

Міністерство освіти і науки України

Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини

**ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ
В ЗАКЛАДАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

Навчальний посібник

Умань 2021

УДК 640,4(075.8)

О-64

Рекомендовано до друку Вченою радою НН інституту економіки та бізнес-освіти (протокол № ___ від _____ 2021 р.)

Рецензенти:

Чирва О. Г. – доктор економічних наук, професор, професор кафедри маркетингу, менеджменту та управління бізнесом (Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини);

Петренко Н. О. – доктор економічних наук, професор, професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи (Уманський національний університет садівництва);

Тимчук С. В. – кандидат економічних наук, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи (Уманський національний університет садівництва).

Організація обслуговування в закладах індустрії гостинності / уклад.
О. В. Литвин, І. М. Кирилюк, Л. М. Нещадим. - Умань : Візаві. 2021. - 225 с.

У навчальному посібнику розкриваються основні поняття процесу обслуговування в закладах індустрії гостинності, питання організації роботи структурних підрозділів підприємств, які забезпечують обслуговування відвідувачів, роль сервісної діяльності та якості обслуговування. Посібник призначений для підготовки здобувачів вищої освіти ОПІ Готельно-ресторанна справа та ОПІ Туризм освітнього ступеня молодший бакалавр та бакалавр за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» і 242 «Туризм».

© Литвин О.В., Кирилюк І.М., Нещадим Л.М.

© Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини, 2021

ЗМІСТ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

РОЗДІЛ 1. ВИЗНАЧЕННЯ, ЗМІСТ ТА ОСОБЛИВОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ	6
1.1. Модель та основні концепції гостинності.....	6
1.2. Сутність та види готельних послуг.....	7
1.3. Особливості готельних послуг.....	12
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ ПІДХІД ДО КЛАСИФІКАЦІЇ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.....	15
2.1. Суть та основні принципи класифікації готельних підприємств.....	15
2.2. Проблема класифікації готельних підприємств у світовій туристичній індустрії.....	18
2.3. Класифікація підприємств готельного господарства України.....	22
РОЗДІЛ 3. ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ ТА ЇХ ПОСЛУГ	24
3.1. Типологія підприємств готельного господарства.....	24
3.2. Характеристика засобів розміщення готельного типу.....	28
РОЗДІЛ 4. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ФУНКЦІОНАЛЬНА СТРУКТУРА УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМИ КОМПЛЕКСАМИ.....	41
4.1. Поняття та види основних організаційних структур.....	41
4.2. Форми управління у готельній сфері.....	46
РОЗДІЛ 5. ОРГАНІЗАЦІЯ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.....	50
5.1. Сутність та особливості готельних послуг.....	50
5.2. Характеристика основних моделей гостинності.....	52
5.3. Поняття технології гостинності. Моделі сервісного процесу.....	54
РОЗДІЛ 6. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ТЕХНОЛОГІЯ БРОНЮВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ	59
6.1. Функції і завдання відділу бронювання в готелі.....	59
6.2. Типи резервування (бронювання).....	61
6.3. Технологія бронювання.....	63
РОЗДІЛ 7. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИЙОМУ-РОЗМІЩЕННЯ-ВИЇЗДУ ГОСТЕЙ У ГОТЕЛЬНИХ КОМПЛЕКСАХ.....	65
7.1. Технологія прийому й обслуговування гостей у закладі розміщення.....	65
7.2. Організація прийому, розміщення та виїзду гостей.....	67
7.3. Розрахунки за проживання й послуги в готелі.....	73
РОЗДІЛ 8. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ЕКСПЛУАТАЦІЇ НОМЕРНОГО ФОНДУ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	76
8.1. Сутність та структура служби експлуатації номерного фонду та обслуговування.....	76

8.2. Технологія прибиральних робіт в приміщеннях житлової групи.....	82
8.3. Технологія прибиральних робіт приміщень загального користування та території.....	84
8.4. Організація роботи білизняного господарства.....	86
РОЗДІЛ 9. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ.....	89
9.1 Сутність та класифікація додаткових послуг в готелі.....	90
9.2. Особливості надання транспортних послуг та бронювання квитків в готелі.....	92
9.3. Організація побутового обслуговування в готелі.....	93
РОЗДІЛ 10. ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ АНІМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ В ЗАКЛАДАХ РОЗМІЩЕННЯ.....	95
10.1. Сутність готельної анімації, її риси, функції.....	95
10.2. Технологія анімаційного процесу.....	98
10.3. Проектування анімаційних програм.....	100

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.

ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

РОЗДІЛ 11. КЛАСИФІКАЦІЯ ПІДПРИЄМСТВ І ПОСЛУГ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	103
11.1. Класифікація підприємств ресторанного господарства.....	103
11.2. Класифікація послуг закладів ресторанного господарства.....	106
РОЗДІЛ 12. ФОРМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ОСОБЛИВОСТІ ЇХ ЗАСТОСУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	110
12.1. Поняття основних видів обслуговування в закладах ресторанного господарства.	110
12.2. Поняття методів і форм обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.....	114
12.3. Види сервісу у закладах ресторанного господарства	116
РОЗДІЛ 13. ПІДГОТОВКА ДО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	119
13.1. Види приміщень для обслуговування споживачів, їх характеристика...	119
13.2. Види підсобних приміщень, їх характеристика.....	123
13.3. Обладнання торговельних приміщень.....	125
РОЗДІЛ 14. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	129
14.1. Сутність та види меню.....	129
14.2. Принцип складання меню та його оформлення.....	131
14.3. Карти напоїв та вимоги до їх складання.....	134
РОЗДІЛ 15. ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	136
15.1. Організація процесу очікування та зустрічі відвідувачів.....	136

15.2. Виконання замовлення та розрахунок з відвідувачами.....	141
15.3. Прибирання та заміна використаного посуду, приборів та білизни.....	143
РОЗДІЛ 16. ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА СТРАВАМИ ТА ЗАКУСКАМИ.....	145
16.1. Основні способи подавання страв і закусок.....	145
16.2. Правила подавання холодних страв і закусок.....	150
16.3. Правила подавання гарячих закусок.....	155
16.4. Правила подавання супів та бульйонів.....	158
16.5. Правила подавання других гарячих страв.....	160
16.6. Правила подавання солодких страв і фруктів.....	161
РОЗДІЛ 17. ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА НАПОЯМИ.....	167
17.1. Класифікація алкогольних і безалкогольних напоїв.....	167
17.2. Правила подавання аперитивів.....	171
17.3. Правила підбору та подачі напоїв до страв.....	171
17.4. Правила подавання вина у пляшках.....	175
17.5. Правила подавання чаю, кави, шоколаду та какао.....	178
РОЗДІЛ 18. ОБСЛУГОВУВАННЯ БЕНКЕТІВ, ВИДИ БЕНКЕТІВ, ЇХ КЛАСИФІКАЦІЯ.....	182
18.1. Класифікація бенкетів і прийомів.....	182
18.2. Порядок приймання і виконання замовлень на обслуговування бенкетів.....	183
18.3. Підготовка до проведення бенкету.....	184
РОЗДІЛ 19. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПРИ ГОТЕЛІ.....	187
19.1. Організація роботи закладів ресторанного господарства при готелі.....	187
19.2. Організація сніданку.....	188
19.3. Обслуговування в обідній час.....	191
19.4. Організація «шведського столу».....	192
19.5. Обслуговування в номерах готелю.....	195
19.6. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі.....	197
РОЗДІЛ 20. СПЕЦІАЛЬНІ ФОРМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	200
20.1. Організація кейтерингового обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.....	200
20.2. Організація музичного обслуговування у закладах ресторанного господарства.....	204
20.3. Організація та технологія обслуговування споживачів у місцях масового відпочинку, торгових центрах.....	207
20.4. Організація обслуговування учасників форумів, нарад, конференцій....	208
20.5. Організація обслуговування на транспорті.....	211
ТЕСТИ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ.....	218
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	224

ТЕСТИ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. За характером виробництва підприємства ресторанного господарства поділяються на:

- а) заготівельні, доготівельні;
- б) заготівельні, доготівельні, з повним циклом виробництва;
- в) універсальні, спеціалізовані.

