Житомирський кооперативний фаховий коледж бізнесу і права

Заступник директора
З навчально-виробничої роботи
Леся Зіневич
«28» серпня 2026 р.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

Галузь знань 24 Сфера обслуговування
Спеціальність: 241 Готельно–ресторанна справа
Освітньо-професійна програма ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА
Освітньо-професійний ступінь ФАХОВИЙ МОЛОДШИЙ БАКАЛАВР

Розглянуто на засіданні циклової комісії
Готельно-ресторанної справи та харчових технологій
Протокол № 2 від 28 серпня 2026 р.
Голова комісії Тетяна ПУШКАРЬОВА

Житомир – 2026

ЗМІСТ

	Вступ	
Розділ І. Загальні питання організації та проведення виробничої практики		**4**
1.1.	Мета і завдання виробничої практики	4
1.2	Організація проведення практики	5
1.3.	Права та обов'язки студента-практиканта	5
Розділ ІІ. Загальні вимоги до написання звітної документації		**7**
2.1.	Загальні вимоги до оформлення звітної документації (згідно з ДСТУ 3008 2015 Інформація та документація	7
2.2.	Структура письмового звіту	7
2.3.	Вимоги до оформлення звіту	7
2.3.1.	Звіт з виробничої практики	8
2.3.2.	Щоденник практики	27
2.3.3.	Рекомендовані додатки до звіту	29
Розділ ІІІ. Підготовка до захисту виробничої практики, критерії оцінювання.		30
3.1.	Форми та методи контролю виробничої практики	30
3.2.	Підбиття підсумків практики	30
3.3.	Критерії оцінювання	31
	Висновок	33
	Рекомендована література	34
	Додатки	36
1	Календарно-тематичний план	36
2	Індивідуальні завдання та методичні рекомендації до їх виконання	40
3	Практичні ситуаційні кейси для кваліфікаційного іспиту з присвоєння робітничих професій	51
4	Практичні кейси та запитаня для проведення диференційованого заліку з професійної практики	53

Вступ

Методичні рекомендації складені відповідно до Освітньо-професійної програми підготовки фахового молодшого бакалавра Готельно-ресторанна справа за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування, затвердженого директором ЖКФКБП 07.05.2024р. 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.

Виробнича практика проводиться після проходження навчальної практики.

Розділ І. Загальні питання організації та проведення виробничої практики

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.

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.

1. *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 сервування 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.

1.2. Організація проведення практики

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.

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.

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. 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.

1.3. Права та обов’язки студента-практиканта

Студент має право на:

- інструктаж і зрозумілі пояснення завдань;
- консультації у наставника;
- оцінювання своєї роботи й зворотний зв’язок;
- повагу і дотримання робочого часу.

Студент перед початком практики зобов’язаний:

- пройти медичний огляд;
- ознайомитись з програмою практики та даними методичними рекомендаціями;
- пройти інструктаж з охорони праці, пожежної безпеки, інструктаж з цивільного захисту та дій під час надзвичайних ситуацій воєнного характеру;
- отримати індивідуальне завдання та календарно-тематичний план;
- прибути на базу практики з усіма необхідними документами.

У період практики студент повинен:

- пройти практику у встановлені терміни відповідно до графіка освітнього процесу;
- виконати програму практики, згідно з календарно-тематичним планом;
- вести щоденник та скласти визначений програмою звіт;
- дотримуватися встановлених правил внутрішнього розпорядку, техніки безпеки та охорони праці на підприємстві;
- збирати та опрацьовувати фактичний матеріал з дотриманням вимог що до конфіденційності.

Після закінчення практики студент зобов'язаний:

- здати керівникові практики оформлений письмовий звіт(роздрукований та на електронному носії) разом із щоденником та відгуком керівника від бази практики;
- захистити звіт перед комісією продемонструвавши знання з організації обслуговування різних видів банкету, застосовуючи сучасні інноваційні методи і форми.

Розділ ІІ. Загальні вимоги до написання звітної документації

2.1. Загальні вимоги до оформлення звітної документації (згідно з ДСТУ 3008 2015)

Звіт із практики оформлюється відповідно до ДСТУ 3008 2015 «Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлення.»

Технічні вимоги:

- формат аркуша - А4(210х297);
- Поля: ліве 20 мм, праве – 10 мм, верхнє та нижнє – 20 мм;
- Шрифт – Times New Roman, розмір 12 або 14пт;
- Міжрядковий інтервал – 1,15;
- Орієнтація – книжна;
- Нумерація сторінок – арабськими цифрами у правому нижньому куті, титульна сторінка не нумерується.

Обсяг звіту: 20-25 сторінок комп'ютерного набору (без додатків).з кожного виду практики. Додатки(копії документів, бланки) не обмежуються.

2.2. Структура звіту

Звіт повинен містити такі розділи:

- загальні відомості про базу практики та керівників практики;
- календарний графік проходження практики;
- щоденник практики;
- опис виконаної роботи згідно з програмою практики(звіт);
- додатки;
- висновки та пропозиції;
- завірений відгук керівника практики;
- відгук осіб, які перевіряли проходження практики і висновок керівника практики від закладу освіти.

У звіті висвітлюються питання програми практики зведені в робочий зошит та відомості про виконання індивідуального завдання. Кожний розділ звіту слід відокремити один від одного новим аркушем, також в щоденнику має бути коротко та конкретно описано роботу, виконану особисто студентом.

2.3. Вимоги до оформлення звіту

У звітах не повинно бути дослівного переписування матеріалу з підручників, а також цитування літературних джерел. У тексті звіту студент повинен обґрунтувати різноманітні факти, що мають місце на базі практики, посилатися на нормативні документи. Додатки з практики повинні бути пронумеровано, слід також зазначити їх перелік.

Уся документація виконується державною мовою, з дотриманням державних стандартів. Після оформлення уся звітна документація подається в окремій папці. Складений студентом звіт повинен мати наскрізну нумерацію сторінок. Звіт перевіряють та затверджують підписами керівники практики від підприємства, закладу фахової передвищої освіти та члени комісії.

2.3.1. Звіт з виробничої практики



Міністерство освіти і науки України
Всеукраїнська центральна спілка споживчих товариств
(Укркоопспілка)

Житомирський кооперативний фаховий коледж бізнесу і права

Звіт
з виробничої практики

Студента(ки) III курсу групи _____

Спеціальності 241 «Готельно–ресторанна справа»

_____
(прізвище та ініціали)

період практики: _____

місце проходження практики_____

Керівник практики
від організації_____
(підпис) (ім'я, прізвище)

Керівник практики
від коледжу _____ Людмила ЖАБРОВЕЦЬ
(підпис) (ім'я, прізвище)

Оцінка практики_____

„____”_____20__ рік

м. Житомир – 20__

Календарний графік проходження виробничої практики

№ з/п	Назви робіт	Тижні проходження практики		Відмітки про виконання			
		1	**2**	**3**	**4**	**5**	Підпис керівника практики від підприємства
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Ознайомлення з типом і класом ЗРГ, інтер'єром, формою обслуговування; правилами користування форменим одягом й умовами його зберігання, гігієнічними вимоги та санітарними заходи до миття та дезінфекції технологічного устаткування, інвентарю, посуду, столових наборів та білизни; охороною праці, пожежною безпекою.	20.04					
2	Ознайомлення з торговельними та виробничими приміщеннями.	21.04					
3	Відпрацювання прийомів розташування столів і стільців	22.04					
4	Полірування посуду, сервірування столів.	23.04					
5	Приймання та оформлення замовлення, отримання буфетної продукції	24.04					
6	Замовлення страв і напоїв на кухні.		27.04				
7	Техніка подавання закусок, страв		28.04				
8	Техніка подавання вино-горілчаних виробів.		29.04				
9	Ознайомлення з порядком проведення банкетів/		30.04				
10	Розрахунок кількості столів, посуду, приборів, столової білизни, сервірування столів, обслуговування гостей.		01.05				
11 12	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			04.05 05.05			
13	Відпрацювання техніки обслуго-вування іноземних туристів, врахо-вуючи гастрономічні вподобання. Вивчення карт меню та напоїв.			06.05			
14	Ознайомлення з типом і класом бару, кваліфікаційними вимогами до професії бармен, бариста; новітніми виробничими технологіями, матеріально-технічним забезпе-ченням барів.			07.05			
15	Вивчення правил експлуатації музичної апаратури, технічних характеристик барного обладнання, вивчення меню, карти напоїв для бару.			08.05			
16 17 18 19	Ознайомлення з порядком обслуговування за барною стійкою. Застосування форм обслуговування залежно від типу бару. Відпрацювання техніки подавання закусок, страв, напоїв.				11.05 12.05 13.05 14.05		
20	Вивчення асортименту та відпрацювання прийомів і способів приготування та подавання закусок і десертних страв.				15.05		
21	Ознайомлення з порядком приготування та подавання коктейлів, гарнірування напоїв.					18.05	
22	Вивчення асортименту коктейлів-аперитивів. Набуття навичок приготування, оформлення та подавання коктейлів/					19.05	
23	Вивчення асортименту коктейлів-диджестивів. Набуття навичок приготування, оформлення та подавання коктейлів.					20.05	
24	Вивчення асортименту тонізуючих змішаних напоїв. Набуття навичок приготування, оформлення та подавання групових змішаних напоїв.					21.05	
25	Ведення обліку та звітності у закладах ресторанного господарства.					22.05	

№ з/п	Назви робіт	Тижні проходження практики		Відмітки про виконання			
		6	**7**	**8**			Підпис керівника практики від підприємства
1	2	3	4	5	6	7	8
26	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; методами рекламування продукції та послуг, станом охорони праці в закладі. Ознайомлення з видами послуг.	25.05					
27	Ознайомлення з інструктажами з питань охорони праці та пожежної безпекив закладі ресторанного господарства.	26.05					
28	Ознайомлення з типом і класом закладу ресторанного господарства.	27.05					
29	Ознайомлення з організаційною структурою системи управління; кількісним, кваліфікаційним складом працівників; правилами внутрішнього розпорядку.	28.05					
30	Вивчення системи матеріальної відповідальності; обов'язків, пов'язаних зі збереженням матеріальних цінностей.	29.05					
31	Участь у прийманні й оформленні замовлення на обслуговування банкетів, організація їх проведення.		01.06				
32	Розрахунки з відвідувачами та ведення звітів.		02.06				
33	Ведення касової документації і касових операцій.		03.06				
34	Ознайомлення з організацією господарської діяльності в готельному комплексі.		04.06				
35	Характеристика структурних підрозділів і схеми управління готельним комплексом.		05.06				
36	Специфіка проведення атестації кадрів.			08.06			
37	Ознайомлення зі структурою та функціями служби прийому та обслуговування.			09.06			
38	Вивчення посадових обов'язків та інструкцій персоналу. Взаємозв'язок служби з роботою поверхового персоналу/			10.06			
39	Ознайомлення з нормативними документами, що регулюють прийом та розміщення гостей, в том числі за бронею; організація виїзду, взаємозв'язок служби портьє і поверхової служби.			11.06			
40	Ознайомлення з правилами дотримання трудової дисципліни і службового етикету.			12.06			

Керівники практики:

від закладу освіти _____Людмила ЖАБРОВЕЦЬ

від підприємства, організації, установи _____ _____

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

Студенти повинні уміти визначати тип і клас закладу ресторанного господарства; форми та методи обслуговування відвідувачів.

