

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет менеджменту

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

**ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

методичні рекомендації для виконання практичних занять та самостійної роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти ОПП Готельно-ресторанна справа спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм здобуття вищої освіти

МИКОЛАЇВ  
2026

УДК 338.488.2:640.43  
О-64

Друкується за рішенням науково-методичної комісії факультету менеджменту Миколаївського національного аграрного університету від 22.12.25р., протокол № 5

Укладач:

І. О. Банєва – д-р екон. наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму, Миколаївський національний аграрний університет.

Рецензенти:

О. І. Петрова – кандидат с.-г. наук, доцент кафедри технології переробки, стандартизації і сертифікації продукції тваринництва, Миколаївський національний аграрний університет;

А. О. Сидоркін – співвласник OASISBAR, м.Миколаїв

## ЗМІСТ

	ПЕРЕДМОВА	4
1.	Практичні заняття Модуль 1. Організаційні засади діяльності закладів ресторанного господарства	5
2.	Модуль 2. Організація виробничої та забезпечувальної систем в закладах ресторанного господарства	15
3.	Модуль 3. Методи і форми обслуговування споживачів та додаткові послуги у закладах ресторанного господарства	18
4.	Модуль 4. Інформаційні системи та технології в закладах ресторанного господарства	25
5.	Завдання для самостійної роботи	26
	Список рекомендованих джерел	28

## ПЕРЕДМОВА

Методичні вказівки для практичних занять та самостійної роботи з дисципліни “Організація ресторанного господарства” розроблено відповідно до навчальних планів спеціальності та програми навчальної дисципліни.

Предмет дисципліни – особливості організації ресторанного господарства та технологічні процеси, що відбуваються в його межах.

Головна мета курсу «Організація ресторанного господарства» сформувати фахові компетентності стосовно організації та управління технологіями та процесами в ресторанному господарстві з надання основних та додаткових послуг; на визначенні цілей і завдань діяльності закладів ресторанного господарства в умовах раціоналізації процесів сервісно-виробничого процесу. Дисципліна спрямована на формування навичок кваліфікованого фахівця в галузі ресторанного господарства, який може виконувати планувальні, організаційні та управлінські функції в процесі організації діяльності у сфері ресторанного бізнесу.

У результаті вивчення дисципліни “Організація ресторанного господарства” здобувач вищої освіти має одержати необхідні знання та вміння з теорії та практики організації обслуговування на підприємствах ресторанного господарства, зокрема з таких питань: основи організації ресторанних закладів як ланки з надання послуг; принципи організації процесів обслуговування споживачів послуг у ресторанах; методи й форми організації обслуговування споживачів у ресторанах; способи й правила подавання страв і напоїв; особливості організації обслуговування банкетів і прийомів; особливості обслуговування туристів з різних країн світу; якість товарів і послуг ресторанного господарства; конкурентоспроможність товарів і послуг закладів ресторанного господарства в сучасних умовах.

## ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ

### Модуль 1. Організаційні засади діяльності закладів ресторанного господарства

#### **Заняття 1. Тема. Організація діяльності закладів ресторанного господарства**

##### **Питання для обговорення**

1. Організаційно-економічні особливості виробничо-торгової діяльності ресторанних закладів.
2. Вимоги до закладів ресторанного господарства (ДСТУ 4281-2004)
3. Сучасні тенденції розвитку ринку ресторанних послуг.
4. Особливості підприємницької діяльності в масовому харчуванні.
5. Раціональне розміщення закладів ресторанного господарства в функціональних зонах міста

##### **Завдання:**

1. Продумати і записати, які фактори та процеси сучасного життя актуалізують розвиток ресторанного бізнесу.
2. Обґрунтувати, яку роль відіграє ресторанне господарство в сучасному суспільстві.
3. Ознайомтесь із основними термінами і категоріями, які використовуються в ресторанному бізнесі, і дайте їх визначення.

4. Ознайомитись з нормативно-правовим забезпеченням функціонування ресторанних закладів в Україні

#### **Заняття 2. Тема. Характеристика типів закладів ресторанного господарства (2 години)**

##### **Питання для обговорення:**

**1. Що таке заклад ресторанного господарства і яку роль він відіграє в економіці та культурі країни?**

Як ресторани і кафе сприяють розвитку туризму, культури харчування та економіки.

Які соціально-економічні фактори визначають потребу в різних типах закладів?

**2. Які основні типи закладів ресторанного господарства ви знаєте? Яка їх класифікація?**

Визначте основні категорії: ресторани, кафе, бари, їдальні, фастфуди, снєк-бари тощо.

Обговоріть основні відмінності між ними за форматом, ціноутворенням, обслуговуванням і концепцією.

**3. Які критерії визначають вибір типу закладу ресторанного господарства?**

Як вибір типу закладу залежить від цільової аудиторії?

Як на вибір типу закладу впливає місце розташування, конкурентне середовище та доступність постачальників?

**4. Що таке концепція закладу ресторанного господарства і як вона пов'язана з типом закладу?**

Як концепція (кухня, атмосфера, стиль обслуговування) визначає тип закладу?

Які особливості концепцій для ресторанів високого класу, фастфудів і кафе?

**5. Чому різні типи закладів ресторанного господарства мають різний рівень цін та обслуговування?**

Обговоріть фактори, що визначають рівень обслуговування і відповідно рівень цін: інтер'єр, меню, час обслуговування, кваліфікація персоналу, використання брендированих продуктів тощо.

**6. Які типи закладів ресторанного господарства є найбільш популярними у вашій місцевості? Які фактори впливають на їх популярність?**

Порівняйте популярність різних типів закладів залежно від регіону чи міста.

Обговоріть, чому певні типи закладів є більш привабливими для клієнтів у вашій місцевості.

**7. Як різні типи закладів ресторанного господарства можуть адаптуватися до змін у споживчих звичках та вимогах клієнтів?**

Які тренди в ресторанах зараз популярні (здорове харчування, вегетаріанські та веганські опції, органічні продукти, технології автоматизації)?

Як заклади змінюють свої концепції для залучення нових клієнтів або для підтримання лояльності постійних?

**8. Які переваги та недоліки кожного типу закладу ресторанного господарства?**

Наприклад: що вигідніше з точки зору витрат і прибутковості – фастфуд чи ресторан вищого класу?

Як на це впливають обмеження у витратах на персонал, інвестиції в інтер'єр, а також часові фактори, такі як обслуговування на замовлення або в ресторані?

**9. Як зміна економічної ситуації або соціальних умов може вплинути на попит на різні типи закладів ресторанного господарства?**

Як економічна криза, пандемія або зміни в законодавстві можуть змінити попит на заклади ресторанного господарства.

Яким чином різні типи закладів адаптуються до змін економічних умов?

**Завдання:**

1. Вивчити класифікацію закладів ресторанного господарства за ДСТУ 4281 – 2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” [Електронне джерело]. – Режим доступу-[https://fort.crimea.com/useful/arhiv/55-obshchepit/reglamentiruyushchie dokumenty/gosty/635-zakladi-restorannogo-gospodarstva-klasifikatsiya-dstu-4281-2004.html](https://fort.crimea.com/useful/arhiv/55-obshchepit/reglamentiruyushchie_dokumenty/gosty/635-zakladi-restorannogo-gospodarstva-klasifikatsiya-dstu-4281-2004.html)

2. Скласти таблицю, у якій потрібно класифікувати різні типи закладів ресторанного господарства за такими критеріями:

- за форматом обслуговування (офіціанти, самообслуговування, шведський стіл, доставка)
- за рівнем обслуговування (преміум, середній клас, бюджетний).
- за концепцією (національні кухні, фастфуд, авторська кухня).
- за типом клієнтів (сімейні, для молоді, бізнес-меню).

