

ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА

ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА

М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич

М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич

**РЕСТОРАННА СПРАВА:
ТЕХНОЛОГІЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ
ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ
(ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА)**

**РЕСТОРАННА СПРАВА:
ТЕХНОЛОГІЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ
ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ
(ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА)**

ПІДРУЧНИК

ПІДРУЧНИК

Київ
«Центр учбової літератури»
2013

Київ
«Центр учбової літератури»
2013

УДК 642.5(075.8)
ББК 65.431я73
М 21

*Рекомендовано до друку
Вченою радою географічного факультету
Львівського національного університету імені Івана Франка
(протокол № 6 від 19.09.2012 р.)*

Рецензенти:

Кравців Василь Степанович – доктор економічних наук, професор, директор інституту регіональних досліджень НАН України;

Любіцева Ольга Олександрівна – доктор географічних наук, професор, завідувач кафедри країнознавства та туризм Київського національного університету імені Тараса Шевченка;

Андрушків Богдан Миколайович – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри менеджменту підприємницької діяльності ТНТУ ім. І. Пулюя.

М 21 Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) [текст] підручник // М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич – К.: «Центр учбової літератури», 2013. – 304 с.

ISBN 978-617-673-162-7

У підручнику розглянуто теоретичні, технологічні та організаційно-практичні засади організації ресторанної справи. Висвітлено питання організації та структури виробництва підприємств ресторанного господарства, організації процесів обслуговування, а також особливості обслуговування туристів. Подано контрольні запитання та завдання для самоконтролю, додатковий і довідковий матеріал з метою кращого опанування студентами знань, навиків та методів покликані якнайповніше з'ясувати сутність ресторанного господарства у світі і в Україні.

Підручник призначено для студентів вищих навчальних закладів спеціальностей 7.03060101 «менеджмент організацій і адміністрування» та 7.14010301 «туризмознавство», а також фахівців ресторанного бізнесу.

УДК 642.5(075.8)
ББК 65.431я73

ISBN 978-617-673-162-7

© Мальська М.П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М., 2013.
© «Видавництво «Центр учбової літератури», 2013.

УДК 642.5(075.8)
ББК 65.431я73
М 21

*Рекомендовано до друку
Вченою радою географічного факультету
Львівського національного університету імені Івана Франка
(протокол № 6 від 19.09.2012 р.)*

Рецензенти:

Кравців Василь Степанович – доктор економічних наук, професор, директор інституту регіональних досліджень НАН України;

Любіцева Ольга Олександрівна – доктор географічних наук, професор, завідувач кафедри країнознавства та туризм Київського національного університету імені Тараса Шевченка;

Андрушків Богдан Миколайович – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри менеджменту підприємницької діяльності ТНТУ ім. І. Пулюя.

М 21 Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) [текст] підручник // М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич – К.: «Центр учбової літератури», 2013. – 304 с.

ISBN 978-617-673-162-7

У підручнику розглянуто теоретичні, технологічні та організаційно-практичні засади організації ресторанної справи. Висвітлено питання організації та структури виробництва підприємств ресторанного господарства, організації процесів обслуговування, а також особливості обслуговування туристів. Подано контрольні запитання та завдання для самоконтролю, додатковий і довідковий матеріал з метою кращого опанування студентами знань, навиків та методів покликані якнайповніше з'ясувати сутність ресторанного господарства у світі і в Україні.

Підручник призначено для студентів вищих навчальних закладів спеціальностей 7.03060101 «менеджмент організацій і адміністрування» та 7.14010301 «туризмознавство», а також фахівців ресторанного бізнесу.

УДК 642.5(075.8)
ББК 65.431я73

ISBN 978-617-673-162-7

© Мальська М.П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М., 2013.
© «Видавництво «Центр учбової літератури», 2013.

