ВСЕУКРАЇНСЬКА ЦЕНТРАЛЬНА СПІЛКА СПОЖИВЧИХ ТОВАРИСТВ

Житомирський кооперативний фаховий коледж бізнесу і права

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

НАВЧАЛЬНА ПРАКТИКА З ВИРІШЕННЯ СИТУАЦІЙ

Програма практики
для підготовки фахових молодших бакалаврів

Спеціальність: 241 Готельно–ресторанна справа

Житомир – 2024

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

Укладачка:
Людмила ЖАБРОВЕЦЬ — спеціалістка вищої кваліфікаційної категорії.

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

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

Вступ

Програма навчальної практики з вирішення ситуацій складена відповідно до Освітньо-професійної програми підготовки фахового молодшого бакалавра Готельно-ресторанна справа за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування, затвердженої директором 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.

Навчальна практика з вирішення ситуацій проводиться після проходження виробничої практики. Кількість годин розподіляється між навчальними дисциплінами, які виносяться на атестацію

1. Мета і завдання практики

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

Основними завданнями практичної підготовки студентів є:

1. Пізнавальні:

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

2. Практичні:

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

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

3. Дослідницькі:

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

4. Організаторські:

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

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

Практика сприяє задоволенню освітніх інтересів особистості й розвитку таких компетентностей:

Загальні компетентності:

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

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

ЗК 3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

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

ЗК 5. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

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

ЗК 7. Здатність працювати в команді.

ЗК 8. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

Спеціальні компетентності:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

РН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Список рекомендованої літератури

1. Конституція України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР.
2. Господарський кодекс України від 16.01.2003 р. № 436-IV.
3. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV.
4. Податковий кодекс України від 02.12.2010 № 2755-VI.
5. Закони України:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Накази Міністерства освіти і науки України:

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

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

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

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

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

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

Державні стандарти

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

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

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

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

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

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

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

Базова

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Допоміжна

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

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

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

Інформаційні ресурси

33. Офіційні сайти:

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

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

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

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

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

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

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

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

5. ЗМІСТ ПРАКТИКИ
ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ПРАКТИКИ З ВИРІШЕННЯ СИТУАЦІЙ

№ теми	Назва теми	Кількість годин		
		усього	практичні заняття	самостійна робота
1	Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства	12	6	6
2	Гігієна і санітарія	6	2	4
3	Барна справа	7	2	5
4	Технологія обслуговування в готелях	8	4	4
5	Основи менеджменту	6	2	4
6	Управління якістю продукції та послуг	6	2	4
Разом		**45**	**18**	**27**

Після закінчення навчальної практики з вирішення ситуацій студенти складають диференційований залік

ЗМІСТ ПРАКТИКИ

ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

№ теми	Назва теми	Кількість годин		
		усього	практичні заняття	самостійна робота
1	Загальні положення функціонування закладів ресторанного господарства	3	1	2
2	Характеристика процесу обслуговування в закладах ресторанного господарства	3	1	2
3	Особливості організації обслуговування в закладах ресторанного господарства	6	4	2
Разом		**12**	**6**	**6**

Тема 1. Загальні положення функціонування закладів ресторанного господарства

Характеристика типів закладів ресторанного господарства.

Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства різних типів.

Характеристика торговельних приміщень для обслуговування відвідувачів.

Зберігання, облік столового посуду, наборів та столової

білизни.

Види меню та їх характеристика.

Послідовність запису страв у меню.

Вирішити ситуації:

1. Ви працюєте адміністратором снек-бару на 36 місць у районі автовокзалу.

Вам необхідно: дати характеристику снек-бару як різновиду закладу ресторанного господарства; запропонувати меню для цього бару.

2. Ви працюєте керівником закладу ресторанного господарства при оздоровчому комплексі «Пролісок». Необхідно організувати роботу фітобару на 30 місць.

Вам необхідно: дати характеристику фітобару як різновиду закладу ресторанного господарства; запропонувати асортимент продукції фітобару і скласти карту чаю.

3. Ви працюєте адміністратором у гриль-барі «Хутір» на 42 місця із літнім майданчиком на 36 місць.

Вам необхідно: дати характеристику гриль-бару як різновиду закладу ресторанного господарства; охарактеризувати посуд для подавання страв згідно з типом закладу.

4. Ви працюєте адміністратором вітамінного бару «Апельсин» на 20 місць при фітнес-центрі «Спорт-Лайф».

Вам необхідно: дати характеристику вітамінного бару як різновиду закладу ресторанного господарства; запропонувати варіанти розрахунків зі споживачами в барі.

5. Ви працюєте адміністратором піцерії «Престо піца» на 50 місць.

Вам необхідно: дати характеристику типу закладу; запропонувати види меню та асортимент страв і закусок для цього закладу; охарактеризувати форму обслуговування в закладі ресторанного господарства.

