

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 ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ  
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Методичні рекомендації до вивчення дисципліни**

Рівень бакалавр

Кривий Ріг  
2022

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 ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Методичні рекомендації до вивчення дисципліни**

Рівень бакалавр

Затверджено на засіданні  
кафедри технологій в ресторанному  
господарстві, готельно-ресторанної  
справи та підприємництва  
Протокол № 3  
від 17 жовтня 2022 р.

Схвалено навчально-методичною  
радою ДонНУЕТ  
Протокол № 2  
від 27 жовтня 2022 р.

Кривий Ріг  
2022

УДК 642.6:640.43(075)  
С 37

Сімакова, О. О.

**С 37** Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства [Текст] : метод. рек. до вивч. дисц. / 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], 2022. – 33 с.

Методичні рекомендації призначені для студентів всіх форм здобуття вищої освіти і покликані допомогти студентам організувати вивчення дисципліни «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства» завдяки інформації щодо змісту модулів та тем дисципліни, планів семінарських і практичних занять, завдань для самостійного вивчення та розподілу балів за видами робіт, що виконуються студентами протягом вивчення дисципліни. Методичні рекомендації містять перелік питань для підготовки до поточного контролю, перелік рекомендованої літератури.

© Сімакова О. О., Боднарук О. А., 2022  
© Донецький національний університет  
економіки й торгівлі імені Михайла  
Туган-Барановського, 2022

## ЗМІСТ

	Стор.
<b>ВСТУП</b> .....	5
<b>ЧАСТИНА 1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ</b> .....	6
<b>ЧАСТИНА 2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ТА СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ</b> .....	14
Змістовий модуль 1. Номенклатура послуг і сучасні вимоги до організації обслуговування в закладах ресторанного господарства .....	15
Змістовий модуль 2. Особливості обслуговування певних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства .....	17
<b>ЧАСТИНА 3. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ</b> .....	21
Змістовий модуль 1. Номенклатура послуг і сучасні вимоги до організації обслуговування в закладах ресторанного господарства .....	22
Змістовий модуль 2. Особливості обслуговування певних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства .....	25

## ВСТУП

Ресторанна індустрія сьогодні розвивається у різних напрямках. З'являється велика кількість ресторанів із національною кухнею, з'являються нові види підприємств ресторанного господарства (паби, суши-бари). У наші дні заклади ресторанного господарства оснащуються автоматизованими системами ведення рахунків, з'являються нові професії (сомельє, хостес) і, зрештою, сучасне підприємство харчування стає місцем гарного, приємного проведення часу. У сучасних умовах кожен підприємець намагається отримати найбільший прибуток у ресторанному бізнесі, тому правильно організувати обслуговування в закладах ресторанного господарства – запорука його успіху. Для цього здобувачам вищої освіти запропоновано вивчення навчальної дисципліни «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства».

Метою даних методичних рекомендацій є систематизація теоретичного матеріалу, підготовка до практичних і семінарських занять, перелік завдань для самостійного вивчення, перевірка отриманих знань тестуванням.

Мета вивчення дисципліни полягає у формуванні у здобувачів вищої освіти сучасного наукового світогляду та системи спеціальних знань у сфері організації обслуговування в закладах ресторанного господарства.

Завдання дисципліни полягає в теоретичній і практичній підготовці здобувачів ВО у сфері організації обслуговування в закладах ресторанного господарства; формуванні вмій та навичок: використання знань, пов'язаних з питаннями організації обслуговування в закладах ресторанного господарства в сучасних умовах; дотриманням методів організації обслуговування в закладах ресторанного господарства сучасних форматів; застосування принципів та рекомендацій сучасного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства; аналізу організації дозвілля у закладах ресторанного господарства та особливостей обслуговування певних контингентів споживачів; дослідження організації процесу обслуговування споживачів в різних типах закладів ресторанного господарства, особливостей кейтерингового обслуговування, розв'язання проблемних ситуацій в процесі виконання функції обслуговування.

Предмет дисципліни – особливості організації ресторанного господарства в сучасних умовах.

Зміст дисципліни розкривається в восьми темах, об'єднаних у два змістових модулі: «Номенклатура послуг і сучасні вимоги до організації обслуговування в закладах ресторанного господарства», «Особливості обслуговування певних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства».

**ЧАСТИНА 1.**  
**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ**

## 1. Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	<b>Вибіркова</b>
Семестр (осінній / весняний)	<b>осінній</b>
Кількість кредитів	<b>5</b>
Загальна кількість годин	<b>150</b>
Кількість змістових модулів	<b>2</b>
Лекції, годин	<b>28/8</b>
Практичні / семінарські, годин	<b>28/8</b>
Лабораторні, годин	<b>-</b>
Самостійна робота, годин	<b>94/134</b>
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	<b>4</b>
самостійної роботи студента	<b>6,7</b>
Вид контролю	<b>залік</b>

## 2. Програма дисципліни

**Мета** вивчення дисципліни полягає у формуванні у здобувачів вищої освіти сучасного наукового світогляду та системи спеціальних знань у сфері організації обслуговування в закладах ресторанного господарства.

**Завдання** дисципліни полягає в теоретичній і практичній підготовці здобувачів ВО у сфері організації обслуговування в закладах ресторанного господарства; формуванні вмій та навичок: використання знань, пов'язаних з питаннями організації обслуговування в закладах ресторанного господарства в сучасних умовах; дотриманням методів організації обслуговування в закладах ресторанного господарства сучасних форматів; застосування принципів та рекомендацій сучасного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства; аналізу організації дозвілля у закладах ресторанного господарства та особливостей обслуговування певних контингентів споживачів; дослідження організації процесу обслуговування споживачів в різних типах закладів ресторанного господарства, особливостей кейтерингового обслуговування, розв'язання проблемних ситуацій в процесі виконання функції обслуговування.

