

**Тема 1. Вступ. Основні типи закладів ресторанного господарства, їх характеристика**

**ЛЕКЦІЯ № 1**

**Тема лекції. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності**

**Ключові терміни:** заклади харчування, технологія гостинності, процес обслуговування, функції ресторанного господарства, продукт ресторанного господарства

**ПЛАН**

1. Вступ. Навчально-виховне завдання і структура предмету.
2. Сутність і соціально-економічне значення ресторанного господарства.
3. Роль ресторанного господарства в індустрії гостинності

**Рекомендовані джерела**

1.	Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: Підручник для ВУЗів. Видання 2-ге перероб і доп./За заг. ред. проф. Н.А. П'ятницької. К.: Кондор-Видавництво, 2015. 557 с.	11-14
2.	Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. 2-ге вид. Київ. Ліра К, 2015. – 338 с.	7-9
3.	Мальська М.П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія і практика) [текст] підручник // М.П. Мальська, О.М. Ганич. Київ. Центр учбової літератури, 2017. 304 с.	6-17
4.	Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: Навчальний посібник./ О.В. Новікова та ін. – Х.: Світ Книг, 2014. – 411 с.	9-13
5.	<a href="http://westudents.com.ua/knigi/609-organzatsya-restorannogo-gospodarstva-arhpov-vv.html">http://westudents.com.ua/knigi/609-organzatsya-restorannogo-gospodarstva-arhpov-vv.html</a>	

## **1. Вступ. Навчально-виховне завдання і структура предмету**

Дисципліна «Організація ресторанного обслуговування» входить до навчального плану для підготовки студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «молодший спеціаліст», спеціальності «Туризм» 242.

Головною метою курсу, як наукової дисципліни, є формування у студентів системи знань щодо раціональної організації функціонально-технологічних процесів ресторанних послуг, їх найбільш ефективного виконання, внутрішнього упорядкування, взаємодії і узгодженості.

Завданням вивчення курсу є – теоретична і практична підготовка студентів щодо формування знань, вмінь і навичок організації обслуговування в сфері ресторанного господарства.

*Метою вивчення дисципліни є формування системи теоретичних знань та практичних навичок щодо організації процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства; а також організації обслуговування споживачів під час проведення спеціальних заходів, у місцях відпочинку, на пасажирському транспорті, туристів в закладах ресторанного господарства.*

Основною складовою діяльності закладів ресторанного господарства є надання послуг харчування, якість надання яких, напряду залежить від організаційних аспектів обслуговування.

Програмою предмету «Організація ресторанного обслуговування» передбачено формування теоретичних знань, практичних умінь і навичок організації обслуговування в сфері ресторанного господарства.

Вивчення предмету завершується складанням заліку.

## **2. Сутність та соціально-економічне значення ресторанного господарства**

Ресторанне господарство посідає певне місце у виробництві, реалізації та організації харчування населення. Через ресторанне господарство вирішуються важливі соціально-економічні завдання, пов'язані з організацією раціонального харчування, підвищенням працездатності організованого контингенту:

школярів, учнів, професійно-технічних училищ, студентів технікумів, інститутів, робітників промислових підприємств тощо; збільшенням вільного часу і створенням можливостей для культурного проведення дозвілля різних груп населення; раціональним використанням продовольчих, матеріальних і трудових ресурсів.

Послугами підприємств ресторанного господарства користується значна частина громадян, особливо міст. Ресторанне господарство спеціалізується водночас на виробництві і реалізації продуктів харчування, організації їх споживання населенням безпосередньо на підприємствах галузі – їдальнях, кафе, ресторанах, тобто там, де ці продукти(страви) приготовлено

До сфери ресторанного господарства належать такі основні типи закладів: ресторан, кафе, бар, буфет, закусочна, їдальня, бар та інші.

Не зважаючи на різні економічні чинники, мережа закладів ресторанного господарства продовжує активно розвиватися і удосконалюватися.

