ВСЕУКРАЇНСЬКА ЦЕНТРАЛЬНА СПІЛКА СПОЖИВЧИХ ТОВАРИСТВ

Житомирський кооперативний фаховий коледж бізнесу і права

ЗАТВЕРДЖЕНО
Директорка коледжу
_____ Олена СИЛАНТЬЄВА
«27» серпня 2024р

ВИРОБНИЧА ПРАКТИКА

Програма практики для підготовки фахових молодших бакалаврів

Спеціальність: 241 Готельно–ресторанна справа

Житомир – 2024

Виробнича практика. Програма обов'язкової навчальної дисципліни для підготовки фахових молодших бакалаврів у ЖКФКБП. Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа. Освітньо-професійна програма: Готельно-ресторанна справа.

Укладачка:
Людмила ЖАБРОВЕЦЬ — спеціалістка вищої кваліфікаційної категорії.

Розглянуто на засіданні циклової комісії
Економіки, торгівлі та готельно-ресторанного бізнесу
Протокол № 11 від 07 червня 2024 р.
Голова комісії Наталія ПРІОР

Розглянуто на засіданні Методичної ради
Протокол № 7 від 27.06.2024 р.
Голова Методичної ради Людмила ЯРОШ

Вступ

Програма виробничої практики складена відповідно до Освітньо-професійної програми підготовки фахового молодшого бакалавра Готельно-ресторанна справа за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування, затвердженої директором ЖККБП 07.05.2026р. Протокол №6.

Вирішення завдань підготовки висококваліфікованих фахівців індустрії гостинності вимагає закріплення набутих у закладі фахової передвищої освіти теоретичних знань практичними навичками роботи в організації чи на підприємстві.

Практична підготовка студентів є складовою частиною освітнього процесу і спрямована на оволодіння студентами системою професійних умінь і навичок, також первинним досвідом професійної діяльності і має сприяти саморозвитку студента. Практична підготовка покликана не тільки забезпечити формування професійних умінь, але й професійних здатностей і рис особистості.

Навчальна програма виробничої практики є основним навчально-методичним документом, де розглядаються загальні питання організації, проведення та підбиття підсумків практики. Вона забезпечує єдиний комплексний підхід до організації практики, її системності, неперервності та послідовності навчання студентів.

Практика проводиться на підприємствах різних форм власності, видів господарської діяльності, організаційно-правового статусу, які є юридичними особами і функціонують на ринку не менше двох років. Підприємства повинні мати штат висококваліфікованих фахівців, здатних надати допомогу студентам у набутті ділових професійних навичок.

Студенти зобов’язані пройти практику у встановлені терміни відповідно до графіка освітнього процесу, виконати програму практики, скласти визначений програмою звіт. Під час

практики студенти повинні дотримуватися встановлених правил техніки безпеки та охорони праці на підприємстві.

Керівники практики забезпечують організацію і проведення практики відповідно до навчального плану, наскрізної програми практики, проводять інструктажі студентам та контролюють дотримання ними правил техніки безпеки проходження практики, оцінюють її результати відповідно до поданих студентами звітів.

Виробнича практика. Керівництво практикою здійснюють викладачі спеціальних дисциплін (відповідно до наказу коледжу), від закладу ресторанного господарства (бази практики) – провідні його фахівці (відповідно до наказу підприємства). Студенти відряджаються на базу практики на підставі документального підтвердження готовності підприємства забезпечити керівництво практикою, надати необхідні для написання звіту дані бухгалтерської і статистичної звітності та можливості забезпечити дотримання вимог охорони праці.

Виробнича практика студентів проводиться на базі закладів ресторанного та готельного господарства міста та за його межами. Під час практики студенти ознайомлюються з сучасними методами, формами організації та знаряддями праці в галузі їх майбутньої професії, у них формуються професійні уміння і навички для прийняття самостійних рішень під час конкретної роботи в реальних виробничих умовах, відбувається виховання потреби систематично поновлювати свої знання та творчо їх застосовувати в практичній діяльності.

У процесі проходження практики здійснюється контроль. Його метою є виявлення та усунення недоліків, надання практичної допомоги студентам із виконання програми практики, підвищення ефективності її проходження. Перевіряючий вживає оперативні заходи для усунення виявлених недоліків.

Табельний облік відвідування студентів веде керівник практики від закладу готельно-ресторанної сфери. Перевірка

виконання програми практики проводиться у формі поточного і підсумкового контролю.

Поточний контроль практики здійснюється керівником практики від циклової комісії шляхом аналізу та оцінки систематичної роботи кожного студента на підставі щоденника практики і зібраних матеріалів відповідно до програми практики.

Для підвищення якості контролю та ритмічності роботи практиканти повинні регулярно заповнювати щоденник практики. Його підписують керівники практики від коледжу і закладу індустрії гостинності.

Підсумковий контроль здійснюється в кінці проходження практики шляхом оцінювання цілісної систематичної діяльності студентів протягом конкретного періоду. При виставленні диференційованої оцінки студенту враховується рівень підготовки майбутнього фахівця, якість виконання завдань практики, рівень оволодіння професійними вміннями та навичками, ставлення до гостей та працівників, акуратність, дисциплінованість, якість оформлення звіту та термін подання.

1. Мета і завдання практики

Метою практичної підготовки є: поглиблення та закріплення набутих теоретичних знань із фахових дисциплін, оволодіння студентами сучасними технологіями обслуговування та формами організації харчування в закладах ресторанного та готельного господарства, ознайомлення з розміщенням у сфері гостинності, опанування новітніми прийомами та методами прийняття управлінських рішень під час професійної діяльності з урахуванням особливостей сфери готельно-ресторанного господарства.

Основними завданнями практичної підготовки студентів є:

1. Пізнавальні:

- ознайомити з професійними вимогами до фахівця, необхідними практичними вміннями та навичками у сфері індустрії гостинності;
- ознайомити зі сферою майбутньої професійної діяльності, переліком основних типів закладів готельно-ресторанного господарства;
- ознайомити із посадами, що може обіймати фахівець із готельно-ресторанної справи певного освітнього ступеня;
- оволодіти сучасними управлінськими технологіями, механізмами і формами організації управління у сфері гостинності.

2. Практичні:

- вивчити нормативно-технологічну документацію, що регламентує діяльність закладів індустрії гостинності;
- вивчити сучасну організацію обслуговування, організацію робочих місць, поточних ліній, ділянок, відділень та зал закладу ресторанного та готельного господарства;
- вивчити способи постачання та зберігання сировини, напівфабрикатів та готової продукції;
- засвоїти функціональні обов’язки студента-практиканта;

- сформувати спеціальні компетентності з організації обслуговування і виробництва продукції в умовах існуючого закладу, відпрацювати навички процесу обслуговування згідно з програмою курсу, ознайомитись із новітніми технологіями, сучасними методами визначення технологічних параметрів та управління якістю продукції;

3. Дослідницькі:

- дослідити особливості майбутньої професійної діяльності;
- дослідити структуру ресторанних та готельних закладів;
- дослідити організаційну структуру підприємства і організації управлінської роботи;
- дослідити ефективність управління закладом ресторанного господарства та готелем за основними видами діяльності: виробнича, інноваційна, економічна.

