

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА**

Методичні вказівки

**ДО ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ
В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО
ГОСПОДАРСТВА**

*(для студентів 2 курсу всіх форм навчання напрямку підготовки
6.140101 – «Готельно-ресторанна справа»)*

**ХАРКІВ
ХНАМГ
2013**

Методичні вказівки до виробничої практики в закладах ресторанного господарства (для студентів 2 курсу всіх форм навчання напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа») / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: А. І. Усіна, І. С. Баландіна. – Х.: ХНАМГ, 2013. – 10 с.

Укладачі: к. т. н., доц. А. І. Усіна
ас. І. С. Баландіна

Рецензент: к. т. н., доц. О. Ю. Давидова

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 7 від 25 лютого 2011 р.

Вступ

Практична підготовка студентів вищих навчальних закладів є основою і обов'язковою складовою частиною освітньо-професійної програми. Вона має своєю метою засвоєння студентами сучасних методів та форм організації праці у сфері їх майбутньої професійної діяльності, формування професійних вмінь та навичок, які допоможуть у прийнятті самостійних рішень під час проходження практики та подальшої роботи в галузі ресторанного бізнесу.

Практика студентів, які навчаються за напрямом підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» є складовою частиною навчального процесу з підготовки бакалаврів.

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ПРАКТИКИ

Мета навчально-виробничої практики: вивчення технологічних процесів у ресторанах. Одержання навичок робочих професій: офіціантів, кухарів, барменів.

Завдання практики :

- знайомство з основними та допоміжними службами закладу ресторанного господарства;
- вивчення нормативно-правової бази, яка регулює діяльність ресторанних закладів;
- загальне знайомство із функціональною організацією процесів основних служб та виробництв;
- практичне засвоєння технології робочої професії сфери ресторанного бізнесу.

2.1. ГРАФІК ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ

Робота студентів з виконання завдань практики проходить згідно з графіком (табл. 2.1).

Таблиця 2.1 – План практики

№ з/п	Зміст роботи
1	Оформлення на практику, ознайомлення з інфраструктурою закладу; знайомство з основними та допоміжними службами закладу ресторанного господарства; вивчення нормативно-правової бази, регулюючої діяльність закладу; загальне знайомство с технологічними процесами основних служб і виробництв; режимами праці та відпочинку, заходами з охорони праці.
2.	Робота на посаді офіціанта,
3.	Робота на посаді бармена.
4.	Робота на посаді кухаря.
5.	Практичне виконання індивідуального завдання. Підсумкове заняття, оформлення звіту. Захист звіту

2.2. ОСНОВНІ ДАННІ, ЯКІ ПОВИННІ ВІДОБРАЖАТИСЯ У ЗВІТІ

Ознайомлення з закладом ресторанного господарства; технікою безпеки, режимами праці та відпочинку у закладі.

Назва, тип, клас, місце розташування закладу ресторанного господарства, потужність. Режим роботи закладу ресторанного господарства, штатний розклад. Контингент споживачів, комплекс послуг закладу та умови їх надання. Всі данні занести у таблиці.

Таблиця 2.2 – Загальна характеристика закладу ресторанного господарства

Назва закладу	Тип закладу	Клас закладу	Місце розташування	Потужність	Кількість робітників	Контингент споживачів
1	2	3	4	5	6	7

Ознайомлення з особливостями організації роботи у сфері ресторанного бізнесу.

Загальне знайомство с технологічними процесами основних служб та виробництв ресторанного комплексу, ознайомитися з роботою офіціанта, кухаря, бармена.

