ВСЕУКРАЇНСЬКА ЦЕНТРАЛЬНА СПІЛКА СПОЖИВЧИХ ТОВАРИСТВ

Житомирський кооперативний фаховий коледж бізнесу і права

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

НАСКРІЗНА ПРОГРАМА ПРАКТИКИ

ВСТУП ДО ФАХУ
НАВЧАЛЬНА ПРАКТИКА ЗІ СПЕЦІАЛЬНОСТІ
НАВЧАЛЬНА ПРАКТИКА З ВИРІШЕННЯ СИТУАЦІЙ
ВИРОБНИЧА ПРАКТИКА

Програма практики
для підготовки фахових молодших бакалаврів у
кооперативних фахових коледжах

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

Житомир – 2024

Наскрізна програма практики. Вступ до фаху. Навчальна практика зі спеціальності. Навчальна практика з вирішення ситуацій. Виробнича практика. Програма практики для підготовки фахових молодших бакалаврів Спеціальність: 241 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

Зміст

Вступ 8
1. Мета і завдання практики 12
2. Перелік загальних (ЗК) і спеціальних компетентностей (СК) випускника відповідно до Освітньо-професійної програми підготовки фахового молодшого бакалавра..... 14
3. Нормативний зміст підготовки здобувачів фахової передвищої освіти, сформульований у термінах результатів навчання відповідно до Освітньо-професійної програми підготовки фахового молодшого бакалавра 16
4. Список рекомендованої літератури..... 18
5. Розподіл бюджету часу 23
6. Зміст практики 24
6.1. Навчальна практика 24
6.1.1. Навчальна практика «Вступ до фаху» 24
Інформаційний обсяг навчальної практики «Вступ до фаху».... 25
зміст програми навчальної практики «Вступ до фаху»..... 26
Тема 1. Система освіти в Україні 26
Тема 2. Організація освітнього процесу в коледжі..... 26
Тема 3. Зміст підготовки фахівців. Освітньо-професійна програма зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа.....28
Тема 4. Інформаційне та навчально-методичне забезпечення освітнього процесу в коледжі 29
Тема 5. Дослідницька робота студентів: зміст, структура та її роль у професійній підготовці..... 30
Тема 6. Права та обов'язки студентів 30
Тема 7. Роль майстерності фахівця у вдосконаленні, підвищенні якості обслуговування та гостинності в закладах ресторанного та готельного господарства 31
Тема 8. Підбиття підсумків навчальної практики «Вступ до фаху» 33
6.1.2. Навчальна практика зі спеціальності..... 35
Інформаційний обсяг навчальної практики зі спеціальності..... 36
Зміст програми навчальної практики зі спеціальності 38

Тема 1. Ознайомлення з організацією роботи закладу ресторанного господарства. Інструктаж із охорони праці та пожежної безпеки 38
Тема 2. Ознайомлення з торговельною групою приміщень закладу ресторанного господарства, їх обладнанням та оснащенням 39
Тема 3. Види меню, прейскуранти, карти напоїв; правила їх складання та оформлення для різних типів закладів ресторанного господарства 40
Тема 4. Матеріально-технічне забезпечення закладів ресторанного господарства 41
Тема 5. Підготовка торговельних приміщень до обслуговування відвідувачів 42
Тема 6. Технологія обслуговування гостей у закладах ресторанного господарства. Правила подавання кулінарної продукції та кондитерських виробів 43
Тема 7. Прийоми та методи організації обслуговування гостей напоями 44
Тема 8. Сучасний стан та тенденції розвитку готельної індустрії в Україні та за кордоном 46
Тема 9. Особливості діяльності готельних служб 46
Тема 10. Програмне забезпечення закладів ресторанного та готельного господарства 47
6.1.3. Навчальна практика з вирішення ситуацій 49
Інформаційний обсяг навчальної практики з вирішення ситуацій 49
Зміст практики 50
Інформаційний обсяг навчальної дисципліни «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства» 50
Тема 1. Загальні положення функціонування закладів ресторанного господарства 51
Тема 2. Характеристика процесу обслуговування в закладах ресторанного господарства 52
Тема 3. Особливості організації обслуговування в закладах ресторанного господарства 55

Інформаційний обсяг навчальної дисципліни «Гігієна і санітарія»..... 58
Тема 1. Гігієнічні вимоги і санітарні заходи до влаштування, утримання та обладнання закладів ресторанного господарства..... 59
Тема 2. Гігієнічні вимоги і санітарні заходи до приймання, зберігання, кулінарного обробляння харчових продуктів і реалізації кулінарної та кондитерської продукції, напоїв..... 60
Тема 3. Харчові захворювання та їх профілактика..... 61
Інформаційний обсяг навчальної дисципліни «Барна справа» .. 63
Тема 1. Особливості організації і функції барів 64
Тема 2. Характеристика основних алкогольних, безалкогольних та слабоалкогольних напоїв, що використовуються для приготування змішаних напоїв та коктейлів 65
Тема 3. Класифікація та технологія приготування змішаних напоїв та коктейлів 66
Інформаційний обсяг навчальної дисципліни «Технологія обслуговування в готелях»..... 69
Тема 1. Технологічні цикли та операції, їх виконання поверховим персоналом готелю 70
Тема 2. Організація роботи поверхового персоналу готелю (покоївок) відповідно до «Поведінкового стандарту»..... 71
Тема 3. Організація надання додаткових послуг в готелі 72
Інформаційний обсяг навчальної дисципліни «Основи менеджменту» 73
Тема 1. Організація як відкрита система 74
Тема 2. Функції менеджменту..... 75
Інформаційний обсяг навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг»..... 76
Тема 1. Контроль та методи оцінки якості продукції ресторанного господарства 77
Тема 2. Системи якості продукції та послуг, методи їх забезпечення..... 78
6.2. Виробнича практика..... 80
6.2.1. Технологічна практика..... 80

Інформаційний обсяг технологічної практики 81
Зміст програми технологічної практики 83
Розділ 1. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства.....83
Тема 1.1. Ознайомлення з класифікацією, організацією і технологією ресторанного господарства. Правила охорони праці, техніки безпеки і виробничої санітарії в закладі ресторанного господарства 83
Тема 1.2. Характеристика торговельних і виробничих приміщень закладу. Підготовка торговельної зали до обслуговування гостей 84
Тема 1.3. Технологічний процес обслуговування в закладах ресторанного господарства..... 85
Тема 1.4. Організація обслуговування банкетів і прийомів 86
Тема 1.5. Особливості обслуговування певних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів 88
Тема 1.6. Особливості обслуговування іноземних туристів і громадян..... 88
Розділ 2. Особливості організації та функціонування барів 90
Тема 2.1. Ознайомлення з організацією роботи бару. Інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки 90
Тема 2.2. Підготовка бару до обслуговування гостей 91
Тема 2.3. Організація обслуговування гостей за барною стійкою. Правила подавання міцних, слабоалкогольних та безалкогольних напоїв.....92
Тема 2.4. Технологія приготування та подавання закусок, страв, десертів у барах різної спеціалізації 93
Тема 2.5. Класифікація і методи приготування змішаних напоїв і коктейлів 94
Тема 2.6. Ведення обліку та звітність у закладах ресторанного господарства..... 95
Перелік додатків із технологічної практики..... 99

6.2.2. Професійна практика 100

Інформаційний обсяг професійної практики 101
Зміст програми професійної практики.....102
Розділ 1. Нормативно-правове регулювання діяльності закладів готельно-ресторанного господарства 102
Тема 1. Ознайомлення із законодавством України, що регламентує підприємницьку діяльність закладів готельно-ресторанного господарства 102
Розділ 2. Практична діяльність адміністратора в закладах ресторанного господарства 103
Тема 2.1. Функції професійної роботи адміністратора (господаря) зали.....103
Тема 2.2. Організація й управління закладом ресторанного господарства.....106
Розділ 3. Практична діяльність фахівця з готельного бізнесу.....107
Тема 3.1. Ознайомлення з матеріально-технічною базою готелю, структурою управління готелем, правилами користування і внутрішнім розпорядком у готелі 107
Тема 3.2. Організаційні роботи в службі прийому та обслуговування 108
Перелік додатків із професійної практики.....110
Методичні рекомендації з виробничої практики.....111
Форми та методи контролю.....113
Дистанційна форма проходження практики.....113
Вимоги до звіту.....114
Підбиття підсумків практики 115

Вступ

Наскрізна програма практики складена відповідно до Освітньо-професійної програми підготовки фахового молодшого бакалавра Готельно-ресторанна справа за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування, затверджена на педраді від 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.

