**Тема: Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у ЗРГ**

**Мета заняття:** Знати основні види обслуговування, методи, форми, вимоги до організації обслуговування відповідно до міжнародних стандартів, правил і норм. Вміти дослідити попит споживачів на послуги закладу ресторанного господарства

**Практичне заняття 12**

1. Аналіз структури процесу обслуговування в закладі ресторанного господарства з методом обслуговування споживачів офіціантами.

**Практичне заняття 13**

1. Вивчення і опанування способів подавання страв і напоїв та способів перекладання страв.

**Хід роботи**

Вивчаючи дану тему слід звернути увагу на основні поняття: процес обслуговування, умови обслуговування. Системний підхід до процесу обслуговування в закладах ресторанного господарства.

Основні види обслуговування: реалізація продукції в закладах ресторанного господарства, доставка та реалізація продукції за місцем роботи, навчання, під час проведення спортивних заходів, у місцях відпочинку, у вагонах потягів тощо, продаж продукції власного виробництва для споживання вдома через магазини кулінарії.

Класифікація методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства: обслуговування офіціантами, самообслуговування та комбінований метод.

Класифікація форм самообслуговування та їх характеристика. Структура процесу самообслуговування.

Класифікація форм обслуговування офіціантами та їх характеристика. Структура процесу обслуговування офіціантами.

Змішані форми обслуговування споживачів та сфери їх застосування.

Вимоги до організації обслуговування споживачів відповідно до міжнародних стандартів, правил і норм.

Значення вивчення попиту споживачів у процесі стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Сутність і особливості попиту на послуги закладів ресторанного господарства різних типів. Методи вивчення попиту споживачів: анкетне опитування, інтерв’ю, облік продажу страв за допомогою ПК тощо. Порядок розробки анкети.

Рекламні засоби,  які використовуються в закладах ресторанного господарства. Рекламне просування закладів ресторанного господарства на ринок послуг.

**Рекомендовані джерела:**

*Основна література:*

1. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: Підручник / За ред. Н.О. П'ятницької. - К.: КНТЕУ, 2009.- 632 с.

2. Завадинська О.Ю., Литвиненко Т.Є. Організація ресторанного господарства за кордоном: Навч. посіб. - К.: КНТЕУ, 2009. – 342с.

3. Литвиненко Т.Є. Організація виробництва у громадському харчуванні: Опорний конспект лекцій. - К.:, КНТЕУ, 2009. – 365с.

*Додаткова література:*

1. Гернатовская В.В., Шнейдер Б.Л. Основи організації та економіки виробництва підприємств суспільного харчування. - М., 2010. – 290 с.

*Інтернет-ресурси:*

1. Консультації по ресторанному бізнесу: <http://www.restcon.ru/>

2. Готельний та ресторанний бізнес: <http://prohotelia.com.ua/>

3. Все про ресторанну справу: <http://grandmenu.org/>

4. Бізнес-школа ресторанного бізнесу: <http://restoranoff.ru/>

**Завдання для студентів**

1. На промисловому підприємстві працюють 980 робітників у максимально завантажену зміну. Під час обідньої перерви вони відвідують їдальню при підприємстві на 200 місць. Чи забезпечується повне охоплення послугами харчування цих робітників? Запропонуйте ваші альтернативні рішення.

2. На промисловому підприємстві працюють 1080 робітників. В 1 зміну працюють 75% від загальної чисельності робітників, у 2-гу - 25%. Під час обідньої перерви вони відвідують їдальню при підприємстві на 220 місць. Чи забезпечується повне охоплення послугами харчування цих робітників? У разі негативної відповіді розрахуйте додатково потрібну кількість місць та запропонуйте тип закладу ресторанного господарства.

3. Яка кількість місць повинна бути в їдальні при ВНЗ, де навчаються 1200 студентів у 1 зміну, 480 студентів у 2 зміну, кількість адміністративно-обслуговуючого персоналу дорівнює 80 осіб, а професорсько-викладацького і аспірантського персоналу складає 420 осіб.

4. Наведіть приклади розрахунку числа місць у закладах ресторанного господарства при промислових підприємствах, школах, навчальних закладах.

5. Назвіть мережеві та немережеві заклади ресторанного господарства, що функціонують у великих містах України.