Завдання №1.

Назва підприємства

Адреса підприємства _____

Режим роботи підприємства і торгівельної зали_____

Кількість місць у залі_____

Банкетній залі_____

Літня площадка _____

Клас підприємства _____

Спеціалізація підприємства

Керівники ГРК:

Директор _____

Заввиробництвом_____

Адміністратор_____

Бармен _____

Форма і метод обслуговування відвідувачів_____

Організація матеріальної відповідальності_____

Інтер'єр торговельної зали

Правила користування форменим одягом та умови його зберігання_____

Порядок проведення інструктажів з охорони праці_____

Дотримання правил протипожежного захисту в ЗРГ_____

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_____

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

Студенти повинні уміти: підготувати торговельну залу до обслуговування. Забезпечити робоче місце відполірованим посудом.

Завдання №2

Відпрацювання способів розташування столів і стільців у торговельному залі_____

Перевірка якості миття столового посуду і приборів_____

Отримання посуду, наборів, столової білизни для сервування столів_____

Відпрацювання прийомів полірування посуду_____

Бригадний та індивідуальний методи організації праці офіціантів_____

Ознайомлення з різними видами меню, його оформленням _____

Ознайомлення з картами напоїв, їх оформленням _____

Завдання № 3-4

Підготовка спецій і приборів _____

Відпрацювання прийомів накривання столів скатертинами та їх заміна_____

Складання серветок складними формами для бенкетів і прийомів _____

Відпрацювання прийомів сервування столів до сніданку, обіду, вечері, бенкетів__

Оформлення столів квітами_____

Тема 1.3. Технологічний процес обслуговування в закладах ресторанного господарства

Студенти повинні уміти: виконувати повний процес обслуговування відвідувачів у закладі ресторанного господарства.

Завдання №5.

Зустріч і розміщення відвідувачів у залі_____

Прийом та оформлення замовлення. Вимоги до оформлення замовлення_____

Послідовність виконування замовлення_____

Завдання №6

Отримання буфетної продукції_____

Замовлення страв, напоїв_____

Доставка готової продукції в зал за допомогою підноса, візка_____

Техніка роботи з підносом_____

Завдання №7

Техніка подавання холодних і гарячих закусок_____
Техніка подавання перших і других страв_____
Техніка подавання напоїв_____

Завдання №8

Техніка подавання вино – горілчаних виробів_____
Техніка подавання шампанського_____
Техніка подавання слабоалкогольних напоїв_____
Техніка подавання безалкогольних напоїв_____
Розрахунок з відвідувачами_____

Тема 1.4. Організація обслуговування банкетів і прийомів

Студенти повинні уміти підготувати торговельний зал, сервірувати банкетний стіл та обслуговувати гостей згідно замовлення.

Завдання №9

Приймання замовлення для проведення банкету_____
Реєстрація замовлення у спеціальному журналі. Оформлення замовлення – рахунку_____
Оформлення додаткового замовлення на продукцію перед початком банкету_____

Завдання №10

Підготовка до проведення банкету. Розподіл метрдотелем обов'язків між офіціантами _____
Розрахунок кількості столів, посуду, наборів, столової білизни 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_____
Відпрацювання навичок організації та обслуговування банкетів із частковим і повним обслуговуванням офіціантами_____
Обслуговування бенкет – фуршету_____
Відпрацювання практичних навичок та обслуговування бенкет – коктейлю _____
Обслуговування бенкет – чаю_____

Обслуговування банкету за типом шведського столу_____

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

Студенти повинні уміти визначати концепцію ресторану, і потенційний контингент споживачів.

Завдання 11-12

Визначення сучасних концепцій організації обслуговування споживачів у ресторані_____

Визначення концепції ресторану _____

Тема 1.6. Особливості обслуговування іноземних туристів і громадян

Студенти повинні уміти застосовувати різні види сервісу при обслуговуванні іноземних громадян, враховуючи гастрономічні вподобання

Завдання №13

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

Обслуговування іноземних туристів у номерах готелю._____

Підготовка торговельного залу, сервування столів та обслуговування туристів за типом шведської лінії_____

Обслуговування іноземних громадян під час конференцій, нарад, корпоративних вечірок, презентації та дегустацій страв і напоїв враховуючи гастрономічні вподобання_____

Розділ 2. Особливості організації та функціонування барів.
Тема 2.1. Ознайомлення з організацією роботи бару. Інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки.

Завдання №14

Студенти повинні уміти визначати тип і клас барів, готувати бар до обслуговування відвідувачів.

Тип і клас бару, його архітектурні особливості, місцезнаходження, специфіка обслуговування, режим роботи.

Ознайомлення з освітньо-кваліфікаційною характеристикою бармена, барбека, бариста_____
Організація робочого місця бармена
Ознайомлення з обладнанням та оснащенням приміщень бару _____
Вивчення форм і методів обслуговування в барі_____
Ознайомлення з асортиментом продукції бару, оформлення 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 бармена, правила користування форменим одягом та умови його зберігання_____

Тема 2.2. Підготовка бару до обслуговування гостей

Студенти повинні уміти використовувати музичну апаратуру, устаткування барів, складати меню, карти напоїв бару.

Завдання №15

Ознайомлення з правилами використання музичної апаратури_____
Коротка характеристика механічного, теплового і холодильного устаткування барних стійок _____
Призначення інвентарю, інструментів, посуду в барі _____
Ознайомлення з обліково – звітною документацією_____
Договір матеріальної відповідальності бармена_____
Складання меню для барів різної спеціалізації

Організація робочого місця для приготування молочних коктейлів, гарячих змішаних напоїв _____
Організація робочого місця баристи_____
Ознайомлення з організацією робочого місця для реалізації бочкового пива_____

Ознайомлення з організацією робочого місця для виготовлення страв: холодних, гарячих, солодких _____
Оволодіння прийомами розміщення, а також способами викладки продукції бару на вітрині та робочому місці _____

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

Студенти повинні уміти: обслуговувати напоями відвідувачів у барі.

Завдання №16-17

Зустріч і розміщення відвідувачів за столом чи барною стійкою. Прийом замовлення _____
Відпрацювання техніки наливання напоїв: порційне, вільне наливання (фристайл), комбінований спосіб _____
Підбір напоїв до закусок, страв, десертів_____
Відпрацювання техніки подавання напоїв_____

Завдання №18-19

Відпрацювання прийомів і способів подавання страв у барах різної спеціалізації_____
Відпрацювання способів подавання десертів _____
Відпрацювання способів подавання гарячих напоїв_____
Розрахунок зі споживачами _____
Системи оплати рахунків _____

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

Студенти повинні уміти: готувати й подавати кулінарну та кондитерську продукцію у барах різної спеціалізації.

Завдання №20

Вивчення асортименту, відпрацювання прийомів і способів приготування та подавання закусок у барах _____
Вивчення асортименту, відпрацювання технологічних операцій приготування і подавання солодких страв _____
Відпрацювання технології приготування та техніки подавання десертів, приготовлених у фризерах _____

Відпрацювання технології приготування та техніки подавання кулінарної продукції у барах різної спеціалізації_____

Тема 2.5. Класифікація і методи приготування змішаних напоїв і коктейлів

Студенти повинні уміти: користуватися нормативною документацією, розраховувати кількість інгредієнтів, готувати та подавати безалкогольні змішані напої.

Завдання №21

Техніка вимірювання компонентів коктейлів. Приготування змішаних напоїв у блендері, шейкері, змішувальній склянці, посуді для подавання_____
Способи подавання гарнірів. Особливості оздоблення змішаних напоїв_____
Відпрацювання технології приготування цукрового сиропу_____
Технологія приготування та техніка подавання безалкогольних пуншів_____
Крюшонів_____
Айс – кримів _____
Фраппе_____
Коблерів_____
Фізів_____
Фліпів_____
Напоїв групи ег – ног _____
Щербетів_____

Завдання 22

Асортимент коктейлів – аперитивів та особливості складання карти напоїв бару__
Організація робочого місця бармена для приготування довгих змішаних напоїв__
Приготування коктейлів – аперитивів на основі горілки та гірких настоянок_____
Приготування коктейлів – аперитивів на основі вин_____
Санітарні та естетичні вимоги, що висуваються до приготування, оформлення та подавання напоїв, норми виходу_____
Групи тонізуючих змішаних напоїв, особливості їх приготування, оформлення та подавання_____
Посуд, інвентар, інструменти, що використовуються для приготування тонізуючих напоїв _____
Організація робочого місця бармена для приготування тонізуючих змішаних напоїв_____
Техніка приготування змішаних напоїв у шейкері, електроміксері, барній склянці, посуді для подавання _____

Завдання 23

Класифікація коктейлів - диджестивів

Посуд, інвентар, інструменти, що використовуються для виготовлення та подавання коктейлів – диджестивів _____

Техніка приготування коктейлів – диджестивів у шейкері, барній склянці, електроміксері_____

Завдання 24

Асортимент гарячих напоїв, рецептури, технологія приготування та правила подавання_____

Організація робочого місця для приготування чаю, кави, какао, гарячого шоколаду_____

Приготування та подавання напоїв на основі чаю та кави_____

Правила подавання кондитерських виробів до гарячих напоїв_____

Гігієнічні вимоги до реалізації кондитерської продукції_____

Особливості приготування та подавання пуншів, крюшонів, глінтвейнів, ег – ногів _____

Особливості приготування сиропів, соків, підготовка фруктів та ягід, подавання у крюшонницях_____

Посуд, інвентар, інструменти, що використовуються для виготовлення та подавання змішаних напоїв, що готуються великими порціями для бенкетів_____

Організація робочого місця бармена для приготування та подавання змішаних напоїв. Змішування компонентів напоїв у шейкері_____

Техніка приготування змішаних напоїв у крюшонниці, скляному вогнетривкому посуді_____

Вимоги щодо безпеки праці, санітарії та особистої гігієни_____

Тема 2.6. Ведення обліку та звітності у закладах ресторанного господарства

Студенти повинні уміти вести облік товарів, тари, готової продукції у барі та складати товарний звіт.

Завдання 25

Порядок оформлення матеріальної відповідальності офіціантів, барменів_____

Оформлення рахунку – вимоги_____

Порядок приймання та документальне оформлення товарів і тари_____

Облік реалізації та відпуску готової продукції_____

Призначення і порядок складання технологічних карт_____

Призначення і порядок складання калькуляційних карт_____
Марка касового апарату_____
Особливості програмування на РРО _____
Проведення розрахунку через РРО_____
Здавання виручки в касу закладу ресторанного господарства_____
Порядок заповнення касового журналу_____
Призначення і порядок заповнення товарно – касової книги_____
Складання товарно – касового звіту_____
Безготівковий облік під час обслуговування учасників нарад, туристів_____
Розрахунок за гарантійними листами організації_____

ПРОФЕСІЙНА ПРАКТИКА

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

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

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

Завдання 26

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 функціонуванняпідприємств готельно-ресторанного господарства України, якіпоширюються на елементи технології виробництва, організації та реалізації відповідних послуг у цій сфері._____

Розділ 2. Практична діяльність адміністратора в закладах ресторанногогосподарства

Тема 2.1. Функції професійної роботиадміністратора (господаря) залу

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

Завдання 27

Інструктажі з питань охорони праці та пожежної безпекив закладі ресторанного господарства._____

Завдання 28

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

Завдання 29

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 відповідальності; обов'язками, пов'язаними зі збереженням матеріальнихцінностей._____

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, формуваннябригад 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_____
Особливості роботи за системою НАССР у закладі гостинності_____

Тема 2.2. Організація й управління закладомресторанного господарства

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.

