

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

Кафедра технології в ресторанному господарстві  
та готельної і ресторанної справи

Никифоров Р.П., Сімакова О.О., Назаренко І.А.

## **ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Методичні рекомендації  
до виконання курсової роботи**

для студентів напряму підготовки  
6. 140101 "Готельно-ресторанна справа"  
денної і заочної форми навчання

**Кривий Ріг 2015**

**УДК 640.3/.5 (076.6)**

**ББК 65.431 – 80 я 73**

**Н 62**

*Рецензенти:*

Слащева А.В. - канд. техн. наук, доцент;

Возняк А.В. - канд. техн. наук, доцент.

**Никифоров Р.П.**

**Н 62** Організація ресторанного господарства [Текст] : метод. рекомендації до виконання курсової роботи для студ. напряму підготов. «Готельно-ресторанна справа» ден. та заоч. форм навчання / Р.П. Никифоров, О.О.Сімакова, І.А. Назаренко ; М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Каф. ТРГ та ГРС. - Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2015. - 22 с.

Методичні рекомендації розглядають питання виконання курсової роботи з дисципліни «Організація ресторанного господарства».

Розроблено і наведено тематику та плани для виконання курсових робіт за проблемами: організація діяльності підприємств харчування при готелях в умовах сталого розвитку, організація виробництва продукції та надання послуг, методи та форми обслуговування споживачів, особливості організації харчування різних контингентів споживачів.

**УДК 640.3/.5 (076.6)**

**ББК 65.431 – 80 я 73**

- © Никифоров Р.П., Сімакова О.О., Назаренко І.А., 2015
- © Крилова Л. В., Шумілова В. В., Калініна Л. Є., 2009
- © Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, 2009, 2015

## ЗМІСТ

|   |   |
|---|---|
| Вступ.....                                  | 4 |
| 1. Вибір теми та затвердження завдання..... | 5 |
| 2. Зміст курсової роботи.....               | 5 |
| 3.Вимоги до оформлення курсової роботи..... | 6 |
| 4. Захист курсової роботи.....              | 7 |
| Література.....                             | 8 |
| Додатки.....                                | 9 |

## ВСТУП

В умовах сьогодення великого значення набуває формування у майбутніх фахівців грамотності з питань організації ресторанного господарства та обслуговування споживачів в різних типах підприємств, що передбачено змістом дисципліни «Організація ресторанного господарства».

Курсова робота з дисципліни «Організація ресторанного господарства» виконується студентами денної та заочної форм навчання галузі знань 1401 «Сфера обслуговування» напряму підготовки «Готельно-ресторанна справа» 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, ознайомлення студентів із практикою організації виробничо-торгової діяльності підприємств харчування при готелях.

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

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 рецензію та її презентація.

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

Курсова робота повинна виконуватися на фактичному вивченні особливостей роботи конкретного підприємства харчування при готелі. Виконання двох однакових тем курсової роботи в одному поточному році не дозволяється.

Курсова робота має своєчасно надаватися на кафедру для перевірки і отримання допуску до захисту у комісії. Студенти, які не захистили курсову роботу в установленні строки, до екзаменаційної сесії не допускаються.

## 1. ВИБІР ТЕМИ ТА ЗАТВЕРДЖЕННЯ ЗАВДАННЯ

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

Після обрання теми курсової роботи студент разом з керівником погоджує питання, що слід розглянути в даній роботі, користуючись при цьому приведеними зразковими планами курсових робіт (Додаток Б). Потім студент отримує від керівника завдання на виконання курсової роботи, підписане керівником і студентом (Додаток В). Написання курсової роботи студент починає з оформлення титульного листа (Додаток Г).

## 2. 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.

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.

Основна частина курсової роботи повинна складатися з розділів, що базуються на фактичних матеріалах конкретного підприємства харчування при готелі.

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 діяльності підприємств харчування при готелях.

На прикладі конкретного підприємства харчування при готелі необхідно надати організаційну характеристику – тип і назву, форму власності, місце розташування, описати особливості виробничої діяльності, складського господарства, процесу обслуговування на даному підприємстві та ін. (в залежності від теми курсової роботи).

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.

### 3. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

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

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

Курсову роботу необхідно виконувати за допомогою комп'ютерної техніки у редакторі Microsoft Word, розмір листа А4 (210x297 мм). Текстовий документ оформлюється наступним чином: верхнє й нижнє – 20 мм, ліве - 25 мм, праве – 15 мм. Шрифт Times New Roman, розмір 14, полуторний інтервал, відступ абзацу – 1,25 см, вирівнювання тексту – за шириною листа. Роздруковувати на одному боці стандартного листа білого паперу.