2. Ресторани та бари поділяють на класи:

- а) перший, другий, третій;
- б) другий, перший, вищий, люкс;
- в) перший, вищий, люкс.

3. Площа торгового залу з естрадою і танцмайданчиком має становити не менше:

- а) 2 м² /місце;
- б) 5 м² /місце;
- в) 1 м² /місце.

4. За специфікою обслуговування споживачів бари поділяються на:

- а) нічні клуби, відео- та вар'єте-бари;
- б) VIP-, люкс- та преміум-бари;
- в) самообслуговуючі та з офіціантами.

5. Норма площі на одне посадочне місце в кафе становить:

- а) 2,5 м² ;
- б) 3 м² ;
- в) 1,6 м² .

6. Підприємство ресторанного господарства, яке в основному реалізує змішані, міцні алкогольні, слабоалкогольні та безалкогольні напої, закуски, десерти:

- а) ресторан;
- б) бар;
- в) кафе.

7. На які класи підрозділяються певні типи закладів ресторанного господарства?

- а) «люкс», «вищий», «перший»;
- б) «люкс», «вищий», «перший», «другий»;
- в) «люкс», «вищий», «перший», «другий», «третій»;

8. Визначте суб'єкта господарювання в ресторанному господарстві, який здійснює роздрібну торгівлю алкогольними напоями і тютюновими виробами тільки за наявності ліцензії:

- а) ресторани з державною формою власності;
- б) кафе з колективною формою власності;
- в) усі відповіді правильні.

9. Підприємства з вузьким асортиментом продукції:

- а) спеціалізовані
- б) універсальні

в) вузькоспеціалізовані

10. Класи підприємств ресторанного господарства:

а) люкс, перший

б) універсальні, спеціалізовані

в) люкс, вищий, перший

11. Вишуканий інтер'єр, широкий вибір послуг властивий ресторанам класу:

а) вищий

б) люкс

в) перший

12. Оригінальний інтер'єр, комфортність послуг на належному рівні, властивий ресторанам класу:

а) вищий

б) люкс

в) перший

13. Гармонійність, комфортність і вибір послуг властивий ресторанам класу:

а) вищий

б) люкс

в) перший

14. Заклад ресторанного господарства – це:

а) сукупність усіх підрозділів з урахуванням взаємозв'язків між ними;

б) організаційна структурна одиниця РГ, що здійснює виробничо-торгівельну діяльність, реалізує продукцію власного виробництва і покупок товарів, а також здійснює організацію відпочинку та дозвілля споживачів;

в) вид економічної діяльності суб'єктів господарювання із задоволення потреб споживачів у харчуванні з організації дозвілля.

15. Які бувають способи доставки товарів?

а) централізована, децентралізована;

б) централізована, не централізована;

в) децентралізована, індивідуальна.

16. За організацією праці офіціантів розрізняють:

а) бригадну, групову;

б) індивідуальну, бригадну;

в) індивідуальну, групову, бригадну;

17. Яке підприємство ресторанного господарства призначене для реалізації страв масового попиту, що різняться за днями тижня?

а) їдальня;

б) кафе;

в) ресторан.

18. Яке підприємство ресторанного господарства призначене для реалізації вино-горілчаних напоїв, змішаних напоїв, страв і закусок за барною стійкою?

а) бар;

- б) кафе;
- в) ресторан.

19. Після фірмових страв в меню вказують:

- а) холодні закуски;
- б) гарячі закуски;
- в) десерти.

20. Гарячі закуски в меню розміщують після:

- а) перших страв;
- б) холодних закусок;
- в) других страв.

21. Функція виробництва:

а) виступає як необхідна передумова для виконання функції організації споживання;

б) виступає як додаткова, необхідна в умовах товарно-грошових відносин; в) підкреслює специфіку підприємств харчування, тобто існування товарного виробництва і дія закону вартості.