Самостійна робота

Зберігання, облік столового посуду, наборів та столової білизни.

Послідовність запису страв у меню.

Студенти повинні:

уміти організовувати підготовку торговельної зали та персоналу для обслуговування відвідувачів; складати меню різних видів.

Тема 2. Характеристика процесу обслуговування в закладах ресторанного господарства

Загальна характеристика методів і форм обслуговування споживачів.

Організація обслуговування відвідувачів у торговельній залі.

Правила подавання страв і гарячих напоїв. Організація обслуговування банкетів і прийомів. Структура процесів обслуговування офіціантами.

Складання договору-замовлення для проведення банкету.

Визначення кількості столів, столової білизни, посуду, наборів, чисельності офіціантів для проведення різних видів банкетів.

Складання меню для офіційних банкетів. Організація обслуговування гостей на офіційних банкетах.

Вирішити ситуації:

1. Ви працюєте адміністратором у кав'ярні «Шарлотка» на 30 місць. При кав'ярні працює кондитерський цех. Керівник закладу щодня контролює роботу персоналу, самостійно приймає управлінські рішення.

Вам необхідно: підібрати посуд для подавання гарячих напоїв та охарактеризувати правила подавання; указати санітарні вимоги до зовнішнього вигляду офіціанта закладу.

2. Ви працюєте адміністратором десертного бару «Карамель» на 45 місць. Вас призначили керівником технологічної практики.

Вам необхідно: провести інструктаж для студента кооперативного коледжу щодо організації роботи десертного бару; охарактеризувати правила подавання та асортимент десертів, гарячих напоїв.

3. Ви працюєте адміністратором винного бару на 35 місць при ресторанному комплексі «Мікадо». Надійшло замовлення для проведення банкету-коктейлю на 15 осіб.

Вам необхідно: охарактеризувати банкет-коктейль; порекомендувати закуски до коктейлів; підібрати посуд для подавання закусок та напоїв згідно з асортиментом.

4. Вас призначили адміністратором ресторану вищого класу «Мішель» на 75 місць.

Вам необхідно: зазначити комплекс послуг, які надає ресторан; описати методи обслуговування гостей та способи розрахунку, які ви застосуєте в ресторані.

5. Вам як адміністратору ресторану першого класу, якому банківська фірма замовила комплексні обіди для споживання за місцем роботи працівників, необхідно запропонувати зручні методи обслуговування та форму розрахунку.

6. Вам як адміністратору ресторану «Ностальжи», до якого ввечері завітала група відвідувачів – дві жінки та два чоловіки, необхідно: зустріти гостей, розмістити їх за столом, прийняти та оформити замовлення.

7. До ресторану «Моцарт» надійшло електронне замовлення столика у вечірній час на шість гостей. Як ви, господар зали, виконуватимете це замовлення?

8. Група відвідувачів ресторану «Фрегат» замовила таку продукцію:

- холодні закуски (шість найменувань);
- гарячі закуски (два найменування);
- гарячі м’ясні страви (чотири найменування);
- рибні гарячі страви (два найменування);
- десерт (морозиво – три порції);

- гарячі напої (шість порцій);
- тістечка (дві порції);
- вода мінеральна (одна пляшка 0,5 л);
- сік фруктовий (1 л);
- вино червоне сухе (одна пляшка);
- вино біле сухе (одна пляшка).

Вам необхідно: скласти раціональну схему виконання замовлення; виконати попереднє та додаткове сервування столу.

9. Виконуючи замовлення, офіціант ресторану «Меланж» подав дві порції риби гриль із гарніром. Виникло непорозуміння, так як відвідувачі стверджували, що вони замовляли три порції вказаної страви.

Проаналізувати конфліктну ситуацію, указавши причини її виникнення.

10. Адміністратор ресторану вищого класу прийняв замовлення для обслуговування весілля на 40 осіб.

Розробити меню весілля. Дати рекомендації щодо розміщення столів у банкетній залі. Розрахувати кількість столів та необхідну кількість посуду. Визначити кількість офіціантів, які братимуть участь в організації банкету із частковим обслуговуванням офіціантами.

Самостійна робота

Структура процесів обслуговування офіціантами. Складання договору-замовлення для проведення банкету.

Визначення кількості столів, столової білизни, посуду, наборів, чисельності офіціантів для проведення різних видів банкетів.

Складання меню для офіційних банкетів. Організація обслуговування гостей на офіційних банкетах.

Студенти повинні:

уміти обслуговувати споживачів із застуванням різних методів та форм; організовувати обслуговування банкетів і прийомів за протоколом.

Тема 3. Особливості організації обслуговування в закладах ресторанного господарства

Організація обслуговування в готельно-туристичних комплексах.

Організація обслуговування іноземних туристів. Складання меню для іноземних туристів із Європи, Азії.