ЗМІСТ

Передмова	6
1. Історія розвитку закладів ресторанного господарства	8
1.1. Виникнення перших закладів харчування	8
1.2. Розвиток кулінарного мистецтва	11
1.3. Виникнення нових закладів харчування у XVI – на початку XX ст.	12
1.4. Сучасні тенденції розвитку ресторанного господарства у світі та Україні	17
2. Особливості організації та управління підприємствами ресторанного господарства	27
2.1. Поняття ресторанного господарства та його місце в індустрії гостинності	27
2.2. Основні типи підприємств ресторанного господарства ..	29
2.3. Класифікація підприємств ресторанного господарства ..	35
2.4. Види організаційно-правових форм підприємств ресторанного господарства	44
2.5. Структури управління підприємствами ресторанного господарства	47
2.6. Особливості послуг закладів ресторанного господарства	55
3. Технологічні процеси виробництва продукції ресторанного господарства	60
3.1. Поняття технології та технологічних процесів	60
3.2. Стадії технологічного процесу виробництва продукції в закладах ресторанного господарства	62
3.3. Принципи складання рецептур на продукцію ресторанного господарства	72
3.4. Загальна характеристика продукції підприємств ресторанного господарства	81
4. Організація та структура виробництва підприємств ресторанного господарства	99

ЗМІСТ

Передмова	6
1. Історія розвитку закладів ресторанного господарства	8
1.1. Виникнення перших закладів харчування	8
1.2. Розвиток кулінарного мистецтва	11
1.3. Виникнення нових закладів харчування у XVI – на початку XX ст.	12
1.4. Сучасні тенденції розвитку ресторанного господарства у світі та Україні	17
2. Особливості організації та управління підприємствами ресторанного господарства	27
2.1. Поняття ресторанного господарства та його місце в індустрії гостинності	27
2.2. Основні типи підприємств ресторанного господарства ..	29
2.3. Класифікація підприємств ресторанного господарства ..	35
2.4. Види організаційно-правових форм підприємств ресторанного господарства	44
2.5. Структури управління підприємствами ресторанного господарства	47
2.6. Особливості послуг закладів ресторанного господарства	55
3. Технологічні процеси виробництва продукції ресторанного господарства	60
3.1. Поняття технології та технологічних процесів	60
3.2. Стадії технологічного процесу виробництва продукції в закладах ресторанного господарства	62
3.3. Принципи складання рецептур на продукцію ресторанного господарства	72
3.4. Загальна характеристика продукції підприємств ресторанного господарства	81
4. Організація та структура виробництва підприємств ресторанного господарства	99

4.1. Загальні вимоги до матеріальної бази для організації обслуговування відвідувачів	99
4.2. Структура виробництва	102
4.3. Приміщення для споживачів	109
4.4. Обладнання і меблі для торгових приміщень	119
4.5. Столовий посуд, приладдя та білизна	123
5. Організація та технологія процесів обслуговування на підприємствах ресторанного господарства	140
5.1. Підготовка приміщень до обслуговування відвідувачів	140
5.2. Організація обслуговування відвідувачів	149
5.3. Класифікація умов харчування та методів обслуговування	162
5.4. Види сервісу	170
5.5. Поняття, класифікація та порядок розробки меню	174
6. Організація обслуговування туристів	181
6.1. Загальна характеристика організації послуг харчування туристів	181
6.2. Обслуговування туристів у закладах розміщення	185
6.3. Організація харчування в готельному номері	188
6.4. Організація харчування туристів, які подорожують з діловою метою	191
6.5. Організація харчування в спортивному туризмі	195
6.6. Організація харчування в релігійному туризмі	197
6.7. Організація харчування туристів у транспортних подорожах і під час транспортного обслуговування	198
6.8. Організація харчування туристів, які подорожують з лікувально-оздоровчою метою	203
6.9. Організація харчування в зеленому туризмі	206
7. Якість обслуговування на підприємствах ресторанного господарства	209
7.1. Поняття якості послуг на підприємствах ресторанного господарства	209
7.2. Якість ресторанної продукції	211
7.3. Організація контролю за якістю продукції	218
7.4. Вимоги до закладів ресторанного господарства	224