**Предмет:** особливості організації ресторанного господарства в сучасних умовах.

### **Зміст дисципліни розкривається в темах:**

Тема 1. Організація кейтерингового обслуговування.

Тема 2. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства сучасних форматів (концепцій).

Тема 3. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства.

Тема 4. Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства.

Тема 5. Організація обслуговування учасників ділових, культурних, громадських та спортивних заходів.

Тема 6. Організація обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства при готелі.

Тема 7. Організація обслуговування туристів.

Тема 8. Організація обслуговування пасажирів на транспорті.

### **Опанування дисципліни дозволяє забезпечити:**

#### **1) формування:**

##### **– загальних програмних компетентностей:**

знання і розуміння предметної області та професійної діяльності;

здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;

здатність виявляти ініціативу та підприємливість;

здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт;

здатність працювати в команді;

здатність працювати автономно;

здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;

##### **– фахових програмних компетентностей:**

здатність розробляти та впроваджувати ефективні методи організації праці, нести відповідальність за професійний розвиток окремих осіб та/або груп осіб;

здатність формувати комунікаційну стратегію в галузі харчових технологій та ресторанного господарства, вести професійну дискусію;

здатність підвищувати ефективність виробництва, впроваджувати сучасні системи менеджменту;

здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;

здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії;

здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів;

здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

#### **2) досягнення програмних результатів навчання:**

знати і розуміти основні концепції, теоретичні та практичні проблеми в галузі харчових технологій та ресторанного господарства;

виявляти творчу ініціативу та підвищувати свій професійний рівень шляхом продовження освіти та самоосвіти;

впроваджувати сучасні системи менеджменту підприємства;

підвищувати ефективність роботи шляхом поєднання самостійної та командної роботи;



вміти доносити результати діяльності до професійної аудиторії та широкого загалу з метою донесення ідей, проблем, рішень і власного досвіду у сфері харчових технологій;

здійснювати ділові комунікації у професійній сфері українською та іноземною мовами;

мати навички з організації роботи окремих виробничих підрозділів підприємства та координування їх діяльності;

здатність продемонструвати знання, розуміння і вміння використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук;

здатність продемонструвати знання і розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

здатність аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства;

здатність аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу;

здатність організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

здатність застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

3) набуття **результатів навчання** (згідно Дублінських дескрипторів):

– **знання:**

напрямоків і тенденцій розвитку підприємств ресторанного господарства;

стану інфраструктури ресторанного господарства;

організації обслуговування в закладах ресторанного господарства різних типів та класів;

наукової організації праці;

організації обслуговування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного;

– **уміння/навички:**

аналізувати сучасні тенденції розвитку підприємств ресторанного господарства;

організувати обслуговування в закладах ресторанного господарства сучасних форматів (концепцій);

виділяти шляхи підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства;

організувати кейтерингове обслуговування споживачів;

організувати дозвілля в закладах ресторанного господарства;

організувати обслуговування різних контингентів споживачів;

– **комунікація:**

доносити знання з питань організації обслуговування у закладах ресторанного господарства, застосування принципів та рекомендацій сучасного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства; аргументувати напрями розвитку державної політики у сфері організації обслуговування у закладах ресторанного господарства;

– **відповідальність і автономія:**

управляти професійною діяльністю у сфері організації обслуговування у закладах ресторанного господарства;

демонструвати соціальну відповідальність за результати організаційної діяльності щодо обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

### 3. Структура дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
<b>Змістовий модуль 1. Номенклатура послуг і сучасні вимоги до організації обслуговування в закладах ресторанного господарства.</b>					
Тема 1. Організація кейтерингового обслуговування	23	4	4		15
Тема 2. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства сучасних форматів (концепцій)	23	4	4		15
Тема 3. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства	24	4	4		16
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>70</b>	<b>12</b>	<b>12</b>		<b>46</b>
<b>Змістовий модуль 2. Особливості обслуговування певних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства.</b>					
Тема 4. Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства	18	4	4		10
Тема 5. Організація обслуговування учасників ділових, культурних, громадських та спортивних заходів	14	2	2		10
Тема 6. Організація обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства при готелі	18	4	4		10
Тема 7. Організація обслуговування туристів	17	4	4		9
Тема 8. Організація обслуговування пасажирів на транспорті	13	2	2		9
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>80</b>	<b>16</b>	<b>16</b>		<b>48</b>
<b>Усього годин</b>	<b>150</b>	<b>28</b>	<b>28</b>		<b>94</b>

#### 4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Особливості організації кейтерингового обслуговування	2
2	Особливості матеріально-технічного забезпечення кейтерингових послуг	2
3	Сучасні формати ресторанного господарства	2
4	Організація обслуговування та номенклатура послуг в закладах ресторанного господарства сучасних форматів	2
5	Організація музичного обслуговування в закладах ресторанного господарства	2
6	Організація інших видів дозвілля в закладах ресторанного господарства	2
7	Особливості організації дитячого дозвілля	2
8	Організація харчування та обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства різних типів	2
9	Організація обслуговування учасників ділових, культурних, громадських та спортивних заходів	2
10	Особливості обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелях	2
11	Особливості обслуговування споживачів у номерах готелю. Характеристика послуги «Room service»	2
12	Організація обслуговування індивідуальних туристів	2
12	Організація обслуговування групи туристів	2
14	Організація обслуговування пасажирів на транспорті	2
<b>Всього</b>		<b>28</b>