### **Заняття 3. Тема. Характеристика матеріально-технічної бази у закладах ресторанного господарства. Характеристика торговельних приміщень та їх обладнання**

#### **Питання для обговорення**

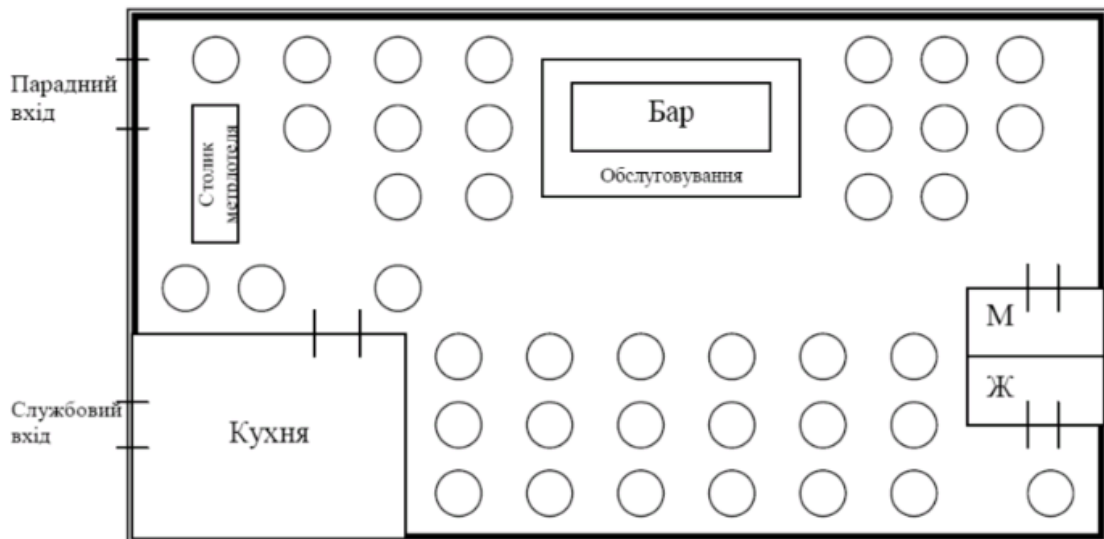
1. Загальна характеристика торговельної групи приміщень.
2. Призначення та вимоги до облаштування вестибюльної групи приміщень ресторанного закладу.
3. Вимоги до проектування дизайну ресторану
4. Вимоги до розташування, обладнання, інтер'єру та утримання торговельних залів ресторанного закладу.
5. Призначення та обладнання буфетів.
6. Розміщення, обладнання та особливості інтер'єру барів.
7. Особливості функціонування сервізної
8. Обладнання приміщення для миття столового посуду. Санітарно-гігієнічні вимоги до утримання мийної та її обладнання, миття та зберігання столового посуду.
9. Особливості облаштування кімнати для зберігання столової білизни.

**Завдання 1.** Для розв'язання задач необхідно пам'ятати нормативи простору і площі для різних типів закладів ресторанного господарства: на 1 табурет біля барної стойки повинно припадати не менше 60 см. стойки; площа торгового залу ресторану з естрадою і танцмайданчиком має відповідати нормативу — 2 м<sup>2</sup> на одне посадкове місце; норма площі на одне посадочне місце в кафе — 1,6 м<sup>2</sup>; в їдальні — 1,8 м<sup>2</sup> на одне посадочне місце; в закусочних повинна — 1,6 м<sup>2</sup> на одне посадочне місце.

1. Розрахуйте кількість табуретів, які можна поставити біля барної стойки довжиною 3,5 м.

2. Яку максимальну кількість посадкових місць можна розмістити в торговому залі ресторану класу “люкс” площею 100 м<sup>2</sup>? 250 м<sup>2</sup>?
3. Яку максимальну кількість столиків, розрахованих на 4 персони, можна помістити в торгівельному залі ресторану площею 80 м<sup>2</sup>? 200 м<sup>2</sup>?
4. Розрахуйте максимальну кількість посадкових місць в торговому залі кафе площею 46 м<sup>2</sup>? 120 м<sup>2</sup>?
5. У торговому залі їдальні максимально можна розмістити 50 посадкових місць. Виходячи з нормативів, визначте площу торгівельного залу закладу.
6. У торговому залі закусочної максимально можна розмістити 5 столиків на 4 персони. Визначте площу торгівельного залу закладу.

**Завдання 2.** Розгляньте план облаштування торгівельного залу ресторану (рис.1). Зробіть висновки про його ефективність, аргументуйте свої висновки, характеризуючи кожен деталь. Визначте кількість незручних місць.



**Рис.1** План облаштування та розстановки столів у торгівельному залі ресторану для повсякденного обслуговування

Враховуйте наступні особливості:

- “Незручні” місця розташовані біля дверей, туалетів та біля маршрутів інтенсивного руху;
- Стіл метростелія повинен бути добре видимий відвідувачам: це прискорює потік гостей, вносить визначеність у поведінку гостей;
- Столики залишають більше можливостей для маніпуляції з простором, ніж окремі кабінети;
- Черги в жіночі вбиральні завжди більші, ніж в чоловічі.

З урахуванням особливостей запропонуйте власний план облаштування торгівельного залу ресторану, кафе, їдальні, закусочної (площа обирається довільно, кількість місць обраховується згідно нормативів).

**Завдання 3.** Створіть план приміщення (розмір — 50-100 м<sup>2</sup>). На плані повинні бути чітко позначені основні зони:

- кухня (зона приготування їжі).
- зона обслуговування (обідний зал, барна зона, зони для відвідувачів).
- склади та приміщення для зберігання продуктів.
- санітарні кімнати.

- вхід та вихід для персоналу та відвідувачів.

Вибір обладнання:

Перерахуйте та обґрунтуйте вибір необхідного обладнання для кожної зони:

- кухонне обладнання (плити, духовки, холодильники, міксери, фритюрниці тощо).
- обладнання для обслуговування клієнтів (кава-машини, соковижималки, чайники, холодильники тощо).
- інше обладнання (меблі для обідніх залів, підсобні приміщення, касові апарати).

**Завдання 4.** Скласти перелік вимог до санітарних умов та безпеки для конкретного типу закладу харчування:

- вимоги до вентиляції та освітлення
- вимоги до чистоти на кухні, в залах для гостей, у санітарних кімнатах
- норми щодо розміщення обладнання, щоб уникнути забруднень та забезпечити легкість обслуговування
- норми щодо утилізації відходів та зберігання продуктів.

**Заняття 4-5. Тема. Оперативне планування в закладах ресторанного господарства з повним виробничим циклом**

**Завдання 1.** Ознайомитись зі змістом “Збірника рецептур страв та кулінарних виробів для підприємств громадського харчування”. Користуючись збірником вміти складати технологічні та техніко-технологічні картки, розраховувати собівартість та продажну ціну страв, складати різні види меню для ресторанних закладів різних типів.

Для складання меню використовуємо асортиментний мінімум (Додаток А), порядок написання страв у меню, кількість відвідувачів за день, наявність обладнання, кваліфікацію кухарів. Відсоткове співвідношення асортименту страв у кожній групі для різних типів закладів наведено в Додатку Б.

Меню повинно враховувати сезонність (зимово-весняний, весняно-літній, літньо-осінній, осінньо-зимовий період), національні смаки, віковий склад тощо.

Меню складають у вигляді табл. 1. В меню входять всі страви та вироби – як ті, що виробляють на підприємстві, так і покупні товари (алкогольні та безалкогольні напої, кондитерські та хлібобулочні вироби.).

Таблиця 1. Меню .... (тип і назва закладу.....)

№ рецептури	Назва страви (виробу)	Вихід, г

На основі меню складають план-меню за формою (табл. 2).

Таблиця 2. План-меню .... (тип і назва закладу.....)

№ рецептури	Найменування страви	Кількість порцій, шт	Вихід, г
<b>Фірмові страви</b>			
№	Філе-мінйони з вершками і цибулею-шалот у кленовому сиропі	22	180/100
****			
<b>Холодні страви і закуски</b>			

План-меню підприємства включає в себе тільки ті страви та вироби, що виробляють на підприємстві

**Завдання 2.** Скласти меню сніданків для туристів, що мешкають в готелі. Використати дані таблиці 3. Пору року – літо. Тип закладу ресторанного господарства і категорію готелю прийняти самостійно.

**Завдання 3.** Спланувати закупівлю продуктів для 7-денного циклу, враховуючи норму витрат на кожен продукт і кількість відвідувачів, якщо: тип закладу- ресторан з повним виробничим циклом, що обслуговує 100 клієнтів на день; меню - 3 види супів, 4 основні страви, 3 десерти; час роботи - ресторан працює щодня, обслуговуючи 100 клієнтів за день; витрати продуктів на одну порцію – суп 250 г (включаючи бульйон і овочі), основна страва: 350 г (м'ясо, гарнір), десерт: 150 г (торт, фрукти).

1. Визначте кількість і вартість кожного продукту, яку потрібно закупити для обслуговування 100 клієнтів на день протягом тижня.
2. Врахуйте можливі втрати під час приготування та зберігання продуктів. Врахуйте кількість кожного виду страв, їх основні складові. Наприклад: скільки бульйону, овочів, м'яса потрібно закупити для приготування супу на 700 порцій.