22. Функція реалізації:

а) виступає як необхідна передумова для виконання функції організації споживання;

б) виступає як додаткова, необхідна в умовах товарно-грошових відносин;

в) є необхідним слідством і завершуючим моментом виробництва.

23. Якість обслуговування впливає на:

- а) форми і методи обслуговування;
- б) результати фінансової діяльності закладу ресторанного господарства;
- в) своєчасні розрахунки з постачальниками.

24. « du jour » це меню:

- а) циклічне;
- б) порційних страв;
- в) «окремого» дня.

25. Яке з даних меню раціональне для fastfood:

- а) циклічне;
- б) порційне;
- в) загального столу.

26. Скільки існує основних видів меню:

- а) 5;
- б) 7;
- в) 3.

27. Яка з даних послідовностей страв у меню є вірною:

- а) гарнір/гарячі закуски/другі страви;
- б) холодні закуски/перші страви/ солодкі страви;
- в) гарячі страви/гарніри/напої.

28. Желе і муси відносять до:

- а) напоїв;
- б) кондитерських і хлібобулочних виробів;
- в) солодких страв.

29. Який з даних видів посуду має місткість 900 см³:

- а) кісе;
- б) піала;
- в) супниця з кришкою. 7

30. Яка з цих тарілок є найменшою за розміром:

- а) пиріжкова;
- б)закусочна;
- в) столова мілка.

31. Для подання м'ясних, овочевих асорті, холодних страв з птиці, дичини використовується блюдо:

- а) кругле;
- б) овальне;
- в) прямокутне.

32. Чарка модерна має місткість:

- а) 100;
- б) 50;
- в) 75.

33. Для білих сухих вин та напівсолодких столових вин використовують чарку:

- а) рейнвейну;
- б) лафітну;
- в) коньячну.

34. Кафе - це....

- а) підприємство харчування ,що реалізує широкий асортимент гарячих,холодних напоїв,солодких страв,кондитерських виробів, у якому застосовується самообслуговування або обслуговування офіціантами;
- б) підприємство харчування,що реалізує млинці,оладки;
- в) підприємство харчування з обмеженим асортиментом страв нескладного приготування та швидкого обслуговування;

35. Технологічну картку приготування страви підписують:

- а) директор, кухар, офіціант;
- б) бухгалтер, адміністратор, завідувач виробництвом;
- в) директор, бухгалтер, завідувач виробництвом.

36. Основний документ в якому плануються технологія виробництва обсяги робіт, засоби виробництва і робоча сила, необхідна для їх виконання, а також розмір матеріальних витрат – це:

- а) збірник рецептур страв і кулінарних виробів;
- б) технологічна карта;
- в) санітарні норми і правила.

37. Обов'язковим доповненням інтер'єру є:

- а) кольорова мозаїка;

- б) розписи на стінах;
- в) озеленення, живі квіти.

38. Місцеве освітлення в ресторанному закладі застосовується для:

- а) загального освітлення світильниками, розміщеними під стелею;
- б) розсіяного освітлення у площині підвісної стелі з інтенсивним освітленням танцювального майданчика, естради;
- в) освітлення окремих зон або ділянок залу, столів, елементів оформлення за допомогою бра, торшерів, настільних ламп.

39. Чарка лікерна вміщує, см³:

- а) 25;
- б) 50;
- в) 75.

40. Чарка коньячна вміщує, см³:

- а) 30;
- б) 75;
- в) 125.

41. Чарка для подавання рожевого вина має вигляд:

- а) груші;
- б) циліндра;
- в) тюльпана.

42. Має відігнутий носик для зручності порціювання:

- а) ложка для соусів;
- б) ложка фігурна;
- в) ложка для салатів.

