

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП



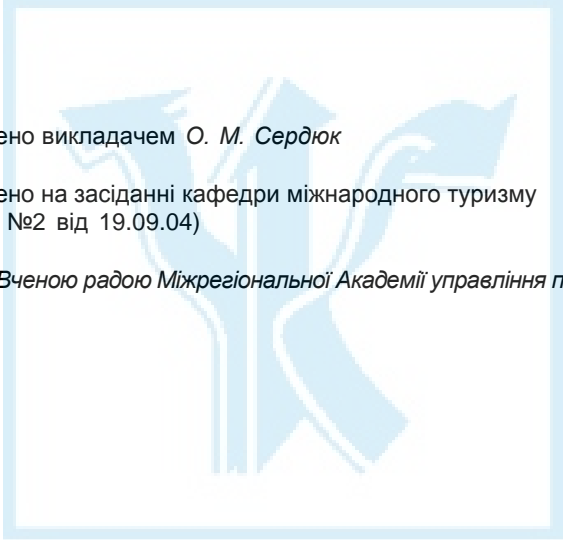
**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни**

“ТЕХНОЛОГІЯ РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ”

(для бакалаврів)

МАУП

Київ 2005



Підготовлено викладачем *О. М. Сердюк*

Затверджено на засіданні кафедри міжнародного туризму
(протокол №2 від 19.09.04)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

Сердюк О. М. Навчальна програма дисципліни “Технологія ресторанної справи” (для бакалаврів). — К.: МАУП, 2005. — 15 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, навчально-методичний план, програмний матеріал до вивчення дисципліни “Технологія ресторанної справи”, вказівки до виконання контрольної роботи, контрольні питання, а також список рекомендованої літератури.

© Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП), 2005

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

На сучасному етапі розвитку туризму особлива увага приділяється розвитку соціальної сфери та сервісного обслуговування населення. Знання основ стратегічного бізнес-планування, маркетингу, стандартів обслуговування та організації роботи персоналу визначає успішність і ефективність роботи у сфері ресторанного бізнесу.

Зміст навчальної дисципліни “Технологія ресторанної справи” визначається сучасними вимогами до сфери туризму як пріоритетного напрямку розвитку економіки і культури України. Програму підготовлено на основі наукових досліджень і розробок у галузі вдосконалення технологічних процесів ресторанної справи.

Мета і завдання дисципліни у системі підготовки фахівців туристської галузі визначаються сучасними вимогами до сфери ресторанних послуг як складової індустрії гостинності, де задоволення потреб споживачів є основним видом діяльності.

Методи навчання базуються на активному залученні слухачів до навчального процесу з використанням якісних методичних матеріалів. Програма дисципліни ознайомлює слухачів з видами меню, з урахуванням якісного аналізу, та приділяє достатньо уваги специфіці торгового оснащення та виробничих приміщень.

Методика вивчення предмета базується на поєднанні теоретичних і практичних знань.

Теоретичні заняття можуть проводитися у вигляді уроків-лекцій, евристичних бесід, проблемних семінарів, уроків на виробництві тощо.

Мета практичних занять — закріпити теоретичні знання і набути практичних умінь і навичок із відповідних розділів предмета. Вони можуть містити розв’язування задач і вправ, виконання розрахунково-графічних робіт, аналіз виробничих ситуацій, проведення ділових і рольових ігор, конференцій і екскурсій на підприємства громадського харчування, набуття навичок вирішення завдань технологічного рівня.

НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
вивчення дисципліни
“ТЕХНОЛОГІЯ РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ”

№ пор.	Назва теми
1	Вступ. Соціально-економічні аспекти ресторанної справи
2	Загальні вимоги до підприємств і послуг харчування
3	Цілісність технологічного комплексу
4	Нормативно-технічна і технологічна документація
5	Обладнання та устаткування технологічних процесів ресторанних послуг
6	Підготування торговельного залу до обслуговування
7	Технологічний процес передзакупівельних процедур (забезпечуючий цикл)
8	Технологічний процес приготування їжі (цикл виробництва кулінарної продукції)
9	Технологічний процес обслуговування (основний цикл сервісного обслуговування)
10	Технологічні процеси розважально-тематичних заходів та офіційних прийомів
11	Автоматизація технологічних процесів ресторанних послуг
12	Визначення якості надання ресторанних послуг

ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ
до вивчення дисципліни

“ТЕХНОЛОГІЯ РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ”

Тема 1. Вступ. Соціально-економічні аспекти ресторанної справи

Предмет, мета і завдання курсу.