4. Організаторські:

- організувати своє робоче місце;
- організувати своєчасне виконання програми практики студентом;
- організувати підготовку торговельних приміщень, посуду, наборів, столової білизни до обслуговування гостей;
- організувати експлуатацію торговельно-технологічного устаткування;
- організувати сервірування столів;
- організувати облік посуду, наборів, столової білизни;
- організувати експлуатацію реєстраторів розрахункових операцій у закладах гостинності;
- організувати обслуговування відвідувачів у ресторані, барі, кафе, закусочній;
- організувати виготовлення та подавання змішаних напоїв.

2. Перелік загальних (ЗК) і спеціальних компетентностей (СК) випускника відповідно до Освітньо-професійної програми підготовки фахового молодшого бакалавра:

Практика сприяє задоволенню освітніх інтересів особистості й розвитку таких компетентностей:

Загальні компетентності:

ЗК 1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК 3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 5. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК 6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 7. Здатність працювати в команді.

ЗК 8. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

Спеціальні компетентності:

СК 1. Здатність розуміти предметну область і специфіку професійної діяльності.

СК 2. Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для розв'язання типових спеціалізованих задач професійної діяльності.

СК 3. Здатність використовувати на практиці основи законодавства у сфері готельного і ресторанного господарства.

СК 4. Здатність здійснювати сервісно-виробничий процес у закладах готельного та ресторанного господарства.

СК 5. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткуваннями та обладнаннями для закладів готельного та ресторанного господарства з метою раціонального використання просторових і матеріальних ресурсів.

СК 6. Здатність визначати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.

СК 7. Здатність планувати, аналізувати і контролювати власну роботу і роботу обслуговуючого персоналу.

СК 8. Здатність знаходити творчі рішення визначених конкретних проблем у професійній діяльності.

СК 9. Здатність забезпечувати безпеку основних та додаткових послуг у закладах готельного і ресторанного господарства.

СК 10. Здатність застосовувати інноваційні технології виробництва і обслуговування споживачів для покращення результатів власної діяльності і роботи інших.

СК 11. Здатність здійснювати документальне оформлення господарських операцій у закладах готельного і ресторанного господарства.

СК 12. Здатність реалізовувати ефективні внутрішні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.

3. Нормативний зміст підготовки здобувачів фахової передвищої освіти, сформульований у термінах результатів навчання відповідно до Освітньо-професійної програми підготовки фахового молодшого бакалавра:

РН 1. Застосовувати нормативно-правові акти у професійній діяльності.

РН 2. Знати свої права як члена суспільства, цінності громадянського суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина України.

РН 3. Пояснювати соціально-економічні явища та суспільно-економічні процеси у сфері обслуговування.

РН 4. Спілкуватися державною та іноземною мовами у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій.

РН 5. Застосовувати принципи соціальної відповідальності і громадської свідомості під час виконання професійних обов'язків.

РН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.

РН 7. Здійснювати пошук, оброблення та аналіз інформації з різних джерел для розв'язання професійних завдань.

РН 8. Дотримуватися вимог охорони праці та протипожежної безпеки у закладах готельного та ресторанного господарства.

РН 9. Здійснювати процес обслуговування споживачів у закладах готельного і ресторанного господарствах із використанням сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій.

РН 10. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.

РН 11. Координувати роботу обслуговуючого персоналу відповідно до його посадових інструкцій.

РН 12. Здійснювати підбір технологічного устаткування й обладнання для раціонального використання просторових і матеріальних ресурсів.

РН 13. Оформлювати первинну облікову і технологічну документацію у професійній діяльності.

РН 14. Контролювати якість продукції і послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

4. Список рекомендованої літератури

1. Конституція України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР.

2. Господарський кодекс України від 16.01.2003 р. № 436-IV.

3. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV.

4. Податковий кодекс України від 02.12.2010 № 2755-VI.

5. Закони України:

5.1. «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р. № 1023-XII.

5.2. «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» від 23.12.1997 р. № 771/97-ВР.

5.3. «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» від 24.02.1994 р. № 4004-XII.

5.4. «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» від 06.07.1995 р. № 265/95-ВР.

5.5. «Про рекламу» від 03.07.1996 р. № 270/96-ВР.

5.6. «Про споживчу кооперацію» від 10.04.1992 р. № 2265-XII.

5.7. «Про туризм» від 15.09.1995 р. №324/95-ВР.

5.8. «Про стандартизацію» від 05.06.2014 р. № 1315-VII.

5.9. «Про фахову передвищу освіту» від 06.06.2019 р. № 2745-VIII.

5.10. «Про освіту» від 05.09.2017 р. № 2145-VIII.

6. Наказ Міністерства аграрної політики та продовольства України: «Про затвердження Вимог щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР)» від 01.10.2012 р. № 590.

7. Накази Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України:

7.1. «Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства» від 24.07.2002 р. № 219.

7.2. «Про затвердження рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування» від 03.01.2003 р. № 2.

8. Наказ Державної туристичної адміністрації України «Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» від 16.03.2004 р. № 19.

9. Накази Міністерства освіти і науки України:

9.1. «Про затвердження стандарту фахової передвищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа освітньо-професійного ступеня "фаховий молодший бакалавр"» від 13.07.2021 р. № 803.

9.2. «Про затвердження Положення про дистанційне навчання» від 25.04.2013 р. № 466.

10. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. – Харків : ХДУХТ, 2003. – 488с.

11. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів для підприємств громадського харчування усіх форм власності. – К. : А.С.К., 2000. – 848 с.

12. Збірник правових, нормативно-правових та інших актів для закладів ресторанного господарства. – 2-ге вид., переробл. та доповн. / Автор-розробник і укладач О. В. Шалимінов. – К. : Арій, 2013. – 1008 с.

13. Національний класифікатор України: «Класифікатор професій» ДК 003:2010.

Державні стандарти

14. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення» (зі змінами). Затверджено і введено в дію наказом Держстандарту України від 26.03.1999 р. № 163.

15. ДСТУ 4281-2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». Прийнято та надано чинності наказом Держспоживстандарту України від 31.03.2004 № 59.

16. ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Надано чинності наказом ДП «УкрНДНЦ» від 31.12.2015 р. № 221.

17. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги. Надано чинності наказом ДП «УкрНДНЦ» від 31.12.2015 р. № 221.

18. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. Прийнято та надано чинності наказом Держспоживстандарту України від 23.12. 2003 р. № 225.

19. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. Прийнято та надано чинності наказом Держспоживстандарту України від 23.12. 2003 р. № 225.

20. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. Надано чинності наказом Держспоживстандарту України від 28.02.2006 р. № 54.

Базова

21. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: Навч. посіб. / В. В. Архіпов, В. А. Русавська. – 3-тє вид. – К. : Центр навчальної літератури, 2018. – 342 с.

22. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: Навч. посіб. / В. В. Архіпов. – 4-те вид. – К. : Центр навчальної літератури, 2018. – 280 с.

23. Архіпов В. В. Ресторанна справа. Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: Навч. посіб. / В. В. Архіпов. – 4-те вид. – К. : Центр навчальної літератури, 2018. – 382 с.

24. Мостова Л. М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві. Підручник / Л. М. Мостова, О. В. Новікова, І. М. Ракленко. – Харків : Світ Книг, 2017. – 657 с.