4.1. Загальні вимоги до матеріальної бази для організації обслуговування відвідувачів	99
4.2. Структура виробництва	102
4.3. Приміщення для споживачів	109
4.4. Обладнання і меблі для торгових приміщень	119
4.5. Столовий посуд, приладдя та білизна	123
5. Організація та технологія процесів обслуговування на підприємствах ресторанного господарства	140
5.1. Підготовка приміщень до обслуговування відвідувачів	140
5.2. Організація обслуговування відвідувачів	149
5.3. Класифікація умов харчування та методів обслуговування	162
5.4. Види сервісу	170
5.5. Поняття, класифікація та порядок розробки меню	174
6. Організація обслуговування туристів	181
6.1. Загальна характеристика організації послуг харчування туристів	181
6.2. Обслуговування туристів у закладах розміщення	185
6.3. Організація харчування в готельному номері	188
6.4. Організація харчування туристів, які подорожують з діловою метою	191
6.5. Організація харчування в спортивному туризмі	195
6.6. Організація харчування в релігійному туризмі	197
6.7. Організація харчування туристів у транспортних подорожах і під час транспортного обслуговування	198
6.8. Організація харчування туристів, які подорожують з лікувально-оздоровчою метою	203
6.9. Організація харчування в зеленому туризмі	206
7. Якість обслуговування на підприємствах ресторанного господарства	209
7.1. Поняття якості послуг на підприємствах ресторанного господарства	209
7.2. Якість ресторанної продукції	211
7.3. Організація контролю за якістю продукції	218
7.4. Вимоги до закладів ресторанного господарства	224

7.5. Стандартизація та сертифікація	227
Список використаних джерел	239
Додаток А. Хронологічна таблиця розвитку закладів ресторанного господарства	245
Додаток Б. Національні особливості харчування в різних країнах світу.....	247

7.5. Стандартизація та сертифікація	227
Список використаних джерел	239
Додаток А. Хронологічна таблиця розвитку закладів ресторанного господарства	245
Додаток Б. Національні особливості харчування в різних країнах світу.....	247

ПЕРЕДМОВА

Ресторанне господарство – це сфера людської діяльності, що в останні роки стрімко розвивається. У всьому цивілізованому світі воно є одним із найбільш розповсюджених видів малого бізнесу, тому між закладами та підприємствами постійно точиться боротьба за оптимальне позиціонування на ринку та найбільш перспективні його сегменти; за пошук нових та утримання постійних клієнтів. Експерти вважають, що український ресторанний ринок розвивається дуже динамічно: збільшилась кількість ресторанів та інших підприємств ресторанного господарства; поліпшилися їх зовнішній вигляд і асортимент пропонованих страв і напоїв. Однак до повного насичення ще далеко. Наприклад, в Америці на 600-700 мешканців припадає 1 ресторан, а в Києві – 1 на 3,5 тисяч. Отже, кількість ресторанів буде зростати, водночас і конкуренція стане жорсткішою.

Роль ресторанного господарства на сучасному етапі визначається характером і масштабами потреб людей у послугах з організації споживання матеріальних і духовних благ у недомашніх умовах. Ресторатори в конкурентній боротьбі за споживачів використовують різні інструменти: авторську, креативну та кухню ф'южн спрямування, в останні роки – молекулярну; високоякісне спеціалізоване та поліфункціональне устаткування; висококласні посуд та аксесуари сервірування; сучасний дизайн; музичне обслуговування, в тому числі шоу-програми, пропонують послуги сомельє, фумельє, бариста, впроваджують різні дисконтні програми та інші атрактивні елементи тощо.

Послуги закладів ресторанного господарства є важливим елементом обслуговування туристів. Ця сфера в комплексі туристичних послуг швидко розвивається і в майбутньому може стати важливим сектором туристичної діяльності. Зберігаючи кращі традиції національної кухні, заклади ресторанного господарства є візитною карткою гостинності кожного міста та й усієї України, популярною формою проведення дозвілля та спілкування, ознакою престижу і добробуту.