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

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

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

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

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

Навчальна практика «Вступ до фаху» проводиться на початку першого семестру і є невід'ємною частиною практичної підготовки студентів. Основними її завданнями є: ознайомлення студентів з їх майбутньою спеціальністю, освітньо-професійною програмою, особливостями професійної діяльності, формування зацікавленості обраною професією, удосконалення навичок та розширення ерудиції в рамках спеціальності та освітньо-професійної програми.

Під час проходження практики студенти ознайомлюються з переліком посад, на яких вони зможуть працювати після закінчення коледжу, з діяльністю адміністратора (господаря) залу закладів ресторанного господарства та фахівця з готельного обслуговування, їх посадовими інструкціями, організацією освітнього процесу закладу фахової передвищої освіти. Проводяться екскурсії в кращі заклади ресторанного та готельного господарства, організовуються зустрічі з випускниками коледжу, фахівцями та стейкхолдерами ресторанного та готельного господарства.

Навчальна практика зі спеціальності проводиться в коледжі з організацією екскурсій до кращих діючих закладів ресторанного та готельного господарства під керівництвом викладачів спеціальних (фахових) дисциплін. Вона спрямована на оволодіння студентами системою професійних умінь і навичок, а також первинним досвідом професійної діяльності, і має сприяти саморозвитку студента.

Після навчальної практики зі спеціальності студенти складають диференційований залік.

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

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

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

Табельний облік відвідування студентів веде керівник практики від закладу готельно-ресторанної сфери. Перевірка виконання програми практики проводиться у формі поточного і підсумкового контролю.

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

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

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

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.

Під час проходження навчальної практики у студентів формуються первинні навички та вміння з професії за обраною спеціальністю.

Набуті професійні уміння та навички за результатами проходження виробничої (технологічної) практики в діючих закладах ресторанного господарства дають можливість студентам отримати такі робітничі професії:

5123 Офіціант 3, 4 розрядів;

5123 Бармен 4, 5 розрядів.

Після закінчення виробничої (технологічної) практики студенти захищають звіт, складають кваліфікаційний іспит із присвоєнням відповідних розрядів офіціанта та бармена.

Виробнича практика організовується відповідно до зазначених професійних робіт за Національним класифікатором України: «Класифікатор професій» ДК 003:2010:

3414 Фахівець з готельного обслуговування.

4222 Адміністратор (господар) залу.

Після закінчення терміну проходження виробничої практики студент звітує про виконання програми практики та складає диференційований залік.

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. Розподіл бюджету часу

№ з/п	Вид практики	Семестр ПЗСО/ПЗБО	Кількість тижнів	Кількість кредитів/годин
1	2	3	4	5
1	**Навчальна:**			
1.1	Вступ до фаху	1/3	1	1,5/45
1.2	Зі спеціальності	2/4	6	9/270
1.3	З вирішення ситуацій	4/6	1	1,5/45
Разом			**8**	**12/360**
2.	**Виробнича:**			
2.1	Технологічна	4/6	5	7,5/225
2.2	Професійна	4/6	3	4,5/135
Разом			**8**	**12/360**
Усього			**16**	**24/720**

Наскрізна програма практики складається з розділів, які визначають мету та завдання практики; основних положень щодо її організації; контроль та основні обов'язки студентів, керівників практики від закладу фахової передвищої освіти та підприємства; вимоги щодо оформлення звіту з практики; підбиття підсумків практики.

6. ЗМІСТ ПРАКТИКИ

6.1. Навчальна практика

6.1.1. Навчальна практика «Вступ до фаху»

Навчальна практика «Вступ до фаху» логічно розпочинає процес теоретичного навчання та сприяє формуванню професійно значимих умінь та навичок, спеціальних компетентностей, психологічної готовності до виконання обов'язків на робочих місцях на підприємствах готельного господарства та у закладах ресторанного господарства.

ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ПРАКТИКИ «ВСТУП ДО ФАХУ»

№ теми	Назва теми	Кількість годин			
		усього	лекції	практичні заняття	самостійна робота
1	Система освіти в Україні	4	1	–	3
2	Організація освітнього процесу в коледжі	8	1	2	5
3	Зміст підготовки фахівців. Освітньо-професійна програма зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа	4	1	–	3
4	Інформаційне та навчально-методичне забезпечення освітнього процесу в коледжі	6	1	2	3
5	Дослідницька робота студентів: зміст, структура та її роль у професійній підготовці	2	1	–	1
6	Студентське самоврядування як невід'ємна складова демократизації освіти	6	1	2	3
7	Роль майстерності фахівця у вдосконаленні, підвищенні якості обслуговування та гостинності в закладах ресторанного та готельного господарства	13	2	2	11
8	Підбиття підсумків навчальної практики «Вступ до фаху»	2	2	–	–
Разом		**45**	**10**	**8**	**27**

Форма підсумкового контролю результатів навчання – диференційований залік.

ЗМІСТ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ПРАКТИКИ «ВСТУП ДО ФАХУ»

Тема 1. Система освіти в Україні

Система освіти в Україні, її роль у підвищенні інтелектуального рівня суспільства, створенні матеріальних і духовних цінностей.

Ступенева освіта в Україні. Законодавство про освіту.

Закон України «Про фахову передвищу освіту». Основна мета фахової передвищої освіти.

Принципи системи фахової передвищої освіти. Форми здобуття системи фахової передвищої освіти в Україні. Права і обов'язки учасників освітнього процесу.

Система стандартів фахової передвищої освіти.

Кооперативна освіта в Україні. Особливості підготовки фахівців у закладах освіти споживчої кооперації.

Самостійна робота

Закон України «Про фахову передвищу освіту». Права і обов'язки учасників освітнього процесу.

Студенти повинні:

знати систему освіти в Україні, законодавче забезпечення освіти, основні положення Закону України «Про фахову передвищу освіту», стандарти фахової передвищої освіти, особливості кооперативної освіти в Україні.

Тема 2. Організація освітнього процесу в коледжі

Загальні відомості про коледж: статут, історична довідка, матеріально-технічна база, система управління. Галузі знань та спеціальності, за якими здійснюється підготовка фахових молодших бакалаврів у коледжі, сфера майбутньої професійної діяльності випускників, зв'язки з випускниками минулих років.

Організація освітнього процесу у коледжі. Освітньо-професійні програми та навчальні плани. Обов'язкові та вибіркові дисципліни. Індивідуальний навчальний план студента. Формування індивідуальної освітньої траєкторії студента, можливості академічної мобільності.