#### 5. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у впродовж семестру (100 балів).

**Оцінювання студентів протягом семестру  
(очна форма навчання)**

№ теми семінарсько го/практично го заняття	Аудиторна робота				Позааудиторна робота	Сума балів
	Тестові завдання	Ситуаційні завдання, задачі, л/р	Обговорен ня теоретичн их питань теми	ПМК	Завдання для самостійного виконання	
<b>Змістовий модуль 1</b>						
Тема 1.1		2	2			4
Тема 1.2		2	2			4
Тема 2.1		2	2			4
Тема 2.2		2	2			4
Тема 3.1		2	2			4
Тема 3.2		2	2	10		14
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>		<b>12</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>44</b>
<b>Змістовий модуль 2</b>						
Тема 4.1		2	2			4
Тема 4.2		2	2			4
Тема 5		2	2			4
Тема 6.1		2	2			4
Тема 6.2		2	2			4
Тема 7.1		2	2			4
Тема 7.2		2	2			4
Тема 8		2	2	10		14
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>		<b>16</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>56</b>
<b>Усього годин</b>		<b>28</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Оцінювання студентів протягом семестру  
(заочна форма навчання)**

Поточне тестування та самостійна робота			Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	100
40	40	20	

**Загальне оцінювання результатів вивчення навчальної дисципліни**

<b>Оцінка</b>		
<b>100-бальна шкала</b>	<b>Шкала ECTS</b>	<b>Національна шкала</b>
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	

**ЧАСТИНА 2.  
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ  
ТА СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

**ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.  
НОМЕНКЛАТУРА ПОСЛУГ І СУЧАСНІ ВИМОГИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ  
ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Тема 1. Організація кейтерингового обслуговування.  
Семінар – запитань і відповідь**

**Семінар 1.1 Особливості організації кейтерингового обслуговування**

*1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Загальна характеристика кейтерингового обслуговування.
2. Види кейтерингу, їх характеристика.
3. Основні групи споживачів кейтерингового обслуговування.
4. Класифікація кейтерингових послуг.
5. Вимоги до складання меню при кейтеринговому обслуговуванні.
6. Підготовка до повносервісного кейтерингового обслуговування.
7. Особливості обслуговування споживачів при наданні кейтерингових послуг.
8. Підготовка персоналу служби кейтерингу до обслуговування.
9. Переваги кейтерингового обслуговування порівняно з класичним обслуговуванням споживачів.

*2. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.*

**Семінар 1.2 Особливості матеріально-технічного забезпечення кейтерингових послуг**

*1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Характеристика матеріально-технічної бази для організації виїзного обслуговування.
2. Асортимент та характеристика кухонного устаткування та інвентарю для приготування продукції.
3. Асортимент та характеристика обладнання і посуду для транспортування готової продукції та напівфабрикатів.
4. Асортимент та характеристика меблів для проведення заходів.
5. Асортимент та характеристика столового посуду та столової білизни для організації виїзного обслуговування.
6. Асортимент та характеристика предметів декору для оформлення приміщень.
7. Асортимент та характеристика меблів та іншого обладнання для проведення заходів на природі.
8. Вимоги до вибору території для проведення кейтерингового обслуговування.
9. Вимоги до форми обслуговуючого персоналу, його підготовки та техніки роботи.

*2. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.*

**Тема 2. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства сучасних форматів (концепцій).  
Семінар – запитань і відповідь**

**Семінар 2.1 Сучасні формати ресторанного господарства**

*1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Характеристика формату Fast Casual.
2. Характеристика формату Quick Service Restaurant.
3. Характеристика формату Casual Dining.
4. Характеристика формату Street food.
5. Характеристика формату Fast food.
6. Характеристика формату Food Court.
7. Характеристика формату Free flow.
8. Характеристика формату Fine Dining.
9. Характеристика родинного ресторану.
10. Характеристика клубного ресторану.

*2. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.*

**Семінар 2.2 Організація обслуговування та номенклатура послуг в закладах ресторанного господарства сучасних форматів**

*1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Організація обслуговування в заміських закладах ресторанного господарства.
2. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства з національними кухнями.
3. Організація обслуговування в кальян-барах.
4. Організація обслуговування в закладах формату free flow.
5. Організація обслуговування на літніх майданчиках закладів ресторанного господарства.

*2. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.*

**Тема 3. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства.  
Семінар – запитань і відповідь**

**Семінар 3.1 Організація музичного обслуговування в закладах ресторанного господарства**

*1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Види організації дозвілля у закладах ресторанного господарств.
2. Особливості музичного обслуговування в закладах ресторанного господарств.
3. «Жива» музика в закладах ресторанного господарства.
4. Характеристика музичного обслуговування з використанням музичних автоматів, відео- та аудіоапаратури.
5. Організація розваг у нічних клубах, ресторанах з дискотекою.



2. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.

### **Семінар 3.2 Організація інших видів дозвілля в закладах ресторанного господарства**

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Асортимент послуг спортивного дозвілля.
2. Особливості організації спортивного дозвілля в закладах ресторанного господарства.
3. Форми поєднання більярдної гри з підприємствами ресторанного господарства.
4. Переваги від надання послуг спортивного дозвілля в закладах ресторанного господарства.
5. Особливості організації розважальних шоу-програм в закладах ресторанного господарства.

2. Індивідуальне тестування.

3. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЕВНИХ КОНТИНГЕНТІВ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

### **Тема 4. Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства.**

#### **Семінар – запитань і відповідь**

#### **Семінар 4.1 Особливості організації дитячого дозвілля**

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Характеристика закладів ресторанного господарства для дітей.
2. Вимоги до розташування закладів ресторанного господарства для дітей.
3. Особливості оформлення залів закладів ресторанного господарства для дітей.
4. Асортимент послуг дитячого дозвілля.
5. Особливості організації дитячого дозвілля.

2. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.

### **Семінар 4.2 Організація харчування та обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства різних типів**

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Асортимент послуг закладів ресторанного господарства для дітей.
2. Меню закладів ресторанного господарства для дітей.
3. Види дитячих банкетів.
4. Сервірування дитячих столів.
5. Варіанти складання серветок дитячої тематики.
6. Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства.

2. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.