Основні вимоги до знань студентів. Література до курсу та практичні можливості її пошуку і використання студентами.

Історія розвитку ресторанної справи.

Громадське харчування як складова індустрії гостинності.

Матеріальні та соціокультурні послуги як складові послуг харчування.

Тенденції розвитку громадського харчування.

Література [6; 8–10; 18; 29]

Тема 2. Загальні вимоги до підприємств і послуг харчування

Основні ознаки класифікації підприємств харчування.
Типи підприємств харчування, їх характеристика.
Загальні вимоги до підприємств харчування.
Класифікація послуг харчування, вимоги (ГОСТ 30523-97).
Основні ознаки класифікації кулінарної продукції.

Література [6; 8–10; 16; 18; 29]

Тема 3. Цілісність технологічного комплексу

Структура, види і зміст технологічних процесів.
Технологічний процес передзакупівельних процедур.
Технологічний процес приготування їжі.
Технологічний процес обслуговування.
Автоматизація технологічних процесів.

Література [6; 8–10; 16; 18; 29]

Тема 4. Нормативно-технічна і технологічна документація

Виробнича програма підприємства, порядок розроблення і документального оформлення.
Нормативно-технічна та технологічна документації.
Меню — основний елемент технологічного процесу.
Призначення і принципи складання меню.
Види меню (порціонних страв, меню банкетів, меню спеціальних видів обслуговування).
Естетичні та юридичні вимоги до меню.
Оформлення. Прейскурант.

Література [4; 14; 15; 25; 28; 29]

Тема 5. Обладнання та устаткування технологічних процесів ресторанних послуг

Торговельна, виробнича і просторова структури підприємства.
Схеми функціональних і технологічних потоків.

Функціонально-технологічні та санітарно-гігієнічні вимоги до експлуатації торговельних і виробничих приміщень.

Обладнання та устаткування технологічних процесів. Атмосфера ресторану.

Технологічний процес санітарно-гігієнічної обробки столового посуду.

Література [4; 16; 17; 29; 30]

Тема 6. Підготування торговельного залу до обслуговування

Предмети сервіровки, технологічне призначення.

Попередня сортировка столу до сніданку, обіду, вечері, банкету.

Мистецтво оформлення столу.

Види складання серветок до сніданку, обіду, вечері, банкетам.

Література [4; 16; 17; 19; 29; 30; 42]

Тема 7. Технологічний процес передзакупівельних процедур (забезпечуючий цикл)

Структура і зміст забезпечуючого циклу.

Технологічні операції передзакупівельних процедур (розроблення виробничої програми, план-меню, прейскурант, розрахунок сировини з меню, складання заявки на отримання продуктів, стандарт якості).

Технологія закупівельних процедур.

Характеристика технологічних операцій складського типу.

Вимоги до складських приміщень.

Література [1; 14; 15; 30; 34]

Тема 8. Технологічний процес приготування їжі (цикл виробництва кулінарної продукції)

Фізіолого-гігієнічні основи раціонального харчування.

Структура і зміст технологічного процесу виробництва кулінарної продукції.

Технологічні стадії. Технологічні операції.

Прогнозування торгового обороту ресторану.
Розробка технологічних карт і схем технологічного процесу приготування справ.

Матеріально-технічне забезпечення технологічного процесу приготування їжі.

Технологічне забезпечення якості кулінарної продукції.

Функціонально-технологічні та санітарно-гігієнічні вимоги до технологічних ліній.

Література [1–4; 8; 9; 23; 24]

**Тема 9. Технологічний процес обслуговування
(основний цикл сервісного обслуговування)**

Структура і зміст технологічного процесу обслуговування.

Технологічні стадії. Технологічні операції.

Вимоги до обслуговуючого персоналу (ГОСТ 30524-97).

Матеріально-технічне забезпечення технологічного процесу обслуговування.

Методи і техніка подачі страв і напоїв.

Система розрахунків за послуги харчування.

Технологія обслуговування за типом “шведський стіл”.

Технологічний процес обслуговування банкет-прийомів з повним технологічним циклом.

Література [4; 16; 17; 19; 29; 30; 42]

**Тема 10. Технологічні процеси розважально-тематичних
заходів та офіційних прийомів**

Функціонально-технологічні цикли банкетів і прийомів.