Форми організації освітнього процесу: навчальні заняття (лекції, практичні, семінарські, лабораторні заняття, екскурсії, навчальні конференції, консультації), навчальна та виробнича практики, контрольні заходи. Критерії оцінювання результатів навчання студентів. Особливості організації освітнього процесу в умовах змішаного навчання.

Форми організації дослідницької роботи студентів. Види студентських досліджень: реферат, індивідуальне навчально-дослідницьке завдання, курсова робота.

Поняття та принципи академічної доброчесності. Відповідальність учасників освітнього процесу за порушення академічної доброчесності.

Норми і правила поведінки студентів у навчальному корпусі коледжу та студентському гуртожитку. Відповідальність студентів, види заохочення та дисциплінарні стягнення.

Захист та законодавча охорона авторських прав.

Самостійна робота

Форми організації дослідницької роботи студентів. Види студентських досліджень: реферат, індивідуальне навчально-дослідницьке завдання, курсова робота.

Відповідальність студентів, види заохочення та дисциплінарні стягнення.

Практичні заняття

Вивчення документів, що регламентують роботу коледжу.

Круглий стіл з представниками адміністрації коледжу, випускниками коледжу.

Студенти повинні:

знати організацію освітнього процесу у коледжі та його особливості в умовах змішаного навчання; форми контрольних заходів та критерії оцінювання результатів навчання; поняття та принципи академічної доброчесності;

уміти користуватись нормативними документами, що регламентують діяльність закладу фахової передвищої освіти.

Тема 3. Зміст підготовки фахівців. Освітньо-професійна програма зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Вивчення змісту підготовки фахівців готельно-ресторанного господарства.

Освітньо-професійна програма Готельно-ресторанна справа: зміст та структура. Загальні, спеціальні компетентності та програмні результати навчання, спрямовані на підготовку фахівців. Обов'язкові та вибіркові освітні компоненти освітньо-професійної програми.

Характеристика посад фахового молодшого бакалавра за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. Вивчення виробничих функцій, типових завдань діяльності та вмінь, якими повинен володіти випускник закладу фахової передвищої освіти. Атестація здобувачів освіти.

Самостійна робота

Вивчення виробничих функцій, типових завдань діяльності та умінь, якими повинен володіти випускник закладу фахової передвищої освіти.

Студенти повинні:

уміти розрізняти види професійних обов'язків відповідно до освітньо-професійної програми.

Тема 4. Інформаційне та навчально-методичне забезпечення освітнього процесу в коледжі

Навчально-методичне забезпечення освітнього процесу. Організація роботи бібліотеки, характеристика її фондів. Порядок обслуговування студентів. Порядок роботи у бібліотеці. Особливості роботи зі спеціальною, методичною та періодичною літературою. Специфіка роботи з періодичними виданнями. Можливості використання вітчизняної та зарубіжної літератури. Пошук літературних джерел у бібліографічній базі даних. Самостійна робота з книгою. Система обслуговування читачів. Порядок користування літературою на абонементі, в читальному залі, залі надходжень нової літератури. Пошук літературних джерел та спеціальних матеріалів в мережі Інтернет. Правила користування бібліотекою. Обов'язки читачів бібліотеки.

Робота з електронними виданнями та електронною бібліотекою закладу освіти.

Правила роботи бібліотеки коледжу.

Ознайомлення з основою та додатковою літературою зі спеціальності.

Навчально-методичне забезпечення освітнього процесу. Комп'ютерне забезпечення освітнього процесу.

Практичне заняття

Система обслуговування здобувачів освіти бібліотекою.

Самостійна робота

Правила роботи бібліотеки коледжу.

Ознайомлення з основою та додатковою літературою зі спеціальності.

Студенти повинні:

знати організацію роботи бібліотеки, порядок добору літературних джерел, обов'язки читачів.

уміти добирати літературні джерела, працювати з довідковою літературою.

Тема 5. Дослідницька робота студентів: зміст, структура та її роль у професійній підготовці

Види, форми дослідницької роботи.

Принципи організації дослідницької роботи в коледжі. Участь студентів в дослідницькій роботі.

Ознайомлення майбутніх фахівців із прийомами, методами, видами наукового дослідження, основними поняттями наукового апарату, правилами підбору потрібної інформації та підготовки доповідей, рефератів, рецензій тощо. Зміст роботи наукових гуртків та розгляд проблемних питань на семінарах.

Самостійна робота

Види, форми дослідницької роботи.

Студенти повинні:

уміти визначати види дослідницької роботи та оволодіти процесом наукового пізнання.

Тема 6. Студентське самоврядування як невід'ємна складова демократизації освіти

Права, обов'язки та відповідальність студентів. Нормативні акти, що регулюють права, обов'язки та відповідальність студентів у закладі освіти, студентському гуртожитку. Правила внутрішнього розпорядку закладу освіти.

Студентське самоврядування у закладі фахової передвищої освіти. Положення про студентське самоврядування закладу фахової передвищої освіти та його основні аспекти Принципи студентського самоврядування, форми органів студентського самоврядування. Студентська рада коледжу.

Повноваження вищого органу студентського самоврядування. Молодіжні громадські організації.

Кодекс честі студента коледжу.

Організація культурно-масової роботи студентського самоврядування; діяльність волонтерських організацій тощо.

Освітня, організаційна, інформаційна та соціальна підтримка студентів. Побудова дорожньої карти кар'єрного шляху випускників.

Анкетування студентів та підведення підсумків навчальної практики «Вступ до фаху».

Практичне заняття

Система єдиних педагогічних вимог до студентів.

Самостійна робота

Нормативні акти, що регулюють права, обов'язки та відповідальність студентів у закладі освіти, студентському гуртожитку.

Студенти повинні:

знати норми і правила поведінки студентів у коледжі, студентському гуртожитку, принципи студентського самоврядування;

уміти користуватися нормативними актами, що регулюють права та обов'язки студентів, поводитися у коледжі та гуртожитку.

Тема 7. Роль майстерності фахівця у вдосконаленні, підвищенні якості обслуговування та гостинності в закладах ресторанного та готельного господарства

Стратегічні перспективи готельно-ресторанного бізнесу в Україні: досвід, проблеми та інновації; основні складові індустрії гостинності: етичні, психологічні та естетичні аспекти; принципи та правила високоякісного обслуговування.

Принципи розроблення та впровадження стандартів культури обслуговування у сфері гостинності.

Концептуальна направленість закладів гостинності. Характеристика діяльності адміністратора (господаря) зали, основні функціональні обов'язки:

- підготовка торговельної зали (бару) до обслуговування гостей,
- розрахунок із відвідувачами;
- управління персоналом;
- накопичення та обробка інформації, що забезпечує раціональну роботу підрозділів закладів гостинності.

Характеристика діяльності адміністратора готелю. Функціональні обов'язки та завдання структурних підрозділів готелю.

Практичні заняття

Ознайомлення з кращими закладами ресторанного господарства (екскурсія).

Ознайомлення з архітектурою, інтер'єром та концептуальною направленістю в закладі готельного господарства (екскурсія).

Складання звіту про екскурсію за планом:

- архітектурно-планувальне рішення закладів ресторанного та готельного господарств;
- асортимент продукції, методи обслуговування гостей, формений одяг працівників;
- аналіз кращих закладів індустрії гостинності міста;
- посади, які хочете обіймати згідно з Національним класифікатором України «Класифікація професій» ДК 003:2010.

Зустріч здобувачів освіти із стейкхолдерами готельно-ресторанного бізнесу та випускниками коледжу.

