

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни

“ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ”
(для бакалаврів спеціальності “Туризм”)

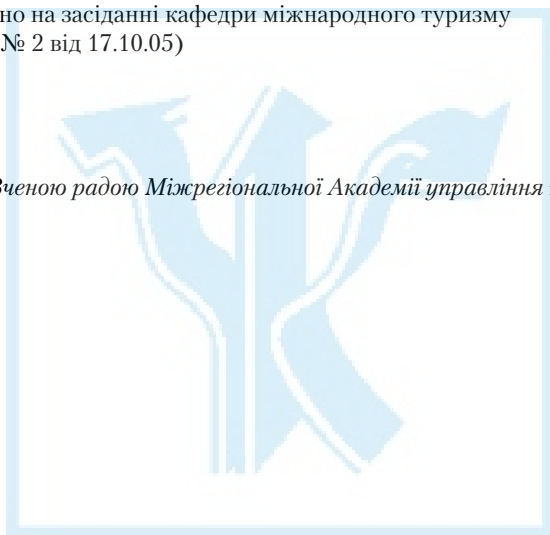
МАУП

Київ 2006

Підготовлено викладачем кафедри міжнародного туризму
(Запорізький ін-т) *В. А. Тувайкіним*

Затверджено на засіданні кафедри міжнародного туризму
(протокол № 2 від 17.10.05)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом



Тувайкін В. А. Навчальна програма дисципліни “Організація послуг харчування” (для бакалаврів спеціальності “Туризм”). – К.: МАУП, 2006. – 15 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, тематичний план, зміст дисципліни “Організація послуг харчування”, питання для самоконтролю, а також список літератури.

© Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП),
2006

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

На сучасному етапі розвитку туризму в Україні особлива увага приділяється соціальній сфері та якості обслуговування населення. Знання основ стратегічного бізнес-планування, маркетингу, високої культури обслуговування і стандартів якісної продукції харчування визначає успішну та ефективну роботу у сфері ресторанного бізнесу.

Зміст навчальної дисципліни “Організація послуг харчування” визначається сучасними вимогами до сфери туризму як пріоритетного напрямку розвитку економіки і культури України. Програму складено на основі наукових і практичних досліджень та розробок у галузі вдосконалення технологічних і виробничих процесів організації послуг харчування.

Мета й завдання навчальної дисципліни “Організація послуг харчування” в системі підготовки фахівців туристської галузі визначаються сучасними вимогами до сфери індустрії гостинності, де задоволення потреб споживачів є основним видом діяльності.

Методи навчання базуються на активному залученні слухачів до навчального процесу з використанням якісних матеріалів.

Програма дисципліни ознайомлює слухачів з організацією форм виробництва, аналізом їх застосування залежно від ситуації, організацією виробничих процесів, наданням послуг харчування різним категоріям користувачів.

Методика вивчення предмета базується на теоретичних і практичних знаннях.

Набуття теоретичних знань здійснюється у вигляді лекцій, бесід, проблемних семінарів, занять на виробництві тощо.

Мета практичних занять — закріпити теоретичні знання і набути практичних умінь і навичок з відповідних розділів предмета.

Практичне ознайомлення з підприємствами різної форми організації виробництва, практична участь у виробленні продукції на робочих місцях і технологічних лініях, аналіз виробничих ситуацій, проведення ділових і рольових ігор, проблемних семінарів дадуть змогу оволодіти навичками вирішення завдань технологічного та організаційного рівнів.

НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
вивчення дисципліни

“ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ”

№ пор.	Назва теми
1	Вступ до дисципліни “Організація послуг харчування”
2	Закони та принципи організації виробничих процесів і систем
3	Організаційні форми виробництва
4	Планування виробів і процесів у виробництві послуг харчування
5	Типологія елементів обслуговування
6	Планування послуг харчування та моделювання процесу надання послуг різним категоріям користувачів
7	Стандартизація та сертифікація послуг харчування
8	Організаційно-правова та нормативно-технічна документація, що регулює роботу підприємств громадського харчування

ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ
до вивчення дисципліни

“ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ”

Тема 1. Вступ до дисципліни “Організація послуг харчування”

1. Розвиток теорії та практики організації послуг харчування.
 - 1.1. Предмет та об’єкт вивчення навчальної дисципліни “Організація послуг харчування”.
 - 1.2. Еволюція організації послуг харчування.
 - 1.3. Таверни — прообрази сучасних ресторанів.
 - 1.4. Перша куховарська книга.
 - 1.5. Кав’ярні — прообраз сучасних кафе.
 - 1.6. Перший ресторан “Тур д’Аржан” — 1553 р.
 - 1.7. Франція — законодавиця мод у кулінарному мистецтві XI–XIX ст.
 - 1.8. Російський тип закладу: чайні, трактири.