**Тема 5. Організація обслуговування учасників ділових, культурних, громадських та спортивних заходів.  
Семінар – запитань і відповідь**

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Класифікація та загальні вимоги до організації ділових, культурних, громадських і спортивних заходів.
2. Обслуговування за місцем проведення ділових, культурних, громадських заходів.
3. Обслуговування учасників заходів сніданками, обідами, вечерями.
4. Організація обслуговування на виставках та ярмарках.
5. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства при фітнес-центрах.
6. Обслуговування учасників спортивних змагань.
7. Організація обслуговування глядачів спортивних змагань.
8. Організація обслуговування споживачів у торговельно-розважальних комплексах.

2. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.

**Тема 6. Організація обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства при готелі.  
Семінар – запитань і відповідь**

**Семінар 6.1 Особливості обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелях**

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Типи закладів ресторанного господарства, які передбачають при готелях.
2. Характеристика закладів ресторанного господарства при готелях.
3. Види сніданків, які пропонують в закладах ресторанного господарства при готелях.
4. Організація сніданку в готелях.
5. Особливості обслуговування в обідній час.
6. Особливості сервірування столів для експрес-обідів.
7. Форми розрахунку при обслуговуванні в закладах ресторанного господарства при готелях.
8. Організація «шведського столу» в закладах ресторанного господарства при готелях.
9. Характеристика додаткових послуг в закладах ресторанного господарства при готелях.

2. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.

**Семінар 6.2 Особливості обслуговування споживачів у номерах готелю.  
Характеристика послуги «Room service»**

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:

1. Характеристика послуги «Room service».
  2. Меню страв та асортимент напоїв для обслуговування у номерах готелю.
  3. Матеріально-технічна база барів та буфетів на поверхах.
  4. Основні етапи підготовки до обслуговування у номерах готелю.
  5. Техніка роботи офіціанта під час обслуговування у номері готелю.
  6. Форми розрахунку зі споживачем при обслуговуванні у номері готелю.
  7. Характеристика послуги «Mini-Bar».
  8. Асортимент продукції у міні-барі.
  9. Вимоги, що висуваються до міні-бару.
  10. Особливості поповнення міні-бару та розрахунку за спожиту продукцію.
2. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.

## **Тема 7. Організація обслуговування туристів. Семінар – запитань і відповідь**

### **Семінар 7.1 Організація обслуговування індивідуальних туристів**

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:
1. Комплекс послуг харчування, які надаються іноземним туристам.
  2. Підготовка до прийому іноземних гостей.
  3. Види сніданків, що пропонуються туристам.
  4. Типи закладів ресторанного господарства в яких здійснюється обслуговування туристів.
  5. Особливості формування меню для іноземних туристів.
  6. Особливості обслуговування іноземних туристів у закладах ресторанного господарства.
  7. Організація обслуговування туристів з дітьми.
  8. Форми розрахунку за харчування.
2. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.

### **Семінар 7.2 Організація обслуговування групи туристів**

1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:
1. Особливості обслуговування групи туристів у закладах ресторанного господарства.
  2. Організація обслуговування туристів під час подорожі на транспорті, при виїзді за місто.
  3. Меню сніданків, обідів та вечерь для обслуговування групи туристів у дорозі.
  4. Форми розрахунку за харчування.
  5. Організація дозвілля туристів.
2. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.

**Тема 8. Організація обслуговування пасажирів на транспорті.  
Семинар – запитань і відповідь**

*1. Обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*

1. Типи підприємств ресторанного господарства на залізничних вокзалах.
2. Характеристика купе-буфетів, вагонів-ресторанів.
3. Матеріально-технічна база купе-буфетів, вагонів-ресторанів.
4. Порядок підготовки до рейсу.
5. Типи закладів ресторанного господарства при аеровокзалах.
6. Функції та перелік послуг, які може надавати підприємство при організації бортового харчування.
7. Прийняття замовлення на харчування від представників авіакомпаній.
8. Особливості функціонування цехів бортового харчування.
9. Особливості організації виробничих процесів в закладі ресторанного господарства, яке обслуговує авіарейси.
10. Порядок наземного обслуговування повітряного судна.
11. Обслуговування пасажирів після зльоту.
12. Особливості організації харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті.
13. Організація харчування пасажирів на водному транспорті.

*2. Індивідуальне тестування.*

*3. Презентація доповідей з використанням мультимедійного візуального супроводження.*

**ЧАСТИНА 3.  
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ  
РОБОТИ СТУДЕНТІВ**

**ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.**  
**НОМЕНКЛАТУРА ПОСЛУГ І СУЧАСНІ ВИМОГИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ**  
**ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Тема 1. Організація кейтерингового обслуговування.**

**Форми контролю:** тестування, фронтальне та індивідуальне опитування.

**Завдання для самостійної роботи:**

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.
2. Самостійно опрацюйте питання:
  - 1) Дайте загальну характеристику кейтерингового обслуговування.
  - 2) Назвіть та охарактеризуйте основні види кейтерингу.
  - 3) Назвіть основні групи споживачів кейтерингового обслуговування.
  - 4) За якими ознаками класифікується кейтерингове обслуговування?
  - 5) Назвіть вимоги до складання меню при кейтеринговому обслуговуванні.
  - 6) Назвіть та охарактеризуйте основні етапи підготовки до повносервісного кейтерингового обслуговування.
  - 7) Назвіть особливості обслуговування споживачів при наданні кейтерингових послуг.
  - 8) Назвіть особливості підготовки персоналу служби кейтерингу до обслуговування.
  - 9) Вкажіть переваги кейтерингового обслуговування порівняно з класичним обслуговуванням споживачів.
  - 10) Охарактеризуйте матеріально-технічну базу організації виїзного обслуговування.
  - 11) Назвіть вимоги до вибору території для проведення кейтерингового обслуговування.
  - 12) Назвіть фактори від яких залежить вартість кейтерингової компанії.
  - 13) Охарактеризуйте принципи розташування кейтерингового обладнання та підсобних приміщень.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