25. П'ятницька Г. Т. Інноваційні ресторанні технології: Основи теорії / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька. – К. : Кондор, 2015. – 250 с.

26. HoReCa: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.: у 3-х т. – Т. 2: Ресторани / за ред. А. А. Мазаракі; авт. : А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін. – К. : КНТЕУ, 2017. – 312 с.

27. Новікова О. В. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: Навч. посіб. / О. В. Новікова, Л. О. Радченко, К. П. Віннічeнко, Л. Д. Льовшина, П. П. Пивоваров, Л. І. Чубар. – Харків : Світ Книг, 2018. – 411 с.

28. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник для ВУЗів. Видання 2-ге, перероб. і допов. / За заг. ред. проф. Н. О. П'ятницької. – К. : Кондор-Видавництво, 2012. – 557 с.

29. Проектування закладів ресторанного господарства: Підручник / А. А.Мазаракі, С. Л. Шаповал, О. М. Григоренко [та ін.]; за ред. А. А. Мазаракі. – К. : КНТЕУ, 2017. – 183 с.

Допоміжна

30. Малюк Л. П. Організація роботи бармена: Навч. посіб. / Л. П. Малюк, Т. П. Кононенко, Н. В. Повстяна. – Харків, 2002.

31. Радченко Л. О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: Навч. посіб. / Л. О. Радченко, П. П. Пивоваров, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина, А. М. Ніколаєнко-Ломакіна. – Харків : Світ книг, 2018. – 288 с.

32. Сало Я. М. Організація обслуговування на підприємствах харчування. Ресторанна справа: Довідник офіціанта / Я. М. Сало. – Львів : Афіна, 2005. – 336 с.

Інформаційні ресурси

33. Офіційні сайти:

33.1. Офіційний сайт Укркоопспілки – URL: http://www.coop.ua/uk/

33.2. Офіційний сайт Міністерства освіти і науки України – URL: https://mon.gov.ua/ua

33.3. Офіційний сайт Інформаційно-правової системи ЛІГА:ЗАКОН – URL: https://www.ligazakon.ua/ua/

33.4. Офіційний сайт Верховної Ради України – URL: https://www.rada.gov.ua/

34. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://besthotels.in.ua/

35. Сайт з питань ресторанного бізнесу [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: http://www.ukrbiz.net.

36. Сайт туристичної асоціації України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.tau.org.ua/

37. CNN Hotels [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.cnnpartners.com/ua

5. ЗМІСТ ПРАКТИКИ
ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ПРАКТИКИ

№ теми	Назва розділу і теми	Кількість годин		
		усього	практична робота	самостійна робота
Розділ 1. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства		**116**	**65**	**51**
1.1	Ознайомлення з класифікацією, організацією і технологією ресторанного господарства. Правила охорони праці, техніки безпеки і виробничої санітарії в закладі ресторанного господарства	8	5	3
1.2	Характеристика торговельних і виробничих приміщень закладу. Підготовка торговельної зали до обслуговування гостей	24	15	8
1.3	Технологічний процес обслуговування в закладах ресторанного господарства	34	20	14
1.4	Організація обслуговування банкетів і прийомів	20	10	10
1.5	Особливості обслуговування певних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів	18	10	8
1.6	Особливості обслуговування іноземних туристів і громадян	12	5	7

Закінчення табл.

№ теми	Назва розділу і теми	Кількість годин		
		усього	практична робота	самостійна робота
Розділ 2. Особливості організації та функціонування барів		**109**	**60**	**49**
2.1	Ознайомлення з організацією роботи бару. Інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки	10	5	5
2.2	Підготовка бару до обслуговування гостей	11	5	6
2.3	Організація обслуговування гостей за барною стійкою. Правила подавання міцних, слабоалкогольних та безалкогольних напоїв	32	20	12
2.4	Технологія приготування та подавання закусок, страв, десертів у барах різної спеціалізації	12	5	7
2.5	Класифікація і методи приготування змішаних напоїв і коктейлів	34	20	14
2.6	Ведення обліку та звітність у закладах ресторанного господарства	10	5	5
Разом		**225**	**125**	**100**

Після проходження технологічної практики студенти складають кваліфікаційний іспит (форма підсумкового контролю) на отримання робітничих професій:

5123 Офіціант 3, 4 розрядів;

5123 Бармен 4, 5 розрядів.

ЗМІСТ ПРОГРАМИ ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ПРАКТИКИ

Розділ 1. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства

Тема 1.1. Ознайомлення з класифікацією, організацією і технологією ресторанного господарства. Правила охорони праці, техніки безпеки і виробничої санітарії в закладі ресторанного господарства

Ознайомлення з типом і класом закладу ресторанного господарства, його архітектурно-планувальним рішенням, торговельною групою приміщень; інтер'єром торговельної зали; правилами внутрішнього розпорядку, формами обслуговування, кваліфікацією працівників, організацією та режимом їхньої праці (індивідуальною та бригадною формами обслуговування відвідувачів); формами та методами обслуговування відвідувачів; правилами користування форменим одягом й умовами його зберігання; правилами охорони праці, пожежної безпеки; основними показниками торговельної діяльності закладу ресторанного господарства.

Інструктаж з охорони праці й протипожежного захисту.

Гігієнічні вимоги та санітарні заходи до утримання закладів ресторанного господарства та особистої гігієни персоналу.

Гігієнічні вимоги та санітарні заходи до миття та дезінфекції технологічного устаткування, інвентарю, посуду, столових наборів та білизни.

Самостійна робота

Ознайомлення з організацією та режимом праці обслуговуючого персоналу (індивідуальною та бригадною формами обслуговування відвідувачів); правилами користування форменим одягом й умовами його зберігання.

Гігієнічні вимоги та санітарні заходи до миття та дезінфекції технологічного устаткування, інвентарю, посуду, столових наборів та білизни.

Студенти повинні:

уміти визначати тип і клас закладу ресторанного господарства, форми та методи обслуговування відвідувачів. Знати гігієнічні вимоги та санітарні заходи до планування складських, виробничих, адміністративно-побутових та торговельних приміщень.

Тема 1.2. Характеристика торговельних і виробничих приміщень закладу. Підготовка торговельної зали до обслуговування гостей

Відпрацювання способів розташування столів і стільців у торговельній залі, залежно від його конфігурації.

Отримання посуду, наборів, столової білизни для обслуговування відвідувачів і сервування столів. Бригадний та індивідуальний методи організації праці офіціантів.

Відпрацювання прийомів полірування посуду, наборів перед сервуванням столу. Техніка роботи з підносом.

Попереднє сервування столів.

Ознайомлення з різними видами меню, його оформленням, залежно від типу та класу закладу ресторанного господарства.

Ознайомлення з картами напоїв, їх оформленням. Підготовка спецій і приправ.

Відпрацювання прийомів накривання столів скатертинами та їх заміни.

Складання серветок складними формами для банкетів і прийомів.

Відпрацювання прийомів сервування столів до сніданку, обіду, вечері, банкетів і прийомів (відповідно до замовлення).

Оформлення столів квітами. Оформлення тематичних столів. Особиста підготовка офіціанта, метрдотеля до роботи.