Завдання 30

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 _____

Завдання 31

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_____

Завдання 32

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.

Завдання 33

Ознайомлення з правилами міжнародного етикету_____

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

Студенти повинні уміти давати характеристику готельному комплексу згідно з ДСТУ, розподіляти обов'язки між працівниками службиобслуговування.

Завдання 34

Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії_____

Особливості американської системи класифікації готеліві 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_____

Завдання 35

Характеристика підприємства за формою власностіта структури управління готельного комплексу._____

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

Підпорядкованість персоналу та взаємозв'язок службготелю. Схема управління готельного комплексу_____

Завдання 36

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

Тема 3.2. Організаційні роботи в службі прийомута обслуговування

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

Завдання 37

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_____

Завдання 38

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

Завдання 39

Прийом та розміщення гостей. Нормативні документи,що регулюють прийом та розміщення гостей за бронею, роботаз 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 піднощиків багажу_____

Контроль за зайнятістю номерного фонду і своєчасною його підготовкою для заселення_____

Контроль за здійсненням кінцевого розрахунку за проживання та послуги, експлуатаційнадокументація портьє по виїзду_____

Завдання 40

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_____

Відгук і оцінка роботи студента на практиці

_____

(назва підприємства, організації, установи)

Керівник практики від підприємства, організації, установи

_____ _____

(підпис) (ім'я, прізвище)

Печатка

«_____» _____ 20 __ року

2.3.2. Щоденник з виробничої практики

Міністерство освіти і науки України
Всеукраїнська центральна спілка споживчих товариств
(УКРКООПСПІЛКА)

Житомирський кооперативний фаховий коледж бізнесу і права
(повне найменування закладу освіти)

ЩОДЕННИК ПРАКТИКИ

ВИРОБНИЧОЇ
(вид і назва практики)

студента
_____
(прізвище, ім'я, по батькові)

Циклова комісія: **готельно-ресторанної справи та харчових технологій**

освітньо-кваліфікаційний рівень **молодший спеціаліст**

спеціальність: **241 Готельно–ресторанна справа**
(назва)
_____курс, група _____

Студент_____
(прізвище, ім’я, по батькові)

прибув на підприємство, організацію, установу

Печатка
підприємства, організації, установи „___” _____ 20__року

_____ _____
(підпис) (посада, прізвище та ініціали відповідальної особи)

Вибув з підприємства, організації, установи

Печатка
Підприємства, організації, установи “___” _____ 20__року

_____ _____
(підпис) (посада, прізвище та ініціали відповідальної особи)

2.3.3. Рекомендовані додатки до звіту.

Рекомендовані додатки до звіту
з технологічної практики

Назва додатку	№ додатку
Інструкції з охорони праці та пожежної безпеки у ЗРГ	
Витяг з Журналу обліку та видавання столового посуду, наборів	
Витяг із бракеражного журналу	
Витяг із Журналу реєстрації замовлень для проведення банкетів	
Копія акту на бій, псування та втрату столового посуду, наборів	
Бланки рахунків	
Бланки меню, карт напоїв для ЗРГ	
Копії актів про встановлення розбіжностей під час приймання продуктів за кількістю та якістю.	
Копії супровідних документів на продукти, кулінарнута 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	
Копії графіку виходу на роботу офіціантів, барменів закладу ресторанного господарства	

Рекомендовані додатки до звіту
з професійної практики

Копія договору про матеріальну відповідальність.	
Копія анкети для громадянина України, який прибув до готелю форма №1-Г	
Копія реєстраційної картки форма №2-Г	
Копія візитної картки гостя форма №3Г	
Копія рахунку за проживання в готелі форма №4-Г	
Розрахунок оплати за бронювання номерів (місць) та проживання за безготівковим рахунком форма №8-Г	
Схеми організаційної структури управління.	
Копії посадових інструкцій фахівців.	
Копії примірної анкети атестації та переатестації кадрів готелю.	
Зразок анкети для оцінки рівня якості обслуговування.	

Розділ ІІІ. Підготовка до захисту виробничої практики, критерії оцінювання

3.1. Форми і методи контролю

Контроль за проходженням практики здійснюється у декількох напрямах:

• фіксація керівниками практики відвідування баз практик: кожний студент повинен відпрацювати не менше 5-ти годин на день, 25-ти годин на тиждень;

• відвідування практики обліковується в табелі, який підписує керівник практики від організації;

• ведення щоденних записів, які фіксують усі види роботи практиканта протягом практики;

• оцінка результатів практики фахівцями баз практики;

Керівник практики від підприємства здійснює постійний контроль за роботою студентів, допомагає правильно виконувати усі завдання на робочому місці, консультує з виробничих питань, надає допомогу в отриманні всіх необхідних відомостей про заклад, складає на студентів виробничі характеристики. Керівники практики від закладу фахової передвищої освіти проводять консультації на місцях практики, розглядають звіти студентів з практики, надають рецензію, беруть участь у роботі комісій із захисту звітів.

3.2. Підбиття підсумків практики

Після проходження технологічної практики студенти складають кваліфікаційний іспит на отримання робітничих професій: 5123 Офіціант 3, 4 розрядів, 5123 Бармен 4, 5 розрядів.

Після проходження професійної практики здобувачі освіти презентують індивідуальне завдання і складають диференційований залік.

Склад комісії затверджується наказом керівника закладу фахової передвищої освіти.

Результати складання заліку, іспиту заносяться в протокол, екзаменаційну відомість, проставляються в індивідуаль ному навчальному плані студента.

Студент, який не виконав програму практики й отримав незадовільний відгук на базі практики або незадовільну оцінку, направляється на практику вдруге в період канікул або відраховується із закладу фахової передвищої освіти.

Керівник практики інформує адміністрацію закладу фахової передвищої освіти щодо фактичних термінів початку та закінчення практики, складу груп студентів, які пройшли практику, їхньої дисципліни, безпеки в разі надзвичайних ситуацій воєнного характеру, стану охорони праці й протипожежної безпеки на базі практики та з інших питань організації й проведення практики.

Підсумки проведення кожного виду практики обговорюються на засіданнях циклових комісій.

Критерії оцінювання практики

Рівень оцінювання (Оцінка)	Формовані результати навчання (РН)	Повнота виконання програми та звітної документації	Застосування нормативно-правової бази та стандартів	Аналіз і практичні навички (ГРК / готель / ресторан)	Оформлення звітної документації та щоденника	Захист звіту та професійна комунікація
«Відмінно» *(5 балів)*	РН 1, РН 2, РН 3, РН 4, РН 5, РН 6, РН 7, РН 8, РН 9, РН 10, РН 11, РН 12, РН 13, РН 14	Програму виробничої практики виконано повністю та у встановлені терміни. Щоденник і звіт заповнені бездоганно.	Досконало застосовує законодавство України, державні стандарти (ДСТУ), правила роботи та принципи HACCP на базі практики.	Продемонстрував глибоке розуміння діяльності адміністратора залу, служби прийому готелю та специфіки ГРК. Вдало виконав індивідуальне завдання.	Звіт оформлено у строгій відповідності до ДСТУ 3008:2015, додатки чітко структуровані, є позитивний відгук керівника з бази практики.	Вільно і аргументовано захищає звіт. Демонструє високий рівень професійної термінології, комунікабельності та управлінського мислення.
«Добре» *(3 бали)*	РН 1, РН 3, РН 4, РН 6, РН 7, РН 8, РН 9, РН 10, РН 11, РН 13, РН 14	Програму практики виконано повністю. Звітна документація в наявності, але є невеликі зауваження до оформлення щоденника чи щоденних записів.	Знає та застосовує нормативну базу, проте посилання на нормативні документи у звіті мають загальний характер.	Добре орієнтується в роботі готелю т ресторану, але аналіз окремих ділянок (наприклад, управління персоналом чи документообігу дещо поверхневий.	Оформлення звіту загалом відповідає ДСТУ 3008:2015, проте є дрібні стилістичні похибки чи незначні відхилення у вирівнюванні полів/шрифтів.	Успішно захищає звіт, впевнено відповідає на запитання комісії, проте на окремі питання дає неповні розгорнуті відповіді.
«Задовільно» *(3 бали)*	РН 3, РН 4, РН 6, РН 7, РН 8, РН 9, РН 10	Програму практики виконано частково або з порушенням календарного графіка. Щоденник	Допускає помилки або плутанину у використанні нормативно-правових актів, стандартів обслуговування чи вимог	Практичні навички адміністрування чи роботи з готельною документацією виражені слабко. Індивідуальне завдання	Звіт оформлено з порушеннями вимог ДСТУ 3008:2015 (поля, нумерація, структура, відсутні	Під час захисту виявляє невпевненість, важко оперує професійними термінами, відповідає лише за допомогою

		заповнено нерегулярно.	охорони праці.	виконано формально.	окремі обов'язкові додатки (зразки актів, анкет, калькуляцій).	навідних запитань комісії.
«Незадовільно» *(2 бали)*	*Результати навчання не сформовані*	Програму практики не виконано. Щоденник і звіт відсутні або отримано негативний відгук від керівника бази практики.	Повністю ігнорує чи незнайомий з вимогами законодавства, правил експлуатації ЗРГ/готелів та норм безпеки.	Не володіє базовими функціями адміністратора залу чи працівника служби прийому. Аналітична частина звіту повністю відсутня.	Звіт не оформлений, вимоги державних стандартів та методичних рекомендацій коледжу не дотримані.	Не може захистити звіт, демонструє повну відсутність практичних знань з організації роботи ГРК.

Прив'язка результатів навчання (РН) до критеріїв кейс-методу.

Аналіз ситуації та вирішення кейсу відповідає РН 6, РН 9, РН 11, РН 12 *(клієнтоорієнтованість, процес обслуговування, координація персоналу, використання обладнання)*.

Розв’язання кейсів, де застосовується нормативна база та дотримання правил виробничої санітарії відповідає РН 1, РН 2, РН 5, РН 8, РН 14 *(нормативно-правові акти, охорона праці, HACCP, контроль якості)*.

Обґрунтування вирішення виробничої ситуації, її аналіз та документальне оформлення відповідає РН 3, РН 7, РН 13 *(пояснення процесів, пошук та аналіз інформації, первинна й технологічна документація)*.

Захист кейсу та дискусія відповідає РН 4, РН 10 *(професійна комунікація державною/іноземною мовами, продуктивне спілкування)*.

Висновок

Виробнича практика є невід'ємною та вирішальною складовою освітньо-професійної програми підготовки фахових молодших бакалаврів зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Вона виступає сполучною ланкою між теоретичним навчанням у закладі передвищої освіти та самостійною практичною діяльністю на підприємствах індустрії гостинності.