Організація кейтерингового обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Характеристика основних і додаткових кейтерингових послуг. Персонал служби кейтерингу.

Спеціальні форми обслуговування.

Вирішити ситуації:

1. Вам як адміністратору ресторану готельно-ресторанного комплексу «Панорама», до якого завітало 15 туристів з Туреччини, необхідно:

- організувати харчування туристів;
- запропонувати додаткові послуги під час екскурсій містом та за його межами.

2. Вам як господарю залу ресторану готельно-туристичного комплексу «Буковель», якому шість туристів замовили до номеру обід із дієтичним харчуванням, необхідно:

- запропонувати меню обіду з урахуванням дієти № 9;
- організувати обід у номері готелю.

3. До вас як адміністратора ресторану готельно-ресторанного комплексу «Деліжанс» звернулися туристи, сніданок яких включено до вартості номеру, з проханням отримати додатковий сніданок із профілактичним харчуванням при алергічному захворюванні – целіакія (непереносимість глютену).

Ваші дії в такій ситуації?

4. Для харчування груп іноземних туристів із Болгарії складено меню денного раціону. Сніданок, обід і вечеря запро-

поновані в одному варіанті. До меню обіду включено страву з картоплею (Печеня по-домашньому). Меню містить таку інформацію: найменування страв, вихід.

Проаналізувати правильність складання меню для туристів із Болгарії.

5. Ви працюєте адміністратором ресторану «Мішель» і отримали замовлення на обслуговування туристів із Німеччини.

Указати, які з перелічених других гарячих страв недоречно включати в меню: сосиски з тушкованою капустою, свинина смажена з гречаною кашею, котлети з картопляним пюре під червоним соусом, риба, тушкована з овочами, ніжки свинячі з хріном.

6. Група туристів з Ізраїлю замовила обід у ресторані. Указати асортимент закусок, страв, виробів, напоїв, який потрібно запропонувати відвідувачам.

7. У ресторані було замовлено харчування туристів із арабської країни. Шеф-кухар запропонував український борщ, печеню по-домашньому зі свинини в горщиках, самбук яблучний, печені пиріжки з капустою та квасолею, чай та каву. Референт із харчування не погодилася із таким асортиментом і запропонувала відкоригувати меню.

Які зміни слід ввести в асортимент страв?

8. До ресторану «Моцарт» надійшло замовлення на обслуговування випускного вечора на 50 осіб у приміщенні школи.

Запропонувати меню та перелік послуг при обслуговуванні випускного балу.

9. Ви працюєте адміністратором у кейтерінговій компанії. Організувати обслуговування кави-брейк під час проведення прес-конференції.

10. У заклад ресторанного господарства звернулась адміністрація фірми «Реноме» із проханням організувати харчування працівників офісу.

Запропонувати варіанти організації харчування праців-

ників офісу.

Самостійна робота

Складання меню для іноземних туристів із Європи, Азії.

Характеристика основних і додаткових кейтерингових послуг. Персонал служби кейтерингу.

Студенти повинні:

уміти організовувати обслуговування іноземних гостей, кейтерингове обслуговування населення.

ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ГІГІЄНА І САНІТАРІЯ»

№ теми	Назва теми	Кількість годин		
		усього	практичні заняття	самостійна робота
1	Гігієнічні вимоги і санітарні заходи до влаштування, утримання та обладнання закладів ресторанного господарства	1	1	–
2	Гігієнічні вимоги і санітарні заходи до приймання, зберігання, кулінарного обробляння харчових продуктів і реалізації кулінарної та кондитерської продукції, напоїв	3		3
3	Харчові захворювання та їх профілактика	2	1	1
Разом		**6**	**2**	**4**

Тема 1. Гігієнічні вимоги і санітарні заходи до влаштування, утримання та обладнання закладів ресторанного господарства

Гігієнічні вимоги і санітарні заходи до утримання приміщень, засоби та терміни прибирання приміщень.

Гігієнічні вимоги і санітарні заходи до миття та знезаражування посуду, інвентарю, тари, обладнання.

Засоби дезінфекції, дезінсекції; їх гігієнічна характеристика. Призначення медичних оглядів і обстежень; особиста медична книжка працівника; особиста гігієна обслуговуючого

персоналу закладів ресторанного господарства.

Вирішити ситуації:

1. Відвідувач кафе звернувся до офіціанта з проханням замінити столові набори, тому що між зубцями виделки він виявив залишки їжі.

Дати оцінку виконання якості службових обов'язків обслуговуючим персоналом.

2. При відкритті нового кафе вам як менеджеру доручено облаштувати виробниче приміщення меблями та інвентарем. Дати розпорядження щодо планування виробничих приміщень, розміщення немеханічного обладнання та інвентарю з урахуванням санітарно-гігієнічних вимог.