Самостійна робота

Відпрацювання прийомів полірування посуду, столових наборів перед сервуванням столу.

Підготовка спецій і приправ.

Ознайомлення з різними видами меню, його оформленням, залежно від типу та класу закладу ресторанного господарства.

Особиста підготовка офіціанта, метрдотеля до роботи.

Студенти повинні:

уміти підготувати столовий посуд, набори до сервування; сервувати столи відповідно до замовлення. Складати різні види меню, які використовуються в закладах ресторанного господарства.

Тема 1.3. Технологічний процес обслуговування в закладах ресторанного господарства

Основні елементи обслуговування в ресторанах під час зустрічі і розміщення гостей, приймання і оформлення замовлення.

Приймання та оформлення замовлення.

Вимоги до приймання, оформлення та форми запису замовлення.

Допомога офіціанта відвідувачам у виборі закусок, страв, десертів, напоїв.

Послідовність виконання замовлення.

Доставка готової продукції в торговельну залу за допомогою підноса, візка. Техніка роботи з підносом.

Особливості подачі страв і напоїв у закладах ресторанного господарства.

Техніка подавання закусок, страв, напоїв відвідувачам.

Підготовка персоналу до обслуговування споживачів.

Відпрацювання техніки прибирання зі столу використаного посуду та наборів.

Порядок розрахунку з відвідувачами.

Самостійна робота

Вимоги до приймання, оформлення та форми запису замовлення.

Послідовність виконання замовлення.

Техніка роботи з підносом.

Техніка подавання закусок, страв, напоїв відвідувачам.

Відпрацювання техніки прибирання зі столу використаного посуду та наборів.

Студенти повинні:

уміти виконувати повний процес обслуговування відвідувачів у закладі ресторанного господарства; визначати форми та методи обслуговування гостей у закладі ресторанного господарства.

Тема 1.4. Організація обслуговування банкетів і прийомів

Класифікація банкетів і прийомів. Організація банкету з повним обслуговуванням офіціантами.

Приймання замовлення для проведення банкету (погодження дати, часу початку та закінчення банкету, кількості учасників, меню, попередньої вартості замовлення).

Реєстрація замовлення в спеціальному Журналі обліку замовлень. Оформлення замовлення-рахунка.

Оформлення додаткового замовлення на продукцію перед початком банкету.

Підготовка до проведення банкету. Розподіл адміністратором обов’язків між офіціантами.

Розрахунок кількості столів, посуду, наборів, столової білизни для банкету.

Підбір столового посуду, наборів згідно із замовленням.

Накривання столів скатертинами, складання серветок для банкету.

Сервування столів для банкету.

Обслуговування гостей під час банкету.

Подавання гостям напоїв, закусок, страв, виробів, десертів, гарячих напоїв.

Прибирання використаного посуду дво- і тритарілковим способом.

Порядок прийому замовлення на обслуговування свят.

Відпрацювання практичних навичок організації та обслуговування банкетів із частковим та повним обслуговуванням офіціантами, банкет-фуршету, банкет-коктейлю, банкет-чаю, банкету за типом шведського столу.

Особливості обслуговування в закладах ресторанного господарства при готельно-туристичних комплексах.

Особливості обслуговування прийомів за протоколом.

Самостійна робота

Розрахунок кількості столів, посуду, наборів, столової білизни для банкету.

Підбір столового посуду, наборів згідно із замовленням.

Накривання столів скатертинами, складання серветок для банкету.

Студенти повинні:

уміти підготувати торговельну залу, сервувати банкетний стіл та обслуговувати гостей згідно із замовленням.

Тема 1.5. Особливості обслуговування певних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів

Сучасні концепції організації обслуговування споживачів у ресторанах.

Класифікація ресторанів за різними ознаками.

Концептуальний ресторан.

Етнічний ресторан.

Препатійний ресторан.

Визначення концепції ресторану для певного контингенту споживачів: елітний ресторан для споживачів із високим рівнем доходів; ресторан, доступний для споживачів із середнім рівнем доходів; для людей різного віку; для сімейного відпочинку тощо.

Самостійна робота

Визначення концепції ресторану для певного контингенту споживачів: елітний ресторан для споживачів із високим рівнем доходів; ресторан, доступний для споживачів із середнім рівнем доходів; для людей різного віку; для сімейного відпочинку тощо.

Студенти повинні:

уміти підготувати торговельну залу, сервувати столи та обслуговувати споживачів певних контингентів у закладах ресторанного господарства різних типів.

Тема 1.6. Особливості обслуговування іноземних туристів і громадян

Характеристика послуг харчування, що надаються туристам.

Організація харчування іноземних туристів.

Вимоги до сніданку туристів із різних країн.

Типи (системи) харчування іноземних туристів та громадян.

Вивчення карт меню та напоїв закладу ресторанного господарства для обслуговування іноземних туристів та громадян. Попереднє сервування столів згідно із меню.

Відпрацювання техніки обслуговування груп іноземних туристів та туристів, котрі подорожують індивідуально.

Організація обслуговування груп туристів.

Обслуговування іноземних туристів, враховуючи їх гастрономічні уподобання.

Обслуговування іноземних громадян у номерах готелю.

Підготовка торговельної зали, сервування столів, обслуговування туристів за типом шведської лінії.

Підготовка торговельної зали. Сервування столів та обслуговування іноземних громадян під час конференцій, нарад, корпоративних вечірок, презентацій та дегустацій страв і напоїв національних кухонь.

Самостійна робота

Вивчення карт меню та напоїв закладу ресторанного господарства для обслуговування іноземних туристів та громадян. Попереднє сервування столів згідно із меню.

Студенти повинні:

уміти сервувати й оформляти столи, обслуговувати іноземних громадян та групи туристів.

Розділ 2. Особливості організації та функціонування барів

Тема 2.1. Ознайомлення з організацією роботи бару. Інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки

Ознайомлення з типом і класом бару, його архітектурними особливостями, місцезнаходженням, специфікою обслуговування відвідувачів, режимом роботи, правилами внутрішнього розпорядку.

Основні категорії працівників у барі. Кваліфікаційні вимоги до професії бармен, офіціант, барбек, бариста. Організація робочого місця бармена та баристи. Трудова та технологічна дисципліна, культура обслуговування. Новітні виробничі технології.

Матеріально-технічне забезпечення барів. Ознайомлення з обладнанням та оснащенням приміщень бару. Барна стійка, її структура, призначення і функції.

Вивчення форм і методів обслуговування в барі.

Ознайомлення з асортиментом продукції бару, оформленням барної стійки, барної вітрини.

Особливості оформлення меню та карт напоїв для барів різних типів і класів.

Вивчення карти вин, сигарної карти, карти коктейлів.

Правила особистої гігієни. Вимоги, що висуваються до бармена та баристи, правила користування форменим одягом й умови його зберігання.

Безпека праці та пожежна безпека. Інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки.

Самостійна робота

Ознайомлення з асортиментом продукції бару, оформленням барної стійки, барної вітрини.

Особливості оформлення меню та карт напоїв для барів різних типів і класів.

Правила особистої гігієни. Вимоги, що висуваються до бармена та баристи, правила користування форменим одягом й умови його зберігання.

