.

27. Організація обслуговування споживачів, що проживають у готелях за типом «шведський стіл».

28. Організація обслуговування банкету-фуршет, банкету-коктейль, банкету-фуршет-коктейль.

29. Організація обслуговування комбінованих банкетів.

30. Організація обслуговування неофіційних банкетів.

31. Підвищення якості надання послуг харчування закладів ресторанного господарства.

32. Підвищення якості надання послуг з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів ресторану.

33. Підвищення якості надання послуг з організації споживання та обслуговування споживачів бару.

34. Підвищення якості надання послуг з організації споживання та обслуговування споживачів їдальні.

35. Підвищення якості надання послуг з реалізації кулінарної продукції ресторану.

36. Підвищення якості надання послуг з реалізації кулінарної продукції їдальні.

37. Підвищення якості надання послуг з організації дозвілля споживачів закладів ресторанного господарства.

ДОДАТОК Б

Приклад заповнення титульного аркуша

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ МІСЬКОГО
ГОСПОДАРСТВА ІМЕНІ О. М. БЕКЕТОВА

Навчально-науковий інститут економіки і менеджменту

Кафедра туризму і готельного господарства

Контрольна робота

на тему

«_____»

(варіант №___)

з навчальної дисципліни

«Ресторанний менеджмент»

Виконав:

студент групи _____

(ПІБ)

Перевірив:

доц., канд. екон. наук Сегеда І. В.

(Посада, вчений ступінь, прізвище, ініціали)

Виробничо-практичне видання

Методичні рекомендації
до виконання контрольної роботи
з навчальної дисципліни

«РЕСТОРАННИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

*(для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
заочної форми навчання зі спеціальності 073 – Менеджмент)*

Укладач **СЕГЕДА** Ірина Василівна

Відповідальний за випуск *С. О. Погасій*
За авторською редакцією
Комп'ютерне верстання *І. В. Сегеда*

План 2022, поз. 407М

Підп. до друку 28.12.2022. Формат 60 × 84/16.
Електронне видання. Ум. друк. арк. 0,9

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002.
Електронна адреса: office@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 5328 від 11.04.2017.