Таблиця 3. Вихідні дані

Види і особливості раціону харчування	Час організації, год.	Країна, з якої прибули туристи	Чисельність групи, ос.		Мета подорожі
			Жін.	Чол.	
Європейський, дієтичний	7:00-7:30	США	2	3	Пізнавальна
Європейський		Польща	7	8	Відпочинок
Англійський	8:00-8:30	Великобританія	1	3	Наукова конференція
		Німеччина	3	3	Учасники музичного концерту
Шведський стіл	7:00-11:00	Австрія	9	11	Відрядження
		Чехія	5	7	Відпочинок

**Завдання 4.** Скласти та оформити технологічну картку на будь-яку страву зі Збірника рецептур.

**Завдання 5.** Коригування технологічної карти. Технологічна карта розрахована на 1 порцію салату «Олів'є» масою 200 г.

Заклад планує:

- збільшити вихід порції до 250 г;
- зберегти співвідношення інгредієнтів.

Необхідно перерахувати норми сировини на 1 порцію 250 г. та скласти фрагмент оновленої технологічної карти.

**Завдання 6.** Контроль дотримання технологічної карти. За технологічною картою на 10 порцій супу потрібно 1,5 кг картоплі (брутто). Фактично кухар використав 1,8 кг.

1. Визначити перевитрату сировини.
2. Назвати можливі причини відхилення від технологічної карти.
3. Запропонувати заходи для усунення перевитрат.

**Завдання 7.** Планування виробництва за технологічними картами. Заклад ресторанного господарства планує випуск:

- 40 порцій борщу;
  - 30 порцій котлет;
  - 25 порцій салату.
1. На основі технологічних карт скласти зведену відомість потреби в сировині.
  2. Визначити, які види напівфабрикатів потрібно заготовити.
  3. Розподілити виробництво між цехами (овочевий, м'ясний, гарячий).

**Завдання 8.** Аналіз значення технологічної карти. Завдання (теоретико-практичне):

1. Пояснити роль технологічної карти в оперативному плануванні.
2. Які наслідки для закладу можливі при відсутності або порушенні технологічних карт?

**Заняття 6-7. Тема. Раціональна організація праці в закладах ресторанного господарства**

**Завдання 1.** Ознайомтесь з типовою організаційною структурою ресторану і складіть її схему. Вкажіть основні підрозділи та їхні функції:

1. Кухня (шеф-кухар, помічники, пекарі, кондитери).
2. Обслуговування (офіціанти, бармени, хостес).
3. Адміністрація (менеджер, бухгалтерія).
4. Логістика (закупівлі, постачання).
5. Маркетинг і реклама.

**Завдання 2.** Ви працюєте менеджером ресторану, де обслуговуються 120 клієнтів на день (2 зміни по 60 осіб). Необхідно розподілити робочий час кухарів і офіціантів так, щоб забезпечити своєчасне приготування страв і обслуговування без затримок, якщо тип закладу - ресторан з кухнею і обслуговуванням; меню -5 основних страв, 3 десерти, 4 напої; час роботи - з 12:00 до 22:00, кількість клієнтів — 120 осіб на день.

1. Визначте, скільки часу кожен офіціант має обслуговувати одного клієнта (наприклад, 15 хвилин на стіл).
2. Визначте час приготування основних страв та десертів і відповідну кількість кухарів на зміну.
3. Як скоротити час на приготування страв без втрати якості?
4. Як збільшити ефективність роботи офіціантів?

**Завдання 3.** Скласти ступеневий графік виходу на роботу для працівників кафе

(кафе на вибір студента) на 100 місць, яке працює з 10.00 до 20.00, обідня перерва з 16.00 до 17.00. Кількість працівників – 9, в тому числі: VI р. – 1 чол., V р. – 3 чол., IV р. – 3 чол., III р. – 2 чол. З 15 числа кухар V розряду йде у відпустку.

2.Скласти комбінований графік виходу на роботу працівників ресторану. Торговельний зал працює з 11.00 до 24.00, обідня перерва з 16.00 до 18.00. На виробництві працює 9 кухарів, в тому числі: VI р. – 1 чол., V р. – 4 чол., IV р. – 3 чол., III р. – 1 чол. З 15 числа кухар IV розряду йде у відпустку.

**Завдання 4.** 1. Проведіть дослідження використання робочого часу робітника

виробництва діючого закладу ресторанного господарства (на вибір студента) методом фотографії робочого часу.

2. Проведіть дослідження використання робочого часу устаткування (на вибір викладача). Розрахуйте коефіцієнти ефективності роботи устаткування на даному робочому місці.

3. Проведіть хронометражні спостереження на матеріалах діючого закладу ресторанного господарства (на вибір студента).

4. На матеріалах діючого закладу ресторанного господарства провести атестацію робочих місць.

5. Створити карту організації робочого місця

## Модуль 2.

### Організація виробничої та забезпечувальної систем в закладах ресторанного господарства

**Заняття 9-10. Виробничо- торговельна структура закладів ресторанного господарства. Організація постачання закладів ресторанного господарства. Організація складського, тарного господарства в закладах ресторанного господарства.**

**Завдання 1.** Для ресторану з європейським меню визначте основні групи товарів, які потрібно постачати (м'ясо, риба, овочі, спеції, напої тощо). Підрахуйте кількість продуктів, які необхідно закупити на тиждень для обслуговування 100 клієнтів на день. Врахуйте середнє меню і стандартні порції. Складіть графік постачання для кожної категорії продуктів. Визначте, як часто потрібно отримувати нові поставки та які продукти можуть бути збережені на складі. Оцініть вартість закупівлі кожної категорії товарів, враховуючи ціни постачальників на основні продукти. Розрахуйте витрати на закупівлю продуктів на тиждень. Визначте оптимальний обсяг замовлення для кожного виду продуктів, щоб уникнути перевищення запасів або дефіциту.

**Завдання 2.** Для ресторану, який організовує банкет на 200 осіб, складіть план постачання та приготування продуктів для банкету. Розрахуйте, скільки м'яса, риби, овочів і десертів потрібно для обслуговування 200 осіб, враховуючи меню для банкету (наприклад, 2 види м'ясних страв, 1 вид риби, салати, десерти).

**Завдання 3.** Для ресторану з європейським меню визначте основні групи товарів, які потрібно постачати (м'ясо, риба, овочі, спеції, напої тощо). Підрахуйте кількість продуктів, які необхідно закупити на тиждень для обслуговування 100 гостей на день. Врахуйте середнє меню і стандартні порції. Складіть графік постачання для кожної категорії продуктів. Визначте, як часто потрібно отримувати нові поставки та які продукти можуть бути збережені на складі.

**Завдання 4.** Для ресторану, який організовує банкет на 200 осіб, складіть план постачання та приготування продуктів для банкету. Розрахуйте, скільки м'яса, риби, овочів і десертів потрібно для обслуговування 200 осіб, враховуючи меню для банкету (наприклад, 2 види м'ясних страв, 1 вид риби, салати, десерти).

**Завдання 5.** Для ресторану з середнім обсягом обслуговування-100 гостей на день зробіть план оптимального зберігання продуктів на складі: визначте для кожного виду товару відповідні умови зберігання (температурний режим, вологість тощо); сплануйте використання полицок і

контейнерів для зберігання продуктів, щоб максимізувати ефективність використання складського простору; розробіть систему для переміщення товарів на складі (як оптимально організувати переміщення товарів від складу до кухні або бару).

1. Для кожної категорії товару (м'ясо, риба, овочі) визначте, як часто слід здійснювати ротацію запасів для уникнення псування товару.
2. Сплануйте, як здійснюватиметься ротація продуктів: FIFO (перший прийшов — перший пішов) або LIFO (останній прийшов — перший пішов).

**Завдання 6.** За даними таблиці 1 розрахувати рейтинг та на його основі обрати постачальника риби та морепродуктів для ресторану. Зробити висновки.

Показники вагомості критерію визначаються експериментальним шляхом співробітниками служби забезпечення. Якщо дефіцит продукції є неприпустимим, вагомість критерію надійності поставки буде вищою, якщо закупається продукція не є значущою стосовно виробничого або торговельного процесу, то при виборі її постачальника головним критерієм будуть витрати на закупівлю. Сума коефіцієнтів вагомості повинна дорівнювати 1. Оцінка критеріїв за 10-бальною шкалою визначається на основі даних, отриманих у потенційних постачальників методом експертних оцінок

Таблиця 1. Дані для розрахунку рейтингу постачальника

№ критерію	Критерій вибору постачальника	Вагомість критерію	Оцінка критерію за десятибальною шкалою у даного постачальника			
			ПП «1»	ФОП «Окунь»	ПАТ «Ракушка»	ПП «Рак»
1	Надійність поставки	0,3	7	8	5	7
2	Ціна	0,25	6	5	7	4
3	Якість продукції	0,15	8	6	6	9
4	Умови платежу	0,15	4	5	6	7
5	Можливість позапланових поставок	0,1	7	7	6	3
6	Фінансовий стан постачальника	0,05	4	3	6	7
	Всього	1				

Алгоритм розв'язку: Необхідно визначити суму добутків вагомості та оцінки критеріїв по кожному з потенційних постачальників та порівняти результати.