Студенти повинні:

уміти визначати тип і клас бару за асортиментом продукції, що реалізується, та номенклатурою послуг, які надаються; за комфортабельністю й формою обслуговування.

Тема 2.2. Підготовка бару до обслуговування гостей

Санітарно-гігієнічна підготовка торговельної зали бару.

Основні прийоми та способи розташування столів і стільців залежно від конфігурації бару.

Вивчення правил експлуатації музичної апаратури.

Вивчення призначення інвентарю, інструментів, посуду (у т.ч. мірного) в барі.

Підготовка устаткування, інвентарю, посуду, інструментів до роботи за барною стійкою.

Раціональне розміщення барного посуду на робочому місці бармена.

Ознайомлення з обліково-звітною документацією та порядком отримання продукції матеріально-відповідальною особою у барі.

Складання меню для барів різної спеціалізації. Послідовність розміщення закусок і страв у меню бару.

Складання карти напоїв бару; її оформлення, зміст. Карти коктейлів, чаю, кави, спеціальних видів пива.

Оволодіння прийомами розміщення, а також способами викладки продукції бару на вітрині та робочому місці.

Організація робочих місць у барі за характером виконуваних операцій (для приготування молочних коктейлів, змішаних напоїв, для виготовлення напоїв зі свіжих фруктів тощо).

Ознайомлення з організацією робочого місця бармена різних спеціалізацій бару.

Особиста підготовка бармена до роботи. Вимоги, що висуваються до зовнішнього вигляду бармена, особистої гігієни, професійної етики та комунікації.

Самостійна робота

Вивчення правил експлуатації музичної апаратури.

Підготовка устаткування, інвентарю, посуду, інструментів до роботи за барною стійкою.

Раціональне розміщення барного посуду на робочому місці бармена.

Особиста підготовка бармена до роботи. Вимоги, що висуваються до зовнішнього вигляду бармена, особистої гігієни, професійної етики та комунікації.

Студенти повинні:

уміти експлуатувати музичну апаратуру, устаткування барів; барний інвентар та інструмент; складати меню, карти напоїв бару, готувати бар до обслуговування відвідувачів.

Тема 2.3. Організація обслуговування гостей за барною стійкою. Правила подавання міцних, слабоалкогольних та безалкогольних напоїв

Вибір методу обслуговування в барі залежно від потреб відвідувачів.

Застосування форм обслуговування залежно від типу бару.

Зустріч і розміщення відвідувачів за столом чи барною стійкою. Подавання меню та прейскуранту, карти вин, карти коктейлів, карти бару. Прийом замовлення.

Подавання закусок, страв, гарячих напоїв, міцних, безалкогольних та слабоалкогольних напоїв.

Відпрацювання техніки наливання напоїв: порційне, вільне наливання (фристайл), комбінований спосіб.

Підбір напоїв до закусок, страв, десертів.

Відпрацювання техніки подавання напоїв (за наявності столів у залі).

Відпрацювання прийомів і способів подавання страв та десертів у барах різної спеціалізації (за наявності столів у залі).

Відпрацювання способів подавання гарячих напоїв.

Прибирання використаного столового та барного посуду, наборів, столової білизни.

Системи оплати рахунків. Правила оформлення рахунку. Автоматизація відпуску страв та напоїв у ресторанах і барах.

Самостійна робота

Підбір напоїв до закусок, страв, десертів.

Прибирання використаного столового та барного посуду, наборів, столової білизни.

Студенти повинні:

уміти обслуговувати відвідувачів у барі; володіти технікою обслуговування гостей напоями.

Тема 2.4. Технологія приготування та подавання закусок, страв, десертів у барах різної спеціалізації

Вивчення асортименту, відпрацювання прийомів і способів приготування та подавання закусок і страв у барах. Температура подавання холодних і гарячих закусок.

Вивчення асортименту, відпрацювання технологічних операцій приготування солодких страв на основі свіжих вершків та сметани в барі.

Техніка подавання солодких страв.

Підбір столового посуду та наборів.

Відпрацювання технології приготування та техніки подавання десертів, виготовлених у фризерах.

Відпрацювання технології приготування та техніки подавання кулінарної продукції та кондитерських виробів у барах різної спеціалізації.

Самостійна робота

Відпрацювання технології приготування та техніки подавання кулінарної продукції та кондитерських виробів у барах різної спеціалізації.

Студенти повинні:

уміти готувати й подавати кулінарну продукцію та кондитерські вироби в барах різної спеціалізації.

Тема 2.5. Класифікація і методи приготування змішаних напоїв і коктейлів

Асортимент карти напоїв бару. Організація робочого місця бармена для приготування змішаних напоїв і коктейлів. Техніка відмірювання компонентів для приготування напоїв.

Техніка виготовлення змішаних напоїв.

Відпрацювання техніки приготування змішаних напоїв: у блендері, шейкері, змішувальній склянці, посуді для подавання.

Технологія приготування та техніка подавання безалкогольних пуншів, крюшонів, айс-крімів, фраппе, коблерів, фізів, фліпів, напоїв ег-ног, щербетів. Санітарні та естетичні вимоги, що висуваються до приготування та подавання змішаних напоїв і коктейлів. Рецептури, вимоги до якості напоїв; правила подавання та норми виходу.

Асортимент коктейлів-аперитивів та особливості складання карти напоїв бару.

Набуття навичок приготування, оформлення та подавання безалкогольних і алкогольних коктейлів.

Приготування коктейлів-аперитивів на основі горілки, гірких настоянок та вин.

Групи тонізуючих змішаних напоїв, особливості їх приготування, оформлення та подавання.

Посуд, інвентар, інструменти, що використовуються для приготування тонізуючих змішаних напоїв.

Класифікація коктейлів-диджестивів. Особливості приготування та подавання коктейлів. Посуд, інвентар, інструменти, що використовуються для виготовлення та подавання коктейлів-диджестивів.

Асортимент гарячих напоїв, рецептури, технологія приготування та правила подавання.

Організація робочих місць для приготування чаю, кави, какао, гарячого шоколаду.

Особливості приготування та подавання пуншів, крюшонів, глінтвейнів, ег-ногів.

Самостійна робота

Асортимент карти напоїв бару.

Санітарні та естетичні вимоги, що висуваються до приготування та подавання змішаних напоїв і коктейлів. Рецептури, вимоги до якості напоїв; правила подавання та норми виходу.

Студенти повинні:

уміти користуватися нормативною документацією, розраховувати кількість інгредієнтів, готувати та подавати безалкогольні змішані напої, коктейлі, коктейлі-диджестиви і гарячі напої.

Тема 2.6. Ведення обліку та звітність у закладах ресторанного господарства

Ознайомлення із порядком оформлення матеріальної відповідальності офіціантів, барменів, барист.

Охорона праці при здаванні виручки в касу закладу ресторанного господарства.

Організація обліку продуктів, товарів, тари та реалізація готової продукції в закладах ресторанного господарства.

Документальне оформлення та порядок приймання товарів і тари.

Складання технологічних і калькуляційних карт на закуски, страви, вироби, напої.

Складання товарно-касового звіту.

Робота на РРО. Проведення розрахунку через РРО. Здавання виручки в касу закладу ресторанного господарства. Оформлення звітної документації.