Проходження практики в умовах діючих закладів ресторанного та готельного господарства дозволяє здобувачам освіти закріпити й систематизувати теоретичні знання з фахових дисциплін, оволодіти сучасними технологіями обслуговування, опанувати прийоми сервірування столів, приготування та подачі напоїв і кулінарної продукції, а також вивчити специфіку організації роботи барів та служб готельного комплексу.

Окрім формування безпосередніх професійних умінь та навичок за робітничими професіями «Офіціант» і «Бармен», виробнича практика сприяє розвитку спеціальних компетентностей:

- клієнтоорієнтованості та дотримання високих стандартів сервісу;
- здатності працювати з первинною обліковою, касовою та технологічною документацією;
- дотримання вимог охорони праці, пожежної безпеки, виробничої санітарії та процедур HACCP;
- навичок ефективної комунікації, вирішення конфліктних ситуацій та командної взаємодії в колективі.

Систематичне ведення щоденника, якісне виконання індивідуального завдання, належне оформлення звітної документації відповідно до вимог ДСТУ 3008:2015 та успішний захист результатів практики перед комісією підтверджують рівень готовності майбутнього фахівця до самостійної професійної діяльності та його здатність адаптуватися до вимог сучасного ринку праці.

Запропоновані у методичних рекомендаціях завдання, ситуаційні кейси та критерії оцінювання покликані забезпечити об'єктивність контролю знань, прозорість підсумкової атестації та комплексну оцінку досягнення визначених результатів навчання.

Рекомендована література

Нормативно-правові документи

1. *Конституція* України від 28.06.1996 №254к/96-ВР.
2. *Господарський* кодекс України від 16.01.2003 №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 12.05.91 № 1023- XII.
   5.2. «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» від 23.12.1997 №771/97-ВР.
   5.3. «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» від 24.02.1994. №4004-XII.
   5.4. «Про застосування реєстрів розрахункових операцій» від 06.07.1995 № 265/95-ВР.
6. *Наказ* міністерства аграрної політики та продовольства України:
   6.1. «Про затвердження Вимог щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР)» від 01.10.2012 № 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 № 219.
   7.2. «Про затвердження рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування» від 03.01.2003 р. № 2.
   7.3. «Про затвердження Методичних рекомендацій з організації роботи закладів ресторанного господарства при вищих навчальних закладах» від 05.03.04 № 93.
8. *Збірник* рецептур національних страв та кулінарних виробів для підприємств громадського харчування усіх форм власності. - К.: А.С.К., 2000. – 848с.

Державні стандарти

9. *ДСТУ 3862-99* "Громадське харчування. Терміни та визначення" (зі змінами). Затверджений і введений в дію наказом Держстандарту України від 26 березня 1999 р. № 163.
10. *ДСТУ 4281-2004* "Заклади ресторанного господарства. Класифікація" від 31.03.2004 № 59.
11. *ДСТУ* ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.
12. *ДСТУ* ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги.

Основна

13. Організація готельного господарства: навч. посіб. О. М. Головко, Кампов Н.С. Махлинець С.С., Симочко Г.В. К.: Кондор 2024. 410 с.
14. Круль Г. Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
15. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / В.Я. Брич. – К.: Ліра-К, 2024.-484с.
16. 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.
17. Готельно-ресторанний бізнес та харчові технології: сучасні тенденції, виклики, інновації: збірник матеріалів / за редакцією Р.Є. Гладишевського.- Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2024.

18. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник для магістрів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа: навчальний посібник / В. С. Ковешніков, М. П. Мальська, Х.Й. Роглєв. – К.:Кондор 2024.- 752 с.

Додаткова

20. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: Навч. посіб. / В.В. Архіпов, В.А.Русавська. - 3-тє вид. - К.: Центр навч. літ-ри, 2018. – 342 с. https://www.krok.edu.ua/ua/pro-krok/spivrobitniki/arkhipov-viktor-vitalijovich
21. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: навчальний посібник / В.В. Архіпов. - 4-те вид. - К.: Центр навч. літ-ри, 2018. – 280 с. https://www.krok.edu.ua/ua/pro-krok/spivrobitniki/arkhipov-viktor-vitalijovich
22. Архіпов В.В. Ресторанна справа. Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: Навч. посіб. / В.В. Архіпов. - 4-те вид. - К.: Центр навч. літ-ри, 2018. – 382 с.
23. *Мостова Л. М., Новікова О.В., Ракленко І. М.* Організація обслуговування в ресторанному господарстві. Підручник. – Х.: Світ Книг, 2017.- 657с. http://opac.mk.ua/cgi-bin/irbis64r_11/cgiirbis_
24. HoReCa [Текст] : 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. – Київ : КНТЕУ, 2017. – 311 с. http://libtomcat.knute.edu.ua/library/DocDescription? doc_id=236069
25. Проектування закладів ресторанного господарства : підручник /А.А.Мазаракі, С.Л.Шаповал, О.М. Григоренко [та ін.]; за ред. А.А.Мазаракі. – Київ : КНТЕУ, 2017. – 183 с. http://libtomcat.knute.edu.ua/library/ DocDescription? doc_id=237410
19. *Малюк Л. П.* Організація роботи бармена: навч. посіб. / Л. П. Малюк, Т. П. Кононенко, Н. В. Повстяна. - Харків, 2002.
20. *Організація* обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник для ВУЗів. Видання 2-ге, перероб. і доп./ За заг. ред. проф. Н. О. П'ятницької. – К.: Кондор-Видавництво, 2012. – 557с.
21. *Радченко Л. О., Пивоваров П. П., Новікова О. В., Льовшина Л. Д., Ніколаєнко-Ломакіна А. М.* Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: Навчальний посібник. – Х.: Світ книг, 2018. – 288с.

Інформаційні ресурси

22. Офіційний сайт Інформаційно-правової системи ЛІГА: ЗАКОН www.ligazakon.ua.
23. Інформаційно-пошукова система «Нормативні акти України (НАУ):www.nau.ua
24. Ресторанні новини. www.relax.ua
25. Огляд ресторанів. www.poretoranam.com
26. Путівник по ресторанам швидкого харчування України. www.bistro.com.ua

ДОДАТКИ

Додаток 1

Календарно-тематичний план

№ з/п	Назви робіт	Тижні проходження практики		Відмітки про виконання			
		1	**2**	**3**	**4**	**5**	Підпис керівника практики в підприємства
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Ознайомлення з типом і класом ЗРГ, інтер'єром, формою обслуговування; правилами користування форменим одягом й умовами його зберігання, гігієнічними вимоги та санітарними заходи до миття та дезінфекції технологічного устаткування, інвентарю, посуду, столових наборів та білизни; охороною праці, пожежною безпекою.						
2	Ознайомлення з торговельними та виробничими приміщеннями.						
3	Відпрацювання прийомів розташування столів і стільців						
4	Полірування посуду, сервірування столів.						
5	Приймання та оформлення замовлення, отримання буфетної продукції						
6	Замовлення страв і напоїв на кухні.						
7	Техніка подавання закусок, страв						
8	Техніка подавання вино-горілчаних виробів.						
9	Ознайомлення з порядком проведення банкетів/						
10	Розрахунок кількості столів, посуду, приборів, столової білизни, сервірування столів, обслуговування гостей.						

11 12	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						
13	Відпрацювання техніки обслуговування іноземних туристів, враховуючи гастрономічні вподобання. Вивчення карт меню та напоїв.						
14	Ознайомлення з типом і класом бару, кваліфікаційними вимогами до професії бармен, бариста; новітніми виробничими технологіями, матеріально-технічним забезпеченням барів.						
15	Вивчення правил експлуатації музичної апаратури, технічних характеристик барного обладнання, вивчення меню, карти напоїв для бару.						
16 17 18 19	Ознайомлення з порядком обслуговування за барною стійкою. Застосування форм обслуговування залежно від типу бару. Відпрацювання техніки подавання закусок, страв, напоїв.						
20	Вивчення асортименту та відпрацювання прийомів і способів приготування та подавання закусок і десертних страв.						
21	Ознайомлення з порядком приготування та подавання коктейлів, гарнірування напоїв.						
22	Вивчення асортименту коктейлів-аперитивів. Набуття навичок приготування, оформлення та подавання коктейлів/						
23	Вивчення асортименту коктейлів-диджестивів. Набуття навичок приготування, оформлення та подавання коктейлів.						
24	Вивчення асортименту тонізуючих змішаних напоїв. Набуття навичок приготування, оформлення та подавання групових змішаних напоїв.						
25	Ведення обліку та звітності у закладах ресторанного господарства.						

№ з/п	Назви робіт	Тижні проходження практики		Відмітки про виконання			
		6	**7**	**8**			Підпис керівника практики від підприємства
1	2	3	4	5	6	7	8
26	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; методами рекламування продукції та послуг, станом охорони праці в закладі. Ознайомлення з видами послуг.						
27	Ознайомлення з інструктажами з питань охорони праці та пожежної безпеки в закладі ресторанного господарства.						
28	Ознайомлення з типом і класом закладу ресторанного господарства.						
29	Ознайомлення з організаційною структурою системи управління; кількісним, кваліфікаційним складом працівників; правилами внутрішнього розпорядку.						
30	Вивчення системи матеріальної відповідальності; обов'язків, пов'язаних зі збереженням матеріальних цінностей.						
31	Участь у прийманні й оформленні замовлення на обслуговування банкетів, організація їх проведення.						
32	Розрахунки з відвідувачами та ведення звітів.						

33	Ведення касової документації і касових операцій.						
34	Ознайомлення з організацією господарської діяльності в готельному комплексі.						
35	Характеристика структурних підрозділів і схеми управління готельним комплексом.						
36	Специфіка проведення атестації кадрів.						
37	Ознайомлення зі структурою та функціями служби прийому та обслуговування.						
38	Вивчення посадових обов'язків та інструкцій персоналу. Взаємозв'язок служби з роботою поверхового персоналу/						
39	Ознайомлення з нормативними документами, що регулюють прийом та розміщення гостей, в том числі за бронею; організація виїзду, взаємозв'язок служби портьє і поверхової служби.						
40	Ознайомлення з правилами дотримання трудової дисципліни і службового етикету.						

Додаток 2

Індивідуальні завдання та методичні рекомендації до їх виконання

Методичні рекомендації до виконання індивідуальних завдань з виробничої практики покликані допомогти студенту систематизувати теоретичні знання та застосувати їх під час аналізу реальної діяльності базового закладу ресторанного господарства (ЗРГ).

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

Мета індивідуальної роботи. Оцінити стан, достатність та відповідність матеріально-технічної бази закладу його типу, класу та концепції.

Зміст завдання

1. Дати загальну характеристику технічного оснащення закладу (технологічне, холодильне, торговельне обладнання).
2. Проаналізувати забезпеченість закладу столовим посудом (порцеляновим, скляним, металевим), основними та допоміжними наборами, а також столовою білизною (скатертини, серветки, ручники, накриття).
3. Перевірити наявність нормативного запасу посуду та білизни (наявність 3–4 комплектів на одне посадкове місце для забезпечення безперебійної роботи).

Методичні рекомендації

Результати аналізу рекомендується оформити у вигляді таблиць (назва обладнання/посуду, нормативна потреба, фактична наявність, відсоток забезпечення). Обов'язково зробити висновок щодо зношеності матеріальної бази та надати пропозиції щодо її оновлення.