Таблиця 2.3 – Посадова характеристика робочої професії у ресторанному закладі

Посада	Повинен знати	Повинен вміти
1	2	3
офіціант	Правила складання меню. Види, призначення та вимоги до інвентарю та його призначення. Правила одержання та повернення посуду та інвентарю. Правила та техніка обслуговування гостей. Правила етикету. Правила сервіровки столів та обслуговування відвідувачів. Коротку характеристику страв. Вимоги нормативних документів на послуги закладів ресторанного господарства. Правила подачі страв, напоїв, вимоги до їх оформлення та подачі. Ціни на продукцію та послуги. Правила міжнародного етикету. Іноземну мову та професійну термінологію (у межах розмовного мінімуму). Правила експлуатації комп'ютерних програм. Порядок оформлення рахунків та розрахунків з гостями, у тому числі з використанням кредитних карток. Номера телефонів виклику різних служб. Правила внутрішнього трудового розпорядку. Правила та норми з охорони праці, санітарії та гігієни.	Обслуговувати відвідувачів у закладах ресторанного господарства, сервірувати столи за попередньо оплачені путівки, чеки, талони. Одержувати у костельна необхідний інвентар та посуд. Зустріти гостей та провести їх до столиків, допомогти сісти. Консультувати гостей з питань надання ресторанних послуг. Допомогти у виборі страв та напоїв. Приймати замовлення від гостей та проводити розрахунок з відвідувачами. Подавати страви та напої. При виявленні не якісних страв та напоїв провести їх заміну та повідомити адміністратору. Забезпечити заміну страв столових приборів. Виконувати прибирання столів. Виконувати заміну скатертин та серветок. Стежити за збереженням інвентарю та посуду. Здавати у бухгалтерію рахунки та інші звітні документи.

Продовження табл. 2.3

Кухар	Правила користування діючі ми збірниками рецептур та технологічними картками. Правила первинної кулінарної обробки сировини та продуктів та вимоги, до якості напівфабрикатів з них. Правила нарізки хліба. Термін та умови збереження очищених овочів. Влаштування правила регулювання та експлуатації хліборізальних машин. Правила та норми з охорони праці, санітарії та гігієни. Вимоги до якості робіт, які виконує кухар. Вимоги до раціональної організації праці на робочому місці.	Виконання допоміжних робіт під час виготовлення страв та кулінарних виробів. Очистку, до чистку картоплі, плодів, фруктів, ягід, до чи після їх миття за допомогою ножів та інших пристосувань. Первинна переробка зелені та зелених овочів. Нарізка хліба , овочів, зелені. Первинна обробка продуктів. Приймання та здача зміни. Прибирання робочого місця, пристроїв та механізмів.
Бармен	Асортимент, алкогольних та без алкогольних напоїв, холодних та гарячих закусок. Асортимент готових до споживання напоїв , у барі, кондитерських виробів, їх товарознавчі характеристики. Правила відпуску, способи та правила викладки на барній стійці та вітрині. Види та призначення інвентарю, обладнання для приготування та відпуску напоїв та закусок. Правила експлуатації обладнання бару та відео - та звуковідтворювальної апаратури. Вимоги до інвентарю у барі. Правила міжнародного етикету, техніку обслуговування іноземних гостей. Іноземну мову та професійну термінологію (у межах розмовного мінімуму). Правилком розрахунків з відвідувачами через комп'ютерну систему та кредитними картками. Номера телефонів служб. Правила внутрішнього трудового розпорядку. Правила та норми з охорони праці санітарії та гігієни.	Проводити обслуговування гостей за барною стійкою готовими до споживання безалкогольними та слабоалкогольними напоями, кондитерськими виробами, з приготуванням асортименту алкогольних та без алкоголь них напоїв, холодних та гарячих напоїв з додержанням правил подачі. Одержання напоїв, продуктів та продукції та збереження їх з урахуванням необхідних режимів та правил. Оформлення вітрини та барної стійки додержання барної стійки у порядку. Експлуатація та обслуговування відео - та звуковідтворювальної апаратури. Здійснювати контроль за дотриманням відвідувачами культури поведінки. Дотримання механізмів , пристосувань та інвентарю у належному стані.

2.3. РОБОТА У ЗАКЛАДІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Надати склад торгових та виробничих приміщень, вимоги до їх інтер'єру, взаємне розташування. Охарактеризувати матеріально-технічну базу торгових приміщень. Надати режим роботи залів. Охарактеризувати методи обслуговування у залах. Особливості підготовки до їх відкриття. Режим роботи офіціантів, кухарів, барменів та кількість робітників. Графіки виходу на роботу. Скласти посадові обов'язки робітників за місцем проходження практики. Оформити їх у вигляді таблиць.

2.4. ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

Під час проходження практики студент повинен виконати індивідуальне завдання:

1. Надати приклад реалізації основних та додаткових послуг готелю.
2. Надати схему приготування фірмової страви, або напою закладу ресторанного господарства.