**Завдання 7.** Провести ABC-аналіз постачальників на основі даних, наведених у

табл. 2. На основі наведеної інформації:

- визначити внесок кожного постачальника у формування загального обігу кафе та за методом ABC класифікувати їх за групами;
- результати ABC – аналізу представити в таблиці 2 та зробити висновки про переваги роботи з певними постачальниками

Таблиця 2. ABC-аналіз даних про постачальників

Постачальники	Обіг, тис. грн.	Частка у загальному обігу, %	Обіг кумулятивний, %	Група
1	3300			
2	2800			
3	1950			
4	1530			
5	1220			
6	1050			
7	980			
8	765			
9	669			
10	540			
Всього				

**Завдання 8.** Для ресторану з європейським меню розробіть план організації тарного господарства: визначте, які вид тарного посуду (тарілки, чашки, стакани, столові прилади, упаковка для їжі) необхідні для обслуговування 100 гостей на день.

1. Створіть список всіх видів упаковки (для доставки їжі, для гарячих і холодних страв), враховуючи матеріали та їх кількість
2. Оцініть використання тарних матеріалів:
  - Як часто замінюється кожен вид тарного посуду в процесі експлуатації?
  - Визначте потребу в заміні або поповненні запасів тарного посуду та упаковки на 1 місяць.
3. Сплануйте систему обліку тарного господарства, яка дозволяє:
  - Відслідковувати кількість кожного виду посуду на складі.
  - Розрахувати кількість посуду, необхідну для одного дня роботи.
  - Визначити необхідність поповнення запасів тарного посуду та упаковки.

### Модуль 3.

## Організація обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства

### **Заняття 11. Загальна характеристика методів і форм обслуговування.**

**Завдання 1.** Оберіть та обґрунтуйте доцільність вибору найбільш придатних методів, форм та типів обслуговування для різних типів ресторанних закладів та різноманітних заходів. Заповніть таблицю 1.

Таблиця 1. Підбір оптимальних методів, форм та типів обслуговування

Заклад/Захід	Метод	Форма	Тип меню	Тип обслуговування	Спосіб розрахунку
Піцерія					
Ресторан високої кухні					
Робітнича їдальня					
Їдальня будинку відпочинку					
Варенична					
Буфет автовокзалу					
Студентське кафе					
Бенкет з нагоди дня народження					
Бенкет з нагоди підписання ділової угоди					
Бенкет з нагоди прийому іноземної урядової делегації					
Кава-брейк на науковому симпозіумі					
Відкриття виставки творів сучасного мистецтва					

### **Завдання 2.**

1. На підприємстві працюють 950 робітників у максимально завантажену зміну. Під час обідньої перерви вони відвідують їдальню при підприємстві на 200 місць. Чи забезпечується повне охоплення послугами харчування цих робітників? Запропонуйте ваші альтернативні рішення.

2. На промисловому підприємстві працюють 1080 робітників. В 1 зміну працюють 75% від загальної чисельності робітників, у 2-гу - 25%. Під час обідньої перерви вони відвідують їдальню при підприємстві на 220 місць. Чи забезпечується повне охоплення послугами харчування цих робітників? У разі негативної відповіді розрахуйте додатково потрібну кількість місць та запропонуйте тип закладу ресторанного господарства.

3. Яка кількість місць повинна бути в їдальні при ВНЗ, де навчаються 1200 студентів у 1 зміну, 480 студентів у 2 зміну, кількість адміністративно-обслуговуючого персоналу дорівнює 80 осіб, а професорсько-

викладацького і аспірантського персоналу складає 420 осіб.

4. Наведіть приклади розрахунку числа місць у закладах ресторанного господарства при промислових підприємствах, школах, навчальних закладах.

5. Назвіть мережеві та немережеві заклади ресторанного господарства, що функціонують у великих містах України.

**Завдання 3.** Група ділиться на шість бригад, кожна з яких згідно з варіантом (табл.1) повинна виконати наступні завдання:

1.1 Скласти схему послідовності основних технологічних операцій з підготовки торговельних приміщень закладів ресторанного господарства до обслуговування, розподіливши обов'язки між персоналом та зазначивши відповідні параметри.

1.2 Розрахувати площу зали для обслуговування відвідувачів та запропонувати спосіб розміщення столів різної форми та місткості, з урахуванням основних та додаткових проходів.

1.3. Розрахувати необхідну кількість посуду та приборів для попереднього сервірування столів у торговельній залі та оформити заявку до сервізної. Заявку оформити у вигляді таблиці, з шаблоном, наведеним у табл. 2

Таблиця 1. Варіанти завдань

Варіант	Заклад ресторанного господарства
1	Ресторан першого класу на 120 місць з килимовим покриттям підлоги
2	Ресторан люкс класу на 50 місць з паркетним покриттям підлоги
3	Кафе з обслуговуванням офіціантами на 70 місць з синтетичним покриттям підлоги
4	Кафе з обслуговуванням офіціантами на 80 місць з покриттям підлоги – лінолеум.
5	Ресторан першого класу на 100 місць з синтетичним покриттям підлоги.

Таблиця 2. Заявка на отримання посуду, приборів, столової білизни

Но з/п	Найменування посуду, приборів, столової білизни	Кількість, шт.

## Заняття 12. Підготування до обслуговування гостей у ресторанах

Питання до обговорення:

1. Підготування торговельних приміщень до обслуговування.
2. Розміщення меблів у залі, підготування посуду.

3. Одержання столового посуду, приборів.
4. Попереднє сервування столу у закладах ресторанного господарства різних типів.
5. Варіанти попереднього сервування до сніданку, обіду, вечері.

**Завдання 1.** Ресторан розрахований на 80 посадкових місць. До обіду заплановано обслуговування гостей за меню «а-ля карт».

1. Визначити перелік робіт з підготовки торговельного залу до відкриття.
2. Розрахувати кількість столів і стільців за умови, що столи розраховані на 4 місця.
3. Назвати вимоги до санітарного стану залу перед відкриттям.

**Завдання 2.** На вечір заплановано обслуговування 50 гостей. Меню включає: холодну закуску; першу страву; другу гарячу страву; десерт; напої.

1. Визначити необхідну кількість посуду та столових приборів.
2. Скласти перелік додаткового посуду для подачі напоїв.
3. Описати порядок перевірки посуду перед сервіруванням.

**Завдання 3.** Ресторан готується до обслуговування офіційного обіду. Необхідно скласти схему попереднього сервірування столу. Визначити порядок розміщення:

- тарілок;
- столових приборів;
- келихів;
- серветок.

Пояснити різницю між повним і попереднім сервіруванням.

**Завдання 4.** Підготовка персоналу до обслуговування. У зміну виходять: адміністратор; офіціанти; бармен.

1. Визначити обов'язки кожного працівника перед початком обслуговування.
2. Скласти короткий інструктаж для офіціантів.
3. Назвати вимоги до зовнішнього вигляду персоналу.

**Завдання 5.** Підготовка до банкетного обслуговування. Заплановано банкет на 30 осіб з частковим обслуговуванням офіціантами.

1. Визначити особливості підготовки залу до банкету.
2. Розрахувати кількість офіціантів (норма — 1 офіціант на 10 гостей).
3. Скласти перелік додаткового інвентарю (скатертини, підсобні столики, серветки).

**Завдання 6.** Перед відкриттям ресторану виявлено:

- недостатню кількість чистих келихів;

- відсутність серветок на столах;
- один офіціант запізнився.

Необхідно:

1. Оцінити готовність ресторану до обслуговування.
2. Запропонувати оперативні рішення для усунення проблем.
3. Визначити відповідальних осіб.

### Заняття 13. Обслуговування бенкетів.

Під час приймання замовлення на проведення бенкету із замовником узгоджують: вид бенкету; дату обслуговування; кількість учасників; місце проведення (зала, частина зали); початок і кінець обслуговування; метод обслуговування; меню; попередню вартість, додаткові послуги: прикрашання зали, розважальну програму, музичний супровід тощо.

Також обговорюється послідовність (склад етапів) проведення бенкету. Наприклад, на початку урочистого вечора гостям буде поданий у аванзалі аперитив, урочиста вечеря проходить в основній бенкетній залі, десертний стіл може бути накритий в іншій залі і т. д. Відповідно до цих побажань вирішується питання про можливість проведення бенкету в даному закладі.

