

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра технологій в ресторанному господарстві,
готельно-ресторанної справи та підприємництва

О.О. Сімакова, О.А. Боднарук

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Методичні рекомендації до виконання курсової роботи

Ступінь: бакалавр

Кривий Ріг
2020

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра технологій в ресторанному господарстві,
готельно-ресторанної справи та підприємництва

О.О. Сімакова, О.А. Боднарук

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Методичні рекомендації до виконання курсової роботи

Ступінь: бакалавр

Затверджено на засіданні
кафедри технологій в ресторанному
господарстві, готельно-ресторанної
справи та підприємництва
Протокол № 2
від “11” вересня 2020 р.

Схвалено навчально-методичною
радою ДонНУЕТ
Протокол № 2
від “29” жовтня 2020 р.

Кривий Ріг
2020

УДК 641.5(075.8)
С 37

Сімакова, О. О.

С 37 Організація ресторанного господарства [Текст] : метод. рек. до викон. курс. роб. / М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. технологій в рест. госп., гот.-рест. справи та підпр-ва ; О. О. Сімакова, О. А. Боднарук – Кривий Ріг : [ДонНУЕТ], 2020. – 36 с.

Методичні рекомендації розроблені для надання допомоги студентам у виконанні курсової роботи з дисципліни «Організація ресторанного господарства», розглядають питання виконання курсової роботи. У методичних рекомендаціях сформульовано мету курсової роботи, загальні рекомендації щодо її виконання, тематика курсових робіт, порядок написання, вимоги до структури, оформлення роботи та підготовки до захисту.

© Сімакова О. О., Боднарук О. А., 2020
© Донецький національний
університет економіки й торгівлі імені Михайла
Туган-Барановського, 2020

ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП.....	5
1 ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ.....	6
2 ТЕМАТИКА КУРСОВИХ РОБІТ.....	7
3 СТРУКТУРА І ЗМІСТ КУРСОВІ РОБОТИ.....	10
4 ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ.....	11
5 КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ.....	13
6 РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА.....	15
ДОДАТКИ.....	16

ВСТУП

Курсова робота з дисципліни «Організація ресторанного господарства» виконується студентами денної та заочної форм здобуття вищої освіти згідно до навчального плану.

Метою виконання курсової роботи є поглиблення, систематизація, розширення та закріплення теоретичних та практичних знань з дисципліни, опрацювання спеціальної літератури та довідкових видань тощо, ознайомлення студентів із практикою організації виробничо-торгівельної діяльності закладів ресторанного господарства.

Великого значення набуває формування у майбутніх фахівців грамотності з питань організації ресторанного господарства та обслуговування споживачів в різних типах підприємств, яка передбачена змістом дисципліни «Організація ресторанного господарства».

В курсовій роботі повинні знайти відображення організація постачання продовольчих товарів і предметів матеріально-технічного призначення в діючих закладах ресторанного господарства, особливості організації харчування різних контингентів споживачів, організація роботи цехів в діючих закладах ресторанного господарства, особливості організації обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства, організація обслуговування банкетів і т. ін.

Організація виконання, перевірки на плагіат, захисту, зберігання та оприлюднення курсових робіт регламентується Положенням про організацію та захист курсових робіт (П ДонНУЕТ 02.02-08-16) Донецького національного університету економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського.

1. ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Теми курсових робіт затверджуються на кафедрі та закріплюються за студентами розпорядженням з вказівкою прізвища викладача-керівника.

На початку семестру студент знайомиться з тематикою курсового проекту, яка попередньо затверджується на засіданні кафедри відповідно до змісту дисципліни «Організація ресторанного господарства». Студенти самостійно вибирають тему курсової роботи або можуть пропонувати свою тему курсової роботи, враховуючи наукове спрямування майбутнього дипломного проекту.

Після обрання теми курсової роботи студент разом з керівником погоджує питання, які слід розглянути в роботі, користуючись приведеними зразковими планами курсових робіт (Додаток 1). Потім студент отримує від керівника завдання на виконання курсової роботи, підписане керівником і студентом (Додаток 2).

Керівник курсової роботи заповнює бланк завдання за темою, дає перелік питань для розроблення, термін виконання розділів роботи, строки захисту.

Процес виконання і підготовки до захисту курсової роботи можна розбити по етапах:

- вибір теми та затвердження завдання;
- огляд та аналіз літературних джерел по темі;
- написання роботи;
- оформлення курсової роботи;
- подання курсової роботи на перевірку та її презентація.

На період виконання курсових робіт на кафедрі складається графік консультацій їх керівниками, що забезпечує систематичну працю, можливість надати сучасну консультацію студентові.

Курсова робота повинна виконуватися на фактичному вивченні роботи конкретного закладу ресторанного господарства. Виконання двох однакових тем курсової роботи в одному поточному році не дозволяється.

Курсова робота має своєчасно надатися на кафедру для перевірки керівником, перевірки на відсутність запозичень з праць інших авторів без відповідних посилань і отримання допуску до захисту. Студенти, які не захистили курсову роботу в установленні строки, до екзаменаційної сесії не допускаються.

2. ТЕМАТИКА КУРСОВИХ РОБІТ

Тематика для студентів спеціальності 181 «Харчові технології»:

1. Організація постачання продовольчих товарів і предметів матеріально-технічного призначення діючого ресторану / кафе.
2. Організація постачання продовольчих товарів і предметів матеріально-технічного призначення діючої їдальні при промисловому підприємстві.
3. Організація зберігання товарів та забезпечення ними виробництва ресторану / кафе.
4. Організація зберігання товарів та забезпечення ними виробництва їдальні при промисловому підприємстві.
5. Організація роботи овочевого цеху в діючому ресторані.
6. Організація роботи овочевого цеху в діючій їдальні при базі відпочинку.
7. Організація роботи м'ясо-рибного цеху в закладах ресторанного господарства.
8. Організація роботи м'ясо-рибного цеху в діючій їдальні при промисловому підприємстві.
9. Організація роботи гарячого цеху в повносервісному діючому ресторані.
10. Організація роботи гарячого цеху при санаторії.
11. Організація роботи холодного цеху їдальні при промисловому підприємстві.
12. Організація роботи холодного цеху закладу повносервісного ресторанного господарства.
13. Організація роботи доготовочного цеху закладу ресторанного господарства.
14. Організація роботи кулінарного цеху закладу ресторанного господарства.
15. Організація роботи борошняного цеху спеціалізованої закускової їдальні.
16. Організація роботи кондитерського цеху закладу ресторанного господарства.
17. Організація роботи торгівельного залу ресторану / кафе / їдальні.
18. Організація роботи бару.
19. Організація обслуговування іноземних туристів у закладах ресторанного господарства при готелі.
20. Організація обслуговування весільного (новорічного, ювілейного). банкету з повним обслуговуванням офіціантами.
21. Організація обслуговування банкетів фуршетів з обслуговуванням офіціантами.
22. Удосконалення організації роботи заготівельних цехів.
23. Удосконалення роботи доготівельних цехів.