Підсумкова дискусія «Круглий стіл» – «Затребуваність висококваліфікованих кадрів в індустрії гостинності на сучасному ринку бізнесу» (анкетування студентів).

Самостійна робота

Концептуальна направленість закладів гостинності.

Функціональні обов'язки та завдання структурних підрозділів готелю.

Студенти повинні:

уміти визначати роль фахівця індустрії гостинності в нових умовах господарювання; характеризувати діяльність адміністратора (господаря) залу.

Тема 8. Підбиття підсумків навчальної практики «Вступ до фаху»

Підбиття підсумків навчальної практики вступ до фаху: підсумкова дискусія «Круглий стіл» із питань, які було винесено на самостійну підготовку; підбиття підсумків проведених екскурсій, зустрічі з випускниками та стейкхолдерами у сфері готельно-ресторанного бізнесу, анкетування.

Після перевірки звіту (реферату) здобувач освіти отримує залік.

Додаток 1

АНКЕТА ЗДОБУВАЧА ОСВІТИ

1. Назвіть мотиви вибору цього закладу освіти.

2. Чому Ви обрали саме цю спеціальність?

3. Із яких джерел Ви довідалися про спеціальність?

4. Які додаткові відомості про спеціальність Ви отримали після проходження навчальної практики вступ до фаху?

5. Які посади Ви зможете обіймати після закінчення даного закладу освіти?

6. Які види занять (лекція, практичне заняття, екскурсія) із навчальної практики «Вступ до фаху» Вам найбільше сподобалися?

7. Назвіть тип закладів індустрії гостинності, у якому ви хотіли б працювати після закінчення закладу освіти.

8. Якими якостями повинен володіти адміністратор (господар) залу?

9. Чи подобається Вам сервувати столи, готувати змішані напої?

10. Які Ваші пропозиції щодо проведення занять із навчальної практики «Вступ до фаху»?

11. Що Ви хотіли б довідатися про історію закладу освіти та життя студентської молоді?

12. Які клуби чи гуртки, на Вашу думку, слід організовувати в коледжі для розширення інформації про обрану спеціальність?

6.1.2. Навчальна практика зі спеціальності

Навчальна практика зі спеціальності сприяє поглибленню та закріпленню набутих теоретичних знань із фахових дисциплін; оволодінню студентами сучасними технологіями організації обслуговування гостей у закладах ресторанного господарства, прийомами та методами організації обслуговування напоями; організації і технології обслуговування в закладах готельного господарства.

ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ПРАКТИКИ ЗІ СПЕЦІАЛЬНОСТІ

№ теми	Назва теми	Кількість годин		
		усього	практичні заняття	самостійна робота
1	Ознайомлення з організацією роботи закладу ресторанного господарства. Інструктаж із охорони праці та пожежної безпеки	6	2	4
2	Ознайомлення з торговельною групою приміщень закладу ресторанного господарства, їх обладнанням та оснащенням	12	4	8
3	Види меню, прейскуранти, карти напоїв; правила їх складання та оформлення для різних типів закладів ресторанного господарства	22	8	14
4	Матеріально-технічне забезпечення закладів ресторанного господарства	16	6	10
5	Підготовка торговельних приміщень до обслуговування відвідувачів	30	12	18
6	Технологія обслуговування гостей у закладах ресторанного господарства. Правила подавання кулінарної продукції та кондитерських виробів	74	30	44
7	Прийоми та методи організації обслуговування гостей напоями	34	14	20
8	Сучасний стан та тенденції розвитку готельної індустрії в Україні та за кордоном	34	14	20
9	Особливості діяльності готельних служб	22	8	14

Закінчення табл.

№ теми	Назва теми	Кількість годин		
		усього	практичні заняття	самостійна робота
10	Програмне забезпечення закладів ресторанного та готельного господарства	14	6	8
11	Перевірочні роботи	6	4	*2*
Разом		**270**	**108**	**162**

Форма підсумкового контролю результатів навчання – диференційований залік.

ЗМІСТ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ПРАКТИКИ ЗІ СПЕЦІАЛЬНОСТІ

Тема 1. Ознайомлення з організацією роботи закладу ресторанного господарства. Інструктаж із охорони праці та пожежної безпеки

Ознайомлення з оформленням фасаду закладу ресторанного господарства, його типом, класом, режимом праці та правилами внутрішнього розпорядку.

Форми організації діяльності закладу, види послуг, що надаються споживачам.

Охорона праці в закладі та попередження травматизму. Заходи щодо попередження травматизму. Правила та інструкції з безпеки праці на робочих місцях, їх дотримання.

Пожежна безпека. Причини пожеж у приміщеннях, порушення правил користування електроінструментами, електронагрівальними приладами, печами. Застереження від пожеж.

Правила поведінки студентів при виникненні пожеж. Будова та застосування вогнегасників і внутрішніх пожежних кранів.

Ознайомлення з основними показниками фінансово-господарської діяльності закладу ресторанного господарства; зі штатним розписом працівників, організацією матеріальної відповідальності, вимогами, що висуваються до персоналу, формами та методами обслуговування відвідувачів.

Вимоги, що висуваються до офіціанта. Правила користування форменим одягом й умови його зберігання. Інструктаж з охорони та безпеки праці в закладі.

Самостійна робота

Форми організації діяльності закладу; ознайомлення з основними показниками фінансово-господарської діяльності закладу ресторанного господарства.

Правила користування форменим одягом й умови його зберігання.

Студенти повинні:

уміти визначати тип і клас закладу ресторанного господарства.

Тема 2. Ознайомлення з торговельною групою приміщень закладу ресторанного господарства, їх обладнанням та оснащенням

Ознайомлення з цеховою структурою, інтер'єром, обладнанням вестибюльної групи приміщень, торговельних зал, підсобних приміщень закладу ресторанного господарства.

Ознайомлення з приміщеннями білизняної та сервізної, їх розміщенням, устаткуванням. Правила зберігання та видавання столового посуду, наборів, столової білизни.

Ознайомлення з договором про матеріальну відповідальність працівників торговельної зали.

Ознайомлення з роботою мийної столового посуду, порядком отримання та здавання офіціантами столового посуду, наборів під час роботи.

Правила експлуатації машин для миття посуду, мийні та дезінфікуючі засоби; дотримання санітарних правил миття посуду; вимоги безпеки праці; система обліку посуду, наборів, столової білизни; відповідальність офіціантів за їх зберігання.

Ознайомлення з призначенням і місцезнаходження сервіс-бару, його обладнанням.

Порядок отримання продуктів, умови та строки їх зберігання.

Правила експлуатації хліборізки. Інструктаж із безпеки праці. Порядок відпускання хліба до торговельної зали. Правила нарізання хліба ручним та машинним способами.

Ознайомлення з місцезнаходженням роздавальні. Порядок отримання замовлень. Система обліку й контролю кількості

відпущених страв. Організація робочих місць для відпускання перших, других гарячих, солодких страв, закусок і холодних страв, гарячих та холодних напоїв.

Самостійна робота

Ознайомлення з договором про матеріальну відповідальність працівників торговельної зали.

Ознайомлення порядком отримання та здавання офіціантами столового посуду, наборів під час роботи.

Студенти повинні:

уміти вести журнал обліку посуду та наборів; експлуатувати машину для миття посуду, хліборізку з дотриманням вимог виробничої санітарії та безпеки праці.

Тема 3. Види меню, прейскуранти, карти напоїв; правила їх складання та оформлення для різних типів закладів ресторанного господарства

Ознайомлення з різними видами меню. Вивчення меню з вільним вибором страв, денного раціону харчування, меню спеціальних видів обслуговування, меню банкетів, дитячого та дієтичного харчування. Вивчення прейскурантів, карт напоїв та вин.