2. Формування цін у закладах ресторанного господарства

Мета індивідуальної роботи. Дослідити механізм ціноутворення на підприємстві та порядок складання калькуляцій на продукцію власного виробництва і покупні товари.

Зміст завдання

1. Ознайомитися з обліковою політикою підприємства в частині ціноутворення.
2. Описати алгоритм розрахунку продажної ціни на страви та напої (визначення сировинного набору, розрахунок вартості сировини за обліковими цінами, встановлення націнки).
3. Проаналізувати розмір націнки на різні групи товарів та страв (кулінарна продукція, кондитерські вироби, алкогольні напої тощо).

Методичні рекомендації

До звіту необхідно додати зразки калькуляційних карт (на 2–3 фірмові або популярні страви), оформлених відповідно до чинних вимог, та проаналізувати гнучкість цінової політики закладу (наявність знижок, щасливих годин тощо).

3. Аналіз дотримання правил роботи закладів ресторанного господарства

Мета індивідуальної роботи. Оцінити відповідність діяльності підприємства нормативно-правовим актам, що регулюють сферу ресторанного бізнесу в Україні.

Зміст завдання

Перевірити дотримання Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства (наявність інформації для споживачів, режим роботи, наявність книги відгуків та пропозицій або її сучасних цифрових альтернатив).

Проаналізувати відповідність санітарно-гігієнічних умов роботи вимогам законодавства.

Дослідити дотримання правил продажу алкогольних напоїв та тютюнових виробів (за наявності ліцензії).

Методичні рекомендації

Опишіть, як у закладі організовано куточок споживача. Проаналізуйте, чи дотримується персонал правил особистої гігієни та санітарного режиму приміщень.

4. Правила поведінки та етикет за столом. Етикет поведінки на банкет-фуршеті

Мета індивідуальної роботи. Вивчити теоретичні основи сучасного столового етикету та проаналізувати культуру обслуговування під час проведення фуршетів.

Зміст завдання

Описати основні правила етикету за столом (користування приборами, серветками, черговість подавання страв).

Дослідити специфіку організації та обслуговування банкету-фуршету (вимоги до фуршетних столів, розстановка посуду та наборі, правила поведінки гостей та офіціантів).

Скласти рекомендації для обслуговуючого персоналу щодо тактовного вирішення можливих незручних ситуацій за столом.

Методичні рекомендації

Розробіть графічну схему сервірування фуршетного столу (однобічне або двобічне) та опишіть алгоритм роботи офіціантів "в обнос" під час фуршету.

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

Мета індивідуальної роботи. Оцінити правову грамотність персоналу та рівень захищеності прав споживачів у досліджуваному ЗРГ.

Зміст завдання

Проаналізувати доступність та повноту інформації про послуги та продукцію, яка надається споживачеві (меню із зазначенням виходу страв, цін, інгредієнтів та алергенів).

Дослідити порядок дій адміністрації у разі виникнення конфліктних ситуацій (виявлення неякісної страви, недовіс, затримка подачі).

Перевірити наявність документів, що засвідчують якість та безпеку сировини.

Методичні рекомендації

Наведіть реальний або змодельований приклад розв'язання претензії гостя щодо якості страви згідно зі статтями Закону України «Про захист прав споживачів».

6. Шляхи підвищення доходів закладу ресторанного господарства

Мета індивідуальної роботи. Провести аналіз фінансово-господарської діяльності та розробити заходи щодо збільшення прибутковості підприємства.

Зміст завдання

Проаналізувати поточну структуру доходів закладу (від реалізації власної продукції, покупних товарів, надання додаткових послуг).

Оцінити ефективність використання посадкових місць та середній чек закладу.

Запропонувати заходи щодо збільшення обсягів продажу (впровадження нових послуг, оптимізація меню, ап-селінг (upselling) та крос-селінг (cross-selling) у роботі офіціантів, маркетингові заходи).

Методичні рекомендації

Запропоновані заходи мають бути економічно обґрунтованими (наприклад, розрахуйте очікуваний приріст виручки після впровадження доставки чи проведення тематичного вечора).

7. Оцінка конкурентоспроможності закладу ресторанного господарства

Мета індивідуальної роботи. Визначити позицію досліджуваного закладу на ринку ресторанних послуг міста/району та виявити його сильні й слабкі сторони.

Зміст завдання

Визначити коло основних прямих та непрямих конкурентів закладу.

Провести порівняльний аналіз за ключовими критеріями (асортимент, рівень цін, якість обслуговування, локація, атмосфера, маркетинг).

Виконати SWOT-аналіз закладу (сильні сторони, слабкі сторони, можливості, загрози).

Методичні рекомендації

Для порівняння конкурентів рекомендується побудувати багатокутник конкурентоспроможності або скласти порівняльну матрицю з бальною оцінкою показників.

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

Мета індивідуальної роботи. Дослідити юридичні аспекти функціонування підприємства та порядок його реєстрації.

Зміст завдання

Визначити організаційно-правову форму закладу (ТОВ, ФОП тощо) та проаналізувати установчі документи.

Описати пакет дозвільної документації, необхідної для відкриття та роботи ЗРГ (документи на приміщення, реєстрація потужностей у Держпродспоживслужбі, декларація відповідності МНС, ліцензії).

Охарактеризувати систему оподаткування, яку використовує підприємство.

Методичні рекомендації

Оформіть блок-схему послідовності отримання дозвільних документів для відкриття аналогічного закладу ресторанного господарства.

9. Реклама, засоби стимулювання та паблік рилейшнз закладу ресторанного господарства

Мета індивідуальної роботи. Оцінити маркетингову активність закладу та її вплив на залучення й утримання гостей.

Зміст завдання

Проаналізувати канали просування, які використовує заклад (соціальні мережі Instagram, Facebook, TikTok; локальна реклама; офіційний сайт).

Оцінити ефективність інструментів стимулювання збуту (програми лояльності, акції, дисконтні системи).

Дослідити заходи з паблік рилейшнз (PR) — участь у фестивалях, благодійні ініціативи, робота з лідерами думок (блогерами), публікації у ЗМІ.

Методичні вказівки: Додайте до звіту скріншоти активних сторінок закладу в соцмережах, проаналізуйте візуальний контент та взаємодію з аудиторією (Tone of Voice). Запропонуйте власну ідею рекламної кампанії.

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

Мета індивідуальної роботи. Вивчити порядок взаємодії ЗРГ з державними органами нагляду та контролю, а також вимоги до підготовки закладу до перевірок.

Зміст завдання

Окреслити сфери впливу та повноваження основних контролюючих органів (Державна податкова служба, Держпродспоживслужба, ДСНС, Держпраці).

Описати процедуру проведення планових та позапланових перевірок, права та обов'язки суб'єкта господарювання під час їх здійснення.

Охарактеризувати перелік документів, які мають бути пред’явлені інспекторам кожної зі служб.

Методичні рекомендації

Складіть пам'ятку-чекліст для адміністратора закладу "Як поводитися під час візиту інспектора" (на прикладі Держпродспоживслужби чи ДСНС).

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

Мета індивідуальної роботи. Опанувати мистецтво еногастрономії (поєднання їжі та вина/алкоголю) та навчитися професійно складати рекомендаційні пари для гостей.

Зміст завдання

Проаналізувати діюче меню кухні та карту напоїв базового закладу ресторанного господарства (ЗРГ).

Описати класичні та сучасні принципи підбору вин та міцного алкоголю до холодних закусок, гарячих страв і десертів (принцип гармонії, контрасту, регіональної відповідності).

Розробити конкретні еногастрономічні рекомендації для 5–7 позицій із меню закладу.

Методичні рекомендації

Результат краще представити у вигляді таблиці: *«Страва» — «Рекомендований напій» — «Обґрунтування поєднання»* (наприклад, чому саме це вино підкреслює смак обраного соусу чи м'яса).

12. Фірмові (замовні) страви в меню закладу ресторанного господарства

Мета індивідуальної роботи. Дослідити роль унікальних авторських страв у формуванні іміджу закладу та вивчити особливості їхнього впровадження у виробництво.

Зміст завдання

Дати визначення поняттям «фірмова страва» та «замовна страва».

Проаналізувати наявність таких страв у діючому меню закладу, їхнє художнє оформлення та подачу.

Описати технологічний процес приготування однієї-двох фірмових страв базового підприємства.

Дослідити процедуру затвердження фірмових страв (розробка рецептури, дегустаційний лист, погодження керівництвом).

Методичні рекомендації

Додайте до звіту копію або зразок калькуляційної та технологічної карти на одну з фірмових страв закладу з детальним описом вимог до оформлення й подачі.

13. Організація контролю за якістю продукції в закладі ресторанного господарства

Мета індивідуальної роботи. Вивчити систему контролю якості та безпечності харчових продуктів на всіх етапах виробничого циклу ЗРГ.

Зміст завдання

Описати вхідний контроль сировини (наявність супровідних документів, сертифікатів, візуальна оцінка якості, дотримання температурного режиму при транспортуванні).

Охарактеризувати операційний контроль під час технологічного процесу (дотримання технологічних карт, температурних режимів термообробки).

Проаналізувати вихідний контроль готової продукції (бракераж готових страв, робота бракеражної комісії, ведення журналу).

Дослідити, чи впроваджена в закладі система HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) та як ведеться моніторинг критичних точок контролю (ККТ).

Методичні рекомендації

Наведіть зразок заповнення сторінки бракеражного журналу готової продукції або температурного листа холодильного обладнання.

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

Мета індивідуальної роботи. З’ясувати сутність асортиментного мінімуму як інструменту стабільності та якості роботи підприємства.

Зміст завдання

Розкрити поняття «асортиментний мінімум» та його відмінність від повного меню закладу.

З’ясувати, які фактори впливають на його формування (сезонність, тип і клас закладу, матеріально-технічна база).

Описати процедуру розроблення, узгодження та затвердження асортиментного мінімуму керівником підприємства.

Методичні рекомендації

Складіть орієнтовний асортиментний мінімум страв та напоїв для досліджуваного типу ЗРГ на поточний сезон (кількість холодних закусок, перших страв, гарячих страв, десертів і напоїв, які мають бути в наявності щодня без винятків).

15. Організація обслуговування весільного банкету на 50 осіб

Мета індивідуальної роботи. Навчитися комплексно планувати, організовувати та координувати проведення масштабних урочистих подій.

Зміст завдання

Розрахувати площу зали для розміщення 50 гостей, вибрати форму та схему розстановки столів (Т-подібна, П-подібна, європейське розсадження за круглими столами).

Скласти меню банкету, розрахувати кількість посуду, приборів та столової білизни для сервірування.

Розробити графік виходу на роботу обслуговуючого персоналу (визначити необхідну кількість офіціантів, виходячи з норми: 1 офіціант на 10–12 гостей для банкету з частковим обслуговуванням).

Описати сценарій (таймінг) весільного вечора: зустріч гостей (welcome drink), подача холодних закусок, перша танцювальна пауза, зміна гарячих страв, винесення торта.

Методичні рекомендації

Додайте до завдання графічну схему розстановки столів у залі та схему святкового сервірування одного місця гостя.