24. Удосконалення організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.
25. Удосконалення організації харчування за місцем роботи або навчання.

Тематика для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»:

1. Організація виробничої діяльності на підприємствах харчування готельно-ресторанного комплексу.
2. Організація діяльності ресторану готельно-ресторанного комплексу в умовах сталого розвитку.
3. Особливості організації діяльності кафе готельно-ресторанного комплексу в сучасних економічних умовах.
4. Організація роботи закускової готелю економ-класу в сучасних економічних умовах.
5. Особливості, спеціалізація та організація діяльності бару готельно-ресторанного комплексу в сучасних економічних умовах.
6. Організація діяльності підприємств харчування при готелях в умовах сталого розвитку.
7. Дослідження напрямків раціональної організації праці на підприємстві харчування готельно-ресторанного комплексу.
8. Організація харчування споживачів у будинках відпочинку.
9. Організація обслуговування і надання послуг на підприємствах харчування готельно-ресторанних комплексів в ринкових умовах.
10. Дослідження формування та розвиток готельно-ресторанного ринку в сучасних умовах.
11. Попит на продукцію та послуги підприємств готельно-ресторанних комплексів в сучасних економічних умовах.
12. Дослідження організації рекламної діяльності у готельно-ресторанних комплексах в умовах сталого розвитку.
13. Якість послуг у готельно-ресторанних комплексах в умовах ринку.
14. Організація спеціальних форм обслуговування в готельно-ресторанних комплексах.
15. Організація надання послуг з кейтерінгу та фудінгу.
16. Організація обслуговування дипломатичних прийомів в ресторанах при готелях.
17. Організація роботи персоналу в готельно-ресторанному комплексі.
18. Сучасна діяльність у готелях. Організація сервісної діяльності в готелях.
19. Організація роботи основних служб при готельно-ресторанних комплексах.
20. Культура обслуговування. Служба етикету.
21. Організація обслуговування іноземних туристів на підприємствах

- харчування в Україні в умовах сталого розвитку.
22. Матеріально-технічна база готельно-ресторанних комплексів та шляхи поліпшення її використання.
 23. Порівняльний аналіз діяльності підприємств ресторанного господарства при готелі і загальнодоступних підприємств харчування.
 24. Організація роботи концептуального (авторського) ресторану класу «люкс» при готелі *****.
 25. Організація протокольної служби на підприємствах класу «люкс», «вищий» при готельних комплексах.

3. СТРУКТУРА І ЗМІСТ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Курсова робота з дисципліни „Організація ресторанного господарства” повинна відповідати наведеному змісту:

- вступ;
- розділи основної частини роботи згідно плану;
- висновки та рекомендації;
- список використаних джерел;
- додатки.

Орієнтований обсяг курсової роботи – до 40 стор.

У «Вступі» доцільно провести аналіз основних проблем по даній темі, обґрунтувати актуальність теми, сформулювати мету та задачі, що будуть вирішуватися під час виконання курсової роботи.

На початку роботи необхідно надати характеристику сучасного стану теорії питань, що розглядаються, та проблем організації виробництва і обслуговування окремими типами підприємств галузі. Розкриваючи теоретичні аспекти обраної теми, необхідно проаналізувати точки зору різних авторів, фахівців, висловити власну позицію та зробити теоретичні узагальнення. Доцільно дослідити передовий досвід України та інших країн, обґрунтувати важливість питань, що розглядаються для удосконалення практичної організаційної діяльності в ресторанному господарстві.

Курсова робота повинна складатися з розділів, які базуються на фактичних матеріалах конкретного закладу ресторанного господарства. Тому, необхідно надати організаційну характеристику підприємства, що досліджується – тип і назву, форму власності, місце розташування, описати особливості виробничої діяльності, складського господарства, процесу обслуговування на даному підприємстві та розкривати питання основної частини роботи згідно плану.

Висновки та рекомендації повинні надаватися наприкінці роботи і містити стислий огляд найважливіших етапів роботи та рекомендації по удосконаленню організації виробництва та обслуговування на підприємстві, що досліджується.

Після висновків наводиться перелік використаної літератури і internet-ресурсів.

4. ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Курсова робота з дисципліни „Організація ресторанного господарства” повинна відповідати вимогам і складатися з таких елементів:

- титульний лист;
- завдання;
- реферат;
- зміст роботи;
- вступ;
- розділи основної частини роботи згідно плану;
- висновки та рекомендації;
- список використаних джерел;
- додатки.

Курсова робота повинна бути оформлена згідно зі стандартом університету “Вимоги до оформлення письмових робіт студентів” СТУ ДонНУЕТ 02.02 - 30 – 2017.

Бібліографічний опис повинен бути оформлений згідно з ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання».

Робота повинна бути зброшурована в папку. Оформлену роботу студент здає на перевірку керівнику, який приймає рішення про допуск її до захисту.

Перевірка курсової роботи завершується її захистом та виставленням оцінки керівником курсової роботи у відомість та індивідуальний план студента.

Студент, який не подав до захисту курсову роботу або отримав при захисті «незадовільно», повинен у встановлений термін, з урахуванням зауважень, повторно захищати роботу.

5. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень виконання студентом курсової роботи оцінюється за 100-бальною шкалою (табл.1).

Таблиця 1 – Шкала оцінювання курсової роботи

Оцінка		
100-бальна шкала	Шкала ECTS	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	

Оцінювання здійснюється за такою схемою, яка наведена у табл. 2.

Таблиця 2 – Шкала оцінювання якості курсової роботи

Бали	Критерії оцінювання
1	2
90-100 балів	Курсова робота виконана у повному обсязі, відповідно до необхідних вимог. Робота містить повні пояснення та обґрунтування раціональної організації розміщення обладнання на окремій ділянці готельно-ресторанного комплексу або раціональної організації обслуговування на підприємствах ресторанного господарства.
80-89 балів	Курсова робота виконана у повному обсязі, відповідно до необхідних вимог. Робота містить повні пояснення та обґрунтування раціональної організації розміщення обладнання на окремій ділянці готельно-ресторанного комплексу або раціональної організації обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Можливі неточності, які не впливають на розуміння роботи.
75-79 балів	Курсова робота виконана у повному обсязі, відповідно до необхідних вимог. Робота містить повні пояснення та обґрунтування раціональної організації розміщення обладнання на окремій ділянці готельно-ресторанного комплексу або раціональної організації обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Можливі неточності, які не впливають на розуміння роботи. Наявність 1-2 не грубих помилок, описок та неточностей не змінили сутності роботи.
70-74 балів	Курсова робота виконана у повному обсязі, відповідно до необхідних вимог, містить пояснення та обґрунтування деяких моментів роботи, але ключові моменти обґрунтовані недостатньо. Наявність 3-4 не грубих помилок, описок та неточностей не змінили сутності роботи.