**1. «Publice catering» являє собою**

- A. ресторанне господарство
- B. обслуговування споживачів
- C. поставка провізії
- D. поставка обладнання

**2. «Catering trade» являє собою**

- A. ресторанне господарство
- B. обслуговування споживачів
- C. ресторанний бізнес
- D. організацію дозвілля споживачів

**3. Суть кейтерингового обслуговування**

- A. кейтерингова компанія забезпечує замовнику доставку готової продукції ресторанного господарства в зазначене місце
- B. кейтерингова компанія забезпечує замовнику приготування, доставку готової продукції ресторанного господарства в зазначене місце, ресторанне обслуговування святкового заходу

- С. кейтерингова компанія забезпечує послуги харчування замовнику
  - Д. кейтерингова компанія забезпечує організацію дозвілля замовнику
- 4. Кейтеринг, найбільш популярний в індустрії харчування**
- А. кейтеринг поза рестораном
  - В. кейтеринг в приміщенні
  - С. соціальний кейтеринг
  - Д. туристичний кейтеринг
- 5. Недоліки кейтерингу**
- А. великі витрати з оплати лізингу (приміщення, обладнання), страховки; накладні та виробничі витрати
  - В. великі витрати на транспортні засоби та спеціальне обладнання
  - С. великі витрати на комунальні послуги
  - Д. великі витрати на спеціальне обладнання для зберігання та доставки страв, кулінарних і кондитерських виробів, напоїв

#### **Рекомендована література:**

1. Назаренко І. А. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2017. 185 с.
2. Назаренко І. А., Боднарчук 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.
5. Пятницька 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.

### **Тема 2. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства сучасних форматів (концепцій).**

**Форми контролю:** тестування, фронтальне та індивідуальне опитування.

#### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) Дайте характеристику формату Fast Casual.
- 2) Дайте характеристику формату Quick Service Restaurant.
- 3) Дайте характеристику формату Casual Dining.
- 4) Дайте характеристику формату Street food.
- 5) Дайте характеристику формату Fast food.
- 6) Дайте характеристику формату Food Court.
- 7) Дайте характеристику формату Free flow.
- 8) Дайте характеристику формату Fine Dining.
- 9) Дайте характеристику родинного ресторану.
- 10) Дайте характеристику клубного ресторану.
- 11) Назвіть зклади швидкого обслуговування, що діють на території України.
- 12) Вкажіть переваги замських ресторанів.
- 13) Які особливості має кухня та інтер'єр замського ресторану?
- 14) Які фактори мають бути враховані при виборі території для замського

ресторану?

15) На яку групу споживачів розрахований заміський ресторан?

3. Розв'яжіть тестові завдання.

**1. Fast Casual являє собою**

- A. формат, який знаходиться між фаст-фудом і демократичним рестораном
- B. формат ресторану швидкого обслуговування
- C. формат демократичного ресторану
- D. формат молодіжного ресторану

**2. Fast food являє собою**

- A. формат підприємства, що спеціалізуються на монопродукті, а також пропонують своїм гостям і спеціальні пропозиції, сезонні меню, новинки
- B. формат підприємства, що організовує велику кількість точок харчування в одному місці
- C. формат підприємства, що передбачає вільне переміщення гостей торговим залом із можливістю самостійного вибору страв, що готуються в їх присутності
- D. формат підприємства, що передбачає лінію роздавальні в торговому залі із можливістю самостійного вибору страв

**3. Фактори, що визначають вигідність заміського бізнесу**

- A. ціни, місткість, сезонність
- B. hv обслуговування
- C. дизайн-інтер'єр
- D. наявність великої території

**4. Випробувальний термін для тимчасових працівників літніх майданчиків**

- A. складає 1 місяць
- B. складає 2 місяці
- C. складає 3 місяці
- D. не встановлюється

**5. Найбільша кількість відвідувачів у заміських ресторанах**

- A. в літній період
- B. цілий рік
- C. зимовий період
- D. в весняний та осінній періоди

**Рекомендована література:**

1. Зубар Н. М., Григорак М. Ю. Логістика в ресторанному господарстві: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2010. 312 с.
2. Діяльність суб'єктів господарювання: стат. збірник. К. : ТОВ «Вид-во «Консультант», 2016. 455 с.
3. Смагіна І. М. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу : підр. Київ : Знання, 2011. 215 с.
4. Поперечний А. М., Потапов В. О., Корнійчук В. Г. Моделювання процесів та обладнання харчових виробництв : підр. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 312 с.
5. Усіна А. І., Давидова О. Ю., Середя І. В. Організація послуг харчування : підр. Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М.Бекетова. Х.:ХНУМГ, 2014. 183 с.

**Тема 3. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства.**

**Форми контролю:** тестування, фронтальне та індивідуальне опитування.

**Завдання для самостійної роботи:**



1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) Назвіть види організації дозвілля у закладах ресторанного господарства.
- 2) Назвіть особливості музичного обслуговування в закладах ресторанного господарства.
- 3) Які види спортивних розваг пропонують заклади ресторанного господарства?
- 4) Назвіть особливості організації спортивного дозвілля в закладах ресторанного господарства.
- 5) Назвіть форми поєднання більярдної гри з підприємствами ресторанного господарства.
- 6) Назвіть переваги від надання послуг спортивного дозвілля в закладах ресторанного господарства.
- 7) Назвіть особливості організації розважальних шоу-програм в закладах ресторанного господарства.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

**1. Пінспоттер являє собою**

- A. пристрій, що автоматично розставляє кеглі у боулінг-клубах
- B. трикутник для більярдних куль
- C. працівник, що розставляє кеглі у боулінг-клубах
- D. працівник, що розставляє кулі у більярдних клубах