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

Мета індивідуальної роботи. Набути практичних навичок роботи з нормативною документацією та розрахунку вартості й технології приготування напоїв.

Зміст завдання

Ознайомитися зі структурою Збірника рецептур страв та кулінарних виробів (або Збірника рецептур на напої та коктейлі).

Описати правила перерахунку сировини (брутто/нетто) з урахуванням відходів під час первинної та теплової обробки продуктів.

Розробити технологічні карти на 3 види напоїв (наприклад: один класичний алкогольний коктейль, один авторський безалкогольний лімонад, один гарячий кавовий напій).

На основі технологічних карт скласти відповідні калькуляційні карти для визначення собівартості та кінцевої ціни реалізації.

Методичні рекомендації

Карти мають бути оформлені за стандартною встановленою формою із зазначенням виходу в грамах чи мілілітрах, технологією приготування та вимогами до подачі.

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

Мета індивідуальної роботи. Проаналізувати внутрішні правила гостинності закладу та їхній вплив на лояльність клієнтів.

Зміст завдання

Дослідити структуру «Стандарту обслуговування» (або Book of Guest Service/SOP) у базовому ЗРГ.

Описати ключові етапи обслуговування гостя офіціантом: зустріч та привітання, презентація меню, прийняття замовлення (правило «ялинки» або повторення замовлення), подача страв та напоїв, розрахунок, прощання.

Проаналізувати вимоги стандарту до зовнішнього вигляду (дрес-код, особиста гігієна) та поведінки персоналу.

Методичні рекомендації

Запропонуйте варіант покращення одного з етапів стандарту (наприклад, алгоритм дій при затримці видачі страв кухнею).

18. Аналіз стану охорони праці в закладі ресторанного господарства

Мета індивідуальної роботи. Оцінити рівень безпеки робочих місць та дотримання вимог законодавства про охорону праці в ЗРГ.

Зміст завдання

Проаналізувати систему проведення інструктажів на підприємстві (вступний, первинний на робочому місці, повторний, позаплановий), ведення журналів інструктажів.

Оцінити безпеку експлуатації технологічного обладнання в гарячому, холодному та м'ясному/овочевому цехах.

Описати забезпечення працівників засобами індивідуального захисту (спецодяг, спецвзуття, захисні рукавиці для миття чи роботи з ножами).

Методичні рекомендації

Складіть інструкцію з техніки безпеки при роботі з одним із видів обладнання закладу (наприклад, слайсером, пароконвектоматом чи фритюрницею).

19. Організаційні та технічні протипожежні заходи закладу ресторанного господарства

Мета індивідуальної роботи. Дослідити систему протипожежної безпеки в закладі та рівень готовності персоналу до надзвичайних ситуацій.

Зміст завдання

Описати технічне оснащення закладу засобами пожежогасіння (наявність та види вогнегасників, пожежних кран-комплектів, автоматичної пожежної сигналізації, системи димовидалення).

Проаналізувати наявність та доступність евакуаційних шляхів і планів евакуації у залах та службових приміщеннях.

Дослідити організаційні заходи: призначення відповідальних осіб за пожежну безпеку, куточки протипожежної безпеки, навчання персоналу правилам користування вогнегасниками.

Методичні рекомендації

Наведіть алгоритм дій персоналу закладу у разі виникнення локального загоряння на кухні (наприклад, загоряння фритюрної олії).

20. Способи оформлення страв і коктейлів у закладах гостинності

Мета індивідуальної роботи. Ознайомитися із сучасними трендами фуд-дизайну та мистецтвом презентації страв і напоїв (гарніруванням).

Зміст завдання

Проаналізувати стилістику подачі страв у базовому закладі (класика, мінімалізм, екостиль, молекулярні елементи).

Дослідити сучасні методи декорування страв (використання мікрозелені, їстівних квітів, соусних ліній/крапель, чипсів із овочів чи фруктів).

Описати методи прикрашання (гарнірування) коктейлів у барі (спреї ефірних олій, сублімовані фрукти, використання льоду складної форми, дегідратовані цитрусові, маршмелоу).

Методичні рекомендації

Підготуйте фотоколаж (або детальний опис із малюнками) топ-3 найефектніших за подачею страв або коктейлів вашого базового закладу та опишіть використані для їхнього оздоблення техніки.

Рухаємося далі. Нижче наведено методичні рекомендації для третього блоку індивідуальних завдань виробничої практики — **із 21 по 30 запитання** з наданого тексту:

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

Мета індивідуальної роботи. Дослідити номенклатуру додаткових послуг у закладі та оцінити їхній вплив на залучення клієнтів і фінансовий результат.

Зміст завдання

Скласти перелік додаткових послуг, які надає або може надавати базовий заклад (доставка їжі, take away, продаж брендованого мерчу, організація дитячих кімнат з аніматорами, проведення майстер-класів, жива музика, кальянний сервіс тощо).

Описати технологію надання 2–3 ключових додаткових послуг (наприклад, алгоритм прийому, збирання та передачі замовлення кур'єру при доставці).

Оцінити соціальну та економічну ефективність цих послуг для підприємства.

Методичні вказівки: Запропонуйте одну нову додаткову послугу, яка ідеально впишеться в концепцію вашого ЗРГ, та розпишіть короткий план її впровадження.

22. Організація та проведення кави-брейк

Мета індивідуальної роботи. Вивчити специфіку обслуговування короткочасних заходів (ділових зустрічей, семінарів, конференцій) у форматі кави-брейк (coffee break).

Зміст завдання

Визначити особливості організації простору та вимоги до меблів (високі коктельні/фуршетні столи).

Скласти кілька варіантів меню кави-брейк (базовий, стандартний, преміум) з урахуванням тривалості заходу (зазвичай 15–30 хвилин).

Розрахувати необхідну кількість посуду (чашки, блюдця, десертні тарілки, склянки для води/соку) та обладнання (кавомашини, термопоти).

Описати правила сервірування столу та підготовки лінії самообслуговування.

Методичні рекомендації

Наведіть розрахунок продукції та напоїв на групу з 30 або 50 осіб. Зверніть увагу на логістику: персонал повинен непомітно та швидко поповнювати запаси випічки й чистого посуду.

23. Організація кейтерингового обслуговування в закладі ресторанного господарства

Мета індивідуальної роботи. Ознайомитися з особливостями ресторанного обслуговування поза межами стаціонарного закладу (виїзний ресторан).

Зміст завдання

Визначити види кейтерингу, які може реалізувати заклад (пікнік, банкет, фуршет, коктейль на виїзді).

Описати етапи підготовки виїзного заходу: приймання замовлення, огляд локації, складання логістичного плану (транспортування обладнання, посуду, текстилю та напівфабрикатів).

Дослідити специфіку збереження температурного режиму страв (використання термобоксів, чафіндішів, мобільних рефрижераторів).

Методичні рекомендації

Складіть «пакувальний лист» (чек-ліст матеріально-технічних засобів) для проведення виїзного фуршету на певну кількість гостей, щоб продемонструвати розуміння обсягу необхідного інвентарю.

24. Організація та проведення корпоративних вечірок у закладі ресторанного господарства

Мета індивідуальної роботи. Опанувати методику планування та проведення закритих корпоративних заходів з урахуванням вимог корпоративних клієнтів.

Зміст завдання

Описати особливості зонування зали під час корпоративу (зона банкетного розсадження, танцпол, зона для фотосесії, welcome-зона).

Розглянути специфіку узгодження меню (урахування індивідуальних побажань: вегетаріанські, безглютенові страви).

Охарактеризувати взаємодію менеджменту закладу із зовнішніми підрядниками (декоратори, ведучі, технічні служби звуку та світла).

Методичні рекомендації

Наведіть приклад хронокарти (тайм-плану) підготовки залу та кухні до початку заходу, починаючи від закриття закладу на спецобслуговування і закінчуючи прибиранням після від'їзду гостей.

25. Робота із незадоволеними відвідувачами. Психологічні аспекти спілкування з відвідувачами

Мета індивідуальної роботи. Вивчити методи врегулювання конфліктів у сфері гостинності та техніки психологічної саморегуляції персоналу.

Зміст завдання

Проаналізувати основні причини незадоволення гостей (тривале очікування, неуважність офіціанта, невідповідність якості страви очікуванням).

Описати алгоритми та міжнародні техніки вирішення конфліктів, що застосовуються в сервісі (наприклад, техніка **LAST**: *Listen (вислухати), Apologize (вибачитися), Solve (вирішити), Thank (подякувати)*).

Визначити межі повноважень офіціанта, бармена та лінійного менеджера (адміністратора) під час вирішення конфліктної ситуації.

Методичні рекомендації

Наведіть розбір конкретного практичного кейсу: «Гість стверджує, що стейк просмажений не за його замовленням». Опишіть покрокові репліки та дії персоналу відповідно до психологічних норм спілкування.

26. Обслуговуючий персонал ресторану та його функціональні обов'язки

Мета індивідуальної роботи. Дослідити організаційну структуру управління контактною зоною закладу та посадові інструкції працівників сервісу.

Зміст завдання

Побудувати схему організаційної структури закладу (взаємозв'язок: директор — менеджер зміні — хостес — офіціант — бармен — раннер).

Детально описати функціональні обов'язки, права та відповідальність основних категорій обслуговуючого персоналу (хостес, офіціант, бармен, сомельє).

Проаналізувати кваліфікаційні вимоги до персоналу (знання мов, професійні навички, наявність медичної книжки).

Методичні рекомендації

Додайте до звіту копію або розроблений проєкт посадової інструкції офіціанта чи бармена вашого базового підприємства.

27. Складання варіантів меню для іноземних туристів відповідно до їх громадянства

Мета індивідуальної роботи. Навчитися враховувати національні, релігійні та культурні гастрономічні особливості іноземних гостей під час розробки меню.

Зміст завдання

Дослідити харчові звички, обмеження та традиції двох різних національних груп (наприклад, туристи з Італії, Японії чи країн Близького Сходу).

Розробити збалансоване меню (сніданок, обід, вечеря) для обраних груп туристів на базі української кухні (з адаптацією) або міжнародної класики.

Описати специфіку подачі страв та напоїв, яка є звичною для обраних культур.

Методичні рекомендації

Оформіть розроблені варіанти меню у вигляді презентаційних карт іноземною мовою (англійською) з короткими поясненнями складу страв, щоб уникнути непорозумінь (наприклад, вказівка на гострі спеції або наявність свинини).

28. Порядок оформлення цінників на алкогольні напої та закупівельні товари

Мета індивідуальної роботи. Вивчити нормативно-правові вимоги до маркування та інформування споживачів про вартість товарів у роздрібній мережі та ЗРГ.

Зміст завдання

Ознайомитися з вимогами Інструкції про порядок позначення роздрібних цін на товари народного споживання.

Описати обов'язкові реквізити, які мають міститися на цінніку (назва товару, місткість/вага, країна походження, ціна за одиницю або за 100 мл/порцію, підпис відповідальної особи, дата).

Проаналізувати особливості оформлення цінників у барній зоні на алкогольну продукцію на розлив та у пляшках.

Методичні рекомендації

Візуалізуйте завдання — додайте графічний макет або фотографію правильно оформленого цінника на алкогольний напій з бару підприємства.