На наступному етапі ведення переговорів споживачеві пропонують познайомитися з приміщенням для банкету, погоджують з ним план розміщення столів, місця почесних гостей.

Орієнтовну площу зали, необхідну для проведення бенкету визначають за формулою, м<sup>2</sup>:

$$S_{\text{заг}} = N \cdot S_1, \quad (1)$$

де  $N$  – кількість учасників бенкету;  $S_1$  – норма площі на кожного учасника бенкету.

Норма площі на одну людину залежить від виду банкету. При проведенні бенкету за столом вона рівна 1,5...2,0 м<sup>2</sup>, бенкету біля столу (фуршету) – 0,5...0,7 м<sup>2</sup>.

Столи у залах розміщують, з урахуванням виду бенкету, кількості учасників бенкету та їх статусу, форми та площі зали, розміщення вікон та дверей, в тому числі і у виробничі приміщення. Залежно від кількості запрошених розрізняють зосереджену і розосереджену форму розміщення гостей за бенкетними столами.

При зосередженій формі гості розміщуються за загальним столом, який може розміщуватись у одну лінію, мати круглу, квадратну, прямокутну або Т-, П-, Ш-, Е-, Г-подібну форму; при розосередженій - гості сидять за декількома столами різної форми.

Якщо столи розташовані в одну лінію, то їх довжину визначають згідно формули:

$$L_1 = a \cdot N \quad (2)$$

$$L_2 = a \cdot N/2 \quad (3)$$

$$L = 1 \cdot N/2 \text{ (при двосторонньому розміщенні)}, \quad (4)$$

де  $L$  – довжина бенкетного столу, м;

l – норма довжини столу на одного гостя, м;

N – кількість гостей, осіб.

Примітка: 1 – при односторонньому розміщенні, 2 – при двосторонньому розміщенні гостей.

Довжину столів, які розміщені у формі літер або фігур визначають за формулою:

$$L = l_1 * N_1 + l_2 * N_2, \quad (5)$$

де  $l_1$  та  $l_2$  – відповідно норма довжини столу для почесних (1...1,2 м і більше) та інших (0,6... 0,8 м (за умови використання вітчизняного посуду)) гостей. Норма площі залежить від виду бенкету, а також від сучасних розмірів столового посуду та кількості наборів.

$N_1$  та  $N_2$  – кількість почесних та інших гостей, осіб.

Для бенкету-фуршету норма довжини столу складає 0,2...0,3 м. Загальна довжина бенкетного столу не повинна перевищувати 10 м. Розрахунок кількості столів здійснюють за формулою:

$$N = L / l, \quad (6)$$

де l – довжина (ширина) столу, м.

Загальну довжину бенкетної скатертини визначають за формулою:

$$N_{ск} = L + 2a, \quad \text{де} \quad (7)$$

$N_{ск}$  – загальна довжина бенкетної скатертини м;

L – довжина бенкетного столу, м;

a – спуск скатерті.

Необхідну кількість скатертин для накриття бенкетного столу визначають за формулою:  $K = N_{ск} / L_{ск}$  (8)

При накритті столу двома скатертинами (5...10 см від підлоги) необхідну кількість скатертин розраховують:

$$K = 2 L + 2lm / L_{ск} \quad (9)$$

При накритті столу трьома скатертинами (перші дві кріплять до чохла, а третьою накривають кришку)

$$K = 3 L + 2lm / L_{ск} \quad (10)$$

де lm – довжина скатерті на торці столу, м;

L ск – довжина скатерті, м.

Одним з важливим завдань в організації бенкетів є визначення достатньої кількості офіціантів для підготовки та обслуговування бенкету.

Кількість офіціантів для підготовки до бенкету розраховують з використанням поопераційних витрат часу при підготовці до бенкету

Необхідну кількість офіціантів для підготовки до проведення бенкету розраховують за формулою:

$$N_{оф} = t * n / 3600T, \quad (11)$$

де t – витрати часу на операцію (одиницю посуду, приборів чи білизни), с.;

n – кількість посуду, приборів чи білизни, шт .; T – період часу, протягом якого необхідно виконати підготовку, год;

Для обслуговування гостей:

$$N_{\text{оф}} = N / N_1 \quad (12)$$

де  $N$  – загальна кількість гостей,  $N_1$  – кількість гостей, яку може обслужити один офіціант, осіб.

При розрахунку кількості офіціантів, необхідну для обслуговування відвідувачів на різних видах бенкетів враховують норму кількості гостей на одного офіціанта

Примітка: На кожних двох офіціантів, обслуговуючих гостей французьким способом додатково передбачають по одному офіціанту для розливання напоїв.

Наприклад, для бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами кількість офіціантів для обслуговування становитиме:

$$N_{\text{оф}} = N / N_1 = 60 : 10 = 6 \text{ офіціантів.}$$

Даний бенкет обслуговуватимуть 6 офіціантів. Якщо на бенкеті передбачено подача страв французьким способом додатково необхідно 3 офіціанта для подавання напоїв. У такому випадку загальна кількість становитиме 9 офіціантів.

**Завдання 1.** Необхідно організувати підготовчу роботу до бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами, на який запрошено 54 гостя, серед яких 18 жінок і 14 почесних гостей, серед яких 5 жінок, решта - чоловіки.

Необхідно зробити відповідні розрахунки і визначити таке:

- площу приміщення (зали) під бенкет;
- необхідну довжину і кількість бенкетних столів, у тому числі для почесних гостей;
- варіант попередньої індивідуальної сервіровки столу, в тому числі й для почесних гостей (по одному куверту);
- кількість офіціантів з урахуванням розподілу обсягу роботи між ними.

Розрахунки звести до таблиці.

Схематично зобразити приміщення із зазначенням вікон та дверей. Розрахувати кількість необхідних меблів для офіціантів і розмістити їх на схемі.

**Завдання 2.** Вас запрошено взяти участь у підготовці бенкету - кава, на якому будуть присутніми 18 гостей, серед яких 7 жінок.

Необхідно зробити розрахунки та визначити таке:

- площу і конфігурацію приміщення, із зазначенням дверей та вікон;
- вказати варіанти розміщення столів у залі;
- розмістити гостей за столами і цифрами зазначити черговість їх обслуговування;
- кількість офіціантів з розподілом обов'язків між ними;
- запропонувати меню і альтернативне меню, урахувавши різні способи подавання основної страви;

- розрахувати кількість предметів індивідуальної сервіровки при обраному меню з урахуванням резерву;
- графічно зобразити бенкетне сервірування куверту почесної гості.

**Завдання 3.** Необхідно організувати підготовчу роботу з організації офіційного бенкету-прийому, на якому будуть присутні 18 гостей, серед яких 4 почесних, 2 з них - жінки.

Розрахувати таке:

- скласти меню офіційного бенкету-сніданку;
- розрахувати кількість офіціантів і розподілити між ними обов'язки;
- розмістити гостей за столом згідно з протоколом та показати цифрами черговість обслуговування гостей.

**Завдання 4.** Здійснити підготовчу роботу з організації офіційного бенкету-обіду, на якому будуть присутніми 12 гостей, серед яких 4 жінок і 4 почесних гостя - чоловіки.

Здійснити такі розрахунки:

- визначити час проведення банкету;
- скласти меню бенкету-обіду;
- здійснити розміщення гостей за столом (черговість вказати номерами);
- вибрати спосіб подачі страв і напоїв на офіційному банкеті;
- розрахувати кількість офіціантів і розподілити між ними обов'язки;
- розрахувати кількість предметів індивідуальної сервіровки (посуд, набори, скло, серветки тощо).

**Завдання 5.** Необхідно організувати підготовчу роботу з організації бенкету-фуршегу на 80 осіб. Розрахувати таке:

- скласти меню банкету фуршет;
- розрахувати необхідну кількість офіціантів із зазначенням обсягів і складу роботи між ними;
- розрахувати довжину і кількість столів для гостей із зазначенням виду підходів до столів;
- розрахувати кількість сервантів для офіціантів;
- схематично показати спосіб розстановки скла « у два ряди » із зазначенням необхідних розмірів.

## **Заняття 14. Організація кейтерингового обслуговування**

1. Класифікація кейтерингового обслуговування.
2. Різновиди кейтерингу.
3. Кейтерингове обслуговування готовими продуктами харчування.

**Завдання 1.** Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві.  
Аналіз ринку кейтерінгових послуг

**Завдання 2. Основні групи споживачів кейтерингового обслуговування**

Групи споживачів	Контингент споживачів	Об'єкт кейтерингового обслуговування
Корпоративні замовники		
Громадські організації		
Індивідуальні замовники		
Колективи установ, підприємств навчальних закладів		

**Завдання 3.** Скласти меню і підібрати посуд для кейтерингового обслуговування споживачів в офісі у кількості 30 осіб із частковим обслуговуванням

**Завдання 4.** Скласти меню і підібрати посуд для виїзного кейтерингового обслуговування готовими продуктами харчування учасників конференції у кількості 50 осіб просто неба.

Приблизний перелік необхідного обладнання, меблів, білизни, посуду під час підготовки бенкету на 100 осіб надано у таблиці

Обладнання	Кількість одиниць
Термобаки для сухого льоду ємності	1
Гастроємності	за кількістю найменувань страв
Теплова шафа	1
Конвектомат	1
Столи розкладні	10
Стільці	120
Посуд і набори	120+20
Транспортні засоби	
Страви та необхідне обладнання доставляють трьома рейсами. Під час обслуговування заходів на природі можна використовувати одноразовий посуд.	

**Заняття 15. Правила подавання страв і гарячих напоїв. Обслуговування гостей напоями.**

**Завдання 1. Визнач правильний спосіб подачі**

Студентам пропонується перелік страв: крем-суп, стейк, паста, десерт (тірамісу), чай, кава еспресо

Визначити: температуру подачі, посуд, спосіб подачі (зліва/справа, піднос, сервірування). Обґрунтувати відповідь

## **Завдання 2. Помилки офіціанта**

Офіціант подав чай без ложки , поставив тарілку справа, налив каву через край чашки, подав страву через гостя. Знайти всі помилки . Пояснити, як правильно. Визначити можливі наслідки для сервісу

## **Завдання 3. Рольова гра «Обслуговування гостей»**

Розподіл ролей: офіціант, гість (вибагливий), адміністратор

Ситуація: гість замовляє: гарячу страву , каву, чай . Гість змінює замовлення, просить рекомендацію та скаржиться на температуру напою

Необхідно продемонструвати правильну подачу, дотриматись стандартів обслуговування, вирішити конфлікт

## **Завдання 4. Практика сервірування**

Студенти отримують завдання накрити стіл для:

- подачі кави
- подачі чаю
- подачі гарячої страви

Необхідно:

1. Обрати посуд
2. Правильно розмістити прибори
3. Пояснити свій вибір

## **Завдання 5. Кейсова задача**

У ресторані велике завантаження. Офіціант не встигає подавати напої вчасно. Як наслідки: гості незадоволені, напої подаються холодними

Необхідно:

1. Визначити причини проблеми
2. Запропонувати рішення:
  - організаційні
  - технологічні
3. Як покращити сервіс?

## **Завдання 6. Відповідність напоїв і страв**

Підібрати напої до страв: м'ясна страва, риба, десерт, сніданок

Необхідно запропонувати:

- гарячі напої
- обґрунтувати вибір

## **Завдання 7. Розробка стандарту обслуговування**

Студенти працюють у групах.

Необхідно: розробити SOP (стандарт операційних процедур):

- подача гарячих напоїв
- обслуговування гостей

Включити:

- етапи обслуговування
- правила етикету
- вимоги до персоналу

## **Модуль 4.**

**Інформаційні системи та технології в закладах ресторанного господарства**

**Заняття 18- 19 Програмне забезпечення Servio Pos. Автоматизація закладів від Poster**

**Завдання 1.** Описати основні модулі Servio POS:

- касовий модуль
- складський облік
- калькуляція страв
- звітність
- модуль лояльності

Визначити права доступу для:

- адміністратора
- офіціанта
- касира
- бухгалтера

Скласти схему взаємодії модулів (у вигляді блок-схеми).

**Завдання 2. Порівняння систем (Servio vs Poster)**

Власник кафе обирає систему автоматизації.

Необхідно порівняти:

- тип системи (хмарна / локальна)
- функціонал
- вартість
- складність впровадження

Зробити рекомендацію для малого бізнесу

**Завдання 3. Кейс «Помилка в замовленні»**

Офіціант випадково вніс неправильну страву в систему.

1. Як виправити помилку в POS?
2. Як це відобразиться в обліку?
3. Як уникнути таких ситуацій?

**Завдання 4.** Створити 3 категорії:

- гарячі страви
- напої
- десерти

Додати по 5 позицій у кожен категорію.

Встановити: ціну, собівартість, одиницю виміру

Розрахувати націнку (%) для кожної позиції.

Націнка =  $(\text{Ціна} - \text{Собівартість}) / \text{Собівартість} \times 100\%$

**Завдання 5.**

1. Сформувати чек.

2. Застосувати знижку 10%.
3. Розрахувати кінцеву суму.
4. Описати алгоритм закриття столу.

#### **Завдання 6.**

1. Обрати страву (наприклад, «Паста Карбонара»).
2. Вказати інгредієнти та їх кількість.
  - Визначити: собівартість порції, відсоток втрат, продажну ціну (з націнкою 150–250%)
3. Проаналізувати вплив зміни ціни сировини на прибуток.

## **Тема. Характеристика типів закладів ресторанного господарства**

### **Питання:**

1. Які основні типи закладів ресторанного господарства існують?
2. Чим відрізняються:
  - ресторан
  - кафе
  - бар
  - їдальня
3. Які критерії класифікації закладів (за ДСТУ)?
4. Що таке спеціалізація закладу? Наведіть приклади.
5. Що таке формат обслуговування?
6. Які сучасні тенденції розвитку закладів (доставка, dark kitchen, street food)?
7. Які вимоги до меню в різних типах закладів?
8. Як тип закладу впливає на організацію виробництва?
9. Які особливості цінової політики в різних типах закладів?
10. Роль концепції закладу у формуванні його типу.

## **Тема. Характеристика матеріально-технічної бази у закладах ресторанного господарства. Характеристика столового посуду, приборів і столової білизни**

### **Питання:**

1. Порцеляновий та фаянсовий посуд: вигляд, властивості, види, особливості догляду.
2. Керамічний та дерев'яний посуд: вигляд, властивості, види, особливості застосування.
3. Види скляного посуду: вигляд, властивості, види, особливості догляду.
4. Металевий посуд: матеріали, властивості, види, особливості експлуатації.
5. Посуд з полімерних матеріалів, фольги та паперу: матеріали, сфера застосування, види.
6. Столова білизна: матеріали, види, особливості застосування та догляду.
7. В яких закладах ресторанного господарства використовують кришталевий посуд?

При опрацюванні даного питання слід звернути увагу на те, що посуд важливо підбирати відповідно до основної концепції закладу ресторанного господарства (ЗРГ).

*Основні критерії підбору столового посуду і приборів для ЗРГ:*

- відповідність загальному стилю закладу;
- широкий асортимент посуду в межах одного дизайну;
- безпечність користування;
- міцність і довговічність;

- вартість, можливість миття у мийних машинах. сервірування столу.

У межах однієї марки заклад повинен мати повний комплект посуду для сервірування столу та обслуговування відвідувачів, включаючи тарілки різних розмірів і призначення, різні види блюд, салатників, ваз тощо. Вибір столового посуду і наборів однієї марки може створити оригінальний стиль, а широкий асортимент вибраної серії дає можливість змінювати

### Завдання 1.

Ознайомитись з видами та асортиментом посуду та приборів, столової білизни. Заповнити таблицю 1.

Таблиця 1. Характеристика посуду та столових приборів

Назва	Діаметр/місткість	Призначення
<i>Тарілки:</i>		
Глибока столова		
Мілка столова		
закусочна		
пиріжкова		
десертна		
Глибока десертна		
Супова миска		
Салатники квадратні		
круглі		
Блюда овальні		
круглі		
Лотки, оселедочниці		
Вази		
Соусники		
Чашки бульйонні		
Піала		
Кавник		
Молочник		
Розетки		
Вази пласкі на довгій ніжці		
<b>Керамічний посуд</b>		
Горщики		
Тарілки, келихи		
Кухлі, глечики		
<b>Металевий посуд</b>		
Ікорниця		
Кокотниця		
Кокільниця		
Порційна сковорідка		
Миска супова з кришкою		
Баранчик овальний з кришкою	3	
Блюдо овальне		
Соусник		
Креманка		
Турка		

Менажниця		
Таця		
<b>Скляний посуд</b>		
Чарки: лікерна		
коньячна		
горілчана		
мадерна		
рейнвейна		
лафітна		
коктейльна		
Келихи		
фужери		
Пивні кухлі		
Склянка чайна		
Креманка на ніжці		
Графіни з корками		
Салатники		
плато		

**Завдання 2.** Підібрати столовий посуд, набори для споживання страв, напоїв згідно завдання (заповніть таблицю 2)

Таблиця 2. Співставлення страви з посудом

Назва страви	Посуд для споживання	Столові набори для споживання або перекладання
Салати, натуральні овочі	Салатник (круглої, овальної форми) порцеляновий або фаянсовий або скляний	Закусочні: (виделка, ніж)
Рибна гастрономія, риба гарячого та холодного копчення	Лоток (з малими плоскими бортами або без них)	Закусочні: (виделка, ніж) Виделка гастрономічна
М'ясні страви		
Бульйони без гарніру, супи-крема		
Заправлені супи повними порціями		
Фруктові супи, ягоди з молоком		
Муси, пудинги, самбуки		
Тістечка та торти		
Чай зелений, чорний		
Кава чорна		

**Завдання 3.** 1. Виконати застилення столів скатертинами.

2. Засвоїти прийоми швидкого з'йому скатертини зі столу.
3. Виконати заміну скатертини в присутності споживача.
4. Засвоїти прості й складні варіанти складання серветок у закладах ресторанного господарства.