Безготівковий облік під час обслуговування делегатів конференцій, учасників нарад, туристів. Розрахунок за гарантійними листами організацій.

Самостійна робота

Безготівковий облік під час обслуговування делегатів конференцій, учасників нарад, туристів. Розрахунок за гарантійними листами організацій.

Студенти повинні:

уміти вести облік товарів, тари, готової продукції в закладах ресторанного господарства та складати товарний звіт.

Індивідуальні завдання

Кожен студент під час проходження технологічної практики виконує індивідуальне завдання з поглибленого вивчення окремих сторін виробництва та надання послуг закладами гостинності.

Основний перелік індивідуальних завдань:

Матеріально-технічне забезпечення закладу ресторанного господарства (посудом, наборами, столовою білизною, обладнанням, інвентарем).

Формування цін у закладах ресторанного господарства.

Аналіз дотримання правил роботи закладів ресторанного господарства.

Правила поведінки та етикет за столом.

Етикет поведінки на банкет-фуршеті.

Аналіз дотримання закладом ресторанного господарства Закону України «Про захист прав споживачів».

Шляхи підвищення доходів закладу ресторанного господарства.

Оцінка конкурентоспроможності закладу ресторанного господарства.

Організаційно-правові основи створення закладу ресторанного господарства та здійснення його діяльності.

Реклама, засоби стимулювання та паблік рилейшнз закладу ресторанного господарства.

Взаємовідносини між закладом ресторанного господарства та контролюючими службами (місцевими органами ДПІ, органами Держпродспоживслужби та пожежних служб тощо).

Рекомендації щодо підбору алкогольних напоїв із карти напоїв до страв, що зазначені в меню для певного типу закладу ресторанного господарства.

Фірмові (замовні) страви в меню закладу ресторанного господарства.

Організація контролю за якістю продукції в закладі ресторанного господарства.

Асортиментний мінімум закладу ресторанного господарства, його значення, порядок розроблення та затвердження.

Організація обслуговування весільного банкету на 50 осіб.

Робота зі Збірником рецептур. Складання технологічних та калькуляційних карт на коктейлі, напої.

Стандарт обслуговування закладу ресторанного господарства, його зміст і значення в діяльності підприємства.

Аналіз стану охорони праці в закладі ресторанного господарства.

Організаційні та технічні протипожежні заходи закладу ресторанного господарства.

Способи оформлення страв і коктейлів у закладах гостинності.

Додаткові послуги закладу ресторанного господарства, їх ефективність та технологія надання.

Організація та проведення кави-брейк.

Організація кейтерингового обслуговування в закладі ресторанного господарства.

Організація та проведення корпоративних вечірок у закладі ресторанного господарства.

Робота із незадоволеними відвідувачами.

Психологічні аспекти спілкування з відвідувачами.

Обслуговуючий персонал ресторану та його функціональні обов'язки.

Складання варіантів меню для іноземних туристів відповідно до їх громадянства.

Порядок оформлення цінників на алкогольні напої та закупівельні товари.

Культура споживання алкогольних напоїв.

Асортимент барного посуду для подавання алкогольних та інших напоїв.

Професійна культура мовлення офіціанта і бармена. Основи спілкування з гостем.

Використання елементів флейрінгу (жонглювання) в роботі бармена.

Особливості обслуговування різних категорій відвідувачів (дітей, поважних гостей, ділових гостей, осіб з інвалідністю, людей, які хворіють на цукровий діабет, та ін.).

Організація одноденного харчування групи туристів із Великобританії (або іншої країни – за вибором студента). Вимоги щодо організації їх обслуговування.

Складання тематичного діалогу «У барі» іноземною мовою.

Перелік рекомендованих додатків із технологічної практики

Інструкції з охорони праці та пожежної безпеки в закладі ресторанного господарства.

Копія договору про матеріальну відповідальність офіціанта, бармена.

Витяг із Журналу обліку та видавання столового посуду, наборів, білизни.

Витяг із бракеражного журналу.

Витяг із Журналу реєстрації замовлень для проведення банкетів.

Копія Акта на бій, псування та втрату столового посуду, наборів, білизни.

Бланки рахунків.

Бланки меню, карт напоїв для закладів ресторанного господарства різних типів і класів.

Копії актів про встановлення розбіжностей під час приймання продуктів за кількістю та якістю.

Копії супровідних документів на продукти, кулінарну та кондитерську продукцію (для бару).

Копії договорів на постачання продуктів.

Технологічні карти для закусок, фірмових страв, виробів, десертів, гарячих напоїв, змішаних напоїв.

Зразок сертифіката якості на продукти.

Калькуляційні картки для гарячих напоїв, змішаних напоїв.

Копія товарного звіту бармена.

Копія графіка виходу на роботу офіціантів, барменів закладу ресторанного господарства.

5.1.1. Професійна практика

Професійна практика проводиться на підприємствах різних форм власності, видів господарської діяльності, організаційно-правової форми, які є юридичними особами. Підприємства повинні мати штат висококваліфікованих фахівців, здатних надати допомогу студентам в набутті ділових професійних навичок.

Студенти безпосередньо на базі практики виконують різноманітні практичні завдання, пов'язані із функціонуванням закладів гостинності (готелів та ресторанів). Вони стосуються ефективності роботи відділів і служб, технологічного устаткування і його раціональної експлуатації та інших параметрів. Практичні завдання стосуються безпосереднього закладу гостинності та встановлюються на місці.

Студенти зобов'язані пройти професійну практику в установлені терміни відповідно до календарно-тематичного плану, виконати програму практики, скласти визначений програмою звіт.

ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ ПРОФЕСІЙНОЇ ПРАКТИКИ

№ теми	Назва розділу і теми	Кількість годин		
		усього	практична робота	самостійна робота
Розділ 1. Нормативно-правове регулювання діяльності закладів готельно-ресторанного господарства		**11**	**5**	**6**
1.1	Ознайомлення із законодавством України, що регламентує підприємницьку діяльність закладів ресторанного господарства	11	5	6
Розділ 2. Практична діяльність адміністратора в закладах ресторанного господарства		**62**	**35**	**27**
2.1	Функції професійної роботи адміністратора (господаря) залу	28	15	13
2.2	Організація й управління закладом ресторанного господарства	34	20	14
Розділ 3. Практична діяльність фахівця з готельного бізнесу		**62**	**35**	**27**
3.1	Ознайомлення з матеріально-технічною базою готелю, структурою управління готелем, правилами користування і внутрішнім розпорядком у готелі	28	15	13
3.2	Організаційні роботи в службі прийому та обслуговування	34	20	14
Разом		**135**	**75**	**60**

Форма підсумкового контролю результатів навчання – диференційований залік.

ЗМІСТ ПРОГРАМИ ПРОФЕСІЙНОЇ ПРАКТИКИ

Розділ 1. Нормативно-правове регулювання діяльності закладів готельно-ресторанного господарства

Тема 1. Ознайомлення із законодавством України, що регламентує підприємницьку діяльність закладів готельно-ресторанного господарства

Ознайомлення із законодавством України, що регламентує підприємницьку діяльність закладів готельно-ресторанного господарства. Ознайомлення з нормативно-правовими актами й документами щодо державного стимулювання функціонування закладів готельно-ресторанного господарства; стандартами, іншою нормативно-технічною документацією щодо забезпечення якості сировини, напівфабрикатів та готової продукції; методами рекламування продукції та послуг, станом охорони праці в закладі.