Кожний розділ починається з нової сторінки. По тексту допускаються тільки загальноприйняті скорочення слів – м, г, кг, тощо.

Заголовки розділів пишуться з прописної літери і розміщуються симетрично тексту. Крапку наприкінці заголовку не ставлять. Коли заголовок має два речення, їх поділяють крапкою.

Нумерація сторінок курсової роботи записується арабськими цифрами, скрізь по усій роботі, у правому верхньому кутку без крапки.

Таблиці необхідно нумерувати по тексту роботи або на новій сторінці з посиланням на неї. Слово «таблиця» пишуть симетрично тексту над самою таблицею, вказують номер, а далі – заголовок з прописної літери. Наприклад:

Таблиця 1.4 – Характеристика та призначення металевого посуду

| Найменування посуду | Розміри, мм | Місткість см <sup>3</sup> ; порції | Призначення |
|---------------------|-------------|------------------------------------|-------------|
|                     |             |                                    |             |
|                     |             |                                    |             |

В таблицях обов'язково вказуються одиниці виміру, нумерують таблиці в межах розділу: 1.1, 2.1, 3.1 і так далі.

Графіки, рисунки розташовують безпосередньо після тексту, де вони згадуються вперше. Всі ілюстровані матеріали нумеруються в порядку їх

розташування, надписи роблять під ілюстрацією. Ілюстрація позначається словом „Рис.\_\_\_\_“, що разом з номером і назвою ілюстрації розміщують після пояснювальних даних, наприклад, „Рис. 1.1 – Асортимент металевого посуду”.

Список літератури оформляється в такій послідовності:

- державні (оригінальні) документи;
- галузеві (оригінальні) документи – накази, інструкції, розпорядження, листи та інші;
- нормативна документація: міждержавна, республіканська, галузева;
- усі інші літературні джерела оформляються в алфавітному порядку або по мірі з'явлення посилань у тексті.

Бібліографічний запис складається з прізвища та ініціалів автора, назви статті або книги, міста видання, видавництва кількості сторінок.

Наприклад: Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства / В.В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 280 с.

Посилання у тексті роботи на джерело слід зазначати його порядковим номером у переліку джерел, виділені двома квадратними дужками, наприклад [14].

Робота повинна бути зброшурована в папку та мати титульний лист, оформлений за вимогами (додаток Б).

Оформлену роботу студент здає на перевірку керівнику, який пише рецензію та приймає рішення про допуск її до захисту.

#### **4. ЗАХИСТ КУРСОВОЇ РОБОТИ**

Захист курсової роботи відбувається після розпорядження по факультету про склад комісії по захисту, строків та місця захисту.

У склад комісії входять керівники курсової роботи та викладачі кафедри. Студент повинен підготувати доповідь по основному змісту роботи (на 7-10 хвилин), а також наглядний матеріал для ілюстрації доповіді. У доповіді мають бути відображені результати роботи, висновки і рекомендації.

Після доповіді студент відповідає на питання членів комісії.

Оцінка за курсову роботу виставляється у відомість, залікову книжку та індивідуальний графік студента.

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

## ЛІТЕРАТУРА

1. Антонова В.А. Организация обслуживания на предприятиях питания. Учебное пособие для студентов всех форм обучения специальности «Технология питания» / В.А. Антонова. – Донецк: ДонГУЭТ, 2005. – 158с.
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства / В.В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 280 с.
3. Архіпов В.В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства / В.В. Архіпов, В.А. Русавська. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.
4. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров/ В.И. Богушева. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2002. – 340 с.
5. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 12 с.
6. ДСТУ 4269 : 2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Введ. 23.12.2003 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 13 с.
7. Карпенко В.Д. Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування / В.Д. Карпенко, А.Л. Рогова, В.Г. Шкарупа, О.І. Положишникова – К.: НМЦ Укоопосвіта, 2003. –248 с.
8. Литвиненко Т.Є. Особливості організації дипломатичних прийомів / Т. Є. Литвиненко. – К: КНТЕУ, 2005. – 96 с.
9. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства / Л.М. Мостова, О.В. Новікова. – К.: Лири-К, 2010. – 338 с.
10. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства / За ред. Н.О. П'ятницької. – К.: Центр учбової літератури, 2011.– 584 с.