2. Фактори рівня навчально-практичної підготовки виробництва.
 - 2.1. Технічні фактори.
 - 2.2. Організаційні фактори.
 - 2.3. Економічні фактори.
 - 2.4. Соціальні фактори.
3. Сучасні тенденції розвитку гостинності.
 - 3.1. Поглиблені спеціалізації.
 - 3.2. Створення регіональних, національних і міжнародних систем.
 - 3.3. Розвиток мережі малих підприємств.
 - 3.4. Упровадження в індустрію гостинності комп'ютерних технологій.

Література [3; 4; 6; 7; 15]

Тема 2. Закони та принципи організації виробничих процесів і систем

1. Що таке виробнича діяльність?
2. Що таке виробничий процес?
 - 2.1. Жива праця.
 - 2.2. Предмет праці.
 - 2.3. Знаряддя праці.
3. Організація виробництва.
4. Основні виробничі процеси.
5. Допоміжні виробничі процеси.
6. Обслуговуючі виробничі процеси.
7. Ступені автоматизації.
8. Специфічні процеси.
9. Тимчасові процеси.
10. Основні принципи організації виробничого процесу.
 - 10.1. Спеціалізація.
 - 10.2. Пропорційність.
 - 10.3. Паралельність.
 - 10.4. Прямоточність.
 - 10.5. Безперервність.
 - 10.6. Ритмічність.
 - 10.7. Автоматичність.
 - 10.8. Гнучкість.

Література [3; 4–7; 12]

Тема 3. Організаційні форми виробництва

1. Виробництво харчів.
2. Реалізація продукції.
3. Організація використання.
4. Цехова структура виробництва.
5. Безцехова структура виробництва.
6. Виробнича ділянка.
7. Технологічна лінія.
8. Робоче місце.
9. Виробнича структура підприємства.

Література [3–7]

Тема 4. Планування виробів і процесів у виробництві послуг харчування

1. Стратегічний план.
2. Місія. Визначення загальних цілей та завдань організації. Вимоги:
 - а) вимірювальність;
 - б) орієнтація до часу;
 - в) досяжність;
 - г) узгодженість одне з одним.
3. Вибір стратегії:
 - а) зменшення витрат;
 - б) пропонування унікальних послуг;
 - в) стратегія фокусування.
4. Генеральний або бізнес-план функціонування організації:
 - а) загальні ознаки підприємства та його філіалів;
 - б) послуги, що пропонуються, асортимент;
 - в) ринок і маркетинг;
 - г) система ціноутворення;
 - д) просування послуг харчування (матеріальних і нематеріальних);
 - е) вихід на інші ринки;
 - ж) збільшення прибутків.
5. Організаційна структура управління.
6. Виробництво та реалізація послуг.

Література [3; 4; 6; 7; 21; 23]

Тема 5. Типологія елементів обслуговування

1. Критичні елементи обслуговування:
 - а) безпека, комфорт;
 - б) здорова та смачна їжа;
 - в) бездоганне обслуговування;
 - г) гарна музикальна програма.
2. Нейтральні елементи обслуговування:
 - а) колір уніформи персоналу;
 - б) інтер'єр будівлі;
 - в) колір стін.
3. Елементи, які приносять задоволення:
 - а) обслуговування до останнього клієнта;
 - б) безкоштовні квіти жінкам на День народження;
 - в) безкоштовні напої.
4. Елементи, які приносять розчарування:
 - а) велика відстань від автозупинки до ресторану;
 - б) відмова від оплати за найбільш розповсюдженими кредитними картками;
 - в) нерозторопність персоналу.
5. Опитувальні листи.

Література [3; 5; 7; 8; 21]

Тема 6. Планування послуг харчування та моделювання процесу надання послуг різним категоріям користувачів

1. Фактори, що впливають на надання послуг харчування:
 1. Віковий:
 - а) проведення для дітей Дня ласунчика;
 - б) організація зустрічі ветеранів війни та праці.
 2. Релігійний:
 - а) меню ресторану для християн під час Великодня;
 - б) організація бенкету для мусульман.
 3. Соціальний:
 - а) проведення студентських вечірок;
 - б) святкування Дня металургів.
2. Щоквартальні виставки сезонних страв.
3. Щоквартальні проведення декад національної кухні.