Ознайомлення з видами послуг (основними, додатковими, кейтеринговими), що надаються закладом гостинності, його концепцією; кількісним та кваліфікаційним складом працівників.

Ознайомлення з організаційною структурою системи управління індустрії гостинності.

Опрацювання Збірника нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. Вивчення законів України «Про туризм», «Про захист прав споживачів», «Про стандартизацію». Вивчення правових засад функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства України, які поширюються на елементи технології виробництва, організації та реалізації відповідних послуг у цій сфері.

Самостійна робота

Опрацювання Збірника нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. Вивчення Законів України «Про туризм», «Про захист прав споживачів», «Про стандартизацію». Вивчення правових засад функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства України, які поширюються на елементи технології виробництва, організації та реалізації відповідних послуг у цій сфері.

Студенти повинні:

уміти користуватися нормативними документами, що регламентують підприємницьку діяльність закладів готельно-ресторанного господарства.

Розділ 2. Практична діяльність адміністратора в закладах ресторанного господарства

Тема 2.1. Функції професійної роботи адміністратора (господаря) залу

Інструктажі з питань охорони праці та пожежної безпеки в закладі ресторанного господарства.

Ознайомлення з типом і класом закладу ресторанного господарства, організаційною структурою системи управління; кількісним, кваліфікаційним складом працівників; правилами внутрішнього розпорядку.

Прийняття на роботу, укладання трудового договору та підстави його припинення.

Ознайомлення з асортиментом кулінарної та кондитерської продукції, новою технікою, новітніми технологіями процесів виробництва та обслуговування.

Ознайомлення з кваліфікаційною характеристикою адміністратора (господаря) залу; системою матеріальної відповідаль-

ності; обов'язками, пов'язаними зі збереженням матеріальних цінностей.

Ознайомлення з порядком отримання форменого одягу, правилами використання та збереження його, правилами гігієни та санітарії, заходами з охорони праці.

Ознайомлення з організацією роботи, основними показниками діяльності закладу ресторанного господарства, формами та методами обслуговування споживачів відповідно до типу та класу закладу ресторанного господарства.

Участь в організації процесу обслуговування: зустріч та розміщення споживачів у залі, приймання й оформлення замовлення для обслуговування споживачів, виконання замовлення та розрахунок із відвідувачами.

Проведення інструктажів з офіціантами.

Підготовка, організація і проведення банкетів. Контроль за якістю підготовки столового посуду і наборів для обслуговування споживачів.

Розрахунок кількості офіціантів для проведення банкетів.

Розрахунок кількості столової білизни, посуду, наборів для обслуговування банкетів, прийомів.

Організація сервування тематичних столів, формування бригад офіціантів для обслуговування банкетів.

Розрахунок із відвідувачами, в т.ч. за кредитними картками, безконтактні платежі. Оформлення рахунків і облікової звітної документації.

Зняття показників лічильників реєстраторів розрахункових операцій. Організація обслуговування іноземних туристів за різними класами туристичних документів.

Ознайомлення з правилами міжнародного етикету.

Складання меню тематичного банкету.

Аналіз відповідності послуг, що надаються споживачам відповідно до типу та класу закладу.

Ознайомлення із системою оплати праці працівників закладу ресторанного господарства. Дисциплінарна та матеріальна відповідальність працівників.

Ознайомлення з методами вирішення конфліктних ситуацій. Етичні аспекти ділових відносин.

Вивчення видів додаткових послуг закладу ресторанного господарства.

Розроблення пропозицій щодо удосконалення організації обслуговування споживачів у закладі ресторанного господарства.

Безпека харчування, контроль дотримання працівниками правил і норм з охорони праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії та особистої гігієни. Впровадження системи НАССР у закладі.

Самостійна робота

Розрахунок кількості столової білизни, посуду, наборів для обслуговування банкетів, прийомів.

Ознайомлення з правилами міжнародного етикету.

Складання меню тематичного банкету.

Вивчення видів додаткових послуг закладу ресторанного господарства.

Безпека харчування, контроль дотримання працівниками правил і норм з охорони праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії та особистої гігієни. Впровадження системи НАССР у закладі.

Студенти повинні:

уміти організовувати процес обслуговування споживачів, приймати й оформляти замовлення на обслуговування тематичних банкетів, інших спеціальних заходів; організовувати роботу офіціантів, барменів, касирів; складати графіки виходу на роботу зазначених працівників, розподіляти їх за бригадами та робочими місцями; розглядати скарги споживачів, приймати стосовно них рішення; складати спеціальні види меню; знімати показання реєстраторів розрахункових операцій; оформляти облікову звітну документацію.

Тема 2.2. Організація й управління закладом ресторанного господарства

Характеристика виробничих, торговельних і допоміжних приміщень.

Вивчення системи матеріальної відповідальності; обов'язків, пов'язаних зі збереженням матеріальних цінностей.

Участь у прийманні й оформленні замовлення на обслуговування банкетів, організація їх проведення.

Розрахунки з відвідувачами та ведення звітів. Ведення касової документації і касових операцій.

Оцінка якості обслуговування. Анкетування, внесення пропозицій щодо підвищення культури обслуговування; впровадження конкурентоспроможних видів послуг і розширеного асортименту закусок, страв, кулінарних і кондитерських виробів, напоїв і закупних товарів відповідно до потреб споживачів.

Ознайомлення з основними показниками інтер'єру закладу ресторанного господарства. Участь у оформленні інтер'єру залів, реклами, музичних програм, складанні спеціальних видів меню.

Участь у контролі за правильністю експлуатації устаткування закладів ресторанного господарства, меблів, музичних автоматів, музичної апаратури, реєстраторів розрахункових операцій.

Аналіз різних видів меню та дотримання вимог щодо його складання і оформлення.

Контроль за послідовністю, прийомами і технікою прибирання зі столу використаного посуду, наборів.

Заходи щодо скорочення втрат столового посуду, наборів, столової білизни.

Ознайомлення з правилами міжнародного етикету.

Самостійна робота

Ознайомлення з основними показниками інтер'єру закладу ресторанного господарства.

Аналіз різних видів меню та дотримання вимог щодо його складання і оформлення.

Контроль за послідовністю, прийомами і технікою прибирання зі столу використаного посуду, наборів.

Заходи щодо скорочення втрат столового посуду, наборів, столової білизни.

Ознайомлення з правилами міжнародного етикету.

Студенти повинні:

уміти організовувати процес обслуговування споживачів, приймати й оформляти замовлення на обслуговування тематичних банкетів, інших спеціальних заходів; організовувати роботу офіціантів, барменів, касирів; складати графіки виходу на роботу зазначених працівників, розподіляти їх за бригадами та робочими місцями; розглядати скарги споживачів, приймати стосовно них рішення; складати спеціальні види меню; знімати показання реєстраторів розрахункових операцій; оформляти облікову звітну документацію.

Розділ 3. Практична діяльність фахівця з готельного бізнесу

Тема 3.1. Ознайомлення з матеріально-технічною базою готелю, структурою управління готелем, правилами користування і внутрішнім розпорядком у готелі

Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії.