1	2
60-69 балів	Курсова робота виконана, але містить неточне знання з раціональної організації розміщення обладнання на окремій ділянці готельно-ресторанного комплексу або раціональної організації обслуговування на підприємствах ресторанного господарства.
35-59 балів	Курсова робота не виконана у повному обсязі, не містить точних знань з раціональної організації розміщення обладнання на окремій ділянці готельно-ресторанного комплексу або раціональної організації обслуговування на підприємствах ресторанного господарства.
0-34 балів	Студент або зовсім не приступав до виконання роботи, або зробив завдання, які не відповідають жодному з критеріїв, при яких завдання оцінюється в 35-100 балів.

Типові помилки в написанні та оформленні курсової роботи:

1. Зміст роботи не відповідає плану курсової роботи або не розкриває тему повністю чи в її основній частині.
2. Сформульовані розділи (підрозділи) не відбивають реальну проблемну ситуацію, стан об'єкту.
3. Мета дослідження не пов'язана з проблемою, сформульована абстрактно і не відбиває специфіки об'єкту і предмету дослідження.
4. Автор не виявив самостійності, робота являє собою компіляцію або плагіат.
5. Не зроблено глибокого і всебічного аналізу сучасних офіційних і нормативних документів, нової спеціальної літератури (останні 5-10 років) з теми дослідження.
6. Аналітичний огляд вітчизняних і зарубіжних публікацій з теми роботи має форму анотованого списку і не відбиває рівня досліджуваності проблеми.
7. Не розкрито зміст та організацію особистого експериментального дослідження (його суть, тривалість, місце проведення, кількість обстежуваних, їхні характеристики), поверхово висвітлено стан практики.
8. Кінцевий результат не відповідає меті дослідження, висновки не відповідають поставленим завданням.
9. В роботі немає посилань на першоджерела або вказані не ті, з яких запозичено матеріал.
10. Бібліографічний опис джерел у списку використаної літератури наведено довільно, без додержання вимог державного стандарту.
11. Як ілюстративний матеріал використано таблиці, діаграми, схеми, запозичені не з першоджерел, а з підручника, навчального посібника, монографії або наукової статті.
12. Обсяг та оформлення роботи не відповідають вимогам, вона виконана неохайно, з помилками.

6. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Назаренко І. А. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2017. 185 с.
2. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. С. 128.
3. Малюк Л. П. Організація виробництва на підприємствах : навч. посіб. Полтава : ПУСКУ, 2019. 254 с.
4. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : підр. Київ : Інкос, 2017. 280 с.

Допоміжна

5. П'ятницька Н. А. Організація виробництва у підприємствах ресторанного господарства. Практикум : навч. посіб. Київ : Вища школа, 2015. 246 с.
6. Кравець С. Г. Ключові компетентності у професійному становленні фахівців ресторанного сервісу : навч.-метод. комплекс. Київ : ЗАТ «НІЧЛАВА», 2013. 112 с.
7. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посіб., 2-ге вид., переробл. і доповн. Київ : Кондор, 2012. 346 с.
8. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підр., 2-ге вид. перероб. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
9. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 340 с.
10. Архіпов В. В. Організація виробництва на підприємствах ресторанного господарства : підр. Київ : Вища школа, 2018. 346 с.

Інформаційні ресурси

11. Prohotelia. Туризм, гостиничний и ресторанный бізнес: [Офіційний сайт]. – Режим доступу: prohotelia.com.ua .
12. deRestoran. Кафе та ресторани України: [Офіційний сайт]. – Режим доступу: <http://derestoran.com>.
13. Крупнейший каталог гостиниц и ресторанов Украины: [Офіційний сайт]. – Режим доступу: <http://uahotels.com.ua/restaurants.html>.
14. Питання ресторанного бізнесу: [Офіційний сайт]. – Режим доступу: <http://www.ukrbiz.net>.
15. Компания «Ресторатор Украина»: [Офіційний сайт]. – Режим доступу: <http://www.restorator.com.ua/rus/index.html>.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК 1

ВРАЗКОВІ ПЛАНИ КУРСОВИХ РОБІТ

I. Для студентів спеціальності 181 «Харчові технології»:

Тема 1 : Організація постачання продовольчих товарів і предметів матеріально-технічного призначення діючого ресторану / кафе

Тема 2 : Організація постачання продовольчих товарів і предметів матеріально-технічного призначення діючої їдальні при промисловому підприємстві

Вступ (значення продовольчого і матеріально-технічного постачання у діяльності закладів ресторанного господарства; актуальність теми, мета і завдання дослідження).

1. Теоретичні основи організації постачання у ресторанному господарстві (завдання організації постачання, джерела постачання, договірні зв'язки з постачальниками; форми і способи постачання сировини і товарів; організація продовольчого постачання; матеріально-технічне забезпечення закладів ресторанного господарства; класифікація складських приміщень, вимоги до них; організація складського господарства).

2. Загальна характеристика закладу ресторанного господарства, що досліджується (тип, клас, підпорядкованість, місце розташування, кількість місць, режим роботи та ін.).

3. Аналіз організації постачання та стану складського господарства закладу, що досліджується (форми товаропостачання, джерела основних видів сировини, предметів матеріально-технічного оснащення; порядок складання договорів постачання, схеми заовозу сировини, порядок складання замовлень, транспорт, який використовується; порядок транспортних розрахунків; відповідальні за організацію постачання; види складських приміщень; їх зв'язок з виробничими цехами; дотримання режимів зберігання сировини і продуктів; наявність складського обладнання, засобів малої механізації; контроль якості, організація відпуску продукції на виробництво; графіки роботи комірника, вантажника, експедитора).

4. Пропозиції щодо удосконалення організації постачання продовольчих товарів і предметів матеріально-технічного призначення закладу, що досліджується

Висновки та рекомендації

Література

Додатки (планувальні рішення закладу, що досліджується, план складських приміщень, меню закладу, тощо)

Тема 3 : Організація зберігання товарів та забезпечення ними виробництва ресторану / кафе

Тема 4 : Організація зберігання товарів та забезпечення ними виробництва їдальні при промисловому підприємстві

Вступ (значення постачання товарів та їх зберігання у діяльності закладів ресторанного господарства; актуальність теми, мета і завдання дослідження).

1. Теоретичні основи організації зберігання товарів у ресторанному господарстві (вимоги та режими зберігання товарів, способи зберігання і розміщення товарів, вимоги до зберігання окремих видів товарів, класифікація складських приміщень, вимоги до них, обладнання, що використовують для зберігання товарів, організація відпуску товарів зі складських приміщень і т.д.).

2. Загальна характеристика закладу ресторанного господарства, що досліджується (тип, клас, підпорядкованість, місце розташування, кількість місць, режим роботи та ін.).