Технологічні процеси розважально-тематичних банкетів.

Технологічні процеси офіційно-ділових прийомів.

Технологія гостинності.

Правила застольного етикету.

Література [1–4; 16; 18; 19; 24; 30; 42]

Тема 11. Автоматизація технологічних процесів ресторанних послуг

Автоматизація системи ресторанної індустрії.
Автоматизація технологічних процесів обслуговування.
Автоматизація технологічних процесів споживання ресторанних послуг.

Література [4; 16; 17; 19; 29; 30; 42]

Тема 12. Визначення якості надання ресторанних послуг

Основні умови підприємства, що забезпечує якість надання ресторанних послуг.
Використання методів, що визначають показники якості.
Оцінка рівня якості послуг.

Література [1–4; 8; 9; 23; 24]

ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Відповідно до навчального плану студенти виконують контрольну роботу. Номер варіанта завдання для контрольної роботи студент визначає за останньою цифрою номера своєї залікової книжки. Наприклад, якщо остання цифра номера залікової книжки “3”, студент вибирає варіант “3”.

Для послідовного і чіткого викладу матеріалу складається план роботи.

Під час виконання роботи необхідно використовувати джерела, наведені в навчальній програмі і рекомендовані на лекціях, а також підручники і нормативні акти, що відповідають темі роботи.

Обсяг контрольної роботи — не більше 20 сторінок формату А4. Контрольна робота повинна містити вступ, основну частину, висновки. Наприкінці роботи наводиться список використаної літератури, вказується дата виконання і ставиться підпис.

Після перевірки контрольної роботи і одержання позитивної оцінки студент допускається до екзамену

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ

1. Громадське харчування як сегмент індустрії гостинності.
2. Матеріальні та соціально-культурні складові послуг харчування. Соціально-економічні аспекти.
3. Тенденції розвитку громадського харчування.
4. Основні ознаки класифікації підприємств харчування.
5. Типи підприємств громадського харчування.
6. Основні ознаки класифікації кулінарної продукції.
7. Загальні вимоги до підприємств харчування.
8. Класифікація послуг харчування.
9. Вимоги до послуг харчування.
10. Структура, види і зміст технологічних процесів.
11. Що таке виробнича програма підприємства? Порядок розроблення та документального оформлення.
12. Що таке нормативно-технічна та технологічна документації?
13. Меню — основний елемент технологічного процесу.
14. Призначення і принципи складання меню.
15. Види меню (порціонних страв, меню банкетів, меню спеціальних видів обслуговування).
16. Естетичні та юридичні вимоги до меню.
17. Оформлення меню, прейскуранта.
18. Що таке торговельна, виробнича і просторова структури підприємства?
19. Схеми функціональних і технологічних потоків.
20. Функціонально-технологічні та санітарно-гігієнічні вимоги до експлуатації торговельних і виробничих приміщень.
21. Обладнання та устаткування технологічних процесів. Що таке атмосфера ресторану?
22. Технологічний процес санітарно-гігієнічної обробки столового посуду.
23. Предмети сервіровки, їх технологічне призначення.
24. Попередня сортировка столу до сніданку, обіду, вечері, банкету.
25. Що таке мистецтво оформлення столу?
26. Види складання серветок до сніданку, обіду, вечері, банкетів.
27. Структура і зміст забезпечуючого циклу.

28. Технологічні операції передзакупівельних процедур.
29. З яких процедур складається технологія закупок?
30. Характеристика технологічних операцій складського типу.
31. Вимоги до складських приміщень.
32. Фізіолого-гігієнічні основи раціонального харчування.
33. Структура і зміст технологічного процесу виробництва кулінарної продукції.
34. Технологічні стадії та операції технологічного процесу виробництва кулінарної продукції.
35. Прогнозування торгового обороту ресторану.
36. Розробка технологічних карт і схем технологічного процесу приготування справ.
37. Матеріально-технічне забезпечення технологічного процесу приготування їжі.
38. Технологічне забезпечення якості кулінарної продукції.
39. Функціонально-технологічні та санітарно-гігієнічні вимоги до технологічних ліній.
40. Структура і зміст технологічного процесу обслуговування.
41. Технологічні стадії та операції технологічного процесу обслуговування.
42. Вимоги до обслуговуючого персоналу.
43. Матеріально-технічне забезпечення технологічного процесу обслуговування.
44. Методи та техніка подачі страв і напоїв.
45. Система розрахунків за послуги харчування.
46. Технологія обслуговування за типом "шведський стіл".
47. Складові технологічного процесу обслуговування банкет-прийомів з повним технологічним циклом.
48. Функціонально-технологічні цикли банкетів і прийомів.
49. Технологічні процеси розважально-тематичних банкетів.
50. Технологічні процеси офіційно-ділових прийомів.
51. Що таке технологія гостинності?
52. Правила застольного етикету.
53. Що таке автоматизація системи ресторанної індустрії?
54. Що таке автоматизація технологічних процесів обслуговування?