Результати виконання індивідуальних завдань додаються до звіту з практики.

ОСНОВНІ УМОВИ ДЛЯ ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ

Студент має право:

- 1.1. Студенти мають право сумісно з керівником практики визначити час та заклад, у якому буде проходити практика;
- 1.2. Одержати документи, необхідні для проходження практики;
- 1.3. Одержати індивідуальне завдання, узгоджене з керівником практики;

Студент повинен:

- 1.1. Студент, до від'їзду на практику, повинен одержати інструктаж керівника практики та:
 - оформлений щоденник ;
 - індивідуальні завдання по практиці;
 - направлення на практику;
- 1.2. Студент, який прибув на підприємство повинен надати керівнику від підприємства щоденник, пройти інструктаж з техніки безпеки та пожежної профілактиці, ознайомитися з робочим місцем, правилами експлуатації обладнання та обговорити план проходження практики.
- 1.3. Під час практики студент зобов'язаний строго дотримуватися правила внутрішнього розпорядку підприємства. Про всі випадки уходу зі свого робочого місця практикант повинен повідомляти керівника практики від підприємства.
- 1.4. Звіт, з практики складається студентом у відповідності з календарним графіком проходження практики и додатковими вказівками керівника з практики від та від підприємства.
- 1.5. Навчально-виробнича практика студента оцінюється по бальній системі та враховується при призначенні стипендії.
- 1.6. Студент, який не виконав вимоги практики, та одержав негативний відгук про роботу або незадовільну оцінку при захисті звіту, буде направлений повторно на практику у період канікул.

ПРАВИЛА ВЕДЕННЯ І ОФОРМЛЕННЯ ЩОДЕННИКА

1. Щоденник є основним документом студента під час проходження практики.
2. Для студента, який проходить практику за межами міста у якому знаходиться ВУЗ, щоденник є також посвідченням для відрядження, яке підтверджує продовження перебування студента на практиці.
3. Під час проходження практики студент щоденно коротко повинен записувати у щоденник все, що їм зроблено за день для виконання календарного графіка проходження практики. Ретельні записи ведуться у робочих зошитах, які є продовженням щоденника.
4. По закінченню практики щоденник зі звітом повинний бути представлений керівнику практики від закладу, який складає відзив та підписує його.
5. Оформлений, щоденник зі звітом студент повинен здати на кафедру на перевірку.
6. Без заповненого щоденника, практика не зараховується.

ІНСТРУКЦІЯ З ТЕХНІКИ БЕЗПЕКИ СТУДЕНТА ПІД ЧАС ПРОХОДЖЕННЯ НАВЧАЛЬНО-ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

Студент:

•до початку практики у закладі проходить інструктаж з техніки безпеки на кафедрі «Туризму і готельного господарства» після одержання інформації розписується у журналі з вказівкою дати;

•у перший день прибуття на місце проходження практики проходить інструктаж на робочому місці, про що робить відповідний запис у щоденнику;

- у відділі кадрів з вимоги адміністрації представляє санітарну книжку. (офіціант, бармен, кухар.)

На робочому місці студент:

- під час перерви палить тільки у спеціально відведених місцях;

- по дорозі до міста проходження практики і назад додержується правил дорожньої безпеки та правила поведінки у громадських місцях;

- додержується встановленого графіку роботи на виробництві.

Забороняється:

- пити спиртні напої.

- купатися у штормову погоду;

- довгий час перебувати на сонці.

У випадку поганого самопочуття студент звертається за допомогою в медичний пункт , доповідає про своє самопочуття у учбову частину.