3. Аналіз організації зберігання товарів у закладі, що досліджується (види складських приміщень, їх зв'язок з виробничими цехами; дотримання режимів зберігання сировини і продуктів; наявність складського обладнання, засобів малої механізації; характеристика вагового господарства; система приймання товарів і тари, контроль якості, порядок оформлення нестач, відхилень від якісних вимог; організація відпуску продукції на виробництво; графіки роботи комірника, вантажника, експедитора).

4. Пропозиції щодо удосконалення організації зберігання товарів в закладі, що досліджується

Висновки та рекомендації

Література

Додатки (планувальні рішення закладу, що досліджується, план складських приміщень, меню закладу, тощо)

Тема 5 -16: Організація роботи овочевого, м'ясо-рибного, гарячого, холодного, доготовочного, кулінарного, борошняного, кондитерського цеху закладу ресторанного господарства

Вступ (сучасний стан галузі ресторанного господарства, перспективи його розвитку, основні напрямки удосконалення виробництва, актуальність теми, завдання дослідження).

1. Теоретичні основи організації виробництва у закладах ресторанного господарства (завдання, принципи та форми організації виробництва; характеристика структури виробництва; раціональна організація виробництва і основні вимоги до створення оптимальних умов праці; організація робочих місць; оперативне планування виробництва та технологічна документація; організація бракеражу; шляхи покращення якості продукції, що випускається).

2. Загальна характеристика закладу ресторанного господарства, що досліджується (тип, клас, підпорядкованість, місце розташування, кількість місць, режим роботи та ін.).

3. Аналіз існуючої організації виробництва у закладі, що досліджується (характер виробництва (сировина, напівфабрикати); контингент; характеристика структури виробництва (склад цехів, їх взаємозв'язок, забезпечення поточності технологічних процесів, відповідність приміщень технологічним і санітарно-

гігієнічним вимогам) виробнича програма цеху, що досліджується, технологічні лінії у цеху, що досліджується, оснащення обладнанням, інвентарем, засобами малої механізації, склад робітників цеху, що досліджується, їх кваліфікація, графіки виходу на роботу).

4. Пропозиції щодо удосконалення роботи цеху, що досліджується (удосконалення виробничої програми цеху, що досліджується; перепланування цеху, що досліджується згідно з раціональними схемами технологічних процесів; удосконалення організації робочих місць у цеху, що досліджується; дооснащення або заміна фізично і морально застарілого обладнання, впровадження прогресивних технологій, сучасних форм організації праці).

Висновки та рекомендації

Література

Додатки (план цеху, що досліджується; схеми руху потоків сировини, напівфабрикатів, готової продукції, тощо)

Тема 17 : Організація роботи торговельного залу ресторану / кафе / їдальні

Вступ (особливості торговельної діяльності закладів ресторанного господарства, удосконалення структури мережі, актуальність теми, завдання курсової роботи).

1. Характеристика торговельних приміщень закладів ресторанного господарства (структура торговельних приміщень закладів ресторанного господарства, призначення, їх взаємозв'язок з іншими групами приміщень, оснащення обладнанням; меблі, інтер'єр).

2. Загальна характеристика закладу ресторанного господарства, що досліджується (тип, клас, підпорядкованість, місце розташування, кількість місць, режим роботи та ін.).

3. Особливості роботи торговельного залу та обслуговування споживачів у закладі, що досліджується (інтер'єр торговельної зали, організація роботи адміністратора залу; організація роботи офіціантів та бармена (техніка роботи, методи і форми обслуговування, професійна етика, інвентар, столовий посуд і прибори, що використовують для обслуговування); види додаткових послуг, які пропонуються; графіки роботи та посадові обов'язки офіціанта, адміністратора, бармена та ін.)

4. Пропозиції щодо удосконалення роботи торговельного залу закладу, що досліджується

Висновки та рекомендації

Література

Додатки (планувальні рішення торговельних приміщень, меню закладу, тощо)

Тема 18 : Організація роботи бару

Вступ (особливості виробничо-торговельної діяльності закладів ресторанного господарства, актуальність теми, завдання курсової роботи).

1. Класифікація барів, особливості їх роботи (класифікація барів за асортиментом і за призначенням; асортимент продукції барів; структура виробничого процесу у барі; склад приміщень, види барних стійок, їх оснащення обладнанням; меблі, інтер'єр; вид столового посуду, приборів, інвентарю; порядок обслуговування відвідувачів; організація роботи бармена, умови праці на робочому місці; професійна етика; види додаткових послуг; реклама).

2. Загальна характеристика бару, що досліджується (місце розташування, кількість місць, режим роботи, меню бару).

3. Організація роботи бару, що досліджується (екстер'єр закладу; інтер'єр зали і барної стійки; характеристика меню бару; інвентар, столовий посуд і прибори, що використовують; види технологічного обладнання; техніка роботи бармена; професійна етика; рекламні заходи, графік роботи та посадова інструкція бармена).

4. Пропозиції щодо удосконалення роботи бару, що досліджується
Висновки та рекомендації

Література

Додатки (план зали з розташуванням барної стійки і обладнання, тощо)

Тема 19 : Організація обслуговування іноземних туристів у закладах ресторанного господарства при готелі

Вступ (розвиток туризму в Україні, актуальність теми, мета і завдання роботи).

1. Особливості обслуговування іноземних туристів (види туризму; класифікація послуг туризму за класами; заклади ресторанного господарства для обслуговування іноземних туристів; вимоги до меню, режим харчування; методи обслуговування; послідовність обслуговування; додаткові послуги).

2. Загальна характеристика готелю та закладу ресторанного господарства, що досліджуються (тип, клас, підпорядкованість, місце розташування, кількість місць, режим роботи та ін.).

3. Організація харчування туристів у закладі, що досліджується (особливості кухні даної країни; аналіз меню закладу; особливості організації харчування іноземних туристів; особливості сервірування столів, порядок обслуговування та розрахунку за харчування туристів, додаткові послуги для туристів та ін.).

4. Пропозиції щодо удосконалення організації обслуговування іноземних туристів у закладі, що досліджується

Висновки та рекомендації

Література

Додатки (план зали з розташуванням обладнання, меню закладу, тощо)

Тема 20 : Організація обслуговування весільного (новорічного, ювілейного) банкету з повним обслуговуванням офіціантами

Тема 21 : Організація обслуговування банкетів фуршетів з обслуговуванням офіціантами

Вступ (мета і завдання торгівельної діяльності закладів ресторанного господарства, види послуг, актуальність теми; мета і завдання роботи).

1. Види банкетів, їх характеристика (класифікація банкетів; банкет-прийом з повним або частковим обслуговуванням офіціантами, фуршетів, банкет-коктейль, банкет-чай, дипломатичний прийом, банкети з приводу свят).

2. Особливості обслуговування банкетів (порядок прийому замовлення; вимоги до меню; підготовка до банкету, форми банкетних столів, їх сервірування; послідовність обслуговування банкетів; розрахунок кількості офіціантів, графіки роботи).

3. Організація обслуговування банкету (скласти меню банкету, визначити вид і кількість столового посуду і приборів, скласти замовлення на столовий посуд; розрахувати кількість офіціантів; розробити порядок зустрічі гостей і сценарій обслуговування, оформлення зали).