29. Культура споживання алкогольних напоїв

Мета індивідуальної роботи. Опанувати теоретичні засади алкогольного етикету, культури подачі (сервісу) та споживання різних груп алкоголю.

Зміст завдання

Охарактеризувати поняття «культура споживання» (помірність, правильний вибір часу, атмосфери та гастрономічного супроводу).

Описати правила подачі основних категорій напоїв: аперитиви, дижестиви, тихі та ігристі вина, міцний алкоголь (температура подачі, декантація за потреби).

Розглянути роль бармена та офіціанта як провідників культури споживання (вміння розповісти історію напою, порекомендувати правильний келих).

Методичні рекомендації

Складіть коротку класифікаційну таблицю: *«Група напоїв» — «Оптимальна температура подачі» — «Призначення (аперитив/дижестив)» — «Рекомендований посуд»*.

30. Асортимент барного посуду для подавання алкогольних та інших напоїв

Мета індивідуальної роботи. Вивчити класифікацію, призначення та правила підбору професійного скляного (кришталевого) посуду в барі.

Зміст завдання

Скласти вичерпний перелік барного скла (шот, рокс/олд фешен, хайбол, келих для мартіні, купе, флюте, келихи для бордо/бургундського, сніфтер тощо).

Описати точне призначення кожного типу посуду (для яких саме коктейлів чи чистих напоїв він використовується) та його стандартний об'єм.

Охарактеризувати правила догляду за барним склом (миття, полірування, натріть, зберігання).

Методичні рекомендації

Завдання буде наочним, якщо оформити його у вигляді ілюстрованого каталогу (фото/малюнок келиха, його назва, об'єм та перелік напоїв, які в ньому подаються в базовому закладі).

31. Професійна культура мовлення офіціанта і бармена

Мета індивідуальної роботи. Опанувати засади вербального етикету та культури спілкування контактного персоналу як ключового чинника гостинності.

Зміст завдання

Визначити базові вимоги до мовлення персоналу (чіткість, грамотність, доброзичливий тон, відповідний темп та гучність).

Скласти перелік заборонених слів та фраз («слова-паразити», жаргонізми, заперечні конструкції типу *«Не бажаєте спробувати...»*, фрази *«Я не знаю»*, *«Це не моя зона»* тощо) та запропонувати їх професійні замінники.

Описати правила вербальної самопрезентації (привітання гостя, представлення себе, ненав'язливе ведення діалогу).

Методичні рекомендації

Розробіть порівняльну таблицю «Категорично заборонено говорити» та «Рекомендовано відповідати» для типових сервісних сценаріїв.

32. Основи спілкування з гостем

Мета індивідуальної роботи. Дослідити психологічні основи побудови ефективної комунікації та створення атмосфери довіри між персоналом і гостем.

Зміст завдання

Вивчити техніки невербального спілкування (мова тіла, відкриті пози, зоровий контакт, щира посмішка, дотримання персональної дистанції).

Описати метод «активного слухання» під час прийому замовлення та з'ясування вподобань відвідувача.

Проаналізувати прийоми емпатії та психологічної підстройки під настрій гостя (як розпізнати поспіх, бажання усамітнитися чи, навпаки, налаштованість на бесіду).

Методичні рекомендації

Напишіть короткі правила-шпаргалки (5–6 пунктів) з етикету невербальної комунікації для новоприйнятого офіціанта вашого закладу.

33. Використання елементів флейрингу (жонглювання) в роботі бармена

Мета індивідуальної роботи. Оцінити роль флейрингу як видовищного елемента барної культури та інструменту підвищення продажів.

Зміст завдання

Дати визначення поняттю «флейринг» (working flair — робочий флейринг, exhibition flair — шоу-флейринг).

Охарактеризувати переваги використання робочого флейрингу (швидкість, естетичність рухів, залучення уваги гостей біля барної стійки) та техніку безпеки під час його виконання.

Описати базові елементи та інвентар, необхідний для флейрингу (металеві шейкери, гейзери, пляшки з захисним покриттям).

Методичні рекомендації

Проаналізуйте, чи доречно використовувати елементи флейрингу у вашому базовому закладі (зважаючи на його концепцію — наприклад, класичний ресторан, молодіжний бар чи сімейне кафе) та обґрунтуйте свою думку.

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

Мета індивідуальної роботи. Навчитися забезпечувати інклюзивний та індивідуальний підхід до кожного гостя, враховуючи його специфічні потреби.

Зміст завдання

Розглянути особливості обслуговування сімей з дітьми (наявність дитячого меню, стільчиків, розважальних матеріалів, першочерговість винесення дитячих страв).

Описати специфіку взаємодії з діловими гостями (швидкість обслуговування, ненав'язливість, забезпечення тиші) та поважними гостями (VIP-сервіс).

Проаналізувати вимоги до обслуговування осіб з інвалідністю (безбар'єрність простору, допомога при пересуванні та виборі страв).

Вивчити нюанси обслуговування гостей з дієтичними чи медичними обмеженнями (наприклад, діабет, алергія на лактозу/глютен) — обізнаність офіціанта щодо складу страв.

Методичні рекомендації

Розпишіть конкретний алгоритм дій офіціанта при обслуговуванні гостя, який попереджає про наявність харчової алергії.

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

Мета індивідуальної роботи. Набути практичних навичок планування комплексного меню та сервісу для організованих іноземних туристичних груп.

Зміст завдання

Обрати країну (наприклад, Великобританія) та дослідити її традиційні гастрономічні вподобання (ситний сніданок, любов до чаю з молоком, традиційні обідні поєднання).

Скласти меню одноденного раціону (сніданок, обід, вечеря) з розрахунком калорійності та виходу страв.

Описати організаційні вимоги до обслуговування (підготовка столів заздалегідь до прибуття групи, швидкість подачі, мовний супровід меню та спілкування).

Методичні рекомендації

Оформіть меню англійською мовою. Обов'язково вкажіть таймінг подачі страв, щоб вкластися у щільний екскурсійний графік туристів.

36. Складання тематичного діалогу «У барі» іноземною мовою

Мета індивідуальної роботи. Закріпити навички іншомовної професійної комунікації у реальних робочих ситуаціях.

Зміст завдання

Обрати іноземну мову (найчастіше англійську) та змоделювати ситуацію замовлення біля барної стійки.

Діалог має містити обов’язкові етапи:

Привітання та встановлення контакту з боку бармена.

З’ясування смакових уподобань гостя (солодкий, кислий, міцний коктейль тощо).

Професійна рекомендація напою барменом (із коротким описом смакових нот).

Прийняття та підтвердження замовлення.

Розрахунок та прощання.

Методичні рекомендації

Діалог має бути написаний живою мовою з використанням професійної термінології та формул ввічливості (наприклад: *"Would you prefer something refreshing or more spirit-forward?"*, *"Here is your dry martini, garnished with an olive"*).

Додаток 3

Практичні ситуаційні кейси для кваліфікаційного іспиту з присвоєння робітничих професій

Кейс № 1: Обслуговування іноземних гостей та вирішення нестандартної ситуації (Офіціант)

Умова. У ресторані європейської кухні за столиком розмістилася група іноземних туристів (4 особи). Під час приймання замовлення один із гостей заявляє, що має гостру алергію на горіхи та лактозу, а також запитує рекомендацію щодо вибору основної страви з м'яса та відповідного вина до неї.

Завдання:

1. Опишіть алгоритм дій офіціанта згідно з правилами етикету та безпеки харчування (зокрема за принципами HACCP).
2. Запропонуйте варіант безпечної страви та підберіть до неї вино з урахуванням еногастрономічних поєднань.
3. Продемонструйте навички професійного мовного етикету та декантування вина.
4. Проведіть розрахунок та приготуйте коктейль за власним вибором.

Кейс № 2: Організація та сервірування столу до банкету з повним обслуговуванням (Офіціант)

Умова. Бригада офіціантів готується до обслуговування офіційного обіду (банкет із повним обслуговуванням офіціантами) на 20 осіб. Меню передбачає подачу холодної закуски, супу, основного гарячого м'ясного блюда та десерту.

Завдання:

1. Здійсніть розрахунок необхідної кількості столової білизни (скатертин, ручників, серветок) та комплектів посуду й наборів із розрахунку на 1 гостя та з урахуванням страхового запасу.
2. Продемонструйте послідовність попереднього сервірування банкетного столу.
3. Поясніть правила подачі страв і прибирання використаного посуду дво- чи тритарілковим способом.
4. Проведіть розрахунок та приготуйте коктейль за власним вибором.

Кейс № 3: Робота бармена за контактною стійкою та міксологія (Бармен)

Умова. У коктейль-барі вечірній піковий годинник. Гість замовляє класичний лонг-дрінк на основі міцного алкоголю та просить бармена приготувати його за допомогою шейкера, продемонструвавши елементи робочого флейрингу (working flair), а також правильно підібрати барне скло.

Завдання:

1. Організуйте робоче місце бармена та назвіть необхідний інвентар і посуд (відповідно до карти барного скла).

2. Проведіть розрахунок та продемонструйте технологічний процес приготування змішаного напою у шейкері з дотриманням норм виходу.
3. Назвіть правила безпеки під час використання робочого флейрингу та подачі готового коктейлю гостю.

Кейс № 4: Вирішення конфліктної ситуації з відвідувачем (Адміністратор / Старший офіціант)

Умова. Гість ресторану висловив обурення тим, що замовлену ним гарячу страву подали з затримкою (минув обумовлений регламент часу), до того ж температура страви виявилася нижчою за норму.

Завдання:

1. Застосувавши міжнародну психологічну техніку вирішення конфліктів у сервісі (наприклад, алгоритм *LAST*), покроково опишіть репліки та дії працівника.
2. Визначте межі повноважень офіціанта та адміністратора урятування ситуації (пропозиція компліменту від закладу, заміна страви, коригування рахунку).
3. Запропонуйте комплімент у вигляді коктейлю, проведіть розрахунок та приготуйте. Засервіруйте стіл та відпрацюйте техніку його подавання.

Кейс № 5: Розрахункові операції, облік та робота з РРО у закладі (Бармен-касир / Офіціант)

Умова: Наприкінці зміни бармен-касир повинен сформувати фінансовий звіт за день, закрити зміну на реєстраторі розрахункових операцій (РРО), роздрукувати Х-звіт та Z-звіт, а також заповнити товарно-касову книгу.

Завдання:

1. Опишіть покроковий порядок дій під час зняття показників та програмування/роботи з РРО.
2. Назвіть правила оформлення розрахунку з відвідувачами за готівковим та безготівковим розрахунком. Продемонструйте замовлення страв, його виконання та розрахунок з відвідувачем.
3. Перерахуйте документи, що входять до складу товарного звіту бармена.
4. Продемонструйте приготування коктейлю за здалегіть підготовленою технологічною картою.

Кейс № 6: Організація обслуговування заходу у форматі «Кава-брейк» (Офіціант)

Умова. У конференц-залі готельно-ресторанного комплексу проводиться бізнес-семінар для 40 учасників. Програма передбачає проведення 30-хвилинної кави-брейк (coffee break) у перерві.

Завдання:

1. Опишіть вимоги до організації простору та меблів (використання високих фуршетних столів, лінії самообслуговування).
2. Засервіруйте стіл до даної події. Приготуйте коктейль на кавовій основі.

