

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ЧЕРНІГІВСЬКИЙ КОЛЕГІУМ» ІМЕНІ Т. Г. ШЕВЧЕНКА**

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

До самостійної роботи студентів

**З курсу «Готельно-ресторанна справа й технологія продуктів ресторанного
господарства»**

Для студентів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Чернігів 2025

Укладачі: доктор філософії (кандидат технічних наук), доцент Лапицька Надія Василівна

Лапицька Н. В.

Методичні вказівки до самостійної роботи студентів з курсу «Готельно-ресторанна справа й технологія продуктів ресторанного господарства» для студентів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа / уклад. Лапицька Н. В., Чернігів: НУЧК імені Т.Г. Шевченка, 2025. 78 с.

Рецензенти:

Пшенична Т. М. – доцент кафедри економіки і управління Національного університету «Чернігівський колегіум» імені Т.Г. Шевченка, доктор економічних наук

Савченко О. М. – доцент кафедри хімії, технологій та фармації Національного університету «Чернігівський колегіум» імені Т.Г. Шевченка, кандидат технічних наук

Затверджено на засіданні кафедри хімії, технологій та фармації:
протокол № 3 від 29 вересня 2025 року

Затверджено на вченій раді природничо-математичного факультету:
протокол № 4 від 28 жовтня 2025 року

У методичних рекомендаціях подано перелік тем для самостійного опрацювання, визначено їхню мету, завдання, методичні вказівки щодо виконання, форму звіту та критерії оцінювання. Матеріали допомагають студентам самостійно опановувати теоретичні знання та практичні навички з організації діяльності підприємств ресторанного і готельного господарства, формують компетентності з планування, аналізу й оптимізації технологічних процесів у сфері гостинності.

Методичні рекомендації можуть бути використані студентами, викладачами, керівниками практик та фахівцями галузі при організації навчального процесу і самостійної роботи.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. РЕСТОРАННА СПРАВА Й ТЕХНОЛОГІЯ ПРОДУКТІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	5
1. Організація виробничої структури підприємства ресторанного господарства.....	5
2. Технологічне планування виробничих та підсобних приміщень..	7
3. Характеристика сировини, напівфабрикатів і допоміжних матеріалів.....	9
4. Технологічні процеси приготування холодних і гарячих закусок	12
5. Технологія приготування перших	15
6. Технологічні особливості виготовлення борошняних кулінарних виробів.....	18
7. Організація приготування страв для спеціального харчування...	21
8. Розроблення фірмової страви підприємства ресторанного господарства.....	25
9. Технологія приготування соусів, напоїв і десертів.....	28
10. Організація зберігання сировини, напівфабрикатів і готової продукції.....	32
РОЗДІЛ 2. ГОТЕЛЬНА СПРАВА.....	37
1. Організаційна структура готелю та функціональні обов'язки персоналу.....	37
2. Типи номерного фонду та їх оснащення.....	41
3. Технологія процесу бронювання, поселення та виселення гостей	44
4. Організація роботи служби прийому та розміщення.....	48
5. Організація роботи служби покоївок (Housekeeping): технологія прибирання та підготовки номерів.....	52
6. Матеріально-технічне забезпечення готелю.....	56
7. Організація праці та контроль якості в готелі.....	60
8. Технологія обслуговування конференцій, ділових заходів і групових гостей у готелі.....	63
9. Безпека проживання в готелі.....	67
10. Енергозбереження й раціональне використання ресурсів.....	71
ДОДАТОК 1.....	76
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	78

ВСТУП

Дисципліна «Готельно-ресторанна справа й технологія продуктів ресторанного господарства» належить до професійного циклу підготовки здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа».

Мета дисципліни – формування у студентів системи теоретичних знань і практичних умінь щодо організації виробничих і обслуговуючих процесів у підприємствах готельно-ресторанного господарства, раціонального використання ресурсів, упровадження сучасних технологій приготування продукції та організації готельних послуг.

Основні завдання дисципліни полягають у наступному: ознайомлення студентів із виробничими структурами підприємств ресторанного та готельного господарства; вивчення сучасних технологічних процесів виготовлення страв, напоїв і кулінарних виробів; формування практичних навичок організації праці персоналу, використання матеріально-технічної бази; оволодіння принципами економічного використання ресурсів і забезпечення безпеки обслуговування; розвиток аналітичного мислення для прийняття рішень у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Теми для самостійного опрацювання спрямовані на закріплення знань, отриманих під час лекційних і лабораторних і практичних занять, та формування професійних компетентностей, необхідних майбутнім фахівцям у галузі готельно-ресторанної справи.

Під час виконання завдань студенти повинні продемонструвати: знання технологічних процесів виробництва продукції ресторанного господарства; уміння розробляти і аналізувати організаційні схеми підприємств і служб готелю; здатність застосовувати набуті знання у типових і нестандартних виробничих ситуаціях; відповідальність, дисциплінованість та професійну етику.

Результати виконання завдань для самостійного опрацювання оцінюються відповідно до вимог зазначених викладачем та за такими критеріями: повнота виконання завдання, правильність розрахунків, логічність і грамотність викладу, охайність оформлення та самостійність висновків.

РОЗДІЛ 1

РЕСТОРАННА СПРАВА Й ТЕХНОЛОГІЯ ПРОДУКТІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 1. Організація виробничої структури підприємства ресторанного господарства

Мета роботи:

Вивчити основні елементи виробничої структури підприємства ресторанного господарства, їх взаємозв'язок і функціональне призначення.

Завдання:

- Ознайомитись із видами підприємств ресторанного господарства (ресторан, кафе, бар, закусочна, їдальня тощо) та визначити їх характерні ознаки.
- Вивчити склад і функції основних та допоміжних виробничих цехів.
- Розробити схему виробничої структури обраного підприємства з урахуванням його потужності, профілю та спеціалізації.
- Визначити взаємозв'язки між підрозділами – основними, допоміжними та обслуговуючими.
- Проаналізувати раціональність розміщення виробничих приміщень і потоки сировини, напівфабрикатів, готової продукції.
- Розробити пропозиції щодо вдосконалення структури та оптимізації організації праці персоналу.

Методичні рекомендації до виконання

Ознайомлення з теоретичними основами. Перед початком виконання роботи студент має повторити матеріал лекційного курсу щодо типології підприємств ресторанного господарства, принципів побудови виробничої структури, функціонального зонування та класифікації цехів. Рекомендується опрацювати літературні джерела, наведені у списку рекомендованої літератури, зокрема розділи, присвячені організації виробництва та технологічним схемам.

Вибір об'єкта дослідження. Для практичного завдання обрати конкретне підприємство ресторанного типу (реальне або умовне), визначити його потужність, профіль (загальнодоступний ресторан, кафе швидкого обслуговування, тематичний бар, кейтерингове підприємство тощо), форму обслуговування й асортиментну спеціалізацію.

Визначення структурних підрозділів. На основі обраного типу підприємства встановити перелік основних виробничих цехів:

- ✓ заготівельні (м'ясний, рибний, овочевий тощо);
- ✓ доготівельні (гарячий, холодний, кондитерський);
- ✓ допоміжні (мийна кухонного посуду, мийна столового посуду, комора сухих продуктів, холодильні камери, приміщення для тари).

Кожен підрозділ необхідно коротко охарактеризувати: його функції, оснащення, зв'язок з іншими приміщеннями.

Складання схеми виробничої структури. Рекомендується побудувати схему у вигляді блок-діаграми, де відображено: основні й допоміжні цехи; зв'язки між ними; напрямки руху сировини, напівфабрикатів і готової продукції.

При бажанні студент може подати схему графічно у Word, PowerPoint або вручну (з подальшим скануванням / фото для звіту).

Організаційно-технологічна характеристика. Для кожного цеху визначити: основне технологічне обладнання; кількість робочих місць; виробничу площу; добову потужність (кількість порцій або страв).

У висновках зробити оцінку доцільності розміщення цехів та їх взаємозв'язку.

Аналіз потоків та логістики виробництва. Визначити, чи забезпечено на підприємстві прямоточність руху сировини й готової продукції без зустрічних потоків. Указати, як організовано постачання, зберігання, підготовку сировини, видачу готових страв і прибирання відходів.