Висновки та рекомендації

Література

Додатки (план банкетної зали з розташуванням обладнання, банкетне меню, тощо)

Тема 22 : Удосконалення організації роботи заготівельних цехів

Тема 23 : Удосконалення роботи доготівельних цехів

Вступ (стан і перспективи розвитку питання, що досліджується, передовий вітчизняний і зарубіжний досвід, актуальність теми, завдання дослідження).

1. Теоретичні основи організації роботи цехів (характеристика виробничих процесів; структура виробництва, класифікація виробничих приміщень; режим роботи; вимоги до організації робочих місць і праці; характеристика технологічних ліній у заготівельних (доготівельних) цехах).

2. Загальна характеристика закладу ресторанного господарства, що досліджуються (тип, клас, підпорядкованість, місце розташування, кількість місць, режим роботи та ін.).

3. Аналіз організації виробництва у заготівельних (доготівельних) цехах закладу, що досліджується (виробнича програма заготівельних (доготівельних) цехів, технологічні лінії; характеристика технологічного обладнання, його відповідність сучасним вимогам; оснащення робочих місць; чисельний і кваліфікаційний склад робітників, організація їх праці, графіки виходу на роботу; фотографія робочого дня і баланс робочого часу, їх аналіз; санітарно-гігієнічні умови, дотримання охорони праці).

4. Пропозиції щодо удосконалення організації роботи заготівельних (доготівельних) цехів закладу, що досліджується (впровадження прогресивних технологій і сучасного обладнання, удосконалення асортименту і шляхи збільшення кількості продукції, що випускається; раціоналізація форм і методів організації праці; заходи щодо покращення якості продукції; оптимізація режиму праці і відпочинку робітників, санітарно-гігієнічних умов у цеху).

Висновки та рекомендації

Література

Додатки (плани цехів до і після впровадження заходів; технологічні лінії, тощо)

Тема 24 : Удосконалення організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Вступ (мета і завдання торгівельної діяльності закладів ресторанного господарства; напрямки покращення торгівельної діяльності і якості обслуговування споживачів; перспективи розвитку галузі; актуальність теми, завдання дослідження).

1. Теоретичні основи організації обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства (послуги ресторанного господарства і вимоги до них, основні завдання торгівельної діяльності, класифікація і характеристика форм і методів обслуговування споживачів у закладах різних типів, структура і характеристика торгівельних приміщень, види роздач, їх характеристика, додаткові послуги, організація рекламної діяльності).

2. Загальна характеристика закладу ресторанного господарства, що досліджуються (тип, клас, підпорядкованість, місце розташування, кількість місць, режим роботи та ін.).

3. Аналіз існуючої організації обслуговування у закладі, що досліджується (характеристика торгівельних приміщень, їх взаємозв'язок між собою і з

виробничими цехами та допоміжними приміщеннями, відповідність торгівельних приміщень технічним і санітарно-гігієнічним нормам; форми і методи обслуговування, характеристика меню; вид роздачі, її характеристика, організація роботи роздавальників; оснащення столовим посудом, приборами, білизною, відповідність до норм; графік завантаження залів; стан реклами, інтер'єр торгівельних приміщень).

4. Пропозиції щодо удосконалення організації обслуговування в закладі, що досліджується (удосконалення меню; впровадження, розширення додаткових послуг; раціоналізація зв'язків торгівельних і виробничих приміщень, підвищення культури обслуговування; впровадження сучасних форм і методів обслуговування; напрямки рекламної діяльності).

Висновки та рекомендації

Література

Додатки (план торгівельної групи приміщень до і після удосконалення; види рекламних засобів, що пропонуються; класифікація додаткових послуг, тощо)

Тема 25 : Удосконалення організації харчування за місцем роботи або навчання

Вступ (значення організації харчування за місцем роботи або навчання; передовий вітчизняний і зарубіжний досвід організації харчування у навчальних закладах (на промислових підприємствах); основні напрямки удосконалення організації обслуговування за місцем роботи або навчання, актуальність теми, мета і завдання дослідження).

1. Теоретичні основи організації харчування за місцем роботи (навчання) (фізіологічні особливості даної категорії споживачів, основні принципи раціонального харчування; форми і методи обслуговування споживачів, види роздач; їх характеристика; порядок обслуговування; методика визначення попиту).

2. Характеристика закладу, що досліджується (чисельність працівників на підприємстві (учнів, студентів); режим праці і відпочинку; кількість змін; групи інтенсивності праці; наявність професійних шкідливостей).

3. Аналіз організації харчування та обслуговування в закладі, що досліджується (види послуг, що надаються; кількість місць у залах, відповідність їх до нормативів, об'ємно-планувальне рішення підприємства, склад цехів, їх взаємозв'язок, відповідність санітарно-гігієнічним вимогам, оснащення торгівельно-технологічним обладнанням, графік завантаження зали; план-меню на тиждень, його відповідність вимогам раціонального харчування; форми і методи обслуговування і вид роздачі, аналіз її роботи; швидкість обслуговування споживачів; якість послуг, що надаються).

4. Пропозиції щодо удосконалення організації обслуговування в закладі, що досліджується (запропонувати план-меню на тиждень; перелік додаткових послуг; напрямки рекламної діяльності; доведення кількості місць до нормативу; шляхи покращення економічних показників роботи підприємства; основні напрямки зниження собівартості продукції, підвищення її якості; удосконалення організації роботи роздачі, мийної столового посуду).

Висновки та рекомендації

Література

Додатки (план підприємства або торгівельної групи, графіки завантаження залів, тощо).

II. Для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»:

Тема 1 : Організація виробничої діяльності на підприємствах харчування готельно-ресторанного комплексу

Вступ

1. Коротка характеристика готельно-ресторанного комплексу, при якому розташоване підприємство харчування
 2. Характеристика підприємства харчування (тип, число місць у залі, клас, форма власності, метод і форма обслуговування споживачів, форма організації виробництва і т. ін.)
 3. Основні принципи організації виробництва на підприємстві харчування досліджуваного типу
 4. Особливості організації виробництва підприємства, що досліджується, у розрізі цехів):
 - 4.1. Денна виробнича програма цеху;
 - 4.2. Аналіз організації технологічних ліній, ділянок, робочих місць у цеху;
 - 4.3. Аналіз ефективності використання обладнання цеху;
 - 4.4. Аналіз організації праці в цеху.
 5. Пропозиції і рекомендації по удосконаленню організації виробництва напівфабрикатів і страв на підприємстві харчування, що досліджується
- Література
- Додатки (планувальні рішення цехів, меню підприємства, рекламні засоби, копії планового меню чи план-меню, тощо)

Тема 2 : Організація діяльності ресторану готельно-ресторанного комплексу в умовах сталого розвитку

Тема 3 : Особливості організації діяльності кафе готельно-ресторанного комплексу в сучасних економічних умовах