**2. Стандартна довжина доріжки для боулінгу**

- A. 25,4 м
- B. 27,2 м
- C. 28,6 м
- D. 30 м

**3. Довжина більярдного столу для професійних гравців**

- A. 6 футів
- B. 9 футів
- C. 12 футів
- D. 14 футів

**4. Маркер являє собою**

- A. людину, що працює в маркетинговій компанії
- B. людину, що працює в більярдному клубі
- C. людину, що працює в боулінг-клубі
- D. трикутник для більярдних куль

**5. Кількість столів слід встановлювати при створенні більярдного клубу**

- A. 1
- B. 3-4
- C. 7-8
- D. 9-10

**Рекомендована література:**

1. Ковешніков В. С. Використання закордонного досвіду організації ресторанного господарства : навч. посіб. Київ. 2012. 321 с.
2. Давидова О. Ю., Писаревський М. Р. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. Х.: ХНАМГ, 2012. 414с.
3. Бутенко О. П, Дядюшкін І. В Аналіз ринку ресторанного господарства України та перспективи його розвитку : навч. посіб. К.: Атика, 2013, 380 с.

4. П'ятницька Г. Т., П'ятницька Н. О. Інноваційні ресторани технології: основи теорії : навч. посіб. К.:Кондор, 2013. 250с.
5. Рестросфера : веб-сайт URL: <https://restrosphere.com/> (дата звернення 05.10.2022).

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.**

### **ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЕВНИХ КОНТИНГЕНТІВ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

#### **Тема 4. Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства.**

**Форми контролю:** тестування, фронтальне та індивідуальне опитування.

#### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) Дайте характеристику закладів ресторанного господарства для дітей.
- 2) Назвіть вимоги до розташування закладів ресторанного господарства для дітей.
- 3) Охарактеризуйте особливості оформлення залів закладів ресторанного господарства для дітей.
- 4) Назвіть асортимент послуг дитячого дозвілля.
- 5) Назвіть особливості організації дитячого дозвілля.
- 6) Назвіть особливості складання меню закладів ресторанного господарства для дітей.
- 7) Охарактеризуйте види дитячих банкетів.
- 8) Назвіть особливості сервірування дитячих столів.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

#### **1. Послуги, що надають заклади ресторанного господарства для дітей**

- A. послуги харчування, організація дитячих свят; ігровий майданчик; дитяча кімната з іграшками, ігрове містечко; ляльковий театр; боді-арт, аквагрим; перегляд мультфільмів
- B. послуги харчування, організація дитячих свят; ігровий майданчик; дитяча кімната з іграшками, ігрове містечко; ляльковий театр; пул-данс шоу; боді-арт, аквагрим; перегляд мультфільмів
- C. послуги харчування, організація дитячих свят; дитяча кімната з іграшками, ігрове містечко; ляльковий театр; пул-данс шоу; боді-арт, аквагрим; перегляд мультфільмів
- D. послуги харчування, організація дитячих свят; дитяча кімната з іграшками, ігрове містечко; ляльковий театр; пул-данс шоу; боді-арт, аквагрим; перегляд мультфільмів; читання книжок

#### **2. Посуд для дитячих столів**

- A. міцний порцеляновий посуд, чи посуд з полікарбонату різноманітних кольорів
- B. міцний порцеляновий посуд різноманітних кольорів
- C. порцеляновий посуд, чи посуд з полікарбонату різноманітних кольорів
- D. пластиковий посуд різноманітних кольорів

### 3. Послідовність підготовки до шоу-програми

- A. завезення сценічного обладнання і будівництво сцени; встановлення світлових ферм, звукових порталів, піротехнічних ефектів, декорування приміщення; перевірка потужності звуку, саунд-чек
- B. завезення сценічного обладнання і будівництво сцени; встановлення світлових ферм, звукових порталів, декорування приміщення
- C. будівництво сцени; встановлення світлових ферм, звукових порталів, піротехнічних ефектів, декорування приміщення; перевірка потужності звуку
- D. будівництво сцени; встановлення світлових ферм, звукових порталів, перевірка потужності звуку

### 4. Види тривалості дитячого дозвілля в закладах дитячого ресторанного господарства

- A. періодичне, безперервне
- B. короткочасне, довготривале, епізодичне
- C. короткочасне, епізодичне, безперервне
- D. періодичне, постійне, епізодичне

### 5. Режим роботи більшості дитячих закладів ресторанного господарства

- A. з 9.00 до 21.00
- B. з 9.00 до 20.00
- C. з 10.00 до 20.00
- D. з 10.00 до 19.00

#### Рекомендована література:

1. Архіпов В. В., Іваннікова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посіб. К.: 2010. 256 с.
2. Світлична М. Л. Організація виробництва та обслуговування в підприємствах харчування : навч. посіб. Житомир. М.А.К., 2011. 192 с.
3. Сало Я. М. Технологія ресторанної справи : навч. практ. посіб. Львів: Афіша, 2013. 560 с.
4. П'ятницька Г. Т. Інноваційні ресторани технології : основи теорії : навч. посіб. К.: Кондор, 2013. 248 с.
5. Правила, регулюючі порядок роботи ресторанів, кафе: [Офіційний сайт]. – режим доступу: <http://www.empirem.com.ua/articles-rulesforresurants.php>.

### Тема 5. Організація обслуговування учасників ділових, культурних, громадських та спортивних заходів.

**Форми контролю:** тестування, фронтальне та індивідуальне опитування.

#### Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) Назвіть загальні вимоги до організації ділових, культурних, громадських і спортивних заходів.
- 2) Назвіть та охарактеризуйте форми обслуговування учасників ділових, культурних, громадських заходів.
- 3) Вкажіть особливості обслуговування учасників заходів сніданками, обідами, вечереями.
- 4) Вкажіть особливості організації обслуговування на виставках та ярмарках.