Принципи складання меню. Основні вимоги, яких слід дотримуватися під час складання меню.

Порядок розміщення закусок, страв, виробів у меню з урахуванням послідовності їх подавання.

Вимоги, що висуваються до оформлення меню відповідно до типу та класу закладу ресторанного господарства. Складання різних видів меню з урахуванням пори року. Складання меню для спеціального виду обслуговування (весілля, святкування Нового року).

Складання карт напоїв: карти вин, бар-карти, карти коктейлів, карти чаю, карти пива, карти кави; їх зміст і послідовність запису напоїв.

Вимоги, що висуваються до оформлення карт напоїв відповідно до типу та класу закладу ресторанного господарства. Складання прейскуранту, послідовність розміщення вино-горілчаних напоїв, кондитерських і тютюнових виробів.

Самостійна робота

Складання меню для спеціального виду обслуговування (весілля, святкування Нового року).

Складання карти пива, карти чаю, карти кави.

Студенти повинні:

уміти складати меню, карти напоїв для різних типів закладів ресторанного господарства.

Тема 4. Матеріально-технічне забезпечення закладів ресторанного господарства

Характеристика та обладнання приміщень для споживачів.

Ознайомлення з видами та призначенням порцелянового, фаянсового, керамічного, металевого, дерев'яного, скляного та кришталевого посуду, їх характеристика.

Характеристика та призначення основних і допоміжних столових наборів.

Характеристика та призначення столової білизни.

Система обліку й зберігання столового посуду, наборів та столової білизни: порядок ведення журналів обліку столового посуду, наборів і білизни; складання актів при битті, псуванні і втраті столового посуду, білизни та наборів.

Самостійна робота

Система обліку й зберігання столового посуду, наборів та столової білизни: порядок ведення журналів обліку столового посуду, наборів і білизни; складання актів при битті, псуванні і втраті столового посуду, білизни та наборів.

Студенти повинні:

уміти надавати характеристику елементам інтер'єру приміщень для споживачів, підбирати столовий посуд, набори та білизну до різних видів обслуговування; складати акт при битті, псуванні і втраті столового посуду, білизни та наборів.

Тема 5. Підготовка торговельних приміщень до обслуговування відвідувачів

Підготовка торговельної зали до обслуговування. Основні прийоми та способи розташування столів і стільців залежно від конфігурації зали.

Порядок розподілу столів для обслуговування між офіціантами. Перевірка якості миття посуду та наборів; прасування столової білизни.

Отримання офіціантами посуду, наборів і столової білизни для попереднього сервування столів.

Оволодіння прийомами підготовки посуду, наборів і столової білизни для сервування. Техніка полірування тарілок, скляного посуду, наборів.

Підготовка спецій і приправ.

Загальні принципи аранжування квітів і правила складання букетів.

Відпрацювання прийомів накривання столів скатертинами та їх заміни.

Складання серветок різними способами, залежно від призначення: для сніданку, обіду, вечері (відповідно до замовлення); для банкетів і прийомів.

Відпрацювання прийомів сервування столів: тарілками, столовими наборами, скляним посудом.

Відпрацювання правил і порядку попереднього сервування столу для сніданку, обіду, вечері (відповідно до завдання).

Відпрацювання прийомів додаткового сервування столу (відповідно до замовлення); подавання та прибирання окремих предметів сервування і наборів відвідувачам.

Сервування тематичних столів.

Особиста підготовка офіціантів до роботи: зовнішній вигляд, формений одяг і взуття; наявність у офіціантів касових ключів, штопора, блокнота, ручки, ручника, носової хустинки. Інструктаж персоналу перед початком роботи.

Самостійна робота

Оволодіння прийомами підготовки посуду, наборів і столової білизни для сервування. Техніка полірування тарілок, скляного посуду, наборів.

Підготовка спецій і приправ.

Складання серветок для сніданку та обіду.

Особиста підготовка офіціантів до роботи: зовнішній вигляд, формений одяг і взуття; наявність у офіціантів касових ключів, штопора, блокнота, ручки, ручника, носової хустинки.

Студенти повинні:

уміти полірувати столовий посуд, скло та набори; накривати столи скатертинами й замінювати їх; складати серветки різними способами; сервувати столи.

Тема 6. Технологія обслуговування гостей у закладах ресторанного господарства. Правила подавання кулінарної продукції та кондитерських виробів

Зустріч відвідувачів, подавання меню і приймання замовлення.

Проведення діалогу з відвідувачем щодо вибору страв і напоїв.

Вимоги, що висуваються до форми запису замовлення. Розрахунок із відвідувачами.

Досервування столів відповідно до замовлення.

Техніка роботи з підносом.

Правила та техніка подавання страв і напоїв за допомогою приставного столика.

Правила та техніка подавання страв і напоїв з обнесенням.

Траншування та фламбування страв.

Відпрацювання техніки подавання закусок і холодних страв; супів; других гарячих, солодких страв; кондитерських виробів.

Відпрацювання техніки прибирання зі столу використаного столового посуду, наборів, білизни.

Самостійна робота

Вимоги, що висуваються до форми запису замовлення.

Техніка роботи з підносом.

Студенти повинні:

уміти обслуговувати гостей закусками, кулінарними стравами, кондитерськими виробами із застосуванням різних видів сервісу.

Тема 7. Прийоми та методи організації обслуговування гостей напоями

Організація робочого місця для приготування прохолодних напоїв. Гігієнічні вимоги і санітарні заходи, що висуваються до приготування та відпускання напоїв.

Асортимент прохолодних і гарячих напоїв бару, ресторану. Технологічна документація.

Приготування, оформлення та подавання напоїв із ягід, фруктів, а також морсів, фрешів, квасів.

Подавання газованих прохолодних напоїв. Асортимент гарячих напоїв бару, ресторану. Технологічна документація.

Організація робочого місця бариста для приготування кави, шоколаду та напоїв на їх основі. Правила безпечної експлуатації кавомолки та кавоварки.

Рецептури, приготування та подавання чаю, кави, какао, шоколаду. Норми виходу та вимоги щодо якості напоїв.

Характеристика та вивчення асортименту міцних алкогольних напоїв, карти напоїв закладу ресторанного господарства.

Вивчення асортименту і характеристики слабоалкогольних та безалкогольних напоїв.

Підбір напоїв до закусок і страв. Принципи еногастрономії. Підбір посуду для подавання напоїв.

Відпрацювання техніки обслуговування гостей міцними алкогольними напоями (горілка, віскі, ром, джин, текіла, коньяк, арманьяк, кальвадос, бренді).

Відпрацювання техніки обслуговування гостей лікерогорілчаними напоями (настоянка, наливка, лікер, бальзам).

Відпрацювання техніки обслуговування гостей вином: замовлення, підготовка вина, представлення, відкривання пляшки, декантування та дегустація вина, наповнення чарок.

Температура подавання напоїв.

Самостійна робота

Гігієнічні вимоги і санітарні заходи, що висуваються до приготування та відпускання напоїв.

Асортимент прохолодних і гарячих напоїв бару, ресторану. Технологічна документація.

Підбір напоїв до закусок і страв. Принципи еногастрономії.

Студенти повинні:

уміти готувати й відпускати відвідувачам прохолодні та гарячі напої, обслуговувати гостей напоями.

Тема 8. Сучасний стан та тенденції розвитку готельної індустрії в Україні та за кордоном

Розвиток готельного господарства України на сучасному етапі.

Основні підходи до класифікації засобів розміщення. Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика.

Типізація готельних номерів, класифікація номерного фонду.

Самостійна робота

Розвиток готельного господарства України на сучасному етапі.

Студенти повинні:

уміти користуватися нормативними документами при визначенні вимог до всіх типів готелів, характеризувати готельні номери.

Тема 9. Особливості діяльності готельних служб

Поняття «гостинність». Моделі гостинності. Спеціалізовані готелі.

Склад та структура служби приймання та розміщення в закладі готельного господарства.

Функціональні обов'язки та завдання структурних підрозділів готелю.

Основні посадові та професійні обов'язки працівників служби приймання та розміщення.

Технологія обслуговування гостей службою приймання та розміщення.

Ведення нормативної документації працівниками служби приймання та розміщення.

Культура обслуговуючого персоналу на поверсі, поведінковий стандарт. Гігієнічні вимоги і санітарні заходи на поверсі.

Організація охорони праці обслуговуючого персоналу та протипожежної безпеки на поверсі.

Самостійна робота

Поняття «гостинність». Моделі гостинності. Спеціалізовані готелі.

Організація охорони праці обслуговуючого персоналу та протипожежної безпеки на поверсі.

Студенти повинні:

уміти визначати класифікацію засобів розміщення туристів за визначенням Всесвітньої туристичної організації, обслуговувати гостей відповідно до поведінкового стандарту, користуватися нормативними документами.

Тема 10. Програмне забезпечення закладів ресторанного та готельного господарства

Використання POS-терміналів, РРО (касові апарати та фіскальні реєстратори), комп'ютерів, планшетів на Android, сканерів штрих-кодів, принтерів чеків, спеціалізованих ваг, електронних прохідних і електронного табелювання персоналу (хмарна система POS SEKTOR, Solutions).

Вивчення нормативних документів, що регламентують застосування реєстраторів розрахункових операцій (РРО) у готельно-ресторанному господарстві.

Вимоги, що висуваються до електронних контрольно-касових апаратів (ЕККА), їх призначення.

Оволодіння навичками роботи на РРО. Виконання звітів. Робота зі звітною документацією.

Автоматизація ресторанного та готельного бізнесу. Виявлення та усунення типових неполадок у роботі окремих моделей РРО.

Самостійна робота

Автоматизація ресторанного та готельного бізнесу. Виявлення та усунення типових неполадок у роботі окремих моделей РРО.

Студенти повинні:

уміти користуватися програмним забезпеченням закладів ресторанного господарства (POS SEKTOR); експлуатувати РРО різних моделей.

6.1.3. Навчальна практика з вирішення ситуацій

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**

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 запропоновані 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 працівників 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 заварним кремом (виготовлено 02.06) за органолептичними показниками 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 вико-

ристанням 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'єдналися 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.

3. 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.

6.2. Виробнича практика

6.2.1. Технологічна практика

Головною складовою безперервної професійно-практичної підготовки фахівців є виробнича практика.

Виробнича практика – це закріплення та поглиблення знань і вмінь за фахом, придбання досвіду технологічної та організаційної діяльності фахівця із застосуванням отриманих знань у готельно-ресторанній сфері, формування творчого підходу до розв'язання конкретних виробничих завдань та ситуацій у практичній діяльності за реальних ринкових умов.

Практика здійснюються на основі договорів між закладом фахової передвищої освіти і підприємством (незалежно від його організаційно-правової форми).

На підприємстві (базі практики) мають бути створені умови для ознайомлення з передовим досвідом та новітніми технологіями, які забезпечують організаційну, технологічну та управлінську діяльність підприємства.

Ознайомлення з робітничими професіями цього підприємства: загальні відомості про професії, характеристика професій, процесу праці, санітарно-гігієнічні умови праці, психофізіологічні вимоги до професії, вимоги до професійної підготовки (схема опису професії).

Студенти повинні своєчасно прибути на базу практики, отримати перепустки і пройти інструктаж із техніки безпеки (вступний і на робочому місці) з оформленням необхідної документації.

Наприкінці виробничої практики студенти закінчують роботу над індивідуальними завданнями і над звітом із практики.

ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ПРАКТИКИ

№ теми	Назва розділу і теми	Кількість годин		
		усього	практична робота	самостійна робота
Розділ 1. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства		**116**	**78**	**38**
1.1	Ознайомлення з класифікацією, організацією і технологією ресторанного господарства. Правила охорони праці, техніки безпеки і виробничої санітарії в закладі ресторанного господарства	8	6	2
1.2	Характеристика торговельних і виробничих приміщень закладу. Підготовка торговельної зали до обслуговування гостей	24	18	6
1.3	Технологічний процес обслуговування в закладах ресторанного господарства	34	24	10
1.4	Організація обслуговування банкетів і прийомів	20	12	8
1.5	Особливості обслуговування певних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів	18	12	6
1.6	Особливості обслуговування іноземних туристів і громадян	12	6	6

Закінчення табл.

№ теми	Назва розділу і теми	Кількість годин		
		усього	практична робота	самостійна робота
Розділ 2. Особливості організації та функціонування барів		**109**	**72**	**37**
2.1	Ознайомлення з організацією роботи бару. Інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки	10	6	4
2.2	Підготовка бару до обслуговування гостей	11	6	5
2.3	Організація обслуговування гостей за барною стійкою. Правила подавання міцних, слабоалкогольних та безалкогольних напоїв	32	24	8
2.4	Технологія приготування та подавання закусок, страв, десертів у барах різної спеціалізації	12	6	6
2.5	Класифікація і методи приготування змішаних напоїв і коктейлів	34	24	10
2.6	Ведення обліку та звітність у закладах ресторанного господарства	10	6	4
Разом		**225**	**150**	**75**

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

5123 Офіціант 3, 4 розрядів;

5123 Бармен 4, 5 розрядів.

ЗМІСТ ПРОГРАМИ ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ПРАКТИКИ

Розділ 1. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства

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

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

Інструктаж з охорони праці й протипожежного захисту.

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

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

Самостійна робота

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

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

Студенти повинні:

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

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

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

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

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

Попереднє сервування столів.

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

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

Відпрацювання прийомів накривання столів скатертинами та їх заміни.

Складання серветок складними формами для банкетів і прийомів.

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

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

Самостійна робота

Відпрацювання прийомів полірування посуду, столових наборів перед сервуванням столу.

Підготовка спецій і приправ.

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

Особиста підготовка офіціанта, метрдотеля до роботи.

Студенти повинні:

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

Тема 1.3. Технологічний процес обслуговування в закладах ресторанного господарства

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

Приймання та оформлення замовлення.

Вимоги до приймання, оформлення та форми запису замовлення.

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

Послідовність виконання замовлення.

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

Особливості подачі страв і напоїв у закладах ресторанного господарства.

Техніка подавання закусок, страв, напоїв відвідувачам.

Підготовка персоналу до обслуговування споживачів.

Відпрацювання техніки прибирання зі столу використаного посуду та наборів.

Порядок розрахунку з відвідувачами.

Самостійна робота

Вимоги до приймання, оформлення та форми запису замовлення.

Послідовність виконання замовлення.

Техніка роботи з підносом.

Техніка подавання закусок, страв, напоїв відвідувачам.

Відпрацювання техніки прибирання зі столу використаного посуду та наборів.

Студенти повинні:

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

Тема 1.4. Організація обслуговування банкетів і прийомів

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

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

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

Оформлення додаткового замовлення на продукцію перед початком банкету.

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

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

Підбір столового посуду, наборів згідно із замовленням.