Тема 4 : Організація роботи закускової готелю економ-класу в сучасних економічних умовах

Тема 5 : Особливості, спеціалізація та організація діяльності бару готельно-ресторанного комплексу в сучасних економічних умовах

Тема 6 : Організація діяльності підприємств харчування при готелях в умовах сталого розвитку

При розробці вищевказаних тем (2-6) може бути використано наступний план, який більш детально конкретизується керівником:

Вступ

1. Загальні вимоги, пропоновані до організації діяльності підприємства

харчування визначеного типу (ресторан, кафе, бар, закусочна) ГРК

2. Аналіз організації діяльності конкретного підприємства харчування ГРК (за завданням керівника):

2.1. Загальна характеристика підприємства харчування (число місць у залі, місце розташування, клас, режим роботи залу, форма власності, ін.);

2.2. Організація складського і тарного господарства;

2.3. Особливості організації виробничої діяльності (у розрізі цехів);

2.4. Аналіз асортименту продукції, що реалізується;

2.5. Особливості організації обслуговування споживачів (методи і форми обслуговування, система роздачі страв і реалізації продукції, інтер'єр торгової групи приміщень);

2.6. Стан організації рекламної діяльності;

2.7. Аналіз асортименту послуг, що пропонуються споживачам;

2.8. Аналіз планувальних рішень підприємства харчування

3. Рекомендації по удосконаленню діяльності підприємства харчування при готелі, що досліджується

Література

Додатки (меню, рекламні засоби, схеми планувальних рішень з розміщенням торгово-технологічного обладнання)

Тема 7 : Дослідження напрямків раціональної організації праці на підприємстві харчування готельно-ресторанного комплексу

Вступ

1. Принципи і форми організації праці на підприємствах харчування ГРК

2. Напрямки раціональної організації праці на підприємствах харчування ГРК

3. Аналіз сучасної організації праці на підприємстві харчування ГРК (за завданням керівника):

3.1. Загальна характеристика підприємства харчування;

3.2. Режим праці робітників на підприємстві;

3.3. Стан нормування праці;

3.4. Умови праці на підприємстві харчування;

3.5. Трудова дисципліна на підприємстві;

3.6. Аналіз витрат робочого часу трудящих (по завданню керівника) на підприємстві;

3.7. Організація робочого місця працівника (за завданням керівника)

4. Пропозиції по удосконаленню організації праці на підприємстві харчування ГРК

Література

Додатки (схеми організації робочого місця, фотографія робочого дня працівника, документи по нормуванню праці й т. ін.)

Тема 8: Організація харчування споживачів у будинках відпочинку

Вступ

1. Основні вимоги, які ставляться до організації харчування у закладах відпочинку (в залежності від категорії контингенту)

2. Досвід організації виробничої діяльності й обслуговування на підприємствах харчування будинків відпочинку (базах відпочинку, спортивних таборах, тощо) в країнах ближнього зарубіжжя та України

3. Загальна характеристика будинку відпочинку (за завданням керівника)

4. Організація харчування споживачів на підприємствах харчування будинку відпочинку:

4.1. Загальна характеристика підприємства харчування;

4.2. Аналіз асортименту реалізованої продукції;

4.3. Організації виробництва продукції;

4.4. Інтер'єр торгових приміщень;

4.5. Аналіз асортименту послуг, які пропонуються споживачам, методи і форми обслуговування;

4.6. Аналіз об'ємно-планувальних рішень підприємства харчування

5. Аналіз результатів вивчення попиту споживачів на продукцію і послуги підприємства, що досліджується

6. Рекомендації що до удосконалення організації харчування на підприємствах будинку відпочинку

Додатки (меню, схеми організації виробництва, об'ємно-планувальна схема підприємства харчування)

Тема 9: Організація обслуговування і надання послуг на підприємствах харчування готельно-ресторанних комплексів в ринкових умовах

Вступ

1. Методи і форми обслуговування споживачів на підприємствах харчування ГРК

2. Організація обслуговування і надання послуг на підприємствах харчування ГРК в країні та за її межами

3. Аналіз організації обслуговування споживачів на підприємстві харчування ГРК:

3.1. Дослідження методів і форм обслуговування, застосованих на підприємстві харчування;

3.2. Організація роботи роздачі;

3.3. Інтер'єр торгової групи приміщень;

3.4. Техніка роботи офіціантів;

3.5. Аналіз графіка завантаження зали по годинах

4. Вивчення асортименту та якості послуг, які пропонуються на підприємстві харчування ГРК

5. Пропозиції по удосконалюванню організації обслуговування і надання послуг на підприємстві харчування ГРК, що досліджується

Література

Додатки (схема торгових приміщень підприємства харчування, фотографія робочого часу офіціанта чи роздавальника, меню і т.ін.)

Тема 10: Дослідження формування та розвиток готельно-ресторанного ринку в сучасних умовах

Вступ

1. Загальні вимоги, які ставляться до готелю конкретної категорії (*, **, ***, ****, *****)

2. Характеристика мережі готельно-ресторанних комплексів (за завданням керівника) у місті (районі): кількість ГРК, номерний фонд, форма власності, місце розташування т.ін.

3. Аналіз послуг ГРК в секторі ринку, що досліджується

4. Аналіз роботи служб ГРК

5. Аналіз організації процесу обслуговування на підприємстві харчування ГРК

6. Основні напрямки рекламної діяльності в секторі ринку ГРК, що досліджується (надати ілюстративний матеріал)

7. Рекомендації з формування стабільного попиту на продукцію і послуги ГРК сектору, що досліджується

Список літератури

Додатки (дислокація мережі, меню, рекламні засоби на підприємствах харчування)

Тема 11: Попит на продукцію та послуги підприємств готельно-ресторанних комплексів в сучасних економічних умовах

Вступ

1. Сутність, показники і види попиту на продукцію і послуги підприємств готельно-ресторанних комплексів

2. Методи вивчення попиту на підприємствах готельно-ресторанних комплексів, їх переваги і недоліки

3. Тенденції розвитку попиту на продукцію і послуги підприємств готельно-ресторанних комплексів в Україні, країнах ближнього і далекого зарубіжжя

4. Особливості формування попиту на продукцію і послуги підприємств готельно-ресторанних комплексів в заданій зоні (викладачем)

5. Аналіз результатів вивчення попиту на продукцію і послуги підприємств готельно-ресторанних комплексів (на приклади конкретного підприємства)

6. Рекомендації по удосконаленню діяльності підприємства готельно-ресторанних комплексів з метою підвищення рівня попиту на окремі види продукції і послуг

Література

Додатки (меню підприємства, рекламні засоби, планувальні рішення торговельних приміщень, тощо)

Тема 12: Дослідження організації рекламної діяльності у готельно-ресторанних комплексах в умовах сталого розвитку