4. Проведення конференцій користувачів.
 - а) вивчення попиту та пропозицій;
 - б) вивчення якості продукції та культури обслуговування;
 - в) вивчення формування попиту на нові види страв і виробів, а також нові види послуг.
5. Обслуговування в місцях масового скупчення населення.
6. Кейтерингове обслуговування.

Література [3; 5; 6; 8; 22]

Тема 7. Стандартизація та сертифікація послуг харчування

1. Загальні відомості про стандартизацію.
2. Цілі та завдання стандартизації.
3. Органи стандартизації в Україні.
4. Об'єкти стандартизації.
5. Галузь стандартизації.
6. Стандарт – нормативний документ.
7. Документ технічних умов.
8. Технічні вимоги до продукції громадського харчування.
9. Міжнародний стандарт ІСО 9004–2 “Загальне керівництво якістю та елементи системи якості”. “Керівні вказівки з послуг”.
10. Сертифікація.
11. Обов'язкова сертифікація.
12. Добровільна сертифікація.
13. Інспекційний контроль на відповідність сертифікаційній послугі.
14. Україна і ВТО.
15. Всесвітні вимірювальні стандарти.

Література [9–11; 17–20]

Тема 8. Організаційно-правова та нормативно-технічна документація, що регулює роботу підприємств громадського харчування

1. Закон “Про підприємства”.
2. Закон “Про захист приватної власності”.
3. Закон “Про захист прав користувачів”.
4. Загальні вимоги до підприємств громадського харчування.
5. Акт введення в експлуатацію підприємства.
6. Документ з надання категорії підприємству.
7. Збірники рецептів.

8. Галузеві стандарти.
9. Технологічні інструкції.
10. Технічні умови (ТУ).
11. Технологічні карти.
12. Калькуляційні картки.
13. Прейскуранти.
14. Асортиментний мінімум.
15. Меню.
16. Санітарний та контрольний журнали.
17. Вивіска про режим роботи підприємства.

Література [1; 2; 7; 13; 17]

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Характеристика давнього періоду розвитку послуг харчування.
2. Відмінності підприємств, що надають послуги харчування, між давнім і сучасним періодами.
3. Що таке якість послуги?
4. Характеристика послуги в сучасному суспільстві.
5. Хто є родоначальником кулінарного мистецтва в Європі?
6. Де і коли було відкрито перший ресторан?
7. Спеціалізовані підприємства м. Запоріжжя.
8. Підприємства швидкого харчування м. Запоріжжя.
9. На яких етапах виробництва послуг харчування використовуються комп'ютерні послуги?
10. Що таке виробничий процес?
11. Цілі та завдання виробничого процесу.
12. Робоча програма на день, тиждень, місяць.
13. Робоче завдання.
14. Посадові обов'язки працівників.
15. Роль менеджера в управлінні виробничим процесом.
16. Роль менеджера у зменшенні витрат виробництва.
17. Сутність гнучкості робочого часу в ресторані.
18. Сутність культури керівника підприємства.
19. Режим роботи виробництва та працівників.
20. Для чого потрібні контрольні листи?
21. Технологічні цикли приготування харчів.
22. Підприємства, де реалізуються кулінарні продукти.
23. Що є головним для відвідувача під час організації споживання харчів?

24. Цехова структура виробництва. Галузь її застосування.
25. Безцехова система. Галузь її застосування.
26. Заготівельні виробництва. Продукція для заготівельного виробництва.
27. Підприємства змішаного типу.
28. Стратегічний план підприємства.
29. Вимоги щодо вибору загальних цілей та завдань організації.
30. Вибір стратегії.
31. Зменшення витрат.
32. Пропозиція унікальних послуг.
33. Стратегія фокусування.
34. Основні вимоги до бізнес-плану.
35. Загальні ознаки підприємства.
36. Послуги, що пропонуються, асортимент.
37. Ринок і маркетинг.
38. Система ціноутворення.
39. Просування послуг харчування.
40. Організація структури управління.
41. Критичні елементи обслуговування.
42. Нейтральні елементи обслуговування.
43. Елементи, що дають задоволення.
44. Елементи, що розчаровують.
45. Опитувальні анкети.
46. Можливі заходи щодо послуг харчування для дітей.
47. Назвіть головні моменти надання послуг напередодні “8 Березня”, “Дня закоханих”.
48. Цілі та завдання проведення конференцій споживачів.
49. Що таке попит, який формується?
50. Кейтерінгове обслуговування.
51. Що таке стандарт?
52. Технологічні вимоги до продукції громадського харчування “напівфабрикати м’ясні”.
53. Контроль за якістю продукції послуг.
54. Зміст сертифікації.
55. Обов’язкова сертифікація.
56. Добровільна сертифікація.
57. Україна і ВТО.
58. Всесвітні вимірювальні стандарти.
59. Закон “Про захист прав користувачів”.