- 5) Назвіть асортимент продукції закладів ресторанного господарства при фітнес-центрах.
- 6) Дайте характеристику основних видів барів при фітнес-центрах.
- 7) Дайте характеристику основних видів банкетів, що проводяться на базі фітнес центрів.
- 8) Назвіть особливості обслуговування учасників спортивних змагань.
- 9) Назвіть особливості організації обслуговування глядачів спортивних змагань.
- 10) Назвіть особливості організації обслуговування споживачів у торговельно-розважальних комплексах.

### 3. Розв'яжіть тестові завдання.

#### 1. Заходи B2B

- A. заходи, розраховані на масову цільову аудиторію (масового споживача)
- B. заходи, які мають діловий характер
- C. заходи, розраховані на певну цільову аудиторію
- D. заходи, які мають розважальний характер

#### 2. Івентори являють собою

- A. спеціалізовані компанії, які розробляють, здійснюють підготовку і проводять різноманітні заходи
- B. спеціалісти, що займаються скручуванням сигар
- C. курильні прилади, схожі з кальяном
- D. спеціалісти, що займаються організацією спортивних змагань

#### 3. Cash Catering являє собою

- A. організацію виїзного кафе (ресторану) з платним обслуговуванням відвідувачів виставки
- B. організацію виїзного кафе (ресторану) у форматі **free-flow** з платним обслуговуванням відвідувачів виставки
- C. платне обслуговуванням відвідувачів виставки
- D. платне обслуговуванням відвідувачів спортивних змагань

#### 4. Заклади ресторанного господарства, що найчастіше організуються при фітнес-клубах

- A. спортивні бари, кафе, фреш-бари, фітнес- та фітобари
- B. спортивні бари, суши-бари, фреш-бари, фітнес- та фітобари
- C. кафе, суши-бари, фреш-бари, фітнес- та фітобари
- D. буфети, суши-бари, фреш-бари, фітнес- та фітобари

#### 5. Режим харчування спортсменів під час тренувань

- A. 3-4 рази на добу
- B. 4-5 разів на добу
- C. 3-5 разів на добу
- D. 5-6 разів на добу

#### Рекомендована література:

1. Балабанова Л. В., Сардак О. В. Організація праці менеджера в ресторанному господарстві : навч. посіб. К. : ВД «Професіонал», 2014. 304 с.
2. Архіпов В. В., Іваннікова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посіб. К.: 2010. 256 с.
3. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. / Яцун Л. М. та ін. Харків : Світ книг, 2019. 486 с.
4. Сало Я. М. Технологія ресторанної справи : навч. практ. посіб. Львів: Афіша, 2013. 560 с.

5. Правила, регулюючі порядок роботи ресторанів, кафе: [Офіційний сайт]. – режим доступу: <http://www.empirem.com.ua/articles-rulesforresurants.php>.

### **Тема 6. Організація обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства при готелі.**

**Форми контролю:** тестування, фронтальне та індивідуальне опитування.

#### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) Назвіть типи закладів ресторанного господарства, які передбачають при готелях.
- 2) Охарактеризуйте заклади ресторанного господарства при готелях.
- 3) Назвіть та охарактеризуйте види сніданків, які пропонують в закладах ресторанного господарства при готелях.
- 4) Вкажіть особливості організації сніданку в готелях.
- 5) Назвіть особливості обслуговування в обідній час.
- 6) Назвіть особливості сервірування столів для експрес-обідів.
- 7) Назвіть форми розрахунку при обслуговуванні в закладах ресторанного господарства при готелях.
- 8) Охарактеризуйте організацію «шведського столу» в закладах ресторанного господарства при готелях.
- 9) Дайте характеристику додаткових послуг закладів ресторанного господарства при готелях.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

#### **1. Форма обслуговування у ресторані при готелі**

- A. самообслуговування
- B. обслуговування офіціантами
- C. обслуговування барменом
- D. обслуговування офіціантами та барменом

#### **2. Найпоширеніший тип закладів ресторанного господарства при готелі**

- A. ресторан
- B. бар
- C. кафе
- D. буфет

#### **3. Загальноконтинентальний сніданок являє собою**

- A. європейський сніданок
- B. англійський сніданок
- C. американський сніданок
- D. французький сніданок

#### **4. Контингент, для якого використовується експрес-сніданок**

- A. мешканці готелю в ресторані
- B. іноземні туристи
- C. мешканці готелю у номерах готелю
- D. всі бажаючі

**5. Прийом їжі, організації якого приділяється особлива увага в готелях**

- A. сніданок
- B. обід
- C. вечеря
- D. полуденок

**Рекомендована література:**

1. Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2010. 388 с.
2. Лук'янов В. О., Мунін Г. Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посіб. Київ : Кондор, 2012. 346 с.
3. Архипов В. В., Иванникова Е. И. Барное дело. Технология продукции и обслуживание в барах: навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2011. 240 с.
4. Архипов В. В. Барна справа: технологія продукції та організація обслуговування: [Офіційний сайт] – режим доступу: <http://avtorim.kiev.ua/>.
5. Сало Я. Організація роботи барів. Львів : Афіна, 2010. 354 с.