3. Вам як адміністратору ресторану «Ангел» потрібно провести збори працівників та інструктаж щодо правил прибирання у закладах ресторанного господарства. Підготувати виступ. Проаналізувати ситуацію, зробити висновок.

Самостійна робота

Засоби дезінфекції, дезінсекції; їх гігієнічна характеристика

Студенти повинні:

уміти виконувати заходи для забезпечення відповідного санітарного стану торговельної групи приміщень закладу ресторанного господарства та особистої гігієни працівників.

Тема 2. Гігієнічні вимоги і санітарні заходи до приймання, зберігання, кулінарного обробляння харчових продуктів і реалізації кулінарної та кондитерської продукції, напоїв

Гігієнічні вимоги і санітарні заходи до приймання, зберігання харчових продуктів закладами ресторанного господарства.

Гігієнічні вимоги і санітарні заходи до приготування та реалізації холодних страв і закусок, солодких страв, напоїв.

Визначення якості кулінарної та кондитерської продукції органолептичним методом.

Умови зберігання та строки реалізації швидкопсувних продуктів.

Вирішити ситуації:

1. Ви як адміністратор кафе «Ноктюрн» 5 червня контролюєте терміни зберігання борошняних кондитерських виробів. Під час перевірки ви встановили: бісквітні тістечка з масляним кремом (виготовлені 03.06), трубочки з білковим кремом (виготовлені 04.06), еклер із завар-ним кремом (виготовлено 02.06) за органолептичними показни-ками відповідають вимогам до якості.

Проаналізувати ситуацію та прийняти рішення щодо подальшого продажу.

2. Під час приймання товарів у ресторані «Тераса» комірник сумнівається у свіжості риби і звернувся до вас за допомогою. Пояснити, які ознаки свіжої риби, чим характеризується сумнівна якість та які супровідні документи гарантують якість та безпеку риби?

3. У ресторані «Смерека» після зміни залишились п’ять порцій бефстроганов, десять порцій біфштексів натуральних, 12 порцій шашликів із баранини. Як слід діяти шеф-кухарю? Проаналізувати ситуацію, зробити висновок.

4. Перед початком роботи адміністратор закладу ресторанного господарства отримав із виробництва 20 порцій салату м’ясного, 15 порцій салату вітамінного, 25 порцій салату осіннього, десять порцій холодцю. За даними забірного листа холодець приготували на добу раніше о 7:00. Після закінчення роботи з’ясувалося, що залишилися нереалізованими: десять порцій салату м’ясного, п’ять порцій салату вітамінного, п’ять порцій салату осіннього, три порції холодцю.

Проаналізувати дії бармена щодо нереалізованої продукції.

Самостійна робота

Умови зберігання та строки реалізації швидкопсувних продуктів.

Студенти повинні:

уміти приймати, зберігати харчові продукти відповідно до санітарно-гігієнічних вимог, визначати якість кулінарної та кондитерської продукції органолептичним методом.

Тема 3. Харчові захворювання та їх профілактика

Харчові отруєння мікробного походження. Харчові отруєння немікробного походження: причини виникнення та заходи профілактики.

Харчові мікотоксикози; причини виникнення та заходи профілактики. Захворювання, що передаються від хворих тварин до людини. Шляхи зараження людини гельмінтами та заходи його попередження.

Вирішити ситуації:

1. Відвідувач звернувся в лікарню з такими симптомами: нудота, блювання, загальне нездужання. Після розслідування з'ясувалося, що напередодні хворий відвідав бар «Ореол», де споживав певну продукцію, у т.ч. печінковий паштет, збиті вершки з чорносливом. У барі працював хворий на ангіну бармен із нежиттю.

Указати вид харчового отруєння, його джерело та шлях передачі.

2. Після весільного банкету частина гостей захворіла на сальмонельоз.

Указати вживання якої продукції могло призвести до захворювання та шляхи попередження ситуації.

3. Комірник купив на ринку консервовані гриби для приготування закусок. Як з'ясувалося пізніше, кришка банки мала незначні ознаки здуття.

Чи можна використовувати такі гриби для приготування страв? Указати можливі наслідки.

4. Відвідувач ресторану споживав десерт із консервованою вишнею з кісточками, а через деякий час відчув нудоту, головний біль, слабкість, почалася блювота. В результаті лабораторних досліджень встановлено, що причиною отруєння є консервована вишня з кісточками.
Указати причину такого стану та шляхи його усунення.

Самостійна робота

Харчові мікотоксикози; причини виникнення та заходи профілактики. Захворювання, що передаються від хворих тварин до людини. Шляхи зараження людини гельмінтами та заходи його попередження.

Студенти повинні:

уміти визначати та попереджувати харчові інфекції та отруєння.

ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «БАРНА СПРАВА»

№ теми	Назва теми	Кількість годин		
		усього	практичні заняття	самостійна робота
1	Особливості організації і функції барів	2	1	2
2	Характеристика основних алкогольних, безалкогольних та слабоалкогольних напоїв, що використовуються для приготування змішаних напоїв та коктейлів	2		1
3	Класифікація та технологія приготування змішаних напоїв та коктейлів	3	1	2
Разом		**7**	**2**	**5**

Тема 1. Особливості організації і функції барів

Поняття та функції барів. Класифікація барів.

Характеристика різних типів барів. Торговельно-виробничі приміщення барів.

Призначення та характеристика обладнання для барів.

Характеристика та підготовка посуду та інвентарю для приготування змішаних напоїв та коктейлів.

Підготовка бару до обслуговування, організація робочого місця бармена (оформлення барної стійки, отримання та підготовка продукції до реалізації). Види та характеристика барних

карт.

Порядок та форми розрахунків із відвідувачами.

Правила приймання замовлень за барною стійкою та правила обслуговування відвідувачів у барах. Порядок складання барних карт. Проведення обліку, складання товарних звітів.

Вирішити ситуації:

1. Гість хоче замовити коктейль, який у цей момент бармен не може приготувати через відсутність одного з компонентів. Ваші дії.

2. Один із гостей розмовляє з барменом на підвищених тонах, робить необґрунтовані зауваження і всіляко провокує конфлікт. Проаналізувати дії працівника в ситуації, що склалася.

3. Гість не може зорієнтуватися у великому виборі коктейлів, довго вивчає коктейльну карту. Тому звертається до бармена з проханням запропонувати йому що-небудь. Ваші дії.

4. Ви працюєте барменом ПАБу на 50 місць. Вам необхідно дати характеристику посуду для подачі напоїв та підібрати асортимент закусок у пивному барі.

5. Ви – бармен молочного бару. Вам необхідно, враховуючи спеціалізацію бару, скласти барну карту.

Самостійна робота

Поняття та функції барів. Класифікація барів.

Призначення та характеристика обладнання для барів.

Правила приймання замовлень за барною стійкою та правила обслуговування відвідувачів у барах. Порядок складання барних карт. Проведення обліку, складання товарних звітів.

Студенти повинні:

уміти обслуговувати відвідувачів, володіти комунікативними навичками; базовим словниковим запасом; розробляти барні карти; правильно організувати робоче місце бармена

згідно з технологічним процесом; підбирати посуд, набори, скло, інвентар для приготування коктейлів та напоїв; оформляти барні вітрини, прилавки, барну стійку та утримувати їх у належному стані; експлуатувати та обслуговувати аудіо та відеоапаратуру, R-kepper; вести необхідний облік, складати та здавати товарні звіти.

Тема 2. Характеристика основних алкогольних, безалкогольних та слабоалкогольних напоїв, що використовуються для приготування змішаних напоїв та коктейлів

Класифікація алкогольних напоїв за вмістом спирту та цукру; горілка, віскі, джин, ром, бренді, коньяк. Класифікація, асортимент та характеристика виноградних вин.

Характеристика безалкогольних напоїв: мінеральні води, газовані напої (фруктова вода), плодово-ягідні і овочеві соки, молоко та молочні продукти.

Вирішити ситуації:

1. Один з гостей замовив односолодовий шотландський віскі «Single Malt», інший гість – американський віскі «Bourbon». Який віскі бармен повинен подати в склянці з льодом?

2. Під час отримання колекційного червоного вина бармен помітив на дні пляшки осад у вигляді кристалів. Чи повинен приймати такий товар бармен?

3. Ви працюєте барменом диско-бару при нічному клубі. Вам необхідно підібрати міцні алкогольні напої, що є основою для приготування коктейлів: «Мохіто», «Дайкірі», «Манхеттен», «Маргарита», «Піна колада».

Самостійна робота

Характеристика безалкогольних напоїв: мінеральні води, газовані напої (фруктова вода), плодово-ягідні і овочеві соки,

молоко та молочні продукти.

Студенти повинні:

уміти пропонувати, реалізувати алкогольні, безалкогольні, слабоалкогольні напої; складати заявки на отримання напоїв зі складу; підбирати посуд для подачі напоїв.

Тема 3. Класифікація та технологія приготування змішаних напоїв та коктейлів

Загальні відомості про змішані напої та коктейлі. Основи технології приготування змішаних напоїв та коктейлів. Характеристика супутніх компонентів для приготування змішаних напоїв та коктейлів.

Класифікація коктейлів.

Поняття, характеристика та класифікація коктейлів-аперитивів, пообідніх (десертних) коктейлів. Приготування та характеристика: Long Drink, Middle Cocktails, Shorts. Характеристика популярних коктейлів (за версією International Bartenders Association) IBA, що використовуються в закордонній практиці роботи барів.

Поняття про безалкогольні змішані напої на основі соків, сиропів, чаю, кави, молока та кисломолочних продуктів із використанням різних емульгаторів, білка і жовтка яйця, меду. Поняття про довгі змішані напої.

Вирішити ситуації:

1. Розташувати у правильній послідовності компоненти для приготування коктейлю «Хіросіма» (гренадін, бейліс, самбука, абсент).

2. Заповнити таблицю.

№ з/п	Питання	Відповідь
1	Який із супутніх компонентів має охолоджувальну дію?	
2	Для приготування яких напоїв використовують гвоздику?	
3	Який супутній компонент використовується як ароматичний модифікатор у коктейлі «Кривава Мері»?	
4	У яких коктейлях гарячий чай використовується як наповнювач?	

3. Під час приготування коктейлю «Ег-ног» бармен використовував наступні компоненти: ром, цукор, молоко, спеції, цитрусовий сік. Указати, який компонент зайвий і якого не вистачає.

4. Під час приготування коктейлю «Фліп» бармен використав тільки жовток. Чи правильно зробив бармен?

5. Під час приготування шаруватого коктейлю з'єдна-лися шари. Указати причини недоліку.

Самостійна робота

Класифікація коктейлів.

Поняття про безалкогольні змішані напої на основі соків, сиропів, чаю, кави, молока та кисломолочних продуктів із використанням різних емульгаторів, білка і жовтка яйця, меду. Поняття про довгі змішані напої.

Студенти повинні:

уміти готувати, сервувати та подавати змішані напої та коктейлі, гарячі напої різних груп (за версією International Bartenders Association) IBA, згідно з технологічною картою

володіти навичками змішування компонентів коктейлю різними способами (білд, стир, шейк, бленд); виготовляти прикраси для їх оформлення; дотримуватися норм технологічного процесу; використовувати основні та супутні компоненти для приготування змішаних напоїв та коктейлів.

ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ»

№ теми	Назва теми	Кількість годин		
		усього	практичні заняття	самостійна робота
1	Технологічні цикли та операції, їх виконання поверховим персоналом готелю	2	2	–
2	Організація роботи поверхового персоналу готелю (покоївок) відповідно до «Поведінкового стандарту»	3	1	2
3	Організація надання додаткових послуг в готелі	3	1	2
Разом		**8**	**4**	**4**

Тема 1. Технологічні цикли та операції, їх виконання поверховим персоналом готелю

Сутність та структура служби прийому і розміщення.

Функції і завдання служби прийому і розміщення. Технологія прийому та реєстрації в готелі.

Функції і завдання відділу бронювання в готелі. Типи

резервування (бронювання). Технологія бронювання.

Вирішити ситуації:

1. На адресу власника готелю «Ліон» надійшов усний запит від туристичної фірми «Міленіум» на бронювання готельних послуг. Які умови необхідно виконати, щоб запит вважався прийнятим?

2. Туристична компанія «Мандрівник» скасувала замовлення на надання готельних послуг в терміни, передбачені контрактом. Упродовж якого часу з моменту анулювання сума, отримана власником готелю як попередня оплата, повинна бути повернута турагенту? Указати порядок оплати послуг туристичній компанії, якщо розрахунки не проведені у встановлений термін.

3. Група туристів у складі десяти чоловік з Фінляндії буде проживати в готелі «Україна» згідно з укладеним контрактом 15 днів. Після закінчення п'ятиденного терміну перебування тарифи на послуги проживання зросли. Чи необхідно в даному випадку готелю дотримуватися цінової політики передбаченої у контракті? Після закінчення якого строку з моменту змін можуть застосовуватися нові ціни?

Самостійна робота

Функції і завдання відділу бронювання в готелі. Типи резервування (бронювання). Технологія бронювання.

Студенти повинні:

уміти бронювати номери, зустрічати та розміщувати гостей в номерах готелю.

Тема 2. Організація роботи поверхового персоналу готелю (покоївок) відповідно до «Поведінкового стандарту»

Сутність та структура служби експлуатації номерного

фонду та обслуговування.

Підготовка покоївки до роботи. Технологія прибиральних робіт приміщеннях житлової групи. Технологія прибиральних робіт громадських приміщень та території.

Організація роботи білизняного господарства.

Організація обслуговування VIP-гостей.

Вирішити ситуації:

1. Подружжя похилого віку, покинувши номер готелю «Рейкорц», згадали, що залишили на столі ключ, а найголовніше – серцеві краплі, без яких може статися напад. Вони бажають, щоб покоївка відчинила їх номер. Як діяти покоївці в даній ситуації?

2. Гість готелю «Камелот» залишив заявку на прання пальто, яке може бути піддане лише хімічному чищенню і наполягає на її виконанні. Проаналізувати дії покоївки.

3. До покоївки готелю «Мир», що прибирає на поверсі, звертається постійний гість – молода жінка з проханням відкрити її номер, зважаючи на те, що вона, поспішаючи забула взяти ключ на рецепції. При цьому покоївка бачить, що у візочку у жінки двоє маленьких дітей, котрі плачуть. Молода мати їх заспокоює, при цьому знервована та переживає. Покоївка давно знає цю родину. Вони проживають в готелі півроку та ще оплатили проживання на півроку наперед. Як вчинити покоївці в даній ситуації?

4. Вам, як адміністратору готелю «Турист» необхідно провести інструктаж для покоївок щодо виконання проміжного прибирання та прибирання номерів після виїзду гостя. Скласти алгоритм виконання даних робіт.

Самостійна робота

Організація роботи білизняного господарства.

Студенти повинні:

уміти проводити проміжне прибирання та прибирання після виїзду гостя з номера; проводити розрахунки.

Тема 3. Організація надання додаткових послуг в готелі

Сутність та класифікація додаткових послуг в готелі.

Особливості надання транспортних послуг та бронювання квитків в готелі.

Організація побутового обслуговування в готелі.

Анімаційні послуги в готелях

Вирішити ситуації:

1. На рецепцію готелю «Міленіум» звернувся гість з проханням надати послугу прокату автомобіля. Указати умови, за яких можливе виконання даної послуги.

2. В готель «Захар Беркут» заїхала група туристів з Польщі. Вам, як адміністратору готелю необхідно надати інформацію стосовно переліку безкоштовних та платних додаткових послуг засобу розміщення.

3. Гість готелю гірськолижного курорту «Буковель» під час активного відпочинку отримав травму ноги. Для отримання допомоги він звернувся на рецепцію з проханням викликати медиків. Після виклику бригади швидкої медичної допомоги, гість отримав рахунок готелю. Проаналізувати дії адміністрації готелю в даній ситуації.

Самостійна робота

Анімаційні послуги в готелях

Студенти повинні:

уміти надавати додаткові послуги проживаючим у готелі.

ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ»

№ теми	Назва теми	Кількість годин		
		усього	практичні заняття	самостійна робота
1	Організація як відкрита система	3	1	2
2	Функції менеджменту	3	1	2
Разом		**6**	**2**	**4**

Тема 1. Організація як відкрита система

Поняття про організацію та її внутрішнє середовище.

Чинники зовнішнього середовища прямої і непрямої дії та їх вплив на діяльність організації.

Горизонтальний, вертикальний розподіл праці в організації. Особливості місії, цілі кожної організації.

Вирішити ситуації:

1. Після закінчення коледжу, отримавши диплом зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа», випускники вирішили займатися підприємницькою діяльністю. Визначити, які елементи внутрішнього середовища будуть основними при створенні власного кафе «Осінь».

2. Ресторан «Фрегат» займається задоволенням потреб гостей, здійснює свою діяльність, пов’язану із різними підприємствами. А саме з постачальниками сировини, напівфабрикатів,

іншої продукції; банком; організаціями, які надають різні послуги тощо. Визначити, які елементи зовнішнього середовища прямої дії позитивно або негативно впливають на подальшу діяльність ресторану «Фрегат».

3. Готель «Бригантина» за оформленням екстер'єру, оснащенням не повністю відповідає сучасним вимогам. Показники господарської діяльності постійно знижуються. Указати життєвий цикл готелю. Визначити, які фактори внутрішнього середовища потребують оновлення, реконструкції, змін на краще.

Самостійна робота

Горизонтальний, вертикальний розподіл праці в організації. Особливості місії, цілі кожної організації.

Студенти повинні:

уміти визначати цілі та розробляти систему цілей організації; враховувати вплив чинників внутрішнього та зовнішнього середовища на її діяльність.

Тема 2. Функції менеджменту

Планування як функція менеджменту.

Організаційна функція менеджменту.

Обов'язки, відповідальність, повноваження.

Організаційна структура управління.

Мотивація та контроль як функції менеджменту. Економічні та неекономічні способи мотивації. Етапи контролю та їх значення. Необхідність регулювання запланованих показників у менеджменті.

Вирішити ситуації:

1. Мережа ресторанів швидкого харчування «Челентано»

розширює свою діяльність. Піца все більше користується попитом у населення, тому в місті відкривається новий ресторан. Вас призначено на посаду адміністратора. Побудувати організаційну структуру управління рестораном «Челентано».

2. Кафе «Катана» спеціалізується на виготовленні суші. Бізнес успішний, про що свідчить збільшення сегменту ринку. Керівник кафе наступного року планує розширити асортимент страв (суші). Яку інформацію ви як адміністратор можете надати керівнику для складання плану меню?

3. Скласти посадову інструкцію адміністратора. Особливу увагу звернути на функціональні обов'язки.