Організація праці персоналу. Охарактеризувати склад персоналу виробництва: кухарі, підсобні робітники, мийники посуду, комірники. Пояснити, як розподіляються функціональні обов'язки, які кваліфікаційні вимоги висуваються до працівників, які правила охорони праці й санітарії дотримуються у виробничих приміщеннях.

Висновки та пропозиції. У кінці роботи подати короткі висновки щодо раціональності виробничої структури, її відповідності сучасним вимогам ресторанного господарства. За необхідності запропонувати заходи щодо вдосконалення структури (наприклад, упровадження потоково-лінійної організації праці, використання модульного обладнання, автоматизації технологічних процесів тощо).

Форма звіту

Робота подається у вигляді письмового звіту (5–7 сторінок), який містить:

- титульний аркуш;
- короткий опис підприємства;
- структурну схему виробництва;

- характеристику основних цехів;
- аналіз організації праці;
- висновки та пропозиції.

Критерії оцінювання: повнота, логічність, правильність побудови схеми.

Тема 2. Технологічне планування виробничих та підсобних приміщень

Мета роботи

Закріпити знання про принципи технологічного планування виробничих приміщень підприємства ресторанного господарства, навчитися розробляти раціональні планувальні рішення виробничих, підсобних і допоміжних зон, забезпечувати ефективну організацію виробничих потоків та дотримання санітарно-гігієнічних вимог.

Завдання

- Вивчити основні принципи технологічного планування приміщень підприємства ресторанного господарства.
- Ознайомитися з нормативними документами, що регламентують вимоги до площ, освітлення, вентиляції, мікроклімату та розміщення обладнання (ДБН, ДСанПіН, ДСТУ).
- Розробити технологічне планування виробничого приміщення обраного типу підприємства (ресторан, кафе, бар, їдальня).
- Визначити площу та функціональне призначення підсобних приміщень (комори, мийні, холодильні камери, роздавальні тощо).
- Показати взаємозв'язки між виробничими зонами, потоками сировини, готової продукції та персоналу.
- Оцінити ефективність запропонованого планувального рішення та запропонувати можливості його удосконалення.

Методичні рекомендації до виконання

Ознайомлення з теоретичними основами. На початковому етапі студент опрацьовує матеріал з теми, вивчає нормативи проектування підприємств харчування, зокрема вимоги до розмірів і планувальних рішень виробничих приміщень (ДБН В.2.2-25:2009, ДСанПіН 2.3.2.1324-03). Рекомендується

переглянути приклади технологічних планів, наведених у літературі або відкритих джерелах, щоб зрозуміти логіку зонування приміщень.

Вибір вихідних даних.

Необхідно визначити:

- ✓ тип підприємства (наприклад, ресторан повного циклу, кафе на 50 місць, бар при готелі тощо);
- ✓ орієнтовну кількість посадкових місць;
- ✓ режим роботи та передбачувану виробничу програму (асортимент страв, добова кількість відвідувачів).

Ці дані потрібні для подальших розрахунків площ і кількості обладнання.

Визначення складу приміщень. До складу виробничих приміщень входять: заготівельні цехи (м'ясний, рибний, овочевий); доготівельні цехи (гарячий, холодний, кондитерський); допоміжні (мийна кухонного та столового посуду, приміщення для тари, комори, холодильні камери, роздавальна, експедиція готових страв).

Кожне приміщення має бути розташоване з урахуванням прямоточності технологічного процесу: «склад → заготівельний цех → доготівельний цех → роздавальна → зал (споживач)».

Розроблення технологічного плану виробничих приміщень.

Планування виробничого приміщення має забезпечити: логічну послідовність технологічних операцій; скорочення переміщення персоналу і сировини; зручність у роботі, безпечні умови праці; дотримання санітарних розривів між зонами “чистими” і “брудними”.

Рекомендується спочатку виконати схему розміщення основного обладнання (плити, столи, мийки, холодильники, витяжки тощо), потім нанести допоміжне обладнання та шляхи переміщення продуктів.

Розрахунок площ приміщень. Площа виробничого приміщення визначається залежно від кількості посадкових місць у залі або виробничої потужності.

Орієнтовні нормативи:

- ✓ для ресторанів повного циклу — 0,4–0,6 м²/місце;
- ✓ для кафе швидкого обслуговування — 0,3–0,4 м²/місце;
- ✓ для барів — 0,2–0,3 м²/місце.

Отримані розрахункові показники необхідно порівняти з реальними площами приміщень і зробити висновки щодо доцільності планувального рішення.

Характеристика підсобних приміщень. Описати призначення та вимоги до: комори сухих продуктів – вологість не більше 75 %, температура +15...+18 °С; холодильних камер – поділ за видами продуктів, температурні режими; мийних приміщень – наявність окремих ванн для миття різних видів посуду, вентиляції, водопостачання гарячої та холодної води; експедиції готових страв – зручне розташування біля роздавальної.

Оцінка технологічного планування. У висновках необхідно оцінити: раціональність взаємного розміщення приміщень; достатність площ; відповідність розташування обладнання вимогам безпеки праці; забезпечення поточковості руху сировини й готових страв; відповідність санітарним нормам.

За потреби запропонувати удосконалення планувального рішення (наприклад, впровадження «відкритої кухні», централізованої вентиляційної системи або окремих модулів для приготування швидких страв).

Форма звіту

Письмова робота (5–6 сторінок) має містити:

- титульний аркуш;
- короткий опис підприємства;
- планувальну схему виробничого та підсобних приміщень (у вигляді креслення або схеми);
- таблицю характеристик приміщень (назва, площа, функції, обладнання);
- опис потоків руху сировини та готових страв;
- висновки і пропозиції.

Критерії оцінювання: повнота, логічність, правильність побудови схеми.

Тема 3. Характеристика сировини, напівфабрикатів і допоміжних матеріалів

Мета роботи

Сформувати у студентів знання про класифікацію, властивості та вимоги до сировини, напівфабрикатів і допоміжних матеріалів, що використовуються у виробництві продукції ресторанного господарства. Навчитися оцінювати якість, умови зберігання та підготовку сировини до кулінарної обробки відповідно до нормативних вимог.

Завдання

- Вивчити класифікацію сировини за походженням і технологічним призначенням.
- Ознайомитися з характеристиками основних видів продовольчої сировини: м'ясо, риба, овочі, крупи, борошно, молочні продукти, яйця, спеції, жири.
- Визначити поняття напівфабрикату, їх види (заготовочні, кулінарні, високого ступеня готовності) та переваги використання у ресторанному господарстві.
- Проаналізувати допоміжні матеріали, що застосовуються у технологічному процесі (плівки, пакувальні матеріали, мийні та дезінфекційні засоби, одноразовий посуд тощо).
- Навчитися складати таблиці органолептичних показників якості сировини.
- Дослідити умови транспортування, зберігання та терміни придатності різних видів сировини.

Методичні рекомендації до виконання

Ознайомлення з теоретичними основами. Перед початком роботи необхідно опрацювати матеріал із технології продукції ресторанного господарства та стандарти, що регламентують якість продовольчої сировини (ДСТУ, ГОСТ, ТУ). Рекомендується використовувати актуальні джерела: «Технологія продукції ресторанного господарства» (Бойчук В. М.), «Технологія ресторанного виробництва» (Філіппова Л. І.), а також чинні ДСТУ 4426:2005, ДСТУ 4432:2005, ДСТУ 4435:2005 тощо.

Класифікація сировини.

Сировину поділяють за такими ознаками:

- ✓ за походженням: рослинна (зернові, овочі, фрукти, прянощі), тваринна (м'ясо, риба, молоко, яйця);
- ✓ за ступенем готовності: первинна (свіжа, необроблена), вторинна (напівфабрикати, очищена, розфасована);
- ✓ за призначенням: основна (входить у рецептуру страв), допоміжна (сприяє технологічним процесам, наприклад, олія для смаження, сіль, кислоти, желатин).

Кожен студент обирає групу продуктів і коротко характеризує її представників.

Опис властивостей основної сировини. Для кожного виду сировини потрібно зазначити: зовнішній вигляд, колір, запах, консистенцію; хімічний склад (вміст білків, жирів, вуглеводів, води, вітамінів); технологічні

властивості: водоутримувальна здатність, кулінарна придатність, реакція на термообробку; вимоги до якості згідно з ДСТУ.

Приклад оформлення результатів можна подати у таблиці 1:

Таблиця 1

Опис властивостей основної сировини

Назва продукту	Органолептичні показники	Хімічний склад (основні речовини)	Вимоги до якості	Умови зберігання
М'ясо яловичини	Колір червоно-вишневий, запах властивий свіжому м'ясу	Білки 18–20%, жири 15%, волога 65%	Без слизу, плям, сторонніх запахів	0...+4 °С, до 48 год

Напівфабрикати.

Слід розглянути різні види напівфабрикатів: *заготовочні* – підготовлені для подальшого приготування (м'ясні порційні шматки, рибне філе, очищені овочі); *кулінарні* – частково термічно оброблені (варені ковбаски, котлети, бульйони); *високого ступеня готовності* – потребують лише розігріву перед споживанням.

Зроби коротке порівняння їх переваг і недоліків (економія часу, стабільна якість, але потреба у спеціальних умовах зберігання).

Допоміжні матеріали.

Потрібно охарактеризувати: пакувальні матеріали (плівки, контейнери, фольга, пергамент, крафт-пакети); мийні та дезінфекційні засоби, що використовуються у виробництві; засоби маркування і одноразовий посуд, їх вимоги до екологічності та безпеки.

Умови зберігання і транспортування.

Для кожного виду сировини вказати: допустимі температури; відносну вологість; термін зберігання; необхідність дотримання санітарних розривів між видами продукції (м'ясо, риба, овочі, молоко).

Дані аналізу подати у вигляді таблиці таблиці або коротких схеми для зручності.

Висновки

Наприкінці роботи потрібно зробити підсумок: які групи сировини переважають у вибраному підприємстві; які вимоги є ключовими для забезпечення стабільної якості продукції; які помилки найчастіше трапляються при зберіганні й підготовці сировини; які сучасні тенденції (використання

локальних продуктів, органічної сировини, безглютенових інгредієнтів) можуть бути впроваджені у виробництво.

Форма звіту

Письмова робота (5–6 сторінок) має містити:

- титульний аркуш;
- короткий опис груп сировини;
- таблиці характеристик сировини та напівфабрикатів;
- опис допоміжних матеріалів;
- висновки та пропозиції.

Критерії оцінювання: повнота виконання завдання, логічність структури; вірність класифікації та характеристик сировини; використання нормативних джерел (ДСТУ, література); точність опису умов зберігання і контролю якості; грамотність, оформлення таблиць і висновків; самостійність, аргументованість висновків.

Тема 4. Технологічні процеси приготування холодних і гарячих закусок

Мета роботи

Сформувати у студентів знання щодо технологічних процесів приготування холодних та гарячих закусок, ознайомити з вимогами до організації робочого місця кухаря, послідовністю технологічних операцій, методами оформлення та подавання страв. Навчити складати технологічні карти й контролювати якість готової продукції.

Завдання

- Вивчити класифікацію закусок, їхнє призначення в меню підприємства ресторанного господарства.
- Опрацювати технологічні схеми приготування основних видів холодних і гарячих закусок.
- Визначити основні етапи технологічного процесу – підготовку сировини, теплову або холодну обробку, оформлення та подавання.
- Ознайомитися з правилами дотримання санітарно-гігієнічних вимог під час приготування закусок.

- Скласти технологічну карту (або фрагмент карти) на одну холодну та одну гарячу закуску.
- Проаналізувати типові помилки, що виникають під час приготування закусок, і запропонувати шляхи їх усунення.

Методичні рекомендації до виконання

Ознайомлення з класифікацією закусок. Закуски поділяють за температурою подавання:

- ✓ холодні – салати, вінегрети, бутерброди, заливні страви, паштети, холодні м'ясні та рибні нарізки;
- ✓ гарячі – жульєни, овочеві страви, запіканки, гарячі бутерброди, млинці з начинками, пиріжки, страви з яєць тощо.

Кожен студент обирає 2–3 страви різних типів і досліджує технологічні особливості їх приготування.

Підготовка сировини. Необхідно описати способи підготовки основних і допоміжних інгредієнтів. Для холодних закусок – ретельне миття, очищення, нарізання продуктів, дотримання температури зберігання; для гарячих – попередня теплова обробка (варіння, обсмажування, тушкування).

Слід вказати, які продукти потребують бланшування або маринування, а які – термічної стабілізації перед використанням.

Технологічні схеми приготування.

Студент повинен подати коротку технологічну схему (графічно або у вигляді таблиці), де зазначено послідовність основних операцій:

Сировина → Первинна обробка → Нарізання → Приготування соусів/заправок → Формування страви → Оформлення → Подавання

Для гарячих закусок додаються операції: теплова обробка → охолодження (за потреби) → подавання при температурі 65–75 °С.

Робоче місце кухаря.

Робоче місце для приготування холодних закусок має бути ізольоване від гарячого цеху, обладнане охолоджувальними шафами, мийками для овочів, столами з нержавіючої сталі, дошками різного призначення (кольорове маркування), окремим інвентарем.

Для гарячих закусок робоче місце обладнується плитою, жаровою шафою, сотейником, посудом із термостійких матеріалів.

Оформлення та подавання страв.

Важливо враховувати естетичні й температурні вимоги: холодні закуски подають при температурі +10...+14 °С, у фарфоровому або скляному посуді, попередньо охолоджені; гарячі закуски – при температурі не нижче +65 °С, у підігрітому посуді.

Для кожної обраної страви студент має запропонувати варіант оформлення (описово або з ескізом).

Контроль якості закусок.

Необхідно навести критерії оцінки: зовнішній вигляд (форма нарізки, чистота оформлення, гармонія кольорів); смак і запах (відповідність рецептурі, відсутність сторонніх присмаків); температура подавання; консистенція (соковитість, ніжність, відсутність надлишку соусу або жиру). Контроль якості проводиться за органолептичними показниками відповідно до ДСТУ 4281:2004.

Типові помилки і заходи попередження.

- ✓ Недотримання температурного режиму під час зберігання інгредієнтів.
- ✓ Використання однієї дошки для різних видів продуктів (ризик перехресного забруднення).
- ✓ Надлишок соусів або спецій, що спотворює смак.
- ✓ Недостатня охолодженість або перегрівання готової страви перед подаванням.

Для кожного порушення слід запропонувати коригувальні дії.

Складання технологічних карт.

Студент оформлює дві короткі технологічні карти (за вибором):

Приклад 1: Салат «Олів'є класичний».

Приклад 2: Жульєн із грибів і курки.

Карта має містити: назву страви, перелік інгредієнтів, вихід готової продукції, короткий опис технологічного процесу, вимоги до якості та умови подавання.

Висновки. У кінці слід зробити висновки щодо: ефективності технологічного процесу; доцільності використання певних методів обробки; можливостей удосконалення асортименту закусок для конкретного типу підприємства (ресторани, кафе, кейтеринг, бар).

Форма звіту

Письмова робота (6–7 сторінок) має включати:

- титульний аркуш;
- вступ (мета, завдання);
- короткий опис вибраних закусок;
- технологічні схеми;
- технологічні карти (2 шт.);
- опис оформлення та контролю якості;
- висновки.

Критерії оцінювання: повнота виконання завдання, логічність структури; обґрунтованість вибору закусок і технологій; якість технологічних схем і карт; знання санітарних норм і вимог безпеки; естетичність і креативність оформлення; самостійність, висновки і пропозиції.

Тема 5. Технологія приготування перших страв

Мета роботи

Ознайомити студентів із класифікацією, технологічними особливостями та вимогами до приготування перших страв у закладах ресторанного господарства. Сформувати вміння аналізувати технологічні схеми, добирати сировину, контролювати якість та організовувати робоче місце кухаря під час приготування перших страв.

Завдання

- Вивчити класифікацію перших страв за способом приготування, температурою подавання та основою бульйону.
- Ознайомитися з технологічними схемами приготування прозорих, заправних, пюреподібних і холодних супів.
- Розглянути послідовність технологічних процесів: підготовка сировини, приготування бульйонів, закладка продуктів, варіння, доведення до готовності.
- Визначити вимоги до якості готових перших страв та умови їх зберігання.
- Скласти технологічну карту на одну обрану страву з кожної групи (за вибором студента).

Методичні рекомендації до виконання

Класифікація перших страв.

Перші страви поділяють:

- ✓ за видом основи: на бульйонах (м'ясних, рибних, грибних, кісткових), на овочевих або молочних відварах, на фруктових відварах;
- ✓ за способом приготування: прозорі, заправні, пюреподібні, холодні (окрошка, холодники), солодкі;
- ✓ за температурою подавання: гарячі (+75...+85 °С) та холодні (+10...+14 °С).

Кожен студент має обрати по одній страві з різних груп для аналізу технології їх приготування.

Підготовка сировини.

Необхідно описати підготовку м'яса, птиці, риби, овочів, круп, бобових продуктів відповідно до вимог технології: правильне миття та нарізання; дотримання послідовності закладки у бульйон; збереження поживних речовин під час теплової обробки. Важливо звернути увагу на якість бульйонів – основу смаку та аромату більшості перших страв.

Технологія приготування.

Для кожного виду супу студент подає коротку технологічну схему.

Приклад 1 – прозорий бульйон:

Кістки → Промивання → Закладання у холодну воду → Доводження до кипіння → Зняття піни → Варіння на слабкому вогні 3–4 год → Проціджування

Приклад 2 – борщ український:

Бульйон → Закладка м'яса → Варіння → Овочева пасеровка → Додавання капусти → Буряк → Картопля → Приправа і заправка → Настоявання

Слід детально описати послідовність технологічних операцій, температуру варіння, тривалість обробки, особливості введення спецій і приправ.

Технологічні особливості окремих груп страв.

Прозорі супи готують із процідженого бульйону, мають легку консистенцію та ніжний аромат. Заправні супи (борщі, щі, розсольники) включають пасерування овочів, поєднання кількох видів продуктів. Пюреподібні супи (з овочів, круп, бобових) характеризуються густою консистенцією, готуються з протертих компонентів, часто подаються із сухариками або вершками. Холодні супи – окрошка, буряковий холодник, гаспачо – готуються на квасі, буряковому відварі або овочевих пюре.

Організація робочого місця кухаря.

Робоче місце обладнується: плитою, столом для нарізання, мийкою, каструлями різного об'єму, шумівками, ситами, вагами, маркованими дошками. Важливо забезпечити зручність розміщення інвентарю, достатню кількість посуду, дотримання вимог безпеки праці при роботі з гарячими рідинами.

Вимоги до якості перших страв.

Оцінюють за такими показниками: зовнішній вигляд – прозорість бульйону, однорідність консистенції; колір – природний, без потемніння; запах і смак – виражений, властивий конкретній страві; температура подавання – гарячі 75–85 °С, холодні 10–14 °С. Якість контролюють органолептично або з використанням експрес-методів (рН, щільність бульйону).

Типові помилки у приготуванні.

- ✓ Переварювання овочів і втрати кольору.
- ✓ Каламутність бульйону через неправильне закипання або недостатнє проціджування.
- ✓ Надлишок солі, приправ або жиру.
- ✓ Порухення температурного режиму подавання.

Для кожної помилки студент пропонує способи усунення та профілактики.

Оформлення і подавання.

Перші страви подають у глибокому підігрітому посуді (супниці, тарілки). Оформлення може включати зелень, сметану, сухарики, лимонні часточки, вершки. Для холодних страв – скляний або порцеляновий посуд, охолоджений перед подаванням.

Складання технологічних карт.

Студент оформлює технологічні карти на дві страви (за вибором), наприклад: Борщ український; Крем-суп із броколі. Карта має містити: перелік інгредієнтів, масу нетто / брутто, опис процесу, тривалість варіння, вимоги до якості та вихід готової продукції.

Висновки.

Наприкінці роботи необхідно зробити висновки щодо: раціональної організації технологічного процесу; дотримання температурних режимів; ролі правильно приготовлених перших страв у збалансованому харчуванні; можливостей модернізації технології (використання пароконвектоматів, вакуумного варіння, низькотемпературної обробки).

Форма звіту

Письмова робота (6–8 сторінок) повинна містити:

- титульний аркуш;
- вступ (мета, завдання);
- короткий теоретичний огляд;
- технологічні схеми та карти (мінімум 2);
- опис організації робочого місця;
- висновки.

Критерії оцінювання: повнота виконання завдання, логічність структури; обґрунтованість вибору страв і технологій; якість технологічних схем і карт; знання санітарних норм і вимог безпеки; естетичність і креативність оформлення; самостійність, висновки і пропозиції.

Тема 6. Технологічні особливості виготовлення борошняних кулінарних виробів

Мета роботи

Закріпити знання студентів щодо видів, складу та технології виготовлення борошняних кулінарних виробів у підприємствах ресторанного господарства; сформуванню практичних вмінь у доборі сировини, приготуванні різних видів тіста, формуванні, випіканні та оцінюванні якості готової продукції.

Завдання

- Вивчити класифікацію борошняних кулінарних виробів за способом приготування, складом тіста та способом теплової обробки.
- Ознайомитися з вимогами до якості сировини (борошно, жири, яйця, молоко, дріжджі, цукор тощо).
- Розглянути технологічні особливості приготування основних видів тіста: дріжджового, бісквітного, листкового, заварного, пісочного.
- Вивчити процеси формування, розстоювання, випікання та оздоблення виробів.
- Визначити вимоги до якості готової продукції, типові помилки та способи їх попередження.
- Скласти технологічну карту на один виріб із дріжджового тіста та один — із пісочного або листкового.

Методичні рекомендації до виконання

Ознайомлення з теоретичними основами.

Борошняні кулінарні вироби – це широка група продукції ресторанного господарства, що виготовляється на основі тіста різних видів. Студент має опрацювати матеріал за темами: «Технологія тіста», «Випікання та оздоблення виробів», «Харчова цінність борошняних виробів».

Класифікація борошняних кулінарних виробів.

За способом приготування розрізняють:

- ✓ Вироби з дріжджового тіста: пиріжки, булочки, ватрушки, рулети, пироги.
- ✓ Вироби з листового тіста: круасани, слойки, кошики, пиріжки.
- ✓ Вироби з пісочного тіста: печиво, тарталетки, кошики.
- ✓ Вироби з бісквітного тіста: рулети, торти, тістечка.
- ✓ Вироби з заварного тіста: еклери, профітролі.
- ✓ Також виділяють вироби з тіста особливого складу – прісного (для вареників, млинців, пельменів), пряникового, здобного.

Сировина і її якість.

Для приготування тіста використовують переважно пшеничне борошно вищого або першого ґатунку. Важливо визначити: вологість борошна (не більше 15 %); вміст клейковини (28–30 % для дріжджового тіста); колір — білий або кремовий; запах і смак — без сторонніх домішок.

Якість дріжджів, яєць, жирів, молока та цукру повинна відповідати вимогам ДСТУ 46.004–99, ДСТУ 4434:2005, ДСТУ 4273:2003 тощо.

Технологічні особливості приготування тіста.

Дріжджове тісто: процес включає приготування опари, замішування тіста, бродіння, обминання, формування, розстоювання та випікання. Температура бродіння – 35–38 °С.

Листкове тісто: чергування шарів тіста і масла (8–12 шарів), охолодження між розкатуванням до +4 °С.

Пісочне тісто: готується швидко, без тривалого вимішування, при температурі не вище +20 °С; для збереження крихкої структури важливе співвідношення жиру й борошна (1:2).

Бісквітне тісто: основа – збивання яєць із цукром до пухкої маси, обережне введення борошна; випікання при 180–200 °С.

Заварне тісто: приготування передбачає заварювання борошна в окропі з маслом, потім введення яєць і випікання при високій температурі (200–220 °С).

Формування і розстоювання виробів.

Після замішування тісто ділять на порції, формують вироби (пиріжки, рулети, булочки). Для дріжджового тіста обов'язкове розстоювання – витримування сформованих виробів 30–60 хв при температурі +35 °С і вологості 75 %. Мета – накопичення вуглекислого газу та формування пористої структури.

Випікання.

Процес випікання залежить від виду тіста:

- ✓ дріжджові вироби — 180–220 °С;
- ✓ пісочні — 200–230 °С;
- ✓ бісквітні — 180–200 °С;
- ✓ заварні — 210–230 °С.

Необхідно контролювати температуру, колір скоринки та готовність середини виробу. Порушення режиму призводить до осідання, тріщин, недопікання.

Оздоблення і подавання.

Готові вироби оздоблюють глазур'ю, кремом, посипками, фруктами або цукровою пудрою. Температура реалізації – не нижче +18 °С.

Термін зберігання залежить від виду виробу:

- ✓ дріжджові — до 24 год;
- ✓ бісквітні — до 36 год;
- ✓ листкові — до 12 год.

Контроль якості.

Якість оцінюють за такими показниками: зовнішній вигляд: рівномірно пропечена скоринка, відсутність підгорілостей; форма: правильна, без деформацій; колір: від золотистого до темно-коричневого; смак і запах: властиві даному виду виробу; консистенція: м'яка, еластична, без сирих ділянок.

Для оцінки використовують органолептичні та фізико-хімічні методи (вологість, кислотність, щільність).

Типові помилки і заходи попередження.

- ✓ Недостатнє або надмірне бродіння тіста – впливає на пористість.
- ✓ Надлишок борошна при замішуванні – вироби стають жорсткими.
- ✓ Невідповідна температура випікання – призводить до недопікання або пересушування.
- ✓ Використання холодних інгредієнтів при приготуванні тіста – уповільнює бродіння.
- ✓ Недостатнє охолодження листового тіста – порушення шаруватості.

Висновки.

У кінці роботи студент має: обґрунтувати вибір виду тіста; проаналізувати фактори, що впливають на якість виробів; запропонувати шляхи удосконалення технології (використання сучасного обладнання – міксерів планетарних, розкатувальних машин, конвекційних печей тощо).

Форма звіту

Письмова робота (6–8 сторінок) повинна містити:

- титульний аркуш;
- вступ (мета, завдання);
- короткий теоретичний огляд;
- технологічні схеми приготування тіста (2–3 типи);
- технологічні карти на два вироби;
- опис типових помилок і контролю якості;
- висновки.

Критерії оцінювання: повнота та послідовність виконання завдання; обґрунтованість вибору видів тіста та технологій; вірність технологічних схем і карт; дотримання санітарних і технологічних вимог; грамотність, структурованість викладу; самостійність, аргументованість висновків.

Тема 7. Організація приготування страв для спеціального харчування

Мета роботи

Ознайомити студентів із поняттям спеціального харчування, його видами та принципами організації у закладах ресторанного господарства. Сформувати знання і практичні вміння щодо технології приготування страв для різних категорій споживачів: дієтичного, дитячого, лікувально-профілактичного, вегетаріанського, спортивного, безглютенового та інших типів харчування.

Завдання

- Вивчити класифікацію видів спеціального харчування та їхні особливості.
- Ознайомитися з основними вимогами до сировини, технологічних процесів і режимів теплової обробки.
- Розглянути технологію приготування страв різних типів спеціального харчування.

- Визначити правила організації робочого місця для приготування дієтичних і безпечних страв.
- Навчитися оцінювати якість готової продукції та дотримуватися санітарно-гігієнічних вимог.
- Скласти технологічну карту для однієї страви спеціального харчування (за вибором студента).

Методичні рекомендації до виконання

Поняття спеціального харчування.

Спеціальне харчування – це система організації прийому їжі, що враховує особливі потреби людини, зумовлені станом здоров'я, віком, способом життя або професійною діяльністю.

Основними видами спеціального харчування є:

- ✓ дієтичне (лікувально-профілактичне);
- ✓ дитяче;
- ✓ вегетаріанське та веганське;
- ✓ спортивне (високобілкове, енергетично збалансоване);
- ✓ безглютенове;
- ✓ харчування для осіб похилого віку (геродієтичне);
- ✓ харчування при алергіях та непереносимості певних продуктів.

Студент обирає один або два типи харчування для розроблення технологічного процесу.

Принципи спеціального харчування.

Фізіологічна повноцінність – наявність усіх необхідних нутрієнтів у потрібних пропорціях.

Індивідуалізація – відповідність стану здоров'я, віку, енергетичним витратам.

Щадна технологія обробки – мінімальні втрати поживних речовин, відмова від смаження на жирі, використання варіння, запікання, тушкування, приготування на парі.

Безпечність – використання якісної сировини, дотримання санітарних норм.

Естетичність і різноманітність – привабливе оформлення, приємний смак навіть при дієтичних обмеженнях.

Організація робочого місця.

Для приготування страв спеціального харчування організовується окрема або спеціально відведена ділянка виробництва, оснащена: окремими обробними

дошками та ножами (з кольоровим маркуванням); пароконвектоматом або пароваркою; холодильними шафами для дієтичних продуктів; лабораторними термометрами та вагами для точного дозування. Важливо запобігати перехресному забрудненню продуктів.

Технологічні особливості приготування страв.

Дієтичне харчування: застосовується для осіб із хронічними захворюваннями. Основні технології — варіння, тушкування, запікання, приготування на парі. Виключається смаження, гострі приправи, надлишок жиру та солі. Приклади страв: суп-пюре з овочів, котлета парова з курки, каша гречана розсипчаста, компот з сухофруктів.

Дитяче харчування: продукти високої якості, термічно оброблені, без консервантів. Важлива дрібна нарізка, подрібнення, протирання. Приклади: суфле м'ясне, парові котлети, овочеве пюре, запіканки з сиру.

Спортивне харчування: підвищений вміст білка, складних вуглеводів, мінімум жиру. Приклади: куряче філе з овочами на грилі, смузі з білковою добавкою, вівсянка з горіхами.

Безглютенове харчування: виключення пшениці, ячменю, жита; використання рисового, кукурудзяного, гречаного борошна. Приклади: млинці з рисового борошна, запіканка з кукурудзяної крупи, безглютенові кекси.

Вегетаріанське / веганське: виключення м'яса, риби, а у веганському — і всіх продуктів тваринного походження. Приклади: суп із сочевиці, овочеві котлети, тофу із соусом теріякі, пюре з гарбуза.

Для кожного типу студент описує технологічну схему приготування страви, зазначає температуру теплової обробки, тривалість і особливості подавання.

Сировина і вимоги до її якості.

Усі продукти мають відповідати стандартам безпеки (ДСТУ, ISO 22000). Для дієтичних і дитячих страв застосовують сировину: зі зниженим вмістом жиру; без штучних барвників, ароматизаторів, консервантів; свіже або заморожене м'ясо, овочі, фрукти, молоко пастеризоване. У разі безглютенового харчування — сертифіковані безглютенові продукти.

Контроль якості та безпеки.

Оцінювання страв проводиться за такими показниками: зовнішній вигляд — привабливий, відповідає рецептурі; смак і аромат — природні, без надлишку спецій; консистенція — ніжна, легко засвоювана; температура подавання — для гарячих 65–75 °С, холодних 10–14 °С. Для дієтичних страв визначають також вміст солі, жиру та енергетичну цінність.

Типові помилки.

- ✓ Використання неякісної або непридатної для певної дієти сировини (наприклад, глютенівмісного борошна у безглютенових стравах).
- ✓ Недотримання температурного режиму теплової обробки (перегрів — втрата поживних речовин).
- ✓ Недостатнє дотримання санітарних вимог — спільне використання інвентарю.
- ✓ Одноманітність меню, що знижує апетит та ефективність харчування.

Студент повинен зазначити шляхи попередження цих помилок.

Організація подавання страв.

Страви подають у чистому, прогрітому або охолодженому посуді залежно від типу харчування. Для дитячого – невеликі порції, естетичне оформлення; для дієтичного – акуратність, без надлишкових декоративних елементів; для спортивного – збалансована порція з розрахунком КБЖВ.

Висновки.

У звіті студент узагальнює: принципи раціональної організації спеціального харчування; особливості вибору технологічних процесів; значення спеціального харчування для здоров'я людини; можливості впровадження сучасних технологій (сувід, пароконвектомати, контроль температури ядра продукту).

Форма звіту

Письмова робота (6–8 сторінок) має містити:

- титульний аркуш;
- мету і завдання;
- короткий теоретичний огляд видів спеціального харчування;
- опис технологічного процесу приготування однієї страви;
- технологічну карту;
- вимоги до якості;
- висновки.

Критерії оцінювання: повнота та логічність викладення матеріалу; обґрунтованість вибору виду спеціального харчування; відповідність технологічних процесів вимогам дієтичного виробництва; дотримання санітарних і безпекових вимог; якість оформлення технологічної карти; глибина висновків, самостійність.

Тема 8. Розроблення фірмової страви підприємства ресторанного господарства

Мета роботи

Сформувати у студентів практичні навички творчого підходу до створення та впровадження фірмових страв у меню підприємства ресторанного господарства, навчити розробляти рецептуру, технологічну карту, описувати особливості технологічного процесу, оформлення та подавання авторської страви.

Завдання

- Ознайомитися з поняттям «фірмова страва» та її роллю в іміджі підприємства.
- Вивчити етапи створення нової страви: від ідеї до реалізації.
- Визначити вимоги до вибору сировини, технології приготування, оформлення та презентації.
- Розробити власну фірмову страву (інноваційну або з елементами національної кухні).
- Скласти технологічну карту та обґрунтувати харчову цінність.
- Описати методи контролю якості та безпечності.

Методичні рекомендації до виконання

Поняття фірмової страви.

Фірмова страва – це кулінарний виріб або страва, розроблена конкретним підприємством ресторанного господарства, що має оригінальну рецептуру, особливий спосіб приготування або подавання й відрізняється від аналогів інших закладів. Вона є візитною карткою закладу, сприяє підвищенню його конкурентоспроможності та популярності.

Фірмова страва може бути: модернізованим варіантом традиційної української або регіональної страви; авторською розробкою кухаря; стравою із використанням локальних продуктів або нових технологій (сувід, молекулярна кухня, ф'южн).

Етапи розроблення фірмової страви.

1) *Аналітичний етап*: вивчення асортименту меню підприємства; аналіз потреб споживачів і ринкових тенденцій; вибір напрямку (традиційна, національна, дієтична, тематична кухня).

2) *Концептуальний етап*: визначення основної ідеї страви, її назви, смакової концепції, кольорової гами; вибір основного продукту та допоміжних інгредієнтів; розроблення варіантів поєднання продуктів і способів теплової обробки.

3) *Експериментальний етап*: пробне приготування страви; оцінка органолептичних показників (смак, аромат, зовнішній вигляд, консистенція); корекція рецептури.

4) *Технологічний етап*: складання технологічної карти з урахуванням норм відходів і виходу готової продукції; визначення калорійності та харчової цінності; розрахунок собівартості порції.

5) *Презентаційний етап*: опис оформлення, подавання, відповідного посуду; узгодження дизайну з фірмовим стилем закладу; дегустаційна оцінка та затвердження керівництвом підприємства.

Вимоги до фірмових страв.

Оригінальність рецептури або поєднання компонентів. Технологічна здійсненність – можливість стабільного виготовлення на підприємстві. Безпечність – відповідність санітарно-гігієнічним вимогам. Раціональність – дотримання принципів збалансованого харчування. Естетичність подавання – гармонія кольору, форми, текстури. Відповідність іміджу закладу – страва має відображати стиль і концепцію ресторану.

Розроблення рецептури.

При розробленні рецептури необхідно:

- ✓ визначити основний компонент (м'ясо, риба, овочі, крупи, фрукти тощо);
- ✓ обрати допоміжні інгредієнти, які створюють гармонійний смак;
- ✓ передбачити технологічну послідовність обробки;
- ✓ розрахувати масу бруutto і нетто кожного продукту;
- ✓ встановити вихід готової страви в грамах або мілілітрах.

Приклад: Фірмова страва ресторану «Смак Полісся» – «Судак у вершковому-грибному соусі з гарбузовим пюре».

Основний інгредієнт – судак філе.

Технологія – обсмажування у вершковому маслі з подальшим запіканням, подавання з пюре з гарбуза і мусом зі сметани.

Технологічна карта.

Має містити: назву страви; перелік сировини з масою бруutto / нетто; опис технологічного процесу (етапи приготування, температурні режими, тривалість); вимоги до якості готового продукту; норми виходу; харчову і енергетичну цінність.

Технологічна карта затверджується керівником підприємства або шеф-кухарем.

Оформлення і подавання фірмової страви.

Посуд повинен відповідати стилю ресторану. Важливе поєднання кольорів і текстур: контрастні відтінки підвищують апетитність. Використовується модернізована подача – елементи декору, мікрогрін, соуси-декори, кулінарні пінки. При подачі враховується температура страви: гарячі 65–75 °С, холодні 10–14 °С. Страва повинна виглядати однаково при кожному приготуванні – важлива стабільність презентації.

Контроль якості.

Здійснюється за органолептичними показниками: зовнішній вигляд – привабливий, оригінальний, без дефектів оформлення; смак і аромат – гармонійні, виражені; консистенція – однорідна, відповідна типу страви; температура подавання – у межах норми.

За потреби проводять лабораторний аналіз калорійності та вмісту основних нутрієнтів.

Типові помилки при розробленні фірмових страв.

- ✓ Надмірна складність технології або велика кількість компонентів.
- ✓ Невідповідність можливостям обладнання закладу.
- ✓ Порухення смакової гармонії (перенасичення спеціями, солоність, гострота).
- ✓ Недотримання температурного режиму подавання.
- ✓ Недостатня увага до естетичного вигляду.

Студент має описати, як уникнути цих помилок у своїй роботі.

Висновки.

У завершальній частині роботи необхідно: обґрунтувати вибір сировини та технології; охарактеризувати оригінальність рецептури; підкреслити естетичні, смакові й економічні переваги страви; зазначити перспективи впровадження фірмової страви в меню.

Форма звіту

Письмова робота (6–10 сторінок) має містити:

- титульний аркуш; мету, завдання, короткий вступ;
- опис ідеї фірмової страви;
- рецептуру з розрахунком маси сировини;

- технологічну карту;
- опис технологічного процесу;
- вимоги до якості та безпеки;
- фотоматеріали або схему подавання (за можливості);
- висновки.

Критерії оцінювання: обґрунтованість вибору концепції та рецептури; технологічна правильність і послідовність процесу; креативність і оригінальність розробки; відповідність санітарним і технологічним вимогам; якість оформлення технологічної карти; естетика подавання, аргументованість висновків.

Тема 9. Технологія приготування соусів, напоїв і десертів

Мета роботи

Ознайомити студентів із класифікацією, технологічними особливостями приготування соусів, напоїв і десертів, а також сформувати навички їх приготування, оформлення й подавання відповідно до сучасних вимог ресторанного господарства.

Завдання

- Вивчити класифікацію соусів, напоїв і десертів за видом, складом та способом приготування.
- Ознайомитися з технологічними процесами їх виготовлення, правилами підбору сировини та температурними режимами.
- Визначити вимоги до якості готових страв, терміни зберігання та умови реалізації.
- Навчитися складати технологічні карти на прикладі двох обраних виробів.
- Описати сучасні тенденції в поданні десертів і соусів у ресторанній практиці.

Методичні рекомендації до виконання

1. Загальні відомості

Соуси, напої та десерти – невід’ємна частина асортименту ресторанної продукції. Вони: підвищують смакову привабливість основних страв;

забезпечують гармонійність та завершеність меню; формують естетичне враження від трапези.

Від рівня володіння технологією приготування цих страв залежить репутація підприємства ресторанного господарства.

2. Класифікація соусів, напоїв і десертів

Соуси поділяються:

- ✓ за основою:
 - білі (на м'ясному, рибному або овочевому бульйоні з білою пасеровкою);
 - червоні (на м'ясному або кістковому бульйоні з томатним пюре);
 - молочні (на основі молока, вершків, сметани);
 - масляні, яєчні, фруктові, солодкі;
- ✓ за температурою подавання:
 - гарячі (60–75 °С);
 - холодні (10–15 °С);
- ✓ за призначенням: до м'ясних, рибних, овочевих страв, десертів.

Напої класифікують:

- ✓ за способом приготування: натуральні (соки, морси), ферментовані (квас, чай, кава), збиті (молочні, білкові), змішані (коктейлі, смузі);
- ✓ за температурою подавання: гарячі й холодні;
- ✓ за призначенням: охолоджувальні, тонізуючі, лікувально-профілактичні, десертні.

Десерти класифікують:

- ✓ за основною сировиною: борошняні, молочні, фруктові-ягідні, яєчні, желейні;
- ✓ за способом приготування: запечені, збиті, заморожені, желейні, варені;
- ✓ за температурою подавання: гарячі (суфле, пудинги) і холодні (муси, креми, морозиво, фруктові салати).

3. Вибір сировини та підготовка

При підборі продуктів необхідно враховувати: свіжість та якість сировини (овочі, фрукти, ягоди, молочні продукти, вершки, яйця); технологічну сумісність компонентів; харчову та енергетичну цінність готових виробів; можливість заміни імпортованих продуктів локальними аналогами (сезонність, доступність).

Сировину перед використанням ретельно промивають, очищають, просіюють (борошно, цукор), фільтрують (соки, сиропи) та піддають відповідній термічній обробці.

4. Технологія приготування соусів

- ✓ Підготовка пасеровки: обсмажування борошна з жиром до кремового або світло-коричневого кольору (залежно від типу соусу).
- ✓ Підготовка рідини-основи: бульйон, молоко, вершки, сметана, фруктовий сік.
- ✓ З'єднання компонентів: поступове введення рідини в пасеровку при інтенсивному перемішуванні.
- ✓ Доведення до кипіння та варіння 5–10 хв.
- ✓ Введення спецій, ароматичних добавок, основного продукту (грибів, томатів, вина тощо).
- ✓ Проціджування через сито для отримання однорідної консистенції.

Приклади популярних соусів: Білий основний соус – для м'яса, птиці, овочів. Томатний соус – для макаронних виробів, риби, овочів. Голландський соус – яєчно-масляний емульгований соус. Фруктовий солодкий соус – до млинців, запіканок, десертів.

5. Технологія приготування напоїв

Гарячі напої – приготування шляхом заварювання або варіння сировини у воді (чай, кава, какао, глінтвейн). Важливо дотримуватись температури заварювання (чай – 85–95 °С, кава – 90–96 °С); використовують посуд із жароміцних матеріалів.

Холодні напої – соки, морси, компоти, лимонади, коктейлі, смузі. Передбачають охолодження до +8–12 °С; застосовується міксування, шейкування або збивання.

Безалкогольні коктейлі – поєднання соків, сиропів, морозива, вершків або газованої води; декорують скибочками фруктів, листям м'яти.

6. Технологія приготування десертів

Желейні десерти: на основі желатину або агар-агару. Приготування включає замочування желуючої речовини, змішування з солодкою рідиною, фільтрацію та охолодження.

Муси і креми: збивання фруктових пюре або яєчно-вершкових мас з цукром і стабілізаторами (білок, вершки).

Пудинги і суфле: приготування вареної або запеченої основи з манною крупою, сиром, білками; подають гарячими.

Морозиво: приготування суміші, пастеризація, охолодження, фризуювання.

Фруктові салати: підготовка фруктів, нарізання, заправка сиропом або йогуртом.

Для кожного виду студент повинен подати технологічну схему і короткий опис етапів приготування.

7. Оформлення і подавання

Соуси подають у соусниках, глечиках або безпосередньо на страві.

Напої – у скляному або фарфоровому посуді відповідного об'єму (чашки, келихи, склянки).

Десерти – у креманках, келихах, на десертних тарілках; прикрашають фруктами, м'ятою, соусами-декорами, цукровою пудрою.

Важливо дотримуватись температури подавання, чистоти посуду, симетрії оформлення та узгодження кольорової гами.

Вимоги до якості переліченої продукції наведено в таблиці 2.

Таблиця 2

Вимоги до якості соусів, напоїв, десертної продукції

Показник	Соуси	Напої	Десерти
Зовнішній вигляд	Однорідна маса без грудочок	Прозорий або рівномірно забарвлений	Привабливий, відповідної форми
Консистенція	Середньої густини, без розшарувань	Властива даному виду	Однорідна, ніжна
Смак і аромат	Гармонійні, без сторонніх присмаків	Властиві сировині	Виражені, приємні
Температура подавання	60–75 °С або 10–15 °С	8–12 °С або 70–80 °С	Залежно від виду (10–60 °С)

9. Типові помилки

- ✓ утворення грудочок у соусах через неправильне з'єднання рідини і пасеровки;
- ✓ недостатнє охолодження желейних десертів;
- ✓ кристалізація цукру в сиропах;
- ✓ втрата аромату через надмірне нагрівання;
- ✓ порушення співвідношення компонентів у коктейлях.

Студент має вказати шляхи усунення кожної з типових помилок.

10. Висновки

У висновках студент формулює: значення соусів, напоїв і десертів у сучасній ресторанній кухні; роль правильного поєднання технології та естетики подавання; можливості впровадження нових технологій (сферикація, збивання азотом, низькотемпературне охолодження); рекомендації щодо удосконалення рецептури та презентації.

Форма звіту

Письмова робота (6–8 сторінок) повинна містити:

- титульний аркуш;
- мету, завдання, вступ;
- теоретичну частину (класифікація, технологічні особливості);
- дві технологічні карти (на один соус і один десерт або напій);
- опис процесів приготування;
- вимоги до якості;
- висновки.

Критерії оцінювання: повнота теоретичного матеріалу; технологічна правильність і логічність викладення; наявність технологічних схем і карт; відповідність санітарно-гігієнічним нормам; естетика подавання, творчий підхід; аргументованість висновків.

Тема 10. Організація зберігання сировини, напівфабрикатів і готової продукції

Мета роботи

Ознайомити студентів із принципами, правилами та технологічними вимогами щодо організації зберігання сировини, напівфабрикатів і готової продукції на підприємствах ресторанного господарства. Сформувати вміння визначати умови зберігання різних видів продуктів, раціонально організовувати складські приміщення, дотримуватися вимог санітарного законодавства та системи HACCP.

Завдання

- Вивчити класифікацію продовольчої сировини, напівфабрикатів і готової продукції за умовами зберігання.
- Ознайомитися з видами складських приміщень підприємств ресторанного господарства та їх функціональним призначенням.
- Визначити оптимальні температурні, вологісні та санітарно-гігієнічні режими зберігання різних груп продуктів.
- Розглянути правила приймання, маркування, обліку й ротації запасів (методи FIFO, FEFO).
- Навчитися складати схеми розміщення сировини та готової продукції у холодильному, овочевому, сухому і гарячому цехах.

Методичні рекомендації до виконання

1. Значення правильної організації зберігання

Рациональна організація зберігання забезпечує: збереження якості та безпечності продуктів; зменшення втрат сировини і готової продукції; ефективне використання складських площ; дотримання вимог системи НАССР щодо простежуваності та контролю ризиків; санітарно-гігієнічну безпеку виробництва.

2. Класифікація приміщень для зберігання

Складські приміщення поділяють за призначенням:

- ✓ Приміщення для приймання і зважування сировини.
- ✓ Охолоджувані камери – для швидкопсувних продуктів (м'ясо, риба, молоко, яйця, овочі, фрукти).
- ✓ Неохолоджувані склади – для сухих продуктів (борошно, крупи, цукор, сіль, спеції).
- ✓ Кладові для тари та допоміжних матеріалів.
- ✓ Склади для готової продукції короткочасного зберігання (у холодних і гарячих цехах).

Усі приміщення повинні бути оснащені вентиляцією, термометрами, гігromетрами, стелажми, санітарним інвентарем та журналом обліку температурних показників.

3. Приймання і розміщення сировини

Приймання продуктів проводять за кількістю, масою, якістю, терміном придатності та наявністю супровідних документів (сертифікатів, накладних, декларацій виробника). Після приймання продукти маркують із зазначенням: дати надходження; постачальника; терміну реалізації; температурного режиму зберігання.

Продукція розміщується у відповідних камерах з урахуванням сумісності: м'ясо, риба, овочі, молочні продукти, кондитерські вироби зберігаються окремо. Умови, за яких потрібно зберігати різні групи продуктів, наведено в таблиці 3.

Таблиця 3

Умови зберігання різних груп продуктів

Група продуктів	Температура зберігання, °C	Відносна вологість повітря, %	Термін зберігання	Особливості
М'ясо охолоджене	0...+4	85–90	3–5 діб	На решітках, без контакту з іншими продуктами
Риба охолоджена	0...+2	85–90	1–2 доби	На лотках, шар льоду до 10 см

Група продуктів	Температура зберігання, °С	Відносна вологість повітря, %	Термін зберігання	Особливості
Молоко і вершки	0...+6	80–85	36 год	У тарі виробника
Яйця	0...+8	70–80	25 діб	У спеціальних лотках, тупим кінцем догори
Овочі і фрукти	+2...+8	85–90	5–10 діб	Роздільно за видами, без ушкоджень
Хліб і борошно	+10...+18	70–75	10–15 діб	На стелажах, без контакту зі стінами
Кондитерські вироби	+4...+8	70–75	24–72 год	У холодильній камері або вітрині
Готові страви	+2...+6	80–85	6–12 год	У маркованих ємностях, закритих кришками

5. Організація зберігання напівфабрикатів

Напівфабрикати зберігають окремо від сиров'я сировини та готових страв. Температура короткочасного зберігання – від 0 до +6 °С. Напівфабрикати мають бути завакумовані або накриті плівкою. Кожна партія повинна мати маркування із зазначенням назви, дати виготовлення та терміну реалізації. Забороняється повторне заморожування продуктів.