55. Що таке автоматизація технологічних процесів споживання ресторанних послуг?
56. Основні умови підприємства, що забезпечує якість надання ресторанних послуг.
57. Як використовуються методи, що визначають показники якості?
58. Методи оцінювання рівня якості послуг.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. *Баранов В. С.* Технология производства продукции общественного питания: Учеб. для студ., обуч. по специальности “Технология и организация общественного питания”. — М.: Экономика, 1986. — 400 с.
2. *Беляев М. И.* Индустриальные технологии производства продукции общественного питания. — М.: Экономика, 1989. — 230 с.
3. *Бизнес-карта 2000.* Сервис: гостиницы, рестораны, казино, дискотеки, автосервис, охранные фирмы. Россия. Т. 1: Справ. изд. — М.: Агентство деловой информации, 2000. — 594 с.
4. *Билл Марвин.* Маркетинг ресторана: Как привлечь клиента и удержать в вашем ресторане. — М.: Изд-во Жигульского (ООО “Современные розничные и ресторанные технологии”), 2002. — 216 с.
5. *Биржаков Д.* Лучшие рецепты украинской кухни. — Донецк: ПКФ “БАО”, 2001. — 352 с.
6. *Биржаков М. Б., Никифоров В. И.* Индустрия туризма: Перевозки. — СПб.: Издат. дом Герда, 2001. — 400 с.
7. *Богушева В. И.* Бары и рестораны. Искусство обслуживания. — Ростов н/Д: Феникс, 1999. — 352 с.
8. *Борисова Ю. Н. и др.* Менеджмент гостиничного и ресторанного бизнеса: Пер. с англ. — М., 1997.
9. *Бородина В.* Ресторанно-гостиничный бизнес. — М.: Кн. мир, 2002. — 165 с.

10. *Бородина В. В.* Ресторанно-гостиничный бизнес. Учет, налоги, маркетинг, менеджмент. — М.: Кн. мир. — 2001. — 166 с.
11. *Браймер Р. А.* Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер. с англ. — М.: Аспект Пресс, 1995. — 382 с.
12. *Бутейкис Н. А.* Організація виробництва підприємств громадського харчування. — К.: Вища шк., 1990. — 128 с.
13. *Федорченко В. К., Мініч І. М.* Туристський словник-довідник: Навч. посіб. — К.: Дніпро, 2000. — 160 с.
14. *Дуденко Н. В., Павлоцька Л. Ф.* Фізіологія харчування: Навч. посіб. — Х.: НВФ “Студцентр”, 1999. — 392 с.
15. *Егер Еда, Оденвееллер Міхаель.* Основы харчування: Навч. посіб.: Пер. з нім. — К.: Вища шк., 1995. — 199 с.
16. *Ефремова М. В.* Основы технологии туристического бизнеса: Учеб. пособие. — М.: Ось-89, 1999. — 192 с.
17. *Замечательные уроки кулинарного искусства / Сост. А. Похлебки.* — Донецк: ПКФ “БАО”, 2000. — 224 с.
18. *Захарина А. И. и др.* География сферы обслуживания. — М.: Просвещение, 1980. — 274 с.
19. *Золин В. П.* Технологическое оборудование предприятий общественного питания: Учеб. для нач. проф. образование. — 2-е изд., стереотип. — М.: ИРПО, 2000. — 256 с.
20. *Зигель И. Л., Ленгер Х. Р.* Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания. — М.: ЗАО Изд-во Центр полиграф, 2002. — 288 с.
21. *Кабалкин А. Ю.* Законодательство в сфере обслуживания. — М.: Знание, 1984. — 168 с.
22. *Бабушкин Н.* Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. — Минск: Новое знание, 2000. — 216 с.
23. *Ковалев А. И.* Технология приготовления пищи. — М.: Деловая лит., 1999. — 480 с.
24. *Козлова А. В.* Стандартизация, метрология, сертификация в общественном питании. — М., 2001. — 160 с.
25. *Котлер Ф.* Маркетинг. Гостеприимство и туризм. — М.: ЮНИТИ, 2000 — 787 с.