**Завдання 4.** Визначте кількість одиниць кожного виду посуду та приладів, якщо ресторан розрахований на 100 посадкових місць і в середньому протягом дня обслуговує 2 зміни по

50 клієнтів. Розрахуйте, скільки комплектів посуду і приладів необхідно для забезпечення безперервної роботи ресторану (з урахуванням втрат і поломок).

**Завдання 5.** Ви плануєте відкрити фастфуд, який працюватиме в форматі самообслуговування. Вам необхідно визначити, скільки одиниць столового посуду та приладів буде потрібно для обслуговування клієнтів.

Тип закладу: фастфуд (кантрі-стиль, меню включає бургери, картоплю фрі, салати, напої).

Тип обслуговування: самообслуговування (клієнт отримує їжу через вікно і сам сідає за стіл).

Час роботи: ресторан працює 12 годин на день, обслуговуючи 200 клієнтів на день.

Тривалість зміни: на одну зміну (6 годин) обслуговується 100 клієнтів.

1. Розрахуйте, скільки одиниць тарілок, стаканів, чашок для напоїв, виделок, ножів і ложок потрібно для обслуговування такої кількості клієнтів.
2. Розрахуйте, кількість одиниць посуду для кожного виду страв, наприклад:
  - тарілки: кількість — залежить від меню (наприклад, 50% клієнтів замовляють основні страви, 30% — закуски).
  - стакани: розрахувати кількість для напоїв (наприклад, кожен клієнт бере 2 стакани — для води та напою).
3. Розрахувати запаси посуду з урахуванням втрат та необхідності мати запас (наприклад, 20% від загальної кількості).

**Завдання 6.** Необхідно визначити кількість столової білизни, яку потрібно замовити для банкетного залу на 200 осіб, якщо тип закладу -готель з банкетним залом; кількість гостей - 200 осіб; тривалість заходу - 1 день (банкет триває 5 годин). Тип заходу - весілля (закази на основне меню з 3 стравами, десертами та напоями).

1. Розрахуйте, скільки скатертин для столів потрібно для банкету, враховуючи, що кожен стіл вміщує 8 осіб.
2. Скільки серветок потрібно на кожного гостя, враховуючи, що кожному необхідно 2 серветки (на основну страву та десерт).
3. Розрахуйте кількість скатертин і серветок з урахуванням запасу на випадок пошкодження (наприклад, 20% запасу).

### **Тема. Оперативне планування в закладах ресторанного господарства з повним виробничим циклом**

#### **Питання:**

1. Дайте визначення поняття оперативного планування у закладах ресторанного господарства.
2. Які особливості оперативного планування характерні для закладів з повним виробничим циклом?
3. Що є основою для складання денної виробничої програми?
4. Яка роль планового меню та плану-меню в організації роботи виробництва?
5. Які фактори впливають на складання плану-меню:
  - попит споживачів;
  - сезонність;
  - наявність сировини;
  - потужність закладу;
  - кваліфікація персоналу?

6. Які цехи беруть участь у реалізації виробничої програми на підприємстві з повним циклом?
7. Яке значення має оперативне планування для:
  - ритмічності виробництва;
  - контролю витрат;
  - якості продукції;
  - уникнення перевиробництва?
8. Які документи використовують у процесі оперативного планування?
9. Як здійснюється розрахунок потреби в сировині на основі плану-меню?
10. Які можливі наслідки неякісного оперативного планування для роботи ресторану?

**Завдання 1.** Скласти схему послідовності оперативного планування в закладі ресторанного господарства з повним циклом.

**Завдання 2.** Порівняти оперативне планування:

- у ресторані;
- у їдальні;
- у кафе.

**Завдання 3.** Розробити план-меню на один день для студентської їдальні на 100 осіб.

**Завдання 4.** Визначити потребу в основній сировині для приготування 3 страв із плану-меню.

**Завдання 5.** Розподілити виробничу програму між цехами:

- овочевий;
- м'ясо-рибний;
- гарячий;
- холодний;
- кондитерський.

**Завдання 6\*.** Проаналізувати роботу реального закладу ресторанного господарства та визначити:

- які елементи оперативного планування використовуються;
- які є недоліки;
- що можна вдосконалити.

### **Тема: Раціональна організація праці в закладах ресторанного господарства**

#### **Питання**

1. Дайте визначення поняття раціональної організації праці у закладах ресторанного господарства.
2. У чому полягає значення наукової організації праці (НОП) для сучасного ресторанного бізнесу?
3. Які основні напрями раціональної організації праці:
  - розподіл праці;
  - кооперація праці;
  - організація робочих місць;
  - нормування праці;
  - режим праці та відпочинку?
4. Які вимоги висувуються до організації робочого місця кухаря, офіціанта, бармена?

5. Як раціональне розміщення обладнання впливає на:
  - продуктивність праці;
  - безпеку роботи;
  - якість страв;
  - швидкість обслуговування?
6. Які види графіків виходу на роботу персоналу використовуються в закладах ресторанного господарства?
7. Яке значення має кооперація праці між цехами та залом?
8. Як раціональна організація праці впливає на мотивацію персоналу та зниження плинності кадрів?
9. Які сучасні цифрові рішення допомагають оптимізувати працю персоналу?
10. Які наслідки може мати нераціональна організація праці для закладу?

**Завдання 1.** Розробити раціональну організацію робочого місця кухаря гарячого цеху.

**Завдання 2.** Скласти графік виходу на роботу персоналу ресторану на один день.

**Завдання 3.** Запропонувати схему кооперації праці між кухнею, баром та залом.

**Завдання 4.** Провести аналіз втрат робочого часу на прикладі одного працівника (офіціанта або кухаря).

**Завдання 5. Творче / аналітичне завдання.** Проаналізувати роботу реального ресторану або кафе та визначити:

- чи раціонально організовані робочі місця;
- які є недоліки в графіках роботи;
- які заходи підвищують ефективність праці;
- які цифрові інструменти доцільно впровадити.

### **ТЕМА. Організація постачання закладів ресторанного господарства**

**Завдання 1 .** Розробити схему організації постачання закладу.

**Завдання 2.** Описати порядок приймання товарів.

**Завдання 3.** Провести розрахунок потреби у сировині для певного меню (на 1 день або 1 захід).

**Завдання 4.** Скласти зразок накладної та акта приймання.

### **ТЕМА. Загальна характеристика методів і форм обслуговування**

**Завдання:**

1. Опрацювати поняття «метод обслуговування» та «форма обслуговування».
2. Скласти таблицю порівняння основних методів обслуговування (офіціантами, самообслуговування, комбіноване).
3. Визначити переваги та недоліки різних форм обслуговування.
4. Підготувати презентацію «Сучасні тенденції ресторанного сервісу».
5. Розробити схему класифікації форм обслуговування в закладах ресторанного господарства.

### **ТЕМА. Підготування до обслуговування споживачів у ресторанах**

**Завдання:**

1. Вивчити етапи підготовки торговельної зали до роботи.
2. Описати порядок сервірування столів для різних видів обслуговування.

3. Скласти перелік інвентарю, посуду та столової білизни для роботи ресторану.
4. Розробити чек-лист підготовки офіціанта до початку зміни.
5. Дослідити вимоги до зовнішнього вигляду персоналу.

### **ТЕМА. Організація обслуговування в ресторанах, барах, кав'ярнях**

#### **Завдання:**

1. Порівняти особливості обслуговування в ресторані, барі та кав'ярні.
2. Вивчити посадові обов'язки персоналу різних типів закладів.
3. Скласти схему взаємодії між працівниками під час обслуговування гостей.
4. Розробити стандарти привітання та супроводу гостей.
5. Проаналізувати приклади успішного сервісу в сучасних закладах харчування.