Вступ

1. Цілі та задачі реклами готельно-ресторанних комплексів як елементу маркетингу

2. Рекламні засоби підприємств при готельно-ресторанних комплексах

3. Тенденції розвитку реклами підприємств харчування при готельно-ресторанних комплексах в умовах сталого розвитку

4. Методи оцінки ефективності реклами на підприємствах при готельно-ресторанних комплексах в сучасних умовах

5. Модель споживчого сприйняття реклами підприємства харчування при готельно-ресторанних комплексах

6. Аналіз організації рекламної діяльності на підприємстві, що досліджується 7. Напрямки удосконалювання рекламної діяльності конкретного підприємства харчування при готельно-ресторанному комплексі

Список літератури

Додатки (рекламні засоби підприємства, меню)

Тема 13: Якість послуг у готельно-ресторанних комплексах в умовах ринку

Вступ

1. Суть послуг у готельно-ресторанних комплексах, показники якості послуг для готельних комплексів різних категорій

2. Експертна оцінка якості послуг підприємства харчування готельно-ресторанного комплексу в заданій зоні:

2.1. Культура відношення обслуговуючого персоналу до споживачів;

2.2. Техніка і швидкість обслуговування, рівень професійної майстерності обслуговуючого персоналу;

2.3. Техніка і швидкість обслуговування в номерах; зовнішній вигляд і виконання санітарно-гігієнічних вимог обслуговуючим персоналом;

2.4. Санітарно-гігієнічні умови споживання продукції і послуг на підприємстві харчування;

2.5. Оснащеність підприємства посудом, приборами, столовою білизною, форменим одягом і меблями;

2.6. Якість музичного обслуговування;

2.7. Асортимент послуг, які пропонуються споживачам

3. Споживча оцінка асортименту і якості послуг підприємства харчування готельно-ресторанного комплексу

4. Напрямки удосконалення якості послуг у готельно-ресторанних комплексах

Список літератури

Додатки (меню підприємства харчування при готельно-ресторанних комплексах, рекламні засоби, копії рахунків, тощо)

Тема 14 : Організація спеціальних форм обслуговування в готельно-ресторанних комплексах

Вступ

1. Організація діяльності ГРК у місцях масового відпочинку, на курортах

2. Організація діяльності готелів на автотрасах, з/д вокзалах, аеропортах

3. Організація обслуговування споживачів на підприємствах харчування визначених готельних комплексів

4. Прискорені методи обслуговування на підприємствах харчування при готелях

5. Особливості організації обслуговування споживачів за місцем проживання та місцем проведення відповідних заходів

6. Організація спеціальних форм обслуговування (за завданням керівника)

Література

Додатки (меню, план-схема торговельних приміщень)

Тема 15 : Організація надання послуг з кейтерінгу та фудінгу

Вступ

1. Сутність та класифікація кейтерінгового обслуговування

2. Характеристика кейтерінгових послуг

3. Фудінг та його різновиди. Особливості здійснення обслуговування за типом «фудінг»

4. Організація обслуговування при кейтерінгу:

4.1. Аналіз форм та особливостей застосованих під час презентацій, свят;

4.2. Матеріально-технічне забезпечення кейтерінгового обслуговування;

4.3. Робота персоналу з кейтерінгового обслуговування

5. Рекомендації та пропозиції з удосконалення діяльності кейтерінгової служби на підприємстві

Література

Додатки (меню кейтерінгу, перелік матеріально-технічних засобів, що використовуються під час проведення кейтерінгу)

Тема 16 : Організація обслуговування дипломатичних прийомів в ресторанах при готелях

Вступ

1. Характеристика основних форм відносин за дипломатичним протоколом
2. Класифікація дипломатичних прийомів та структура підготовчої роботи щодо їх влаштування в ресторанах при готелях
3. Класифікація та характеристика прийомів в ресторанах при готелях
4. Аналіз проведення прийомів на підприємстві:
 - 4.1. Підготовчий період до проведення прийому;
 - 4.2. Аналіз меню;
 - 4.3. Аналіз процесу обслуговування
5. Рекомендації щодо удосконалення проведення прийомів в ресторанах при готелях

Література

Додатки (схема розміщення гостей за столом, меню, схема сервіровки столу)

Тема 17 : Організація роботи персоналу в готельно-ресторанному комплексі

Вступ

1. Склад виробничого персоналу в готельно-ресторанному комплексі, його характеристика
2. Склад обслуговуючого персоналу в готельно-ресторанному комплексі, його характеристика
3. Склад адміністративного персоналу в готельно-ресторанному комплексі, його характеристика
4. Проблеми при підборі персоналу на роботу
5. Загальна характеристика ГРК (місце розташування, номерний фонд, потужність, клас, форма власності, режим, форма обслуговування)
6. Дослідження організації роботи персоналу у готельно-ресторанному комплексі:
 - 6.1. Виробничого персоналу готельно-ресторанного комплексу;
 - 6.2. Обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного комплексу;
 - 6.3. Адміністративного персоналу готельно-ресторанного комплексу
7. Напрямки удосконалення організації роботи персоналу в ГРК

Література

Додатки (посадові обов'язки, штатний розклад, графіки виходу на роботу)

Тема 18 : Сучасна діяльність у готелях. Організація сервісної діяльності в готелях

Вступ

1. Типи сучасних готелів
2. Різновиди готелів
3. Характеристика і тенденції розвитку світового готельного комплексу
4. Загальна характеристика служб готелю
5. Служба експедиції номерного фонду
6. Аналіз процесу обслуговування служби прийому та розміщення
7. Порядок реєстрації та розміщення гостей
8. Правила розрахунку за проживання
9. Аналіз організації обслуговування в готельних номерах
6. Пропозиції з удосконалення служби етикету у готельно-ресторанних комплексах

Література

Додатки (посадові обов'язки персоналу підприємства, ілюстрації чи фотографії зовнішнього вигляду обслуговуючого персоналу)

Тема 19: Організація роботи основних служб при готельно-ресторанних комплексах

Вступ

1. Загальна характеристика основних служб при готельно-ресторанних комплексах
2. Організація роботи служб в готельно-ресторанних комплексах:
 - 2.1 Аналіз діяльності служби бронювання;
 - 2.2. Аналіз діяльності служби прийому і розміщення;
 - 2.3. Аналіз діяльності служби обслуговування і експлуатації номерного фонду;
 - 2.4. Аналіз діяльності служби безпеки;
 - 2.5. Аналіз діяльності інженерно-технічної служби
3. Рекомендації з поліпшення роботи основних служб у готельно-ресторанних комплексах

Література

Додатки (посадові інструкції, штатний розклад, графіки виходу на роботу)

Тема 20 : Культура обслуговування. Служба етикету

Вступ

1. Культура сервісу, як частина культури громадськості
2. Професійний етикет робітників готельно-ресторанних комплексів
3. Службовий етикет
4. Особливості контакту персоналу готельно-ресторанного комплексу з клієнтами:
 - 4.1. Манера поведінки;