3. Складіть орієнтовне меню кави-брейк (асортимент гарячих напоїв, випічки, міні-закусок, води).
4. Розрахуйте необхідну кількість чашок, блюдець, ложок та об'єм посуду для подачі.

Кейс № 7: Приготування та подавання гарячих і десертних напоїв у барі (Бармен)

Умова. Відвідувач бару замовляє класичний кавовий напій на основі еспресо з молоком (наприклад, капучино чи лате-макіато) та десерт. Замовлення робиться за барною стійкою.

Завдання:

1. Опишіть організацію робочого місця баристи та правила експлуатації професійної кавомашини й кавомолки.
2. Викладіть технологічний процес приготування кави та правила збивання молока (текстурування пінки).
3. Назвіть правила подачі гарячого напою гостю (положення ручки чашки, подача води, ложечки, цукру) та гігієнічні вимоги до реалізації кондитерської продукції.
4. Відпрацюйте процес приготування та подавання одного із вище згаданих напоїв.

Кейс № 8: Обслуговування банкету-фуршету (Офіціант)

Умова. На честь відкриття компанії закладено проведення банкету-фуршету на 50 осіб у банкетній залі ресторану.

- **Завдання:**
    1. Відпрацюйте процес сервірування фуршетного столу у залі, розкрийте правила їх накривання й сервірування (однобічне або двобічне сервірування).
    2. Відпрацюйте техніку подачі холодних закусок, канапе, тарталеток та напоїв «в обнос» офіціантами за допомогою підносів.
    3. Поясніть правила прибирання використаного посуду під час фуршету.
    4. Проведіть розрахунок та приготуйте коктейль за власним вибором.

Кейс № 9: Робота з нормативно-технологічною документацією та калькуляція коктейлю (Бармен)

Умова. Бармену необхідно ввести до нової карти напоїв авторський безалкогольний коктейль. Для цього потрібно скористатися Збірником рецептур та розрахувати калькуляційну карту.

Завдання:

1. Опишіть правила перерахунку сировини (брутто/нетто) з урахуванням відходів під час обробки фруктів (наприклад, цитрусових для фрешу чи гарніру).
2. Складіть алгоритм розрахунку продажної ціни напою (визначення вартості сировини за обліковими цінами та застосування торговельної націнки).

3. Оформіть основні реквізити технологічної та калькуляційної карт і приготуйте безалкогольний коктейль.

Кейс № 10: Підготовка закладу до відкриття та проведення вступного інструктажу (Офіціант / Бармен)

Умова. Згідно з внутрішнім розпорядком закладу ресторанного господарства, перед початком робочого дня персонал зобов'язаний пройти необхідні інструктажі та здійснити повну підготовку торговельної зали й барної стійки до обслуговування.

Завдання:

1. Перерахуйте види інструктажів з охорони праці, пожежної безпеки та виробничої санітарії, які повинен пройти працівник перед допуском до роботи.
2. Опишіть порядок перевірки якості миття столового посуду і приборів, а також продемонструйте прийоми їх полірування.
3. Засервіруйте стіл на обрану заздалегіть тематику.
4. Приготуйте тематичний до цього заходу коктейль.

Додаток 4

Практичні кейси та запитаня
для проведення диференційованого заліку з професійної практики

Кейс № 1 (Бронювання столика): До ресторану зателефонував гість і попросив забронювати столик на вечір суботи для компанії з 6 осіб, зазначивши, що серед них буде одна людина на інвалідному візку.

Завдання. Опишіть алгоритм дій адміністратора під час прийняття такого замовлення, вибору найкращого місця в залі та інструктування офіціантів.

Кейс № 2 (Забуті речі): Після обслуговування банкету офіціант знайшов під столом залишені гостем брендовий парасольк та шкіряне портмоне з візитками.

Завдання. Які покрокові дії адміністратора щодо обліку, зберігання та повернення загублених речей власнику відповідно до правил закладу?

Кейс № 3 (Збій РРО): Під час розрахунку великої компанії на касовому апараті (РРО) раптово зникло електроживлення, через що неможливо надрукувати фіскальний чек.

Завдання. Які законні дії повинен вчинити адміністратор спільно з касиром у цій ситуації?

Кейс № 4 (Непередбачувана затримка): Кухня затримує видачу гарячих страв для банкету на 15 хвилин через технічну несправність обладнання. Гості починають виявляти невдоволення.

Завдання. Які превентивні дипломатичні фрази та дії має застосувати адміністратор, щоб згладити ситуацію?

Кейс № 5 (Заповнення анкети гостя): До готелю самостійно прибув громадянин України для поселення в заброньований стандартний номер. У нього на руках є паспорт та роздруковане підтвердження броні.

Завдання. Які документи зобов'язаний заповнити портьє (зокрема анкети форми №1-Г та реєстраційної картки №2-Г) і які обов'язкові реквізити при цьому перевірити?

Кейс № 6 (Помилка в броні): Гість із іншої країни прибув на заселення, але в системі бронювання сталася технічна помилка: номер зазначено як «Single» замість замовленого «Double» (на двох осіб), а вільних двомісних номерів немає.

Завдання. Запропонуйте алгоритм виходу з конфліктної ситуації для служби прийому та оформлення відповідної документації.

Кейс № 7 (Безготівковий розрахунок підприємства): Корпоративний клієнт (фірма) надсилає гарантійний лист на оплату проживання свого працівника за безготівковим розрахунком.

Завдання. Опишіть порядок оформлення розрахунку за формою №8-Г та перевірки реквізитів підприємства-платника.

Кейс № 8 (Виїзд гостя та додаткові послуги): Гість звільняє номер (Check-out) і просить включити до загального рахунку вартість мінібару, прання речей та замовлення їжі в номер (room service), які він споживав протягом проживання.

Завдання. Як портьє повинен перевірити зведені дані та сформувати фінальний рахунок за формою №4-Г?

Кейс № 9 (Взаємодія служб під час ранкового заїзду): У готелі заплановано масовий заїзд туристичної групи (40 осіб) о 09:00 ранку, а виїзд попередніх гостей із номерів закінчується об 12:00. При цьому частина туристів хоче поснідати в ресторані комплексу.

Завдання. Як адміністратор ГРК повинен скоординувати роботу служби прийому, поверхової служби та ресторану для оперативного прибирання номерів та обслуговування сніданком?

Кейс № 10 (Розгляд скарги та оперативне реагування): Гість готелю звернувся до адміністратора зі скаргою на те, що в ресторані комплексу під час сніданку на «шведській лінії» вчасно не поповнювали страви, а персонал ресторану голосно обговорював службові питання у присутності відвідувачів.

Завдання. Запропонуйте покроковий алгоритм дій адміністратора ГРК щодо вирішення конфлікту з гостем, проведення оперативного інструктажу з персоналом ресторану та запобігання подібним ситуаціям у майбутньому.

Запитання для обговорення

1. Посадові обов'язки та кваліфікаційні вимоги: Які основні функціональні обов'язки виконує адміністратор (господар) залу під час організації процесу обслуговування споживачів?
2. Прийом замовлень на банкет: Опишіть алгоритм приймання та документального оформлення замовлення на проведення тематичного банкету або спеціального заходу (реєстрація в спеціальному журналі, оформлення замовлення-рахунку).
3. Управління персоналом: Яким чином адміністратор складає графіки виходу на роботу офіціантів, барменів та касирів, здійснює їх розподіл за бригадами та робочими місцями перед початком зміни?
4. Проведення інструктажів: Які види інструктажів з охорони праці та пожежної безпеки зобов'язаний проводити або контролювати адміністратор у залі ресторанного господарства?
5. Робота з РРО та фінансова звітність: Який порядок зняття показників з реєстраторів розрахункових операцій (РРО), заповнення касового журналу та здавання виручки в касу закладу?
6. Вирішення конфліктних ситуацій: Яких етичних норм та психологічних прийомів повинен дотримуватися адміністратор під час розгляду скарг споживачів і прийняття рішень щодо усунення недоліків у обслуговуванні?
7. Контроль якості та безпечності: Як адміністратор здійснює контроль за роботою системи НАССР на етапі обслуговування та дотриманням працівниками правил особистої гігієни й виробничої санітарії?
8. Структура служби прийому та обслуговування: Охарактеризуйте основні підрозділи служби працевлаштування та розміщення готелю (Reception) та їхній взаємозв'язок із поверховою службою.
9. Документація з бронювання: Які нормативні документи та правила регулюють процес бронювання номерів (місць) у готелі, і як оформлюється розрахунок оплати за бронювання за безготівковим розрахунком (форма №8-Г)?
10. Реєстрація та заселення громадян України: Які правила та порядок заповнення анкет для громадян України, які прибувають до готелю (зокрема форма №1-Г), вимагаються законодавством?

11. Оформлення іноземних громадян: Які специфічні документи та міграційні правила використовуються під час прийому та реєстрації іноземних туристів-індивідуалів і груп?

12. Основні реєстраційні та облікові форми готелю: Поясніть призначення та правила ведення таких документів, як реєстраційна картка (форма №2-Г), візитна картка гостя (форма №3-Г) та рахунок за проживання (форма №4-Г).

13. Організація виїзду (Check-out): Якою є експлуатаційна документація портьє під час виїзду гостя, і як здійснюється контроль за здійсненням кінцевого розрахунку за проживання та додаткові послуги?

14. Ключове господарство і пропускний режим: Як організовано роботу ключового господарства в готелі та який порядок взаємодії служби портьє з піднощиками багажу і поверховою службою для забезпечення безпеки та комфорту гостей?

15. Характеристика та класифікація ГРК: Дайте загальну характеристику готельно-ресторанного комплексу за формою власності, організаційно-правовим статусом та сучасними підходами до класифікації згідно з державними стандартами.

16. Структура управління підприємством: Опишіть загальну схемі управління готельно-ресторанним комплексом, вертикальну підпорядкованість персоналу та функціональні взаємозв'язки між його основними структурними підрозділами (службою розміщення, підприємством ресторанного господарства, господарською службою).

17. Матеріально-технічна база: Які вимоги ставляться до матеріально-технічного забезпечення (технологічне, холодильне, торговельне обладнання, інвентар) та забезпечення закладу столовим посудом, наборами й білизною (дотримання нормативних кратних запасів)?

18. Організація харчування проживаючих гостей: Яким чином організовується комплексне харчування (сніданки за системою «шведський стіл», напівпансіон тощо) у ГРК, і як служба прийому взаємодіє з рестораном щодо обліку харчування гостей?

19. Надання додаткових та супутніх послуг: Які види основних та додаткових послуг (кейтеринг, конференц-сервіс, спа-послуги, room service) можуть надаватися в умовах сучасного ГРК та яка технологія їх оформлення?

20. Контроль якості та стандарти обслуговування (SOP): Як здійснюється внутрішній контроль за якістю надання послуг у ГРК, дотриманням стандартів гостинності, а також робота з анкетуванням та відгуками гостей?

21. Безпека та охорона праці в комплексі: Які організаційні та технічні заходи з охорони праці, пожежної безпеки, виробничої санітарії та дотримання вимог системи НАССР повинні забезпечуватися керівництвом на всіх ділянках готельно-ресторанного комплексу?