Самостійна робота

Мотивація та контроль як функції менеджменту. Економічні та неекономічні способи мотивації. Етапи контролю та їх значення. Необхідність регулювання запланованих показників у менеджменті.

Студенти повинні:

уміти аналізувати основні засади керівництва, оцінювати власну здатність до керівництва.

ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ»

№ теми	Назва теми	Кількість годин		
		усього	практичні заняття	самостійна робота
1	Контроль та методи оцінки якості продукції ресторанного господарства	3	1	2
2	Системи якості продукції та послуг, методи їх забезпечення	3	1	2
Разом		**6**	**2**	**4**

Тема 1. Контроль та методи оцінки якості продукції ресторанного господарства

Оцінка рівня якості – необхідна умова для прийняття рішень щодо управління якістю продукції ресторанного господарства.

Методи визначення значень показників якості продукції (реєстраційний, розрахунковий, органолептичний, вимірювальний, традиційний, експертний, соціологічний).

Методи оцінки рівня якості (диференційний, комплексний, змішаний). Особливості їх застосування.

Роль контролю в системах управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства.

Об’єкти та різновиди технічного контролю (технічний огляд, випробування). Відомчі, міжвідомчі та державні випробування продукції.

Вирішити ситуації:

1. Ви працюєте адміністратором у кав'ярні «Шарлотка» на 30 місць. При кав'ярні працює кондитерський цех. Керівник закладу щодня контролює роботу персоналу, самостійно приймає управлінські рішення.

Провести вхідний контроль якості молока, молочних товарів, яєць, яєчних товарів для приготування кондитерських виробів.

2. Ви працюєте адміністратором у пул-барі «Водоспад» на 36 місць. До закладу надійшла партія молочної продукції фірми «Молочна родина».

Охарактеризувати чинники, що впливають на якість готової продукції в закладах ресторанного господарства.

Ви працюєте адміністратором ресторану української кухні «Шалена шкварка». Під час перевірки виявили, що немає документів, які посвідчують якість продукції.

Проаналізувати ситуацію. Дати характеристику документів, які посвідчують якість продукції.

Самостійна робота

Роль контролю в системах управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства.

Об'єкти та різновиди технічного контролю (технічний огляд, випробування). Відомчі, міжвідомчі та державні випробування продукції.

Студенти повинні:

уміти визначати чинники, які впливають на якість продукції в процесі виготовлення кулінарної продукції**.** Проаналізувати показники, за якими проводять органолептичну оцінку якості кондитерських виробів.

Тема 2. Системи якості продукції та послуг, методи їх забезпечення

Застосування, розвиток і поширення систем якості продукції та послуг на території України.

Мета створення систем якості продукції.

Функції та процеси системи якості продукції. Типові стадії й документальне оформлення систем якості продукції.

Система управління за безпечністю харчових продуктів НАССР. Принципи системи НАССР.

Застосування, розвиток і поширення систем якості продукції та послуг на території України.

Вирішити ситуації:

1. Ви – адміністратор дитячого кафе «Кенгуру» при розважальному комплексі «Адреналін Сіті». Надійшло замовлення на проведення дитячого банкету до новорічних свят. Кількість запрошених дітей – 12.

Охарактеризувати органолептичний метод визначення якості.

2. Ви працюєте адміністратором ресторану класу «люкс» «Рестпарк». Оцінюючи якість послуг, наданих у цьому закладі, споживач порівнює те, що отримав, із тим, що він очікував отримати. Адже очікувана послуга – це очікувана якість.

Проаналізувати складові якості послуг ресторанного господарства.

3. Ви працюєте адміністратором ресторану «Вояж», який надає кейтерингові послуги. Надійшло замовлення на організацію випускного вечора просто неба на 70 осіб.

Проаналізувати ситуацію та зробити висновок, які вітчизняні системи якості, елементи та фактори, що формують якість, можна застосувати.

4. Ви працюєте адміністратором ресторану «Моцарт». Указати перелік нормативних документів стосовно Системи

управління за безпечністю харчових продуктів НАССР, які повинні бути у даному закладі ресторанного господарства.

5. Серед групи туристів, що бажають поселитись у готелі «Мелроуз», є особи схильні до алергії. Гості висловили бажання отримати сніданки без вмісту молочних та яєчних продуктів. Охарактеризувати алергени, про наявність яких у продукції, необхідно інформувати гостя.

Самостійна робота

Застосування, розвиток і поширення систем якості продукції та послуг на території України.

Студенти повинні:

уміти впроваджувати принципи системи управління за безпечністю харчових продуктів системи НАССР.

8. Порядок та критерії оцінювання результатів навчання

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

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

Поточний контроль проводитися на заняттях, за результатами якого виставляється залік.

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

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

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

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

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

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