СПИСОК ДЖЕРЕЛ

Основні джерела

1. *Байлик С.І.* Готельне господарство: організація, управління, обслуговування. - К.: «Дакор», 2008.- 288 с.
2. *Браймер Р.А.* Основы управления в индустрии гостеприимства. \ Пер. с англ. М.: Аспект Прогресс, 2005.- 305 с.
3. *Медлик С., Инграм Х.* Гостиничный бизнес: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) \С. С. Медлик, Х. Инграм ; [пер. с англ. А. В. Павлов], - М.: ЮНИТИ- ДАНА, 2005.- 239 с.- (Серия «Зарубежный учебник»).
4. *Саак А.С., Якименко М.В.* Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиниці и ресторани): Учебное пособие. СПб.: Питер. 2007- 432 с.- (Серия «Учебное пособие»).
5. *Пятницкая Н.А, Пятницкая Л.П.* Менеджмент у громадському харчуванні. - Київ: КНТЕУ, 2002. - 706 с.
6. *Мазаракі А.А., та ін.* Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: Підручн. для ВУЗів / За ред. проф. Н.О. П'ятницької. - Київ: КНТЕУ, 2005. - 632 с.
7. *Володоманова Н.Ю.* Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии \ Н.Ю. Володоманова, М.А. Морозов, А.Н.Умнов. - М.: ИПФ «Талер», 2001.
8. *Архіпов В.В.* Організація ресторанного господарства. Навч. Пос.- К.: Центр учбової літератури; фірма «Інкос», 2007.-280с.
9. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
10. ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів».
11. Закон України «Про підприємства в Україні».
12. ДСТУ 4281:2004 "Заклади ресторанного господарства. Класифікація" (затв. Держспоживстандарт України від 01.07.04).
13. Закон України «Про захист прав споживачів». Постанова Верховної Ради України від 15.12.1993 р.
14. Рекомендації. «Характеристики підприємств громадського харчування за типами та класами» (Затв. МЗЕЗторгом України від 09.09.99).
15. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
16. ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».
17. Правила роботи закладів громадського харчування (Наказ №219 від 2 07.2002 Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).
18. ДСТУ 4281:2004 "Заклади ресторанного господарства. Класифікація" (затв. Держспоживстандарт України від 01.07.04).
19. *Черевко О.І., Малюк Л.П., Дейниченко Г.В.* Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. - Харків: ПКФ "Фавор ЛТД", 2003. -440 с.

20. СанПиН 42-123-5777-91 «Санитарные правила для предприятий общественного питания, включая кондитерские цехи и предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое».

21. СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения».

Додаткові джерела

22. *Радченко Л.А.* Организация производства на предприятиях общественного питания. Ростов на Дону, Феникс, 2007. - 373 с.

23. *Усов В.В.* Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания.: Учебное пособие. - М.: Издат.Центр «Академия». , 2004. - 416 с.

24. *Уокер Дж. Р.* Введение в гостеприимство: Учеб. / Пер. с англ. - М.: ЮНИТИ, 2001.-463 с.

25. *Knowles T.* (1998) Hospitality Management – An Introduction, Chapter 6.

26. *Braham B.* (1993) Hotel Front Office, Chapter 6.

27. Періодичні видання з галузі: журнали –«Отельер», «Ресторанный бизнес», «Гостиница и ресторан», «Отельный бизнес», «Туризм и бизнес», «Торговля за рубежом», «Сертификация і якість», «Стандарти», «Персонал», «Українська культура», «Збірник урядових нормативних актів», «Відомості Верховної Ради», «Голос України», «Ресторанная жизнь», «Ресторанный и гостиничный бизнес», «Мир туризма», «Международный туризм».

Интернет ресурси:

<http://www.restorator.ru>

<http://services.rol.ru>

<http://www.fsis.usda.dou>

<http://www.turopa.eusurv.ord>

<http://www.fdp.nl>

<http://www.amc.dou.ua>

<http://www.kotrakty.com>

<http://www.mfa.dov.ua>

<http://www.nplu.kiev.ua>

<http://www.licence.com.ua>

<http://www.nau.kiev.ua>

<http://www.stof.uz.ua>

<http://www.kiev.obl.dov.ua>

<http://www.parliament.ord.ua>

Навчальне видання

Методичні вказівки

**ДО ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ
В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

*(для студентів 2 курсу всіх форм навчання напряму підготовки
6.140101 «Готельно-ресторанна справа»)*

Укладачі: **УСІНА** Алла Іванівна,
БАЛАНДІНА Ірина Сергіївна

Відповідальний за випуск: *І. М. Писаревський*

В авторській редакції

Комп'ютерне верстання: *К. А. Алексанян*

План 2011, поз. 497М

Підп. до друку 27.04.2012
Друк на різнографі
Зам. №

Формат 60 x 84/16
Ум. друк. арк. 0,6
Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:
Харківська національна академія міського господарства,
вул. Революції, 12, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 4064 від 12.05.2011 р.