### **ТЕМА. Організація обслуговування бенкетів і спеціальних прийомів**

#### **Завдання:**

1. Вивчити види бенкетів та їх особливості.
2. Скласти план підготовки бенкету на 30 осіб.
3. Розробити схему розміщення гостей за столами.
4. Описати порядок подавання страв під час бенкету.
5. Підготувати характеристику офіційного прийому та фуршету.

### **ТЕМА Організація обслуговування учасників ділових, культурних, громадських і спортивних заходів**

#### **Завдання:**

1. Дослідити особливості харчування учасників різних заходів.
2. Скласти меню для конференції, спортивних змагань та культурного заходу.
3. Розробити графік обслуговування великої групи гостей.
4. Визначити вимоги до організації кава-брейків.
5. Підготувати реферат на тему «Особливості обслуговування масових заходів».

### **ТЕМА. Організація кейтерингового обслуговування**

#### **Завдання:**

1. Вивчити поняття та види кейтерингу.
2. Проаналізувати етапи підготовки виїзного обслуговування.
3. Скласти перелік обладнання для кейтерингового заходу.
4. Розробити меню для виїзного фуршету на 50 осіб.
5. Визначити переваги та недоліки кейтерингових послуг.

### **ТЕМА Правила подавання страв і гарячих напоїв**

#### **Завдання:**

1. Вивчити послідовність подавання страв.
2. Скласти таблицю температур подавання різних страв і напоїв.
3. Описати правила подавання супів, других страв, десертів.
4. Вивчити особливості подавання чаю, кави та інших гарячих напоїв.
5. Підготувати пам'ятку для офіціанта щодо правил подавання страв.

### **ТЕМА Обслуговування гостей напоями**

#### **Завдання:**

1. Вивчити класифікацію напоїв та правила їх подавання.
2. Скласти схему підбору напоїв до страв.
3. Описати техніку наливання безалкогольних і алкогольних напоїв.
4. Дослідити правила використання келихів різних видів.
5. Підготувати презентацію «Культура споживання та подавання напоїв».

Підготувати реферат на одну з тем:

1. Тенденції розвитку ресторанної справи в Україні.
2. Значення раціонального харчування в житті людини
3. Сучасний стан розвитку ресторанного господарства в Україні: галузевий територіальний розріз.
4. Ресторани з незвичайною концепцією
5. Міжнародні стандарти виготовлення кулінарної продукції.
6. Сучасний стан нормативно-правового забезпечення ресторанної галузі та шляхи його удосконалення.
7. Проблеми підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства.
8. Договірні стосунки з постачальниками.
9. Сучасні методи роботи з постачальниками
10. Технологія прийому товарів.
11. Санітарно-гігієнічні вимоги до утримання складських приміщень та зберігання продовольчої продукції
12. Вимоги до облаштування робочих місць на підприємствах ресторанного господарства
13. Стили оформлення торгівельних залів ресторанних закладів
14. Сучасний інтер'єр торгівельного залу та вимоги до нього
15. Фітодизайн у закладах ресторанного господарства
16. Вимоги до обслуговуючого персоналу закладів ресторанного господарства.
17. Проблеми професійної психології в роботі метрдотеля та офіціанта.
18. Конфлікти, що виникають в процесі обслуговування клієнтів та методи їх усунення.
19. Формування культури обслуговування в закладах ресторанного господарства
20. Сучасні методи та форми надання послуг харчування

Форми контролю: захист рефератів з презентацією

#### **Завдання 1 :**

1. Розробити схему організації виробничого процесу у ресторані.
2. Описати принципи потоковості та спеціалізації виробництва.
3. Скласти перелік обладнання для:
  - гарячого цеху
  - холодного цеху
  - кондитерського цеху
4. Визначити вимоги до розміщення цехів.

#### **Завдання 3:**

1. Описати технологію обслуговування гостей у ресторані.
2. Порівняти форми обслуговування:
  - Банкет
  - Фуршет
  - кейтеринг
3. Розробити план розсадки гостей.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Гігієна та санітарія закладів ресторанного господарства і торгівлі : навч. посіб.-практикум / В. В. Євлаш, Л. В. Газзаві-Рогозіна, М. Л. Серік, Л. І. Сєногонова. Харків : Світ Книг, 2022. 242 с.
2. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Вип. 65. «Торгівля та громадське харчування». Київ, 1999. 162 с.
3. ДСТУ 3279-95. Стандартизація послуг. Основні положення. Чинний від 1995-12-27. Вид. офіц. Київ : Держспоживстандарт України. URL: [https://dnaop.com/html/61371/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3\\_3279-95](https://dnaop.com/html/61371/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_3279-95) (дата звернення: 20.01.2026).
4. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення. Чинний від 1999-10-01. Вид. офіц. Київ : Держспоживстандарт України. URL: [https://dnaop.com/html/40988/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3\\_3862-99](https://dnaop.com/html/40988/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_3862-99) (дата звернення: 20.01.2026).
5. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Чинний від 01.07.2004. Вид. офіц. Київ : Держспоживстандарт України. URL: [https://dnaop.com/html/34057/doc-ДСТУ\\_4281\\_2004](https://dnaop.com/html/34057/doc-ДСТУ_4281_2004) (дата звернення: 20.01.2026).
6. Економіка ресторанного господарства : навчальний посібник / Н. О. Власова та ін. Харків : Світ Книг, 2021. 389 с.
7. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів: для підприємств громадського харчування всіх форм власності / О. В. Шалимінов та ін. Київ : А.С.К., 2000. 48 с.
8. Зубар Н. М., Григорак М. Ю. Логістика у ресторанному господарстві : навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2021. 312 с.
9. Іванова Л. О. Маркетинг готельного і ресторанного господарства : навч. посіб. Львів : Видавництво "Магнолія 2006", 2023. 214 с.
10. Інжиніринг у ресторанному бізнесі : навч. посіб. / О. В. Кузьмін, О. В. Чемакіна, Л. М. Акімова та ін. Херсон : Олді-Плюс, 2020. 488 с.
11. Карпенко Р. В., Кузнецов В. М., Салогуб Н. Г. Облік, калькуляція і звітність у закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Харків : Світ Книг, 2021. 288 с.
12. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. / Л. М. Яцук, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина та ін. Харків : Світ Книг, 2019. 486 с.
13. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства : навчальний посібник / О. В. Новікова та ін. Харків : Світ Книг, 2020. 411 с.
14. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів : навчальний посібник. / Л. О. Радченко та ін. Харків : Світ Книг, 2020. 288 с.
15. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства : Наказ М-ва економіки та з питань європ. інтеграції

- України від 24.07.2002 р. № 219 : станом на 08.04.2025 р.  
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text> (дата звернення: 20.01.2026).
16. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-ХІІ : станом на 24.12.2024 р.  
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 20.01.2026).
17. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів : Закон України від 23.12.1997 № 771/97-ВР : станом на 2 берез. 2026 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-вр#Text>
18. Про стандартизацію : Закон України від 05.06.2014 р. № 1315-VII : станом на 28.08.2025р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text> (дата звернення: 20.01.2026).
19. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво (СанПін 42-123-5777-91) : Правила Органів влади СРСР від 19.03.1991 р. : станом на 23 січ. 2006 р.  
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0001400-91#Text> (дата звернення: 20.01.2026).
20. Слащева А. В. Технологія продукції ресторанного господарства : навчальний посібник. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 300 с.
21. Теоретичні, економічні та практичні аспекти готельно-ресторанної справи : бібліографічний огляд / уклад. Д. В. Ткаченко ; за ред. О. О. Цокало. Миколаїв : МНАУ, 2023. 77 с. URL: [https://lib.mnau.edu.ua/info5/2022/gotel\\_ogl-2023.pdf](https://lib.mnau.edu.ua/info5/2022/gotel_ogl-2023.pdf).
22. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. Львів : Видавництво "Магнолія 2006", 2023. 328 с.
23. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. / В. Ф. Доценко, Н. П. Бондар, В. О. Губеня та ін. Київ : Кондор, 2023. 368 с.
24. Устаткування закладів ресторанного господарства : навчальний посібник / А. А. Мазаракі та ін. Київ : КНТЕУ, 2022. 640 с.

Навчальне видання

# **Організація ресторанного господарства**

Методичні рекомендації

Укладач: **Банєва** Ірина Олексіївна

Формат 60x84 1/16 Ум.друк.арк

Тираж 5 прим.

Надруковано у видавничому відділі

Миколаївського національного аграрного університету

54020, м.Миколаїв, вул.Г.Гонгадзе, 9

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК №4490 від 20.02.2013р