**Тема 7. Організація обслуговування туристів.**

**Форми контролю:** тестування, фронтальне та індивідуальне опитування.

**Завдання для самостійної роботи:**

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. Самостійно опрацюйте питання:

- 1) Назвіть комплекс послуг харчування, які надаються іноземним туристам.
- 2) Вкажіть особливості та основні етапи підготовки до прийому іноземних гостей.
- 3) Назвіть та дайте характеристику основних видів сніданків, що пропонуються туристам.
- 4) Назвіть та охарактеризуйте типи закладів ресторанного господарства в яких здійснюється обслуговування туристів.
- 5) Назвіть особливості формування меню для іноземних туристів.
- 6) Назвіть особливості обслуговування іноземних туристів у закладах ресторанного господарства.
- 7) Назвіть особливості обслуговування туристів з дітьми.
- 8) Вкажіть основні форми розрахунку за харчування з туристами.
- 9) Назвіть особливості обслуговування групи туристів у закладах ресторанного господарства.
- 10) Назвіть особливості обслуговування туристів під час подорожі на транспорті, при виїзді за місто.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

**1. Вартість комплексної послуги з організації зустрічі іноземних гостей складає**

- A. 3-10 % від загального бюджету на обслуговування
- B. 3-8 % від загального бюджету на обслуговування
- C. 7-10 % від загального бюджету на обслуговування
- D. 10-15 % від загального бюджету на обслуговування

**2. Тариф напівпансіон передбачає**

- A. розміщення без харчування

- В. розміщення і дворазове харчування: сніданок та обід або вечеря
  - С. розміщення і триразове харчування: сніданок, обід та вечеря
  - Д. розміщення і одноразове харчування: сніданок
- 3. Заклади, у яких здійснюється організація харчування туристів у дорозі**
- А. загальнодоступні заклади ресторанного господарства
  - В. вагони-ресторани, ресторани морських і річкових суден
  - С. вагони-ресторани, ресторани морських і річкових суден, ресторани і кафе залізничних, морських і річкових вокзалів та аеропортів
  - Д. вагони-ресторани, ресторани і кафе залізничних, морських і річкових вокзалів та аеропортів
- 4. Кількість індивідуальних туристів повинен обслужити офіціант**
- А. не більше 5 осіб
  - В. не більше 8 осіб
  - С. не більше 10 осіб
  - Д. не більше 12 осіб
- 5. Контингент, який в першу чергу обслуговують у ресторанах і кафе при готелях**
- А. групи туристів
  - В. мешканців готелю
  - С. індивідуальних іноземних туристів
  - Д. немає різниці

**Рекомендована література:**

1. Мостова Л. М., Новікова О. В., Ракленко І. М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві : підр. Харків: Світ Книг, 2018. 657с.
2. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вінніченко К.П., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Чубар Л.І., Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. Харків: Світ Книг, 2018. 411 с.
3. Сало М. Я. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа : навч. посіб. Львів: Афіша, 2011. 404 с.
4. Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства 6 навч. посіб. К.: «Ліра-К», 2016. 386 с.
5. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства : підр. К . : Київ. нац. торг.-екон. ун-т., 2012. 448 с.

**Тема 8. Організація обслуговування пасажирів на транспорті.**

**Форми контролю:** тестування, фронтальне та індивідуальне опитування.

**Завдання для самостійної роботи:**

1. Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.
2. Самостійно опрацюйте питання:
  - 1) Назвіть основні типи підприємств ресторанного господарства на залізничних вокзалах.
  - 2) Дайте характеристику купе-буфетів, вагонів-ресторанів.
  - 3) Охарактеризуйте матеріально-технічну базу купе-буфетів, вагонів-ресторанів.
  - 4) Назвіть особливості та порядок підготовки до рейсу.
  - 5) Назвіть основні типи закладів ресторанного господарства при аеровокзалах.
  - 6) Назвіть основні функції та перелік послуг, які може надавати підприємство при організації бортового харчування.

- 7) Назвіть особливості прийняття замовлення на харчування від представників авіакомпаній.
- 8) Назвіть особливості функціонування цехів бортового харчування.
- 9) Назвіть організації виробничих процесів в закладі ресторанного господарства, яке обслуговує авіарейси.
- 10) Охарактеризуйте порядок наземного обслуговування повітряного судна.
- 11) Назвіть особливості обслуговування пасажирів після зльоту.
- 12) Назвіть особливості організації харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті.
- 13) Охарактеризуйте організацію харчування пасажирів на водному транспорті.

3. Розв'яжіть тестові завдання.

- 1. Склад приміщень вагону-ресторану**
  - A. торгова зала, кухня та мийна столового посуду
  - B. торгова зала, кухня та мийна столового і кухонного посуду
  - C. торгова зала, кухня, буфет та мийна столового посуду
  - D. торгова зала, кухня
- 2. Режим сніданку у вагонах-ресторанах**
  - A. з 8.00 до 10.00
  - B. з 9.00 до 11.00
  - C. з 8.00 до 11.00
  - D. з 8.00 до 12.00
- 3. Місткість торгового залу буфету на невеликих річкових і морських судах**
  - A. 6-10 місць
  - B. 8-10 місць
  - C. 8-12 місць
  - D. 8-14 місць
- 4. Місткість торгового залу кафе-самообслуговування пасажирського вагона**
  - A. 20 місць
  - B. 25 місць
  - C. 30 місць
  - D. 35 місць
- 5. Час обслуговування споживачів у буфеті при аеровокзалах**
  - A. 10 хвилин
  - B. 15 хвилин
  - C. 20 хвилин
  - D. 25 хвилин

**Рекомендована література:**

1. Сало Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа: довідник офіціанта. Львів: Афіша, 2010. 304 с.
2. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підр.: за ред. П'ятницької Н. О. 2-ге вид. перероб. та допов. К.: Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
3. Литвиненко Т. К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу. навч. посіб. К.:КНТЕУ, 2011. 215 с.
4. Зігель Л. С. Ресторанний сервіс. Основи міжнародної практики обслуговування: підручник : К.:Професіонал, 2010. 288 с.
5. Литвиненко Т. К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу : підр.К. Центр, 2011. 215 с.



Навчальне видання

*Сімакова Ольга Олександрівна,  
Боднарук Ольга Анатоліївна*

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

**ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ  
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Методичні рекомендації до вивчення дисципліни**

Рівень бакалавр

Формат 60×84/8. Ум. др. арк. 2,1.

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.