Розвиток ресторанного господарства дає істотну економію суспільної праці завдяки більш раціональному використанні техніки, сировини, матеріалів; забезпечує можливість організації збалансованого раціонального харчування в дитячих і навчальних закладах; дає можливість більш змістовно використати вільний час, організовує дозвілля; як сектор туристичної індустрії впливає на загальний її розвиток.

Завданням ресторанного господарства є обслуговування різних контингентів споживачів і задоволення потреб споживачів у харчуванні й дозвіллі.

Ресторанне господарство являє собою особливу специфічну галузь народного господарства. Якщо підприємства харчової промисловості виробляють продукти харчування, але не реалізують їх населенню, а в підприємствах торгівлі організовується доставка, зберігання товару і продаж їх.

Ресторанне господарство виконує **три функції**:

- виробництво обідньої продукції, кулінарних і кондитерських
- виробів; реалізація;
- організація раціонального харчування людей.

## **Ресторанне господарство має таке народногосподарське значення:**

1. створення додаткових робочих місць;
2. надання адресних послуг харчування, при яких враховуються якісні характеристики контингенту;
3. надання раціонального харчування людям різного віку, статі, місця роботи;
4. підвищує культурний рівень населення;
5. вивільняє членів сім'ї, надаючи їй більше вільного часу для сім'ї і особистого життя;
6. зменшується непродуктивна праця вдома з приготування їжі.

### **3. Роль ресторанного господарства в індустрії гостинності**

Продукт ресторанного господарства – це не просто їжа на тарілці, а заклад р/г – не супермаркет з виробництва і продажу їжі.

Гостинно зустріти, швидко і смачно нагодувати, створити усі умови для повноцінного відпочинку – таке головне завдання працівників ресторанного господарства.

Сюди приходять не тільки для того, щоб поїсти, але і відмітити ювілей, важливу подію в житті людини, того чи іншого колективу, провести весільне торжество, ділову або офіційну зустріч, просто відпочити з близькими людьми.

**Технологія гостинності** – це виробництво послуг, якість яких визначається створенням комфортних умов середовища гостинності, проявом персональної уваги до гостя, забезпеченням позитивного іміджу підприємства.

**Процес обслуговування** – це процес інформаційної взаємодії між клієнтом та обслуговуючим персоналом, який визначає кінцеві результати гостинності.

Результати гостинності визначаються позитивним або негативним сприйняттям сукупного процесу обслуговування:

- безпека середовища й умови обслуговування,
- сталість якості обслуговування,
- форми поведінки обслуговуючого персоналу,
- повнота набору послуг,

- комфортність навколишнього середовища (технічна й естетична),
- доступність одержання обслуговування,
- короткочасність очікування обслуговування.

Позитивні результати гостинності виявляються в збільшенні постійних клієнтів підприємства, розширенні популярності його торговельної марки, підвищенні стратегічного прибутку.

Всі ці заклади мають між собою одну спільну рису, їх «продукт» – це комплекс фізичних, соціальних і емоційних компонентів. Сюди можна включити смачну їжу і напої, сприятливу атмосферу, чистоту, компетентність персоналу, піклування про гостя тощо.

Ресторанне господарство створює умови для досягнення суспільних цілей розвитку туризму. У ресторанах зустрічаються та знайомляться люди з різних країн, тут створюється сприятливе оточення для взаєморозуміння, корисних, ділових контактів, розвитку громадського та культурного життя.

У ресторанному господарстві зосереджена значна частина матеріально-технічної бази туристичної індустрії.

*Від якості будівництва, рівня устаткування й обладнання, різноманітності її типів істотно залежить ступінь комплексного обслуговування та задоволення потреб туристів у різних туристичних районах країни.*

Діяльність підприємств ресторанного господарства, що задовольняють потреби туристів, значною мірою пов'язана зі зміною потоку відпочиваючих у курортних і туристичних центрах.