- 4.2. Зовнішній вигляд;
- 4.3. Культура мови;
- 4.4. Особливості характеру обслуговуючого персоналу
- 5. Конфліктні ситуації та шляхи їх вирішення
- 6. Рекомендації з удосконалення служби етикету у ГРК

Література

Додатки (посадові обов'язки персоналу підприємства, ілюстрації чи фотографії зовнішнього вигляду обслуговуючого персоналу)

Тема 21 : Організація обслуговування іноземних туристів на підприємствах харчування в Україні в умовах сталого розвитку

Вступ

1. Основні вимоги, які ставляться до організації харчування іноземних туристів
2. Організація обслуговування туристів в країні та за її межами
3. Коротка характеристика місця розміщення туристів (готелю, мотелю, ботелю та ін)
4. Досвід організації обслуговування іноземних туристів на прикладі комплексу підприємств харчування (за завданням керівника):
 - 4.1. Характеристика підприємств для організації харчування туристів (тип, число місць, клас, форма власності, аналіз планувальних рішень, оснащеність обладнанням, організація виробничої діяльності і та ін);
 - 4.2.а. Організація харчування для груп туристів;
 - 4.2.б.Форми організації харчування для індивідуальних туристів, способи розрахунків за харчування;
 - 4.3. Особливості організації обслуговування в барах;
 - 4.4. Спеціальні форми обслуговування іноземних туристів (чайний стіл, шведський стіл, обслуговування у поверхових буфетах готелів, доставка їжі в номери і ін.);
 - 4.5. Аналіз асортименту продукції, яка пропонується іноземним туристам на підприємстві харчування
5. Організація рекламної діяльності на підприємстві харчування, що обслуговує туристів
6. Пропозиції по удосконаленню організації обслуговування іноземних туристів на підприємствах харчування

Література

Додатки (меню, рекламні засоби підприємства)

Тема 22 : Матеріально-технічна база готельно-ресторанних комплексів та шляхи поліпшення її використання

Вступ

1. Загальна характеристика матеріально-технічної бази підприємств ресторанного господарства при готелі:
 - 1.1. Характеристика виробничого обладнання;

- 1.2. Характеристика устаткування торгівельних приміщень;
 - 1.3. Характеристика посуду, скла, столової білизни;
 - 1.4. Характеристика допоміжного інвентарю
 2. Загальна характеристика ГРК (місце розташування, номерний фонд, потужність, клас, форма власності, режим, форма обслуговування)
 3. Дослідження стану МТБ закладу (за завданням керівника)
 4. Надання пропозицій з поліпшення використання МТБ в закладі
- Література
- Додатки (ілюстрації та фотографії матеріально-технічної бази закладу, перелік МТБ)

Тема 23 : Порівняльний аналіз діяльності підприємств ресторанного господарства при готелі і загальнодоступних підприємств харчування

Вступ

1. Принципи роботи підприємств ресторанного господарства при готелі
 2. Принципи роботи загальнодоступних підприємств харчування
 3. Загальна характеристика ГРК (місце розташування, номерний фонд, потужність, клас, форма власності, режим, форма обслуговування)
 4. Порівняльна характеристика підприємств (за завданням керівника):
 - 4.1. Порівняльний аналіз виробництва підприємств харчування;
 - 4.2. Порівняльний аналіз обслуговування підприємств харчування;
 - 4.3. Порівняльний аналіз меню, режиму роботи, штатного розкладу
 5. Висновки, що до діяльності підприємств харчування
- Література
- Додатки (меню, штатний розклад, план-схема підприємств)

Тема 24 : Організація роботи концептуального (авторського) ресторану класу «люкс» при готелі *****

Вступ

1. Загальні принципи роботи концептуальних (авторських) ресторанів класу «люкс» готельних комплексів
 2. Методи диверсифікації підприємства. Корпоративний кейтерінг, як елемент диверсифікації
 3. Аналіз організації виробництва концептуального ресторану ГРК
 4. Аналіз організації обслуговування та її особливості для концептуального (авторського) ресторану
 5. Кадрова політика підприємства
 6. Рекомендації з поліпшення діяльності ресторану класу «люкс» готельного комплексу
- Література
- Додатки (меню, штатний розклад, план-схема підприємства, ілюстрації інтер'єру підприємства)

Тема 25 : Організація протокольної служби на підприємствах класу «люкс», «вищий» при готельних комплексах

Вступ.

1. Етикет та протокол в процесі обслуговування
 2. Види та характеристика прийомів за протоколом
 3. Загальна характеристика ГРК (місце розташування, номерний фонд, потужність, клас, форма власності, режим роботи, форма обслуговування)
 4. Аналіз діяльності протокольної служби на підприємстві:
 - 4.1. Попереднє сервірування столу для проведення заходу;
 - 4.2. Правила прийому гостей;
 - 4.3. Аналіз процесу обслуговування;
 - 4.4. Правила оформлення кімнат для паління
 5. Пропозиції з поліпшення діяльності протокольної служби підприємства
- Література
- Додатки (меню, план розсадки споживачів, схема попередньої сервіровки)

ЗАВДАННЯ НА КУРСОВУ РОБОТУ СТУДЕНТА

ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра технологій в ресторанному господарстві,
готельно-ресторанної справи та підприємництва

Дисципліна: Організація ресторанного господарства
Спеціальність: _____

Курс _____ Група _____

З А В Д А Н Н Я
на курсову роботу студента

(Прізвище, ім'я та по батькові)

1. Тема роботи) _____

2. Термін здачі студентом виконаної роботи _____

3. Вихідні данні до роботи

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які треба розробити) _____

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкового креслення) _____

6. Дата видачі завдання _____

ТИТУЛЬНИЙ ЛИСТ

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
 ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
 імені Михайла Туган-Барановського
 Навчально-науковий інститут ресторанно-готельного бізнесу та туризму

Кафедра технології в ресторанному господарстві
 та готельної і ресторанної справи

КУРСОВА РОБОТА

з дисципліни «Організації ресторанного господарства»
 на тему: « _____ »

Виконав (-ла):

студент(ка) _____ курсу групи _____
 спеціальності _____
 (шифр і назва спеціальності)

Керівник:

_____ (посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала _____

Кількість балів: _____ Оцінка ECTS _____

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

Засвідчую, що у курсовій роботі немає
 запозичень з праць інших авторів без
 відповідних посилань

Студент _____
 (підпис)

Навчальне видання

*Сімакова Ольга Олександрівна,
Боднарук Ольга Анатоліївна*

Кафедра технологій в ресторанному господарстві,
готельно-ресторанної справи та підприємництва

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Методичні рекомендації до виконання курсової роботи

Ступінь: бакалавр

Формат 60×84/8. Ум. др. арк. 2,25.

Донецький національний університет
економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського
50042, Дніпропетровська обл.,
м. Кривий Ріг, вул. Курчатова, 13.
Свідоцтво суб'єкта видавничої
справи ДК № 4929 від 07.07.2015 р.