43. Повне обслуговування офіціантами включає наступні операції:

- а) одержання продукції, доставка її в зал, подавання страв і напоїв у «стіл», збирання посуду;
- б) прийом замовлення, досервірування столу згідно замовлення, одержання продукції, доставка продукції в зал, показ страв і напоїв, подавання їх в обніс, збирання посуду, розрахунок;
- в) одержання продукції, доставка її в зал, показ замовленої продукції, перекладання її у посуд для прийому їжі за допомогою приставного столу, подавання страв і напоїв, розрахунок;

44. Попереднє сервірування столу до сніданку в ресторані включає:

- а) закусочну тарілку, столові набори, пиріжкову тарілку, полотняну серветку, фужер;
- б) дрібну столову тарілку, закусочні набори, пиріжкову тарілку, полотняну серветку;
- в) закусочні набори, полотняну серветку, пиріжкову тарілку, фужер, спеції, квіти;

45. За яких умов в попередню сервіровку в ресторані включається попільничка?

- а) як обов'язковий елемент сервірування;
- б) якщо в залі ресторану дозволено палити;

в) якщо в закладі немає кімнати для паління;

46. Людина, яка виконує роботу з обслуговування гостей, але приймає замовлення від бармена або від баркоміса в самому барі, а також займається розрахунками:

- а) бартендер;
- б) бармен;
- в) супервізор бару.

47. Укажіть, у яких закладах ресторанного господарства допускається самообслуговування:

- а) у ресторанах класу люкс;
- б) у ресторанах вищого класу;
- в) у закладах швидкого обслуговування;.

48. Вкажіть форми самообслуговування у закладах ресторанного господарства – за участю персоналу в обслуговуванні:

- а) за абонементом;
- б) за чеками;
- в) повне і часткове обслуговування.

49. Укажіть метод самообслуговування у закладі ресторанного господарства – за способом розрахунку зі споживачами:

- а) повне обслуговування;
- б) часткове обслуговування;
- в) за абонементом, чеками.

50. Меню – це:

- а) перелік страв та напоїв, покупних товарів із зазначенням ціни, яке має у закладі ресторанного господарства протягом усього часу роботи залу;
- б) перелік страв, кулінарних, борошняних кондитерських, булочних виробів та напоїв власного виробництва із зазначенням виходу та ціни однієї порції, яке має у закладі ресторанного господарства протягом усього часу роботи залу;
- в) перелік страв та напоїв із зазначенням виходу та кількості страв.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури. 2009. 342 с.
2. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. К.: Держспоживстандарт України, 2004. 11с.
3. Карпенко В.Д., Рогова А.Л., Шкарлупа В.Г. Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування: навчальний посібник. К.: НМЦ Укоопосвіта, 2003. 248 с.
4. Ковешніков В.С., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Видавництво ЛіраК, 2018. 564 с.
5. Левицька І. В., Корж Н. В., Онищук Н. В. Готельна справа: навчальний посібник. К.:Київ.нац.торг.-екон.ун-т,. Вінниця, ПП «ТД«Едельвейс і К» 2015. 580 с.
6. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навчальний посібник. К.: Кондор-Видавництво, 2012. 346с.
7. Мальська, М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) . К. : Центр учбової літератури, 2013. 303 с.
8. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганіч Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручник. К.: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
9. Малюк Л. П., Варапаєв О. М., Цюлковська А. В Сервісологія та сервісна діяльність: навчальний посібник / Л. П.Малюк,. Х. : ХДУХТ, 2009. 211 с.
10. Менеджмент ресторанного господарства: навчальний посібник / За ред. Г.Т. П'ятницької. К. : КНТЕУ, 2008. 374 с.
11. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. К.: Ліра-К, 2015. 388 с.
12. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.: [для закладів вищої освіти] / За заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. 484 с.
13. Основи готельно-ресторанної справи : навч. посіб. [уклад. І. М. Поворознюк.].Умань : Візаві, 2020. 191 с.
14. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник:[для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов. К.: Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
15. Сало Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу: ресторанна справа : довідник офіціанта / Сало Я. М. Львів : Афіша, 2007. 294 с.

16. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А.Д. Чудновского. М. : Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ», ЭКМОС, 2003. 447 с.