# ДОДАТКИ

## Додаток А

### ТЕМАТИКА КУРСОВИХ РОБІТ

| № вар. | Тема роботи   |
|--------|---|
| 1      | Організація виробничої діяльності на підприємстві харчування при готелі                                     |
| 2      | Організація діяльності ресторану при готелі в умовах сталого розвитку                                       |
| 3      | Особливості організації діяльності кафе при готелі в сучасних економічних умовах                            |
| 4      | Організація роботи закускової при готелі економ-класу в сучасних економічних умовах                         |
| 5      | Особливості, спеціалізація та організація діяльності бару при готелі  |
| 6      | Організація діяльності підприємства харчування при готелі в умовах сталого розвитку                         |
| 7      | Дослідження напрямів раціональної організації праці на підприємстві харчування при готелі                   |
| 8      | Організація харчування споживачів у будинках відпочинку   |
| 9      | Організація обслуговування і надання послуг на підприємствах харчування при готелях в ринкових умовах       |
| 10     | Дослідження формування та розвиток готельно-ресторанного ринку в сучасних умовах                            |
| 11     | Попит на продукцію та послуги підприємств харчування при готелях 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 готелю  |
| 20     | Культура обслуговування. Служба етикету.  |
| 21     | Організація обслуговування іноземних туристів на підприємствах харчування при готелях в Україні             |
| 22     | Матеріально-технічна база підприємств харчування при готелях та шляхи поліпшення її використання            |
| 23     | Порівняльний аналіз діяльності підприємств харчування 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             |
| 26     | Організація обслуговування банкетів фуршетів на підприємствах харчування при готелях                        |
| 27     | Удосконалення організації обслуговування споживачів на підприємствах харчування при готелях                 |

## ЗРАЗКОВІ ПЛАНИ КУРСОВИХ РОБІТ

### **Тема 1 : Організація виробничої діяльності на підприємстві харчування при готелі**

Вступ

1. Коротка характеристика готелю, 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, що досліджується
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)

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

**Тема 2 : Організація діяльності ресторану при готелі в умовах сталого розвитку**

**Тема 3 : Особливості організації діяльності кафе при готелі в сучасних економічних умовах**

**Тема 4 : Організація роботи закускової при готелі економ-класу в сучасних економічних умовах**

**Тема 5 : Особливості, спеціалізація та організація діяльності бару при готелі**

**Тема 6 : Організація діяльності підприємства харчування при готелі в умовах сталого розвитку**

Вступ

1. Загальні вимоги, пропоновані до організації діяльності підприємства харчування визначеного типу (ресторан, кафе, бар, закускова) при готелі
2. Аналіз організації діяльності конкретного підприємства харчування при готелі(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 напрямів раціональної організації праці на підприємстві харчування при готелі**

Вступ

1. Принципи і форми організації праці на підприємствах харчування при готелі
2. Напрями раціональної організації праці на підприємствах харчування при готелі
3. Аналіз сучасної організації праці на конкретному підприємстві харчування при готелі (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 при готелі

Література

Додатки (схеми організації робочого місця, фотографія робочого дня працівника, документи по нормуванню праці й 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 у будинках 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 у 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 харчування у будинку відпочинку
- Додатки (меню, схеми організація виробництва, об'ємно-планувальна схема підприємства харчування)

### **Тема 9: Організація обслуговування і надання послуг на підприємствах харчування при готелях в ринкових умовах**

Вступ

1. Методи і форми обслуговування споживачів на підприємствах харчування при готелях
2. Організація обслуговування і надання послуг на підприємствах харчування при готелях в країні та за її межами
3. Аналіз організації обслуговування споживачів на конкретному підприємстві харчування при готелі (за завданням керівника):
  - 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 при готелі
5. Пропозиції по удосконалюванню організації обслуговування і надання послуг на підприємстві харчування при готелі, 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-ресторанного комплексів (за завданням керівника) у місті (районі): кількість готельно-ресторанних комплексів, номерний фонд, форма власності, місце розташування та ін.
3. Аналіз послуг готельно-ресторанних комплексів в секторі ринку, що досліджується
4. Аналіз роботи служб готельно-ресторанних комплексів
5. Аналіз організації процесу обслуговування на підприємстві харчування готельно-ресторанного комплексу
6. Основні напрямки рекламної діяльності в секторі ринку готельно-ресторанного комплексу, що досліджується (надати ілюстративний матеріал)
7. Рекомендації з формування стабільного попиту на продукцію і послуги готельно-ресторанного комплексу, що досліджується

Список літератури

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

## **Тема 11: Попит на продукцію та послуги підприємств харчування при готелях в сучасних економічних умовах**

Вступ

1. Сутність, показники і види попиту на продукцію і послуги підприємств харчування при готелях
2. Методи вивчення попиту на підприємствах харчування при готелях, їх переваги і недоліки
3. Тенденції розвитку попиту на продукцію і послуги підприємств харчування при готелях в Україні, країнах ближнього і далекого зарубіжжя
4. Особливості формування попиту на продукцію і послуги підприємств харчування при готелях в заданій зоні (викладачем)
5. Аналіз результатів вивчення попиту на продукцію і послуги підприємства харчування при готелі (на приклади конкретного підприємства)
6. Рекомендації по удосконаленню діяльності підприємства харчування при готелі 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 та різновиди сучасних готелів
  2. Характеристика і тенденції розвитку світового готельного комплексу
  3. Загальна характеристика служб готелю
  4. Служба експедиції номерного фонду
  5. Аналіз процесу роботи служби прийому та розміщення
  6. Аналіз організації обслуговування в готельних номерах
  7. 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 готелю**