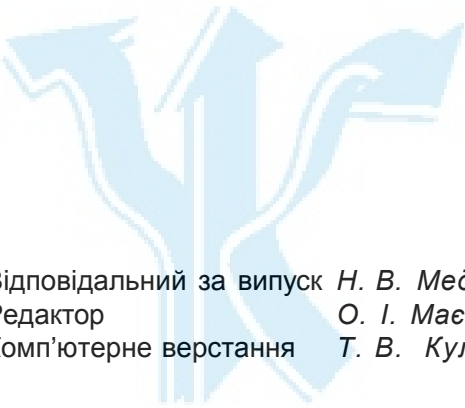
26. *Кристофер Эгертон-Томас*. Ресторанный бизнес. Как открыть и успешно управлять ресторанами: Пер. с англ. — М.: Росконсульт, 1999. — 272 с.
27. *Ляпина И.* Организация и технология гостиничного обслуживания. — М.: Турист, 1999. — 65 с.
28. *Надежин Н. А., Красильщиков В. А.* Современный ресторан и культура обслуживания. — М.: Экономика, 1980. — 128 с.
29. *Особенности* национального койтеринга // Ресторанная жизнь. — 2002. — № 6. — С. 8–9.
30. *Пономарьев П. Х., Сирохман І. В.* Безпека харчових продуктів та продовольчої сировини. — К.: Лібра, 1999. — 272 с.
31. *Продвижение* ресторанной услуги: цели и виды // Ресторанная жизнь.— 2002. — № 6. — С. 23.
32. *Простакова Т. М.* Технологии приготовления пищи. — Ростов н/Д, 1999. — 352 с.
33. *Пятницкая Н. А.* Организация производства и обслуживание в общественном питании. Практикум: Учеб пособие. — К.: Выща шк., 1990. — 184 с.
34. *Смоляр В. І.* Фізіологія та гігієна харчування: Підручник. — К.: Здоров'я, 2000. — 336 с.
35. *Справочник* директора предприятия. — 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 1998. — 704 с.
36. *Справочник* технолога общественного питания / А. И. Мглинец, Г. Н. Ловачова, Л. М. Плешина. — М.: Колос, 2000. — 416 с.
37. *Стандартизация* и управление качеством продукции: Учебник / Под ред. В. А. Штандарта. — М.: ЮНИТИ ДАНА, 1999. — 487 с.
38. *Стаценко В. В.* Главная технология успеха ресторанного бизнеса. Ч. 1.: Триумф вашего заведения. — Херсон: Олиплюс, 2002. — 550 с.
39. *Уніфіковані* технології готельних послуг: Навч. посіб. / За заг. ред. проф. В. К. Федорченка, Л. Г. Лукиянова, Т. Т. Дорошенко, І. М. Мініч. — К.: Вища шк., 2001. — 237 с.

40. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учебник: Пер. с англ. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 463 с.
41. Управление качеством: Учебник / Под ред. С. Д. Ильенковой. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 199 с.
42. Усов В. В. Организация обслуживания в ресторанах: Практ. пособие. — М.: Высш. шк., 1990. — 208 с.
43. Федцов В. Г. Профессиональная этика и культура бытового обслуживания. — М.: Легкая пищевая пром-сть, 1984. — 220 с.
44. Черных Н. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов. — М.: Сов. спорт, 2000. — 220 с.
45. Шаповалов Н. Н. Организация работы предприятий общественного питания. — М.: Экономика, 1994. — 235 с.



ЗМІСТ

Пояснювальна записка	3
Навчально-тематичний план вивчення дисципліни “Технологія ресторанної справи”	4
Програмний матеріал до вивчення дисципліни “Технологія ресторанної справи”	4
Вказівки до виконання контрольної роботи	8
Контрольні питання	9
Список рекомендованої літератури	11



Відповідальний за випуск *Н. В. Медведєва*
Редактор *О. І. Маєвська*
Комп'ютерне верстання *Т. В. Кулік*

МАУП
Зам. № ВКЦ-1998

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП