

Людмила СУМБАЄВА

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
1. МЕТА І ЗАВДАННЯ ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ПРАКТИКИ З ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВ.....	5
2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА КЕРІВНИЦТВО ПРАКТИКОЮ	6
3. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ПРАКТИКИ	7
4. ПРОГРАМА ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ПРАКТИКИ ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО НАПИСАННЯ ЗВІТУ	9
5. ОСНОВНІ ВИМОГИ ДО ЗАЛІКУ	20
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	25
ДОДАТКИ	27

ВСТУП

Практична підготовка здобувачів фахової передвищої освіти навчальних закладів є основною і обов'язковою складовою частиною освітньо-професійної програми. Вона має своєю метою опанування здобувачами сучасних методів та форм організації праці у сфері їх майбутньої професіональної діяльності, формування професійних вмінь та навичок, які допоможуть у прийнятті самостійних рішень при проходженні практики та під час самостійної роботи в сучасних умовах.

Технологічна практика з готельного та ресторанного господарств здобувачів освіти спеціальності «Готельно-ресторанної справи» є складовою частиною навчального процесу з підготовки фахівців.

Програма технологічної практики з готельного та ресторанного господарств для здобувачів освіти готельно -ресторанної справи вважається навчально- методичним документом, де розглядаються загальні питання з організації, проведення та підсумків практики.

Нормативно-правова база технологічної практики складається з Конституції України, Законів України «Про освіту», «Про фахову передвищу освіту», інших Законів та прийнятих відповідно до них нормативно-правових актів, Положення про практичну підготовку здобувачів фахової передвищої №510 від 02 травня 2023 року.

Терміни і зміст проходження практики визначаються навчальним планом спеціальності « Готельно-ресторанна справа»

Термін технологічної практики - 8 тижнів, 120 годин. Після закінчення практики здобувачі готують звіт та щоденник і здають диференційований залік.

Направлення здобувачів на практику здійснюється відповідно до угоди між університетом (коледжем) і установами, визначеними як бази практики та оформляється наказом навчального закладу до початку практики.

У разі невиконання програми практики з неповажних причин здобувач освіти відраховується з коледжу.

1. МЕТА І ЗАВДАННЯ ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ПРАКТИКИ .

Метою технологічної практики з готельного й ресторанного господарств є закріплення та поглиблення знань та вмінь за фахом, придбання досвіду технологічної та організаційної діяльності фахівця із застосуванням отриманих знань в готельній і ресторанній практичній діяльності, формування творчого підходу до розв'язання конкретних виробничих завдань та ситуацій у практичній діяльності за реальних ринкових умов.

Завдання технологічної практики готельного й ресторанного господарств:

- закріплення та поглиблення теоретичних знань, отриманих в процесі вивчення дисциплін «Організація та технологія обслуговування в готелях» , «Організація і технологія обслуговування в закладах ресторанного господарства»;
- ознайомлення з управлінською структурою підприємства;
- ознайомлення з основним та допоміжним виробництвом підприємства харчування (основними й додатковими послугами колективного закладу розміщування);
- вивчення нормативно-технічної документації, яка використовується підприємством для розробки виробничої (експлуатаційної) програми;
- вивчення та аналіз асортименту послуг підприємства;
- ознайомлення з організацією робочих місць;
- вивчення системи технологій обслуговування споживачів;
- засвоєння правил організації обслуговування відвідувачів у залі підприємства ресторанного господарства або в номері закладу готельного господарства.

Під час технологічної практики здобувач на якому відбувалася складає письмовий звіт в роздрукованій або електронній формі, оформлюється щоденник в роздрукованому або електронному вигляді, або фото документа, захищає його та складає диференційований залік, який виставляється у відомість успішності.

2.

ОРГАНІЗАЦІЯ ТА КЕРІВНИЦТВО ПРАКТИКОЮ

Технологічну практику з готельного та ресторанного господарств здобувачі освіти можуть проходити в колективних закладах розміщення та закладах ресторанного господарства, що розташовані на території України або за її межами. На час практики підприємству рекомендується прийняти здобувача, як практиканта або стажиста. Технологічна практика здобувачів проводиться на підприємствах готельного та ресторанного господарства основних типів, різних форм власності та господарювання, які є юридичними особами. Здобувачі обирають базу практики самостійно. Для юридичного оформлення відносин між базою практики й університетом укладається договір про проведення практики студентів або листи - направлення.

Здобувачі освіти, що працевлаштовані за спеціальністю, мають право проходити практику на робочому місці (надання довідки);

На практиці здобувачі можуть бути зараховані на штатні посади, якщо робота цієї посади відповідає програмі практики.

Навчально-методичне керівництво практикою здійснює циклова комісія коледжу з готельно-ресторанної справи.

Безпосереднє керівництво практикою здійснюють викладачі коледжу (університету) та керівники від підприємств (найбільш кваліфіковані спеціалісти та керівники підприємств).

Керівники практики від коледжу:

- контролюють бази практики щодо підготовленості для прийому здобувачів-практикантів;

- забезпечують проведення всіх організаційних заходів перед виїздом здобувачів на практику;

- забезпечують дотримання відповідності змісту робіт практики її учбовим планам і програмам;

- розглядають звіти здобувачів з практики, приймають участь в роботі із захисту звітів.

Перед відправленням на практику здобувач отримує від керівника щоденник

практики, в якому відображає робочі записи відповідно до календарного графіку в роздрукованому або електронному вигляді.

Керівник практики від підприємства:

-здійснює , керівництво практикою здобувачів відповідно до програми практики;

-знайомить здобувачів з організацією роботи підприємства в цілому і на конкретному робочому місці;

- допомагає правильно виконувати всі завдання на робочому місці, консультує з виробничих питань;

-надає допомогу в отриманні всіх необхідних відомостей про підприємство відповідно до програми практики;

-надає можливість здобувачам користуватись нормативною документацією.

В період проходження технологічної практики з готельного та ресторанного господарств здобувачі мають право:

обирати місце проходження практики з урахуванням індивідуальних особливостей здобувача;

одержувати необхідні консультації у керівників від коледжу (університету) й бази практики (підприємства).

В період проходження практики здобувачі зобов'язані:

-повністю виконувати завдання, які передбачені програмою практики;

-підкорятися правилам внутрішнього розпорядку, що діють на підприємстві;

-вивчати та суворо дотримуватись правил техніки безпеки, протипожежної техніки та санітарії;

-нести відповідальність за виконану роботу та її результати нарівні зі штатними робітниками;

-оформити щоденник в роздрукованому або електронному вигляді, або фото документа (додаток 3);

-надати керівникам практики звіт в роздрукованій або електронній формі про виконання всіх завдань і захистити його у встановлений навчальним планом термін;

3. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ПРАКТИКИ

Технологічна практика з готельного та ресторанного господарств , під час яких

здобувач зобов'язаний вести щоденник і звітувати про виконану роботу керівникові від коледжу (університету).

Зміст робіт	КІЛЬКІСТЬ РОБОЧИХ ДНІВ
	1
1. Вирішення питань, пов'язаних з організацією практики	
2. Виконання завдань згідно з програмою практики.	5
3. Ознайомитися з роботою підприємства готельного (ресторанного) господарства.	5
4. Охарактеризувати технологію надання основних і додаткових послуг	5
5. Проаналізувати клінінгові технології	5
6. Вивчити процес організації роботи інформаційної служби	5
7. Оцінити якість готельно-ресторанного сервісу	5
8. Виконання індивідуального завдання	9

Також надається орієнтовний тематичний план (Додат.5)

Перед початком практики здобувач знайомиться з керівником практики від підприємства, правилами внутрішнього розпорядку і своїм графіком відвідування бази практики. Тривалість робочого часу здобувачів освіти під час проходження практики регламентується Кодексом законів про працю України і складає від 16 до 18 років – 36 годин на тиждень (ст. 51 із змінами, внесеними законами № 871-12 від 20.03.91, № 3610-12 від 17.11.93, № 263/95 ВР від 05.07.95), від 18 років і старше – не більше 40 годин на тиждень (ст. 50 в редакції Закону № 871-12 від 20.03.91, із змінами, внесеними Законом № 3610-12 від 17.11.93).

Здобувач проходить інструктаж з протипожежної безпеки і техніки безпеки.

Відомості про підприємство здобувач освіти одержує шляхом особистих

спостережень, вивчення документації, під час бесід з керівниками практики та фахівцями виробництва з технологічних, організаційних, економічних та інших питань.

4. ПРОГРАМА ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ПРАКТИКИ ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО НАПИСАННЯ ЗВІТУ

Загальне ознайомлення з підприємством - об'єктом практики

Загальне знайомство з базою практики передбачає надання її характеристики за такими пунктами реквізити об'єкта, повна і скорочена назва, юридична та фактична адреса, вид діяльності, ПІБ власника та/або керівника, форма власності, статус підприємства за розміром, організаційно-правова форма, установчі документи (статут та інші), ліцензія на право здійснення даного виду діяльності, організаційна структура підприємства, матеріально-технічна база підприємства, кадрове забезпечення підприємства.

Підприємство готельного господарства - це складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення. Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від його типу і місткості. Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Характеристика споруд та будівель закладу ресторанного господарства. Екстер'єр підприємства, як елемент рекламних засобів. Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами.

Характеристика торговельних приміщень: вестибюль, аванзала, банкетна зала,

сервіс-бар (буфет), мийна столового посуду, сервізна. Характеристика предметів матеріально-технічного забезпечення. Обладнання торгівельних залів. Характеристика столів: ресторанних, банкетних, фуршетних, підсобних; сервантів, стільців тощо. Характеристика посуду, що використовується в закладі. Технологічна практики з готельного та ресторанного господарств передбачає ознайомлення зі станом організації роботи підприємства - об'єкта практики, здійснення аналізу основних показників його господарської діяльності за останній рік та розробку обґрунтованих пропозицій щодо удосконалення окремих аспектів його діяльності на майбутнє. Аналіз всіх виробничих процесів закладів готельного та ресторанного господарств (відповідно до обраної бази практики).

Організація надання додаткових послуг в закладі ресторанного господарства. Технологія з реалізації та організації споживання продукції та послуг, зі створення зручностей для споживачів, з організації дозвілля. організація обслуговування святкових та ділових зустрічей поза межами ресторану (кейтерингові послуги), доставка кулінарної продукції, кондитерських виробів та обслуговування споживачів за замовленням на робочих місцях, удома, в номері готелю, на транспорті тощо, послуги офіціанта (бармена) вдома реалізація талонів (абонементів) на обслуговування скомплектованими раціонами, пакування виробів, куплених у ресторані, бронювання місць у залі ресторану за телефоном, гарантоване зберігання особистих речей споживачів (верхнього одягу, сумок тощо), виклик таксі на замовлення споживача, догляд за дітьми, продаж квітів, сувенірів, телефонний зв'язок, обмін валют, прийом для розрахунку кредитних карток тощо.

Вивчення організації клінінгового технологічного циклу. Проведення генерального прибирання. Догляд за паркетною підлогою, синтетичним покриттям і килимами. Прибиральні роботи в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Прибирання і дезінфекція санітарних вузлів, душових, сауни. Контроль за технічним станом номеру, вестибюльних та інших громадських та нежитлових приміщень, заходів прибирання на території закладу готельного або ресторанного господарства. Нормативні документи: «Правилами поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт».

Характеристика інвентарю, механізмів, засобів, які використовують при клінінгу.

Ознайомлення з процесом створення і поповнення запасів миючих засобів.
Ознайомлення зі стандартом якості та методами контролю.

Характеристика інформаційних послуг і організація: поштовий зв'язок, телетайп, телефакс, преса, телефонний зв'язок. Організація роботи служби телефонного зв'язку. Засоби для прийому, передачі повідомлень по телефону. Правила прийому телефонних дзвінків. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння. Аналіз спеціалізованих програмних комплексів, що використовуються в закладах готельного й ресторанного господарств.

Культура обслуговування в готельному (ресторанному) господарстві
Сутність психології обслуговування в готельному або ресторанному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з гостями. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного або ресторанного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування, - безпека; постійність; поведінка; повнота; умови; доступність; час. Естетика готельного (ресторанного) виробництва - створення максимальних зручностей для гостей і умов для праці персоналу. Культура поведінки працівників закладу: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні і важливі для професії в галузі туризму правила. Виконання функціональних обов'язків персоналом в готельному (ресторанному) господарстві
Графіки виходу на роботу працівників. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються. Ознайомлення з посадовими обов'язками персоналу. Робота в якості чергового адміністратора служби прийому і розміщення, адміністратора, портьє, покоївки. Виконання функціональних обов'язків офіціанта, бариста, бармена, працівника роздавальної.

Методичні рекомендації до оформлення звіту:

Звіт про практику повинен починатися із загальної характеристики підприємства, складеної на основі Статуту.

Здобувач повинен охарактеризувати підприємство за такими пунктами:

- реквізити об'єкта, повну і скорочену назву;
- юридичну адресу;
- вид діяльності;
- ПІБ власника та/або керівника;
- форма власності, статус підприємства за розміром
- організаційно-правова форма;
- установчі документи (статут та інші);
- організаційна структура підприємства;
- матеріально-технічна база підприємства;
- кадрове забезпечення підприємства.

Доцільним є використання графічного й табличного матеріалу для надання характеристики підприємства готельного чи ресторанного господарства.

Орієнтовно-рекомендовані аспекти, які розкриваються в звіті практики.

Технологічна практика з готельного господарства

Підприємство готельного господарства - це складний комплексний об'єкт, тому здобувачеві, перш за все, необхідно визначити склад і кількість приміщень засобу розміщення, визначити його тип і місткість.

Характеризуючи підприємство готельного господарства необхідно описати всі групи приміщень та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Технологію обслуговування гостей можна подати у вигляді таких етапів:

- підготовка усіх служб в готелі до прийому гостей;

- контроль готовності номерного фонду до розміщення гостей;
- попереднє замовлення місць у готелі (бронювання);
- надання послуг проживання і додаткових послуг;
- остаточних розрахунків і оформлення виїзду.

Необхідно засвоїти порядок і особливості заповнення основних документів: анкета, реєстраційна картка, картка гостя, рахунок. Доцільним є наведення цих документів у додатках до звіту. Якщо колективний заклад розміщування використовує автоматизовані програмні комплекси в своїй роботі, студент слід ознайомитися з їх функціями та викласти цю інформацію у звіті.

Практиканту корисним є ознайомитися з картою руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором, касовим звітом за добу, порядком оформлення додаткового ліжка, продовження перебування в номері, переселення в інший номер.

Побутове обслуговування мешканців готелю - невід'ємна частина готельного сервісу. Тому здобувачеві слід звернути увагу на надання основних і додаткових послуг. Необхідно описати види послуг, що входять у вартість проживання і що надаються за додаткову плату. Варто надати ціни на додаткові послуги та описати частоту їх використання клієнтами.

Технологія кейтерінгу в закладі готельного господарства

Прибирання є важливою складовою технології якісного надання послуг гостинності. Тому практиканту доцільно ознайомитися зі складовими технологічних циклів прибиральних робіт закладу: поточним щоденним прибиранням, проміжним прибиранням; прибиранням номерів після виїзду гостей; генеральним прибиранням; веденням білизняного господарства; використанням засобів для миття і чищення.

Необхідно оцінити:

- поведінку персоналу під час прибиральних робіт в закладі готельного господарства на відповідність «Правилам поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт»;
- рівень комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду вимогам.

Студенту доцільно ознайомитись із послідовністю прибиральних робіт у

номерах готельного господарства і коротко відобразити цей процес у звіті. Слід звернути увагу:

- на послідовність проведення прибиральних робіт в багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному номері;
- техніку проведення генерального прибирання у номерах;
- на догляд за паркетною підлогою, синтетичним покриттям і килимами;
- на прибиральні роботи в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо.
- на прибирання і дезінфекція санітарних вузлів, душових, сауни;
- на контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства, забезпечення його предметами гостинності одноразового користування в фірмовому виконанні, предметів рекламного, культурно-побутового і спортивного призначення, необхідного для забезпечення високого рівня обслуговування в готельному господарстві;
- на забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни, норми зміни білизни.

Характеризуючи механізми, інвентар і матеріали, що використовуються в процесі проведення прибиральних робіт, необхідно зупинитися на вимогах до його збереження й утримання, системі обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду.

Інформаційне обслуговування в підприємстві готельного господарства

Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу є дуже великим. Тому практиканту необхідно вивчити процес організації роботи інформаційної служби: організації приміщень, комунікацій; забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби; організацію розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей; системою оновлення інформаційної бази. Доцільно охарактеризувати інформаційні послуги й організацію поштового зв'язку, телетайпу, телефаксу, преси, телефонного зв'язку. Слід оцінити ефективність використання спеціалізованих програмних комплексів на підприємстві.

Оцінка культури обслуговування і виконання функціональних обов'язків персоналом в готельному господарстві

В процесі практики здобувачу необхідно проаналізувати чинники впливу на якість обслуговування: безпеку; постійність кадрів, їх поведінку; умови праці, культуру поведінки працівників готелю (етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи), вимоги до одягу, косметики, культуру мови. Як основне правило обслуговування студенту варто засвоїти те, що стосовно всіх без винятку гостей персонал обслуговування повинен бути бездоганно ввічливий, уважний і тактовний. Тому доцільно проаналізувати конфліктні ситуації на підприємстві, якщо такі мали місце, та запропонувати рішення щодо їхнього врегулювання.

Здобувачу необхідно проаналізувати професійно-кваліфікаційну структуру працівників, визначити зміст, характер і складність праці кожної категорії персоналу.

Доцільно охарактеризувати основні соціально-професійні групи працівників підприємства готельного господарства: адміністративно- управлінську, спеціалістів, працівників масових професій, технічних працівників, а також функціональні відділи: адміністративно-управлінський, службу прийому і розміщення, службу обслуговування, службу матеріально- технічного забезпечення, технічну службу, групу працівників підприємств ресторанного господарства.

Необхідно визначити особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства, ознайомитися з графіками виходу на роботу працівників: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий та ін. Варто з'ясувати особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються.

Практиканту слід ознайомлення з посадовими обов'язками персоналу. Проаналізувати дві з них на відповідність обов'язкам, що виконуються. Доцільно покласти проаналізовані посадові інструкції в додатки до звіту. Особливу увагу варто звернути на роботу адміністратора закладу розміщування й покоївку. Слід ознайомитися з режимом їх роботи, вимогами до них.

Технологічна практика з ресторанного господарства.

Підприємства ресторанного господарства – це організація будь-якої організаційно-правової форми, а також індивідуальний підприємець, які надають послуги харчування, і зобов'язані дотримуватись установлених в державних

стандартах, санітарних, протипожежних правилах, технічних документах, інших правилах і нормативних документах обов'язкових вимог до якості послуг, їх безпеки для життя, здоров'я людей, оточуючого середовища і майна.

Суб'єкти господарської діяльності у сфері ресторанного господарства згідно з обраним типом (класом) повинні мати необхідні виробничі, торговельні та побутові приміщення, а також обладнання для приготування та продажу продукції. Тому здобувачу слід оцінити умови здійснення діяльності підприємством для надання якісного сервісу.

Перш за все здобувачу необхідно охарактеризувати торговельні приміщення закладу ресторанного господарства: вестибюль, аванзалу, банкетну залу, сервіс-бар (буфет), мийну столового посуду, сервізну.

Студенту доцільно описати обладнання торговельних залів та оцінити їх максимальне, оптимальне, реальне та мінімальне завантаження.

Враховуючи особливості технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства, слід визначити й описати способи подавання холодних страв та закусок, супів, других страв, солодких страв та напоїв, послідовність подання, температурний режим, відповідний посуд, прибори тощо.

Технологія прибиральних робіт в закладі ресторанного господарства

Клінінгові технології в ресторанному господарстві виступають важливою складовою його успішної діяльності та санітарно-гігієнічною нормою. Слід пам'ятати, що торговельні приміщення до обслуговування готують щоденно. Приміщення старанно прибирають, розставляють меблі, отримують посуд та білизну, сервірують столи (рис.1).

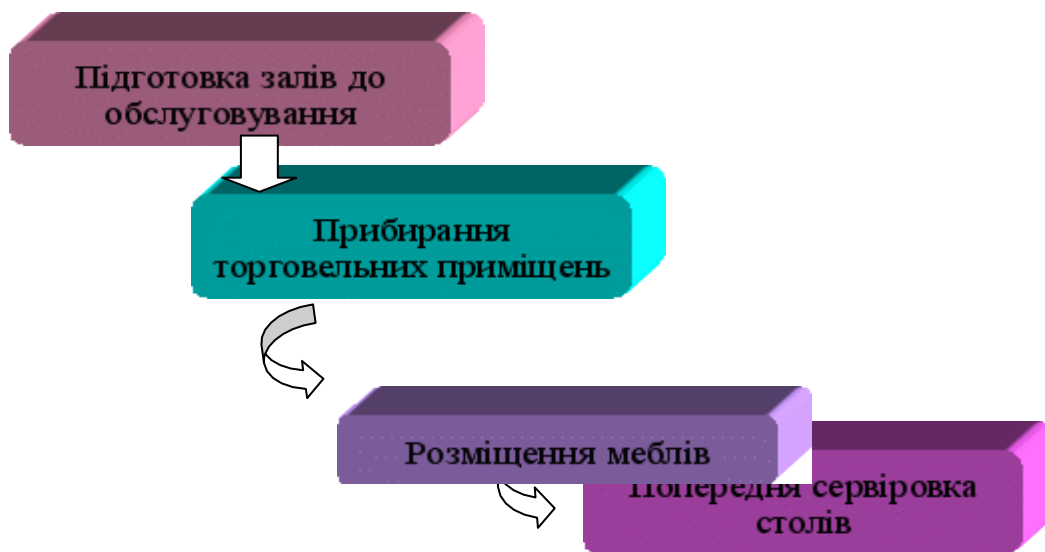


Рис. 1 – Підготовка залу закладу ресторанного господарства до прийому відвідувачів

Практиканту необхідно проаналізувати процес підготовки торговельного залу до прийому споживачів, визначити порядок прибирання залу та інших приміщень закладу ресторанного господарства й відобразити цей процес у своєму звіті.

Технологія обслуговування споживачів в закладі ресторанного господарства

Знайомлячись з технологією обслуговування споживачів, здобувач має використати свої знання щодо організації обслуговування споживачів на підприємствах ресторанного господарства, в яких використовуються комбіновані методи обслуговування: обслуговування офіціантами та самообслуговування, а також пам'ятати особливості організації обслуговування споживачів в закладах з різним контингентом відвідувачів.

Доцільним буде в звіті проаналізувати концепцію закладу ресторанного господарства.

Здобувачу слід проаналізувати технологію обслуговування в закладі за такими пунктами:

Ознайомитися з організацією робочого місця офіціантів, розміщенням основних предметів: тарілок, приборів, скла, серветок, наборів для спецій, попільничок тощо;

Вивчити меню та винну карту барів;

Вивчити та проаналізувати асортимент барної продукції; Ознайомитися з

обладнанням бару, його видами, призначенням. Ознайомитися з формами приймання замовлень.

Ознайомитися з видами розрахунку зі споживачами, їх оформленням тощо.

Ознайомитися з порядком і формами сервірування столу, умовами сервірування, правилами попереднього сервірування та сервірування на замовлення, послідовністю розкладання предметів тощо.

Ознайомитися з формами декоративного оздоблення столів і предметами декоративного сервірування.

Засвоїти асортимент і правила подавання аперитивів. Опанувати правила складання меню та його види.

Ознайомитися і проаналізувати карти напоїв у закладах ресторанного господарства.

Засвоїти характеристики обслуговування відвідувачів способом «на стіл» і «з обнесенням».

Ознайомитися з особливостями та правилами формування і подавання європейського сніданку.

Ознайомитися з особливостями та правилами формування і обслуговування банкетів, фуршетів.

Інформаційне забезпечення технологічного процесу обслуговування в закладі ресторанного господарства

Сучасні інформаційні комп'ютерні технології, розроблені спеціально для підприємств ресторанного господарства, дозволяють значно спростити, оптимізувати і прискорити цілий ряд рутинних, специфічних для цього бізнесу операцій.

Зручність автоматизації та інформатизації процесів на підприємстві харчування очевидна не тільки з точки зору «ведення справ», але і з позицій клієнтів, так як інформаційні системи дозволяють більш оперативно здійснювати розрахунки з відвідувачами, черговість обслуговування, забезпеченість пропонованого меню усіма необхідними інгредієнтами.

Оцінка культури обслуговування і виконання функціональних обов'язків персоналом в ресторанному господарстві

Особливе місце в роботі підприємств харчування займає етична сторона обслуговування. Висока етична культура - обов'язкова риса кожного працівника індустрії гостинності. Це найперша моральна вимога. Незалежно від використовуваного методу обслуговування всі працівники ресторану, кафе, бару, буфету повинні керуватися певними правилами, спрямованими на створення в гостя максимального почуття комфорту. Як основне правило обслуговування студенту варто засвоїти те, що стосовно всіх без винятку гостей персонал обслуговування повинен бути бездоганно ввічливий, уважний і тактовний. Тому доцільно проаналізувати конфліктні ситуації на підприємстві, якщо такі мали місце, та запропонувати рішення щодо їхнього врегулювання.

Виробничий персонал підприємств ресторанного господарства усіх типів і класів повинен мати або фахову освіту або пройти професійну підготовку на виробництві для оволодіння знаннями, навичками і кваліфікацією для виконання конкретних функцій. Підготовка, кваліфікація і спеціалізація виробничого персоналу повинна відповідати типу і класу підприємства. Здобувачу необхідно проаналізувати професійно- кваліфікаційну структуру працівників, визначити зміст, характер і складність праці кожної категорії персоналу. Доцільно охарактеризувати режим праці та відпочинку у закладі ресторанного господарства.

Для кожної конкретної посади має бути розроблена посадова інструкція, яка встановлює функції, обов'язки, права і відповідальність

працівника, вимоги до якості виконуваних робіт, професійної освіти, технічних знань, досвіду роботи. Практиканту слід ознайомлення з посадовими обов'язками персоналу. Проаналізувати дві з них на відповідність обов'язкам, що виконуються. Доцільно покласти проаналізовані посадові інструкції в додатки до звіту.

Індивідуальне завдання

На основі даних підприємства – бази практики, здобувачу необхідно сформулювати пропозиції щодо удосконалення технології надання послуг та обґрунтувати їхню доцільність та реальність впровадження. Слід також зазначити, який результат може отримати підприємство від впровадження цих рекомендацій.

ОСНОВНІ ВИМОГИ ДО ЗАЛІКУ

З метою підвищення ефективності практичної підготовки здобувачів організована система контролю проходження технологічної практики практики: підготовка і початковий період, хід практики, підведення підсумків.

Підсумковий контроль проводиться при захисті студентом звіту з практики про її проходження. Основною вимогою до заліку є виконання програми технологічної практики з готельного та ресторанного господарств в повному обсязі, що має бути відображено в звіті й щоденнику.

Звіт виконується кожним студентом індивідуально і подається до циклової комісії з готельно-ресторанної справи у друкованому або електронному вигляді.

Щоденник практики може надаватися в роздрукованому або електронному вигляді, або фото документа.

Структура та зміст звіту про практики

Результатом проходження технологічної практики є написання звіту обсягом 20-25 сторінок друкованого тексту. Звіт складається з таких частин.

1. Титульної сторінка (дод. 1)
2. Зміст (дод. 2)
3. Вступ. В ньому зазначається мета та завдання технологічної практики.

Обсяг – 1 сторінка.

4. Основна частина, в якій необхідно:

надати коротку характеристику підприємства;

описати технологію надання послуг відповідно до завдань технологічної практики;

5. Висновки. Визначаються результати практики для здобувача.

6. Список використаної літератури. Можуть бути включені також Інтернет-ресурси, зокрема офіційний сайт бази практики.

Заохочується додавання до звіту рисунків (фото номерів у готелі, ресторанної та конференційної зали, винних карт, меню, страв), а також рекламної продукції підприємства, які оформлюються як додатки.

Вимоги до оформлення звіту

Текст необхідно набирати на комп'ютері на одній стороні аркуша білого паперу формату А4 (210×297 мм) із застосуванням шрифту Times New Roman текстового редактора Word розміру, кеглем 14, через півтора інтервали при дотриманні полів: ліве – 30 мм, праве – 10 мм, зверху й знизу по 20 мм.

Нумерація сторінок повинна бути наскрізною арабськими цифрами в правому верхньому кутку або вгорі чи внизу сторінки. Нумерація починається з титульного аркушу, але проставляється зі вступу.

Нумерація починається з титульного аркушу, але проставляється зі вступу.

Структурні елементи «Зміст», «Вступ», «Висновки» не нумеруються, а їхнє найменування служать заголовками структурних елементів у роботі.

Заголовки структурних елементів роботи варто розташовувати в середині рядка й друкувати прописними буквами без крапки наприкінці. Інші заголовки підрозділів варто починати з абзацного відступу. Переноси слів у заголовках не допускаються. Відступ підзаголовка від тексту повинен становити один інтервал. Назва підрозділу розміщується одразу під назвою розділу.

Скорочення слів або словосполучень можливе тільки відповідно до діючих стандартів. Наприклад, гривні – грн (крапка не ставиться).

Абзацний відступ повинен бути однаковим по всій роботі і дорівнювати п'яти знакам.

З метою більшої наочності цифровий матеріал можна представити у вигляді чітко виконаних графіків, схем і діаграм на ПК й оформити як рисунки. Рисунки повинні мати найменування й порядкову нумерацію, що поміщають під рисунками. Слово рисунок пишеться скорочено - «Рис.», указується номер рисунка, що містить номер розділу, до якого він відноситься, і порядковий номер рисунка. Заголовок рисунка пишеться симетрично до нього без переносу слів.

При використанні перерахувань у тексті роботи перед ними ставиться двокрапка, а перед кожною позицією перерахування варто ставити малу літеру алфавіту з дужкою, або, не нумеруючи – дефіс. Для більше глибокої деталізації усередині першого рівня перерахувань варто використати арабські цифри з дужкою.

Додатки варто оформляти як продовження роботи в порядку появи на них

посилань. Кожен додаток повинен мати заголовок, написаний угорі симетрично щодо тексту. Посередині рядка над заголовком повинно бути написано слово «Додаток» .

Порядок захисту звіту

Після закінчення практики студент складає звіт, до якого прикладає щоденник. В характеристиці відзначається виконання здобувачем програми практики, дотримання трудової дисципліни, участь у суспільному житті підприємства.

Звіт складається кожним здобувачем самостійно і відображає тільки його особисті спостереження і результати вивчення технології роботи підприємства.

По закінченні технологічної практики у триденний термін студент представляє до циклової комісії з готельно-ресторанної справи:

- відповідно оформлений звіт, який містить текстові, табличні та графічні матеріали, що відображують рішення передбачених програмою практики завдань, фото, додатки (в роздрукованому або електронному вигляді)
- заповнений щоденник практики (в роздрукованому або електронному закладі, або фото документа);

Захист звіту з технологічної практики проводиться перед , створеною комісією. В процесі захисту здобувач повинен коротко викласти основні результати проведеної роботи, висновки та рекомендації щодо удосконалення технології надання послуг на базі практики. На захисті звіту кожен студент повинен показати знання, вміння та навички, набуті під час проходження практики на підприємстві. Комісія розглядає надані документи, вислуховує здобувача, оцінює повноту виконання завдання.

Під час виставлення загальної оцінки здобувачам за підсумками практики береться до уваги рівень практичної і теоретичної підготовки здобувача, його відношення до роботи, характеристика, що надана керівником практики від підприємства ресторанного або готельного господарства, зміст, оформлення та захист звіту.

Захист звіту може проводитися в комбінованій формі (офлайн та онлайн).

Критерії оцінки якості практичної підготовки та оцінка компетенцій

Оцінювання знань здобувачів здійснюється перед комісією з викладачів , рішенням якої визначається диференційована оцінка у балах за вимогами «Положення про кредитно-модульну систему навчання», де визначена рейтингова 100-бальна система оцінки знань та вмінь студентів

Шкала оцінювання за вимогами кредитно-модульної системи

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Для практики
90 – 100	A	відмінно
80-89	B	добре
70-79	C	
60-69	D	
50-59	E	задовільно
0-49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
	F*	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

Підсумкова оцінка виставляється за наступними критеріями:

Визначення рівня знань та навичок здійснюється за такими критеріями:

- **оцінці A «відмінно»** відповідає виявлення всебічного систематичного і глибокого знання програмного матеріалу; чітке володіння понятійним матеріалом, методами та інструментарієм оцінки діяльності закладів готельного й ресторанного господарств; ґрунтовний звіт щодо проходження технологічної практики з висвітленням всіх основних розділів; уміння використовувати набуті знання на практиці;

- **оцінкам B або C «добре»** відповідає виявлення всебічного систематичного і глибокого знання матеріалу; чітке володіння понятійним матеріалом,

методами та інструментарієм оцінки діяльності закладів готельного й ресторанного господарств; ґрунтовний звіт щодо проходження технологічної практики з висвітленням не всіх основних розділів; уміння використовувати набуті знання на практиці;

При цьому:

В- дуже добре – вище середніх стандартів, але з деякими помилками

С- добре - в цілому змістовна робота зі значними помилками

- **оцінкам D або E «задовільно»** відповідає виявлення не глибокого знання матеріалу; чітке володіння понятійним матеріалом, методами оцінки діяльності закладів готельного й ресторанного господарств; ґрунтовний звіт щодо проходження технологічної практики з висвітленням не всіх основних розділів, ігнорування принципово важливих складових технології обслуговування на базі практики; уміння використовувати набуті знання на практиці, допускаючи неprincipові помилки.

При цьому:

D- задовільно – чітко але зі значними недоліками

E- достатньо - виконання відповідає мінімальним критеріям

- **оцінкам FХ або F «незадовільно»** відповідає виявлення поверхових та неглибоких знань; володіння окремими категоріями понятійного матеріалу, одним чи двома методами оцінки діяльності закладів готельного й ресторанного господарств; неструктурований звіт щодо проходження технологічної практики з висвітленням не всіх основних розділів, ігнорування принципово важливих складових технології обслуговування на базі практики; неуміння використовувати набуті знання на практиці.

При цьому:

FХ- незадовільно – необхідна ще певна робота для зарахування кредиту

F- незадовільно - потребується велика робота в майбутньому.

Якщо студент не виконав завдання, що передбачене програмою практики, не склав відповідно до вимог змістовного звіту, не захистив свій звіт або одержав на захисті незадовільну оцінку, він не переводиться на наступний рік навчання. Здобувачі, які не виконали програму практичної підготовки, або отримали негативну оцінку при захисті звіту в комісії, відраховуються з коледжу. Повторний захист звіту

із практики забороняється. Здобувач може бути надано право виконати практику повторно за умов, які визначає коледж.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги». ДСТУ 4268:2003. К.: - Держспоживстандарт України. – 2004
2. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів». ДСТУ 4269:2003. К.: - Держспоживстандарт України. – 2004
3. ДСТУ ISO 9004-2-96. Державний стандарт України. Управління якістю та елементи системи якості. Частина II. Настанови щодо послуг // Послуги в Україні. Нормативні документи: Довідник / За заг. ред. В.Л. Іванова. – Львів: НІЦ «Леонорм» 1999. – С. 275-294
4. ДБН В.2.2-9 – 99 Будинки і споруди. Громадські будинки і споруди. Основні положення
5. Класифікація професій ДК-003-95-К: Держстандарт України, 1995.
6. ДСТУ 4281: 2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
7. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. Затверджено наказом Державної туристичної адміністрації України 16.03.2004 р. № 19
8. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (наказ Міністерства економіки з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 р., № 219).
9. Акопій В.В. Організація і технологія надання послуг. /В.В. Акопій. - К. «Академія», 2006. -312с.
10. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. / В.В. Архіпов. - К. : Інкос, 2007. - 280 с.
11. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп. / В.К. Банько. - Д. : Акор, 2008. - 328 с.

12. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. -К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. - 494 с.
13. Головка О.М. Організація готельного господарства: навч. посіб. / О.М. Головка. – К.: Центр навчальної літератури, 2011. – 410 с.
14. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навч. посіб. / Г.Я. Круль. - К.: Центр учбової літератури, 2011. - 368 с
15. Литвиненко Т.Є. Особливості організації дипломатичних прийомів. / Т.Є. Литвиненко. - К.: КНТЕУ, 2005.
16. Організація роботи бармена: навч. посіб. / Л.П. Малюк, Н.В. Полстяна, Т.П. Кононенко. -Харків : ХДАТОХ, 2002. -214 с.
17. Мунін Г.Б. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. / Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зінов'єв, Є.В. Самарцев, О.О. Гаца, К.П. Максимець, Х.Й. Роглев // За ред. членакор. НАН України, д.е.н., професора СІ. Дорогунцова. - К. : Ліра-К, 2005. -520 с.
18. Психологія туризму: навч. посіб. / О.П. Крупський, О.В. Шевяков,О.М. Ярошкевич, Н.О. Євдокимова. – Дніпропетровськ: Акцент ПП, 2015. – 194 с.
19. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. / Н.О. П'ятницька. -К.: КНТУ, 2005. - 632 с.
20. Редько В.Є. Аналіз діяльності підприємств туризму: навч. посіб. / В.Є. Редько, К.А. Панасюк. – Дніпропетровськ: Акцент ПП, 2015. – 242 с.
21. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: навч. посіб. / Х.Й. Роглев. - К. : Кондор, 2009.-408 с.
22. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т.Г. Сокол. -К. : Альтерпрес, 2009. - 447 с.

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УНІВЕРСИТЕТ «КРОК»
Фаховий коледж Університету «КРОК»
Циклова комісія з готельно-ресторанної справи

З В І Т
З ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ПРАКТИКИ

Здобувача/ки освіти III курсу
групи

Спеціальності 241
Готельно-ресторанна справа

Керівник:

(вчене звання або посада, якщо немає звання)

(прізвище, ім'я та по батькові)

(підпис студента)

(прізвище, ім'я та по батькові)

(резольюція "До захисту")

(дата)

(підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП	Помилка! Закладку не визначено.
РОЗДІЛ 1. (НАЗВА РОЗДІЛУ)	Помилка! Закладку не визначено.
1.1 (назва підрозділу)	Помилка! Закладку не визначено.
1.2. (назва підрозділу)	Помилка! Закладку не визначено.
РОЗДІЛ 2. (НАЗВА РОЗДІЛУ)	Помилка! Закладку не визначено.
2.1. (назва підрозділу)	12
2.2. (назва підрозділу)	14
2.3. (назва підрозділу)	Помилка! Закладку не визначено.
2.4. (назва підрозділу)	Помилка! Закладку не визначено.
РОЗДІЛ 3. (НАЗВА РОЗДІЛУ)	20
3.1. (назва підрозділу)	24
3.2. (назва підрозділу)	25
3.3. (назва підрозділу)	28
ВИСНОВКИ	Помилка! Закладку не визначено.
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	Помилка! Закладку не визначено.
ДОДАТОК	Помилка! Закладку не визначено.

Міністерство освіти і науки України
Університету «КРОК»
Фаховий коледж Університету «КРОК»

ЩОДЕННИК ПРАКТИКИ

(вид практики)

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

Інститут, факультет _____

Кафедра _____

Освітньо-кваліфікаційний рівень _____

Напрямок підготовки _____

Спеціальність (профіль) _____
(назва)

_____курс, група _____

Форма навчання _____

Орієнтовний тематичний план

**Тематичний план
з технологічної практики
для спеціальності:
241 «Готельно-ресторанна справа»»**

1. Інформація про підприємство, його концептуальне рішення

- 1.1. Ознайомлення з закладом ресторанного господарства (підприємством практики):
- геолокація, країна, адреса закладу;
 - особливості геолокації (кліматичні умови, сезонність);
 - тип закладу ресторанного господарства.
- 1.2. Основні і додаткові послуги які надаються в базовому закладі ресторанного господарства (шведська лінія. проведення бенкетів, доставка їжі, проведення конференцій тощо.):
- Надайте характеристику послуг, які надаються в базовому закладі ресторанного господарства;
 - Аргументуйте доцільність надання додаткових послуг в вашому базовому закладі ресторанного господарства.

2. Особливості кухні та обслуговування

- 2.1. Меню:
- який гастрономічний напрямок має кухня вашого базового закладу ресторанного господарства;
 - якими фірмовими стравами чи напоями має змогу зацікавити відвідувача ваш базовий заклад ресторанного господарства (надайте фото та опишіть особливості подавання цих страв чи напоїв);
 - Які види теплової обробки в пріоритеті в вашому базовому закладі ресторанного господарства, та які чинники впливають на їх вибір;
- 2.2. Метод обслуговування гостей:
- надайте інформацію щодо використання методів обслуговування в вашому базовому закладі ресторанного господарства;
 - які способи подачі страв застосовуються в вашому базовому закладі ресторанного господарства.

3. Правила дотримання санітарних норм в закладах ресторанного господарства

- Загальні санітарні правила та норми які діють в закладі ресторанного господарства.

4. Практична частина:

- Складіть меню шведського столу на сніданок та обід, враховуючи географічне розташування вашого закладу ресторанного господарства;

- Складіть меню бенкету з повним обслуговуванням, враховуючи особливості асортименту страв вашого базового закладу ресторанного господарства;
- Складіть меню бенкету «чай», враховуючи асортимент продукції вашого базового закладу ресторанного господарства;

5. Висновок

- Надайте пропозиції, щодо удосконалення роботи базового закладу ресторанного господарства, беручи за основу асортимент продукції вашого базового закладу ресторанного господарства. які будуть сприяти збільшенню середнього чека, обороту посадкового місця та прибутку закладу.

По завершенню дистанційної практики, здобувач освіти повинен надати керівнику практики від коледжу електронний звіт, оформлений у вигляді реферату або презентації, в якому будуть розглянуті всі пункти, згідно тематичного плану.

Звіт надається на корпоративну пошту керівника практики від коледжу.