Накривання столів скатертинами, складання серветок для банкету.

Сервування столів для банкету.

Обслуговування гостей під час банкету.

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

Прибирання використаного посуду дво- і тритарілковим способом.

Порядок прийому замовлення на обслуговування свят.

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

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

Особливості обслуговування прийомів за протоколом.

Самостійна робота

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

Підбір столового посуду, наборів згідно із замовленням.

Накривання столів скатертинами, складання серветок для банкету.

Студенти повинні:

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

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

Сучасні концепції організації обслуговування споживачів у ресторанах.

Класифікація ресторанів за різними ознаками.

Концептуальний ресторан.

Етнічний ресторан.

Препатійний ресторан.

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

Самостійна робота

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

Студенти повинні:

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

Тема 1.6. Особливості обслуговування іноземних туристів і громадян

Характеристика послуг харчування, що надаються туристам.

Організація харчування іноземних туристів.

Вимоги до сніданку туристів із різних країн.

Типи (системи) харчування іноземних туристів та громадян.

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

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

Організація обслуговування груп туристів.

Обслуговування іноземних туристів, враховуючи їх гастрономічні уподобання.

Обслуговування іноземних громадян у номерах готелю.

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

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

Самостійна робота

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

Студенти повинні:

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

Розділ 2. Особливості організації та функціонування барів

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

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

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

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

Вивчення форм і методів обслуговування в барі.

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

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

Вивчення карти вин, сигарної карти, карти коктейлів.

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

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

Самостійна робота

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

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

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

Студенти повинні:

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

Тема 2.2. Підготовка бару до обслуговування гостей

Санітарно-гігієнічна підготовка торговельної зали бару.

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

Вивчення правил експлуатації музичної апаратури.

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

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

Раціональне розміщення барного посуду на робочому місці бармена.

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

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

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

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

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

Ознайомлення з організацією робочого місця бармена різних спеціалізацій бару.

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

Самостійна робота

Вивчення правил експлуатації музичної апаратури.

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

Раціональне розміщення барного посуду на робочому місці бармена.

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

Студенти повинні:

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

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

Вибір методу обслуговування в барі залежно від потреб відвідувачів.

Застосування форм обслуговування залежно від типу бару.

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

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

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

Підбір напоїв до закусок, страв, десертів.

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

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

Відпрацювання способів подавання гарячих напоїв.

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

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

Самостійна робота

Підбір напоїв до закусок, страв, десертів.

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

Студенти повинні:

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

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

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

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

Техніка подавання солодких страв.

Підбір столового посуду та наборів.

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

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

Самостійна робота

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

Студенти повинні:

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

Тема 2.5. Класифікація і методи приготування змішаних напоїв і коктейлів

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

Техніка виготовлення змішаних напоїв.

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

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

Асортимент коктейлів-аперитивів та особливості складання карти напоїв бару.

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

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

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

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

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

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

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

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

Самостійна робота

Асортимент карти напоїв бару.

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

Студенти повинні:

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

Тема 2.6. Ведення обліку та звітність у закладах ресторанного господарства

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

Охорона праці при здаванні виручки в касу закладу ресторанного господарства.

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

Документальне оформлення та порядок приймання товарів і тари.

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

Складання товарно-касового звіту.

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

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

Самостійна робота

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

Студенти повинні:

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

Індивідуальні завдання

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

Основний перелік індивідуальних завдань:

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

Формування цін у закладах ресторанного господарства.

Аналіз дотримання правил роботи закладів ресторанного господарства.

Правила поведінки та етикет за столом.

Етикет поведінки на банкет-фуршеті.

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

Шляхи підвищення доходів закладу ресторанного господарства.

Оцінка конкурентоспроможності закладу ресторанного господарства.

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

Реклама, засоби стимулювання та паблік рилейшнз закладу ресторанного господарства.

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

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

Фірмові (замовні) страви в меню закладу ресторанного господарства.

Організація контролю за якістю продукції в закладі ресторанного господарства.

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

Організація обслуговування весільного банкету на 50 осіб.

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

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

Аналіз стану охорони праці в закладі ресторанного господарства.

Організаційні та технічні протипожежні заходи закладу ресторанного господарства.

Способи оформлення страв і коктейлів у закладах гостинності.

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

Організація та проведення кави-брейк.

Організація кейтерингового обслуговування в закладі ресторанного господарства.

Організація та проведення корпоративних вечірок у закладі ресторанного господарства.

Робота із незадоволеними відвідувачами.

Психологічні аспекти спілкування з відвідувачами.

Обслуговуючий персонал ресторану та його функціональні обов'язки.

Складання варіантів меню для іноземних туристів відповідно до їх громадянства.

Порядок оформлення цінників на алкогольні напої та закупівельні товари.

Культура споживання алкогольних напоїв.

Асортимент барного посуду для подавання алкогольних та інших напоїв.

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

Використання елементів флейрінгу (жонглювання) в роботі бармена.

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

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

Складання тематичного діалогу «У барі» іноземною мовою.

Перелік додатків із технологічної практики

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

Копія договору про матеріальну відповідальність офіціанта, бармена.

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

Витяг із бракеражного журналу.

Витяг із Журналу реєстрації замовлень для проведення банкетів.

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

Бланки рахунків.

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

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

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

Копії договорів на постачання продуктів.

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

Зразок сертифіката якості на продукти.

Калькуляційні картки для гарячих напоїв, змішаних напоїв.

Копія товарного звіту бармена.

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

6.2.2. Професійна практика

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

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

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

ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ ПРОФЕСІЙНОЇ ПРАКТИКИ

№ теми	Назва розділу і теми	Кількість годин		
		усього	практична робота	самостійна робота
Розділ 1. Нормативно-правове регулювання діяльності закладів готельно-ресторанного господарства		**11**	**6**	**5**
1.1	Ознайомлення із законодавством України, що регламентує підприємницьку діяльність закладів ресторанного господарства	11	6	5
Розділ 2. Практична діяльність адміністратора в закладах ресторанного господарства		**62**	**42**	**20**
2.1	Функції професійної роботи адміністратора (господаря) залу	28	18	10
2.2	Організація й управління закладом ресторанного господарства	34	24	10
Розділ 3. Практична діяльність фахівця з готельного бізнесу		**62**	**42**	**20**
3.1	Ознайомлення з матеріально-технічною базою готелю, структурою управління готелем, правилами користування і внутрішнім розпорядком у готелі	28	18	10
3.2	Організаційні роботи в службі прийому та обслуговування	34	24	10
Разом		**135**	**90**	**45**

Форма підсумкового контролю результатів навчання – диференційований залік.

ЗМІСТ ПРОГРАМИ ПРОФЕСІЙНОЇ ПРАКТИКИ

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

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

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

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

Ознайомлення з організаційною структурою системи управління індустрії гостинності.

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

Самостійна робота

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

Студенти повинні:

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

Розділ 2. Практична діяльність адміністратора в закладах ресторанного господарства

Тема 2.1. Функції професійної роботи адміністратора (господаря) залу

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Проведення інструктажів з офіціантами.

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

Розрахунок кількості офіціантів для проведення банкетів.

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

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

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

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

Ознайомлення з правилами міжнародного етикету.

Складання меню тематичного банкету.

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

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

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

Вивчення видів додаткових послуг закладу ресторанного господарства.

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

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

Самостійна робота

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

Ознайомлення з правилами міжнародного етикету.

Складання меню тематичного банкету.

Вивчення видів додаткових послуг закладу ресторанного господарства.