Вступ

1. Загальна характеристика основних служб готелю

2. Організація роботи служб конкретного готелю (за завданням керівника):
  - 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 готелю

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 конкретного готельно-ресторанного комплексу (за завданням керівника) 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 готельно-ресторанному комплексі

Література

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

### **Тема 21 : Організація обслуговування іноземних туристів на підприємствах харчування при готелях в Україні**

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 конкретного готелю (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 при готелі
- Література  
Додатки (меню, рекламні засоби підприємства)

### **Тема 22 : Матеріально-технічна база підприємств харчування при готелях та шляхи поліпшення її використання**

Вступ

1. Загальна характеристика матеріально-технічної бази підприємств харчування при готелях:
  - 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 готелю, що досліджується (за завданням керівника) : місце розташування, номерний фонд, потужність, клас, форма власності, режим, форма обслуговування
3. Дослідження стану матеріально-технічної бази підприємства харчування при готелі, що досліджується
4. Надання пропозицій з поліпшення використання матеріально-технічної бази підприємства харчування при готелі

Література

Додатки (ілюстрації та фотографії матеріально-технічної бази закладу, перелік матеріально-технічної бази)

### **Тема 23 : Порівняльний аналіз діяльності підприємств харчування при готелі і загальнодоступних підприємств харчування**

Вступ

1. Принципи роботи підприємств харчування при готелі
2. Принципи роботи загальнодоступних підприємств харчування
3. Загальна характеристика готелю, що досліджується (за завданням керівника) : місце розташування, номерний фонд, потужність, клас, форма власності, режим, форма обслуговування
4. Порівняльна характеристика підприємств харчування (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, щодо діяльності підприємств харчування, які порівнюються

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)

### **Тема 26 : Організація обслуговування банкетів фуршетів на підприємствах харчування при готелях**

Вступ

1. Види банкетів, їх характеристика
2. Особливості обслуговування банкетів фуршетів на підприємствах харчування при готелях
3. Загальна характеристика готелю, що досліджується (за завданням керівника) : місце розташування, номерний фонд, потужність, клас, форма власності, режим, форма обслуговування
4. Організація обслуговування банкету фуршету на підприємстві, що досліджується:
  - 4.1. Підготовчий період до проведення банкету фуршету;
  - 4.2. Аналіз меню банкету фуршету;
  - 4.3. Аналіз процесу обслуговування
5. Рекомендації щодо удосконалення проведення банкету фуршету в підприємстві, що досліджується

Література

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

## **Тема 27: Удосконалення організації обслуговування споживачів на підприємствах харчування при готелях**

Вступ

1. Теоретичні основи організації обслуговування споживачів на підприємствах харчування при готелях
2. Загальна характеристика готелю, що досліджується (за завданням керівника) : місце розташування, номерний фонд, потужність, клас, форма власності, режим, форма обслуговування
3. Аналіз організації обслуговування споживачів на конкретному підприємстві харчування при готелі (за завданням керівника):
  - 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 при готелі
5. Пропозиції по удосконалюванню організації обслуговування і надання послуг на підприємстві харчування при готелі, що досліджується

Література

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

**ЗАВДАННЯ НА КУРСОВУ РОБОТУ СТУДЕНТА**

ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ  
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра технології в ресторанному господарстві  
та готельної і ресторанної справи

Дисципліна: Організація ресторанного господарства  
Напрямок підготовки: 6.140101 "Готельно-ресторанна справа"

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

Кафедра технології в ресторанному господарстві  
та готельної і ресторанної справи

## КУРСОВА РОБОТА

з ”Організації ресторанного господарства”  
на тему: „ \_\_\_\_\_ ”

Студента групи \_\_\_\_\_  
напряму підготовки \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Керівник: \_\_\_\_\_

Національна шкала \_\_\_\_\_  
Кількість балів: \_\_\_\_\_  
Оцінка ECTS: \_\_\_\_\_

|                     |       |                        |
|---------------------|-------|------------------------|
| Члени комісії _____ | _____ | _____                  |
| (підпис)            |       | (прізвище та ініціали) |
| _____               | _____ | _____                  |
| (підпис)            |       | (прізвище та ініціали) |
| _____               | _____ | _____                  |
| (підпис)            |       | (прізвище та ініціали) |

Кривий Ріг – 201\_ рік