У підручнику аналізуються етапи становлення й розвитку ресторанного господарства у світі та Україні, охарактеризовані

ПЕРЕДМОВА

Ресторанне господарство – це сфера людської діяльності, що в останні роки стрімко розвивається. У всьому цивілізованому світі воно є одним із найбільш розповсюджених видів малого бізнесу, тому між закладами та підприємствами постійно точиться боротьба за оптимальне позиціонування на ринку та найбільш перспективні його сегменти; за пошук нових та утримання постійних клієнтів. Експерти вважають, що український ресторанний ринок розвивається дуже динамічно: збільшилась кількість ресторанів та інших підприємств ресторанного господарства; поліпшилися їх зовнішній вигляд і асортимент пропонованих страв і напоїв. Однак до повного насичення ще далеко. Наприклад, в Америці на 600-700 мешканців припадає 1 ресторан, а в Києві – 1 на 3,5 тисяч. Отже, кількість ресторанів буде зростати, водночас і конкуренція стане жорсткішою.

Роль ресторанного господарства на сучасному етапі визначається характером і масштабами потреб людей у послугах з організації споживання матеріальних і духовних благ у недомашніх умовах. Ресторатори в конкурентній боротьбі за споживачів використовують різні інструменти: авторську, креативну та кухню ф'южн спрямування, в останні роки – молекулярну; високоякісне спеціалізоване та поліфункціональне устаткування; висококласні посуд та аксесуари сервірування; сучасний дизайн; музичне обслуговування, в тому числі шоу-програми, пропонують послуги сомельє, фумельє, бариста, впроваджують різні дисконтні програми та інші атрактивні елементи тощо.

Послуги закладів ресторанного господарства є важливим елементом обслуговування туристів. Ця сфера в комплексі туристичних послуг швидко розвивається і в майбутньому може стати важливим сектором туристичної діяльності. Зберігаючи кращі традиції національної кухні, заклади ресторанного господарства є візитною карткою гостинності кожного міста та й усієї України, популярною формою проведення дозвілля та спілкування, ознакою престижу і добробуту.

У підручнику аналізуються етапи становлення й розвитку ресторанного господарства у світі та Україні, охарактеризовані

сучасний стан галузі в державі, проблеми і перспективи розвитку ресторанного господарства. Описані основні підходи до класифікації підприємств ресторанного господарства, їх типи та коротка характеристика, узагальнено світовий досвід управління підприємствами ресторанного господарства.

Увагу зосереджено на засадах організації технологічного процесу надання послуг харчування, а саме: на стадіях технологічного процесу виробництва продукції в закладах ресторанного господарства, принципах складання рецептур на продукцію ресторанного господарства, загальній характеристиці продукції підприємств ресторанного господарства.

Висвітлено питання організації та структури виробництва підприємств ресторанного господарства; організації процесів обслуговування, а також особливості обслуговування туристів.

У підручнику вміщено запитання для самоконтролю, значний додатковий і довідковий матеріал, покликаний допомогти якнайповніше з'ясувати сутність ресторанного господарства у світі і в Україні.

Видання призначене для студентів вищих навчальних закладів і фахівців ресторанного бізнесу.

сучасний стан галузі в державі, проблеми і перспективи розвитку ресторанного господарства. Описані основні підходи до класифікації підприємств ресторанного господарства, їх типи та коротка характеристика, узагальнено світовий досвід управління підприємствами ресторанного господарства.

Увагу зосереджено на засадах організації технологічного процесу надання послуг харчування, а саме: на стадіях технологічного процесу виробництва продукції в закладах ресторанного господарства, принципах складання рецептур на продукцію ресторанного господарства, загальній характеристиці продукції підприємств ресторанного господарства.

Висвітлено питання організації та структури виробництва підприємств ресторанного господарства; організації процесів обслуговування, а також особливості обслуговування туристів.

У підручнику вміщено запитання для самоконтролю, значний додатковий і довідковий матеріал, покликаний допомогти якнайповніше з'ясувати сутність ресторанного господарства у світі і в Україні.

Видання призначене для студентів вищих навчальних закладів і фахівців ресторанного бізнесу.