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

Студенти повинні:

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

Тема 2.2. Організація й управління закладом ресторанного господарства

Характеристика виробничих, торговельних і допоміжних приміщень.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ознайомлення з правилами міжнародного етикету.

Самостійна робота

Ознайомлення з основними показниками інтер'єру закладу ресторанного господарства.

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

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

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

Ознайомлення з правилами міжнародного етикету.

Студенти повинні:

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

Розділ 3. Практична діяльність фахівця з готельного бізнесу

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

Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії.

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

Характеристика готельного комплексу.

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

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

Характеристика підприємства за формою власності та структури управління готельного комплексу.

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

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

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

Самостійна робота

Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії.

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

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

Студенти повинні:

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

Тема 3.2. Організаційні роботи в службі прийому та обслуговування

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Самостійна робота

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

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

Студенти повинні:

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

Перелік додатків із професійної практики

Копія договору про матеріальну відповідальність.

Копії супровідних документів на продукти та кулінарну і кондитерську продукцію.

Товарно-грошовий звіт бармена.

Копії договорів на поставку продуктів.

Зразок сертифіката якості на продукти.

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

Копії посадових інструкцій фахівців.

Витяг із Журналу реєстрації замовлень для проведення заходів, банкетів.

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

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

Копії меню, прейскуранта закладу ресторанного господарства.

Копії карт напоїв барів.

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

Копії інструкцій з техніки безпеки, пожежної безпеки.

Копії графіків виходу на роботу обслуговуючого персоналу.

Зразок анкети для оцінки рівня якості обслуговування.

Схеми організаційної структури управління.

Копії примірної анкети атестації та переатестації кадрів готелю.

Копії заявок на бронювання номерів готелю.

Методичні рекомендації з виробничої практики

Виробнича практика поділяється на:

- технологічну
- професійну.

Технологічна практика проводиться зі студентами згідно з навчальними планами освітньо-професійної програми Готельно-ресторанна справа спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, протягом п'яти тижнів відповідно до розробленого графіка, узгодженого з базою практики. Практика організовується на базі сучасних закладів ресторанного господарства. Проходження студентами практики проводиться відповідно до програми практики.

Не менше, ніж за сім днів до початку практики студенти повинні чітко знати:

- на якому підприємстві вони будуть проходити практику;
- термін практики;
- прізвище, ім'я та по батькові керівника практики від коледжу, його координати;
- місце і час зустрічі з керівником практики від закладу освіти у перший день практики.

На початку практики студенти повинні мати:

- тематичний план проходження практики;
- індивідуальні завдання й рекомендації щодо особливостей їх виконання.

Студенти повинні своєчасно прибути на базу практики. Після прибуття студенти повинні пройти інструктаж із техніки безпеки (вступний і на робочому місці) з оформленням необхідної документації.

У процесі проходження усіх видів практик студент зобов'язаний:

- виконувати завдання, передбачені програмою практики і вказівками її керівника;
- вивчати і дотримуватися правил охорони праці, техніки безпеки і виробничої санітарії;
- підпорядковуватися діючим на підприємстві правилам внутрішнього трудового розпорядку і режиму робочого дня (вихід на роботу, перерва на обід, тривалість робочого дня);
- систематично вести щоденник, у якому відображається виконання практики за етапами;
- ознайомитися зі стандартами ведення фінансової документації, її змістом і принципами роботи з нею.

Технологічна практика проводиться на робочих місцях офіціанта й бармена. Наприкінці практики студенти закінчують роботу над індивідуальними завданнями і звітом з практики.

Перед проведенням професійної практики студенти проходять вступний і первинний інструктажі з охорони праці та змісту програми практики.

Керівник закладу призначає керівника практики, який повинен ознайомитися з програмою практики, за необхідності – скласти графік проходження практики, провести вступний інструктаж на робочому місці, надати допомогу в проведенні екскурсії закладу готельно-ресторанного господарства, а також за потреби допомогти у вирішенні побутових питань.

Професійна практика проводиться зі студентами згідно з навчальними планами освітньо-професійної програми Готельно-ресторанна справа спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, протягом трьох тижнів відповідно до розробленого графіка, узгодженого з базою практики. Практика організовується на базі сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства.

При проходженні професійної практики студенти виконують професійну роботу фахівців відповідно до освітньо-професійного рівня фахового молодшого бакалавра зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа на посадах:

- адміністратора (господаря) зали;
- фахівця з готельного обслуговування.

Форми та методи контролю

Контроль за проходженням практики здійснюється у декількох напрямах:

- фіксація керівниками практики відвідування баз практик: кожний студент повинен відпрацювати не менше 6-ти годин на день, 30-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.

Дистанційна форма проходження практики

Карантинні обмеження, надзвичайні ситуації техногенного або природного характеру можуть внести корективи в організацію освітнього процесу. За рішенням педагогічної

ради, окремі теми освітніх компонентів студенти можуть опановувати в дистанційній формі.

У цьому випадку використовуються різні технічні засоби комунікації та он-лайн платформи.

Організація навчання за дистанційною формою регламентується нормативними документами (Закон України «Про освіту», наказ Міністерства освіти і науки України (зі змінами) «Про затвердження Положення про дистанційне навчання»).

Для забезпечення проходження навчальної практики «Вступ до фаху» та навчальної практики зі спеціальності дистанційно використовуються технології дистанційного навчання, методичні та дидактичні матеріали для самостійної роботи студентів.

В умовах дистанційного проходження практики зміст завдань може змінюватися залежно від режиму та форми роботи закладів індустрії під час карантину. Залікові заходи проводяться у вигляді он-лайн занять. Звітна документація подається викладачу-керівнику практики в електронному вигляді (на e-mail, Viber або ін.).

Щоденник практики розміщується на гугл-диску закладу фахової передвищої освіти та заповнюється в електронному вигляді з подальшим його пред'явленням у друкованому вигляді.

Вимоги до звіту

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

У звіті висвітлюються питання програми практики за розділами стосовно бази практики та відомості про виконання індивідуального завдання. Кожний розділ звіту слід відокремити один від одного, також має бути коротко та конкретно описано роботу, виконану особисто студентом.

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.

Звіт повинен містити такі розділи:

- загальні відомості про базу практики та керівників практики;
- опис виконаної роботи згідно з програмою практики;
- висновки та пропозиції;
- список літератури;
- додатки;
- щоденник практики;
- завірений відгук керівника практики.

Уся документація виконується державною мовою на аркушах формату А4, з дотриманням державних стандартів. Після оформлення уся звітна документація подається в окремій папці.

Складений студентом звіт повинен мати наскрізну нумерацію сторінок. Аркуші звіту слід прошити. Обсяг звіту становить 25–30 аркушів.

Звіт перевіряється та затверджується керівниками практики від підприємства та закладу фахової передвищої освіти.

Підбиття підсумків практики

Після закінчення:

- навчальної практики «Вступ до фаху» студенти складають диференційований залік;
- навчальної практики зі спеціальності студенти складають диференційований залік (виконують перевірочні роботи);
- навчальної практики з вирішення ситуацій студенти складають диференційований залік;

- технологічної – складають кваліфікаційний іспит на отримання робітничих професій: 5123 Офіціант 3, 4 розрядів, 5123 Бармен 4, 5 розрядів;
- професійної практики – складають диференційований залік.

Склад комісії затверджується наказом керівника закладу фахової передвищої освіти.

Результати складання заліку, іспиту заносяться в протокол, екзаменаційну відомість, проставляються в індивідуальному навчальному плані студента та Журналі обліку успішності студентів.

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, 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 (кафедри). За результатами практики проводяться підсумкові конференції.