Особливості американської системи класифікації готелів і мотелів. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу.

Характеристика готельного комплексу.

Інструктаж із правил безпеки праці, протипожежної безпеки. Вимоги до медичного огляду практикантів.

Організація господарської діяльності в готельному комплексі і характеристика його структурних підрозділів.

Характеристика підприємства за формою власності та структури управління готельного комплексу.

Основні напрями діяльності, розподіл обов'язків між підрозділами підприємства і функції їх працівників.

Підпорядкованість персоналу та взаємозв'язок служб готелю. Схема управління готельного комплексу.

Атестація кадрів. Основні етапи атестації кадрів. Переатестація кадрів готелю. Вимоги до складання атестаційної анкети.

Самостійна робота

Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії.

Особливості американської системи класифікації готелів і мотелів. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу.

Атестація кадрів. Основні етапи атестації кадрів. Переатестація кадрів готелю. Вимоги до складання атестаційної анкети.

Студенти повинні:

уміти давати характеристику готельному комплексу згідно з ДСТУ, розподіляти обов'язки між працівниками служби обслуговування.

Тема 3.2. Організаційні роботи в службі прийому та обслуговування

Структура та функції служби прийому та обслуговування. Посадові обов'язки та інструкції персоналу. Взаємозв'язок служби і роботи поверхового персоналу.

Ознайомлення зі складанням графіків виходу на роботу персоналу та табелем обліку часу працівників.

Технологія бронювання місць і номерів готелю. Вивчення забезпечення завантаження готелю. Ознайомлення із правилами бронювання та оплати броні.

Прийом та розміщення гостей. Нормативні документи, що регулюють прийом та розміщення гостей за бронею, праця з багажем. Особливості прийому і розміщення іноземних туристів-індивідуалів, громадян України.

Розміщення гостей з урахуванням класу обслуговування і технології розміщення, організація доставки багажу, інформація для гостей про правила проживання. Технологія роботи служби прийому і обслуговування, посадові обов'язки персоналу.

Організація виїзду. Організація ключового господарства, пропускний режим готелю. Взаємозв'язок з організації виїзду служби портьє і поверхової служби. Організація роботи підношиків багажу.

Контроль за зайнятістю номерного фонду і своєчасною його підготовкою для заселення. Контроль за здійсненням кінцевого розрахунку за проживання та послуги, експлуатаційна документація портьє по виїзду.

Правила дотримання трудової дисципліни, службового етикету. Вивчення психологічних аспектів контактів із гостями готелю. Особливості прийому і розміщення іноземних туристів у складі груп.

Організація ключового господарства, пропускний режим готелю. Взаємозв'язок з організації виїзду служби портьє і поверхової служби. Організація роботи піднощиків багажу.

Самостійна робота

Правила дотримання трудової дисципліни, службового етикету. Вивчення психологічних аспектів контактів із гостями готелю. Особливості прийому і розміщення іноземних туристів у складі груп.

Організація ключового господарства, пропускний режим готелю. Взаємозв'язок з організації виїзду служби портьє і поверхової служби. Організація роботи піднощиків багажу.

Студенти повинні:

уміти складати графіки виходу на роботу персоналу, оформляти документацію з бронювання місць та номерів готелю різних категорій мешканців, контролювати зайнятість номерного фонду і своєчасність підготовки для заселення.

Перелік рекомендованих додатків із професійної практики

Копія договору про матеріальну відповідальність.

Копії супровідних документів на продукти та кулінарну і кондитерську продукцію.

Товарно-грошовий звіт бармена.

Копії договорів на поставку продуктів.

Зразок сертифіката якості на продукти.

Копія Акта перевірки лабораторного дослідження якості кулінарної та кондитерської продукції бару.

Копії посадових інструкцій фахівців.

Витяг із Журналу реєстрації замовлень для проведення заходів, банкетів.

Витяг із Журналу обліку та видавання столового посуду, наборів, білизни.

Акт на списання вилученого з обігу посуду, наборів, столової білизни.

Копії меню, прейскуранта закладу ресторанного господарства.

Копії карт напоїв барів.

Дозвільна документація на здійснення підприємницької діяльності (виписка з Державного реєстру, патент, ліцензії тощо).

Копії інструкцій з техніки безпеки, пожежної безпеки.

Копії графіків виходу на роботу обслуговуючого персоналу
Зразок анкети для оцінки рівня якості обслуговування. Схеми організаційної структури управління.
Копії примірної анкети атестації та переатестації кадрів готелю.
Копії заявок на бронювання номерів готелю.

8. Порядок та критерії оцінювання результатів навчання

Результати навчання студента, що відображають досягнути ним рівень компетентностей відносно очікуваних, оцінюють у процесі контрольних заходів за допомогою критеріїв.

Оцінювання роботи студентів охоплює низку письмових, практичних контрольних заходів, які використовують відповідно до компетентністних характеристик результатів навчання, досягнення яких контролюється.

Визначення рівня досягнення результатів навчання здійснюється за критеріями.

Оцінювання результатів навчання студентів проводиться під час проведення поточного і залікового контролю.

Поточний контроль проводитися через відвідування баз практики.

Заліковий контроль проводиться відповідно до навчального плану у формі складання кваліфікаційного іспиту (форма підсумкового контролю) на отримання робітничих професій: 5123 Офіціант 3, 4 розрядів; 5123 Бармен 4, 5 розрядів,.

Оцінювання результатів поточного та підсумкового контролю здійснюється за національною (чотирибальною) шкалою:

«відмінно» – студент має гнучкі теоретичні знання що до класифікації закладів ресторанного і готельного господарства, володіє нормативно-правовою базою індустрії гостинності, вміє організувати роботу служб і підрозділів у готельному господарстві, аргументовано використовує набуті знання у різних

ситуаціях, вміє знаходити інформацію з навчальних першоджерел та рекомендованої літератури і аналізувати її, логічно мислить і послідовно будує відповідь, вільно використовує набуті теоретичні знання під час відтворення практичної роботи, ставить і розв'язує проблемні завдання, демонструє високий рівень засвоєння практичних навичок, вільно володіє державною мовою;

«***добре***» – студент на достатньому рівні засвоїв практичні навички, застосовує в процесі виробничої практики; глибоко і всебічно знає посадові обов'язки; має практичні навички, має власну позицію з приводу організації праці індустрії гостинності, вільно володіє державною мовою; але припускається певних неточностей під час аналізу практичного завдання;

«***задовільно***» – студент в цілому опанував програму виробничої практики, орієнтується у видах сервісу при обслуговуванні гостей, проте плутає поняття, додаткові питання демонструють у студента відсутність стабільних знань сервісної політики; результат практичної роботи, відповідає низькому рівню діючих якісних та кількісних показників, пов'язаних із їх майбутньою діяльністю, на недостатньому рівні володіє державною мовою;

«***незадовільно***» – студент не опанував матеріал виробничої практики, майже не орієнтується в нормативній документації, має нечіткі уявлення про майбутню професію, не послідовно викладає навчальний матеріал під час захисту практики, допускаючи при цьому суттєві помилки, відсутні навички з організації роботи основних служб індустрії гостинності.