60. Загальні вимоги до підприємств громадського харчування.
61. Технологічна карта.
62. Технологічна інструкція.
63. Технологічні вимоги.
64. Калькуляційна картка.
65. Збірник рецептів.
66. Асортиментний мінімум.
67. Меню ресторану вищого гатунку.
68. Санітарні та контрольні журнали.
69. ДОСТ 30524–97. Вимоги до обслуговуючого персоналу.
70. ДОСТ 30523–97. Класифікація послуг громадського харчування.
71. ДОСТ 30390–95. Кулінарна продукція, що реалізується населенню.
72. ДОСТ 30389–95. Класифікація підприємств.



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., 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.: Изд. дом “Терда”, 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. з 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, Оденвеедлер Міхаель.* Основы харчування: Навч. посіб. / Пер. з нім. — К.: Вища шк., 1995. — 199 с.
16. *Ефремова М. В.* Основы технологии туристского бизнеса: Учеб. пособие. — М.: Ось-89, 1999. — 192 с.
17. *Замечательные уроки кулинарного искусства* / Сост. А. Похлебкин. — Донецк: ПКФ “БАО”, 2000. — 224 с.

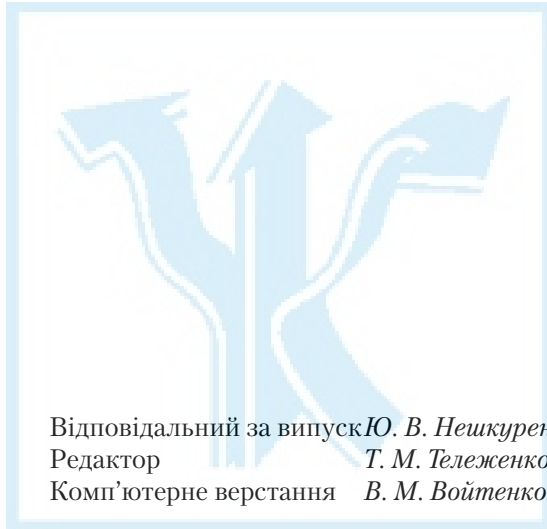
18. *Захарина А. И.* и др. География сферы обслуживания. — М.: Просвещение, 1980. — 274 с.
19. *Золин В. П.* Технологическое оборудование предприятий общественного питания: Учеб для проф. образования. — 2-е изд., стереотип. — М.: ИРПО, 2000. — 256 с.
20. *Зигель И. Л., Ленгер Х. Р.* Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания. — М., 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 пиццы. — 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 кейтеринга // Ресторанная жизнь. — 2002. — № 6. — С. 8–9.
30. *Пономарьов 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.* Технологи приготовления пиццы. — 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.: ЮНИТИДАНА, 1999. — 487 с.
38. *Стаценко В. В.* Главная технология успеха ресторанный бизнеса. — Ч. 1. Триумф вашего заведения. — Херсон: Оли-плюс, 2002. — 550 с.
39. *Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб.* / За заг. ред. В. К. Федорченка, Л. Г. Лук'янова, 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. пособ. — М.: Высш. шк., 1990. — 208 с.
43. *Федцов В. Г.* Профессиональная этика и культура бытового обслуживания. — М., 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.

МАУП

ЗМІСТ

Пояснювальна записка	3
Навчально-тематичний план вивчення дисципліни “Організація послуг харчування”	4
Програмний матеріал до вивчення дисципліни “Організація послуг харчування”	4
Питання для самоконтролю.....	9
Список рекомендованої літератури.....	12



МАУП

Зам. № ВКЦ-2473

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