6. Зберігання готової продукції

Готові страви допускаються до зберігання лише після охолодження (до +8 °С).

Гарячі страви утримують на мармітах при $t = +65...+75$ °С не більше 2 годин.

Холодні закуски і десерти – при +2...+6 °С до 12 годин.

Реалізація готових страв здійснюється у межах санітарних термінів. Кожна партія фіксується у журналі обліку готової продукції, із зазначенням часу виготовлення, відповідального працівника та умов зберігання.

7. Санітарно-гігієнічні вимоги

Склади повинні утримуватися у чистоті, регулярно митися та дезінфікуватися. Обов'язкове розділення інвентарю за призначенням (для сиров'я, вареної, кондитерської продукції). Заборонено зберігати продукти на підлозі, біля опалювальних приладів або під дією сонячного проміння. Персонал зобов'язаний вести санітарні журнали, контролювати температуру камер двічі на день. Приміщення мають бути оснащені пастками для гризунів, антисептиками та засобами для миття рук.

8. Документування та облік

На підприємстві ведуться такі документи:

- ✓ Журнал контролю температурного режиму (по кожній холодильній камері).
- ✓ Журнал приймання продуктів.
- ✓ Журнал руху сировини і готової продукції.
- ✓ Журнал ротації запасів за принципами FIFO (“першим прийшов — першим вийшов”) або FEFO (“закінчується термін придатності — використовувай першим”).

Це забезпечує простежуваність продукції відповідно до вимог системи НАССР.

9. Типові помилки

- ✓ Порух температурного режиму холодильних камер.
- ✓ Спільне зберігання сирих і готових продуктів.
- ✓ Відсутність маркування на напівфабрикатах.
- ✓ Недостатня вентиляція або надлишкова вологість у складських приміщеннях.
- ✓ Ігнорування термінів реалізації.

Кожен студент повинен проаналізувати наслідки таких порушень та запропонувати шляхи їх запобігання.

10. Висновки

У висновках слід: обґрунтувати важливість правильної організації зберігання для збереження якості й безпечності продукції; визначити основні принципи системи НАССР, що застосовуються у процесі зберігання; вказати рекомендації щодо удосконалення матеріально-технічної бази складів; підкреслити роль персоналу у дотриманні санітарних вимог і веденні документації.

Форма звіту

Письмова робота (6–8 сторінок) має містити:

- титульний аркуш;
- мету, завдання, короткий вступ;
- класифікацію приміщень і продуктів за умовами зберігання;
- опис вимог до організації складського господарства;
- таблицю режимів зберігання;
- приклади документів обліку;

- **ВИСНОВКИ.**

Критерії оцінювання: повнота розкриття теми, логічність викладення; знання температурних і режимів і режимів вологості; обґрунтованість вимог до приміщень і персоналу; розуміння принципів НАССР; оформлення таблиць, схем і прикладів документів; самостійність висновків і рекомендацій.

РОЗДІЛ 2

ГОТЕЛЬНА СПРАВА

Тема 1 Організаційна структура готелю та функціональні обов'язки персоналу

Мета роботи

Ознайомити студентів з принципами побудови організаційної структури готелю, функціональними обов'язками основних служб і персоналу. Сформувати розуміння взаємозв'язків між підрозділами, ролі керівництва, підлеглості й комунікації в процесі обслуговування гостей.

Завдання

- Вивчити основні типи організаційних структур управління готелем.
- Розглянути функціональні обов'язки керівників і працівників основних служб.
- Ознайомитись із сучасними моделями організації праці в готельному господарстві.
- Навчитися складати схему організаційної структури готелю.
- Проаналізувати вплив правильної структури управління на якість обслуговування гостей.

Методичні рекомендації до виконання

1. Значення організаційної структури готелю

Організаційна структура готелю визначає підпорядкованість, відповідальність і комунікацію між усіма працівниками. Від її раціональності залежать: ефективність управління та швидкість прийняття рішень; якість надання послуг гостям; рівень корпоративної культури; економічна стабільність підприємства.

У готельному бізнесі використовують лінійну, лінійно-функціональну, матричну та змішану структури управління – залежно від розміру готелю, категорії, форми власності й ринку послуг.

Основні типи організаційних структур

Тип структури	Характеристика	Переваги	Недоліки
Лінійна	Всі підрозділи підпорядковані одному керівникові	Простота, чітка відповідальність	Обмежена гнучкість
Функціональна	Управління за напрямками діяльності (адміністрація, обслуговування, технічна служба тощо)	Спеціалізація, професійний контроль	Можливість конфліктів між підрозділами
Лінійно-функціональна	Поєднання лінійного керівництва з функціональними відділами	Оптимальне поєднання централізації і спеціалізації	Ускладнення комунікацій
Матрична	Гнучка структура, коли персонал може бути підпорядкований кільком менеджерам	Гнучкість, ефективність при проектах і великих готелях	Високі вимоги до комунікації

3. Основні служби готелю та їх функції

Організаційна структура готелю зазвичай включає такі служби (відділи):

- ✓ Адміністрація (управління готелем): генеральний директор (керівник готелю); заступники директора; секретар, офіс-менеджер; служба кадрів.

Функції: стратегічне планування, фінансове управління, контроль за роботою всіх підрозділів.

- ✓ Служба прийому та розміщення (Front Office): адміністратори, реєстраційні, касири, консьєржі, портьє.

Функції: реєстрація, поселення, виселення гостей, облік номерного фонду, інформаційне забезпечення клієнтів.

- ✓ Служба номерного фонду (Housekeeping): покоївки, працівники пральні, інспектори поверхів.

Функції: прибирання номерів, прання, заміна білизни, контроль за технічним станом приміщень.

- ✓ Інженерно-технічна служба: інженер, електрик, сантехнік, технік із вентиляції, майстер з ремонту.

Функції: підтримання справності обладнання, енергопостачання, водопостачання, опалення, кондиціювання.

- ✓ Служба безпеки: охоронці, оператори відеоспостереження, начальник служби безпеки.

Функції: контроль доступу, збереження майна, дотримання правил пожежної безпеки, реагування на надзвичайні ситуації.

- ✓ Комерційна служба (великі готелі): менеджери з бронювання, з продажів, з реклами, IT-фахівці.

Функції: бронювання номерів, робота з агентствами, управління каналами продажів, підтримка сайтів та систем PMS.

- ✓ Служба харчування (Food & Beverage): ресторан, бар, банкетна служба, room-service.

Функції: організація харчування гостей, обслуговування заходів, контроль санітарії.

4. Функціональні обов'язки основних посадових осіб

Генеральний директор: загальне керівництво, стратегічне планування, фінанси, політика персоналу.

Менеджер готелю: контроль за роботою служб, координація між підрозділами.

Адміністратор: зустріч і реєстрація гостей, оформлення документів, контроль за обслуговуванням.

Покоївка: прибирання номерів, заміна білизни, повідомлення про технічні несправності.

Технічний працівник: обслуговування систем енергозабезпечення.

Охоронець: контроль безпеки, чергування, реагування на позаштатні ситуації.

Кожна посада має посадову інструкцію, затверджену директором готелю, де чітко визначено права, обов'язки, відповідальність та підпорядкування.

5. Схема організаційної структури

Рекомендовано побудувати схему структури у вигляді дерева підпорядкування.

Наприклад:

Директор готелю

└─ Заступник директора

| └─ Служба прийому та розміщення

| └─ Служба номерного фонду

| └─ Служба харчування

| └─ Служба безпеки

└─ Головний інженер

└─ Технічна служба

└─ Господарча частина

6. Організація комунікацій у готелі

Ефективна робота готелю ґрунтується на вертикальних і горизонтальних зв'язках:

вертикальні – керівництво ↔ підлеглі;
горизонтальні – між службами (наприклад, адміністрація ↔ ресторан ↔
покоївки).

У сучасних готелях застосовуються інформаційні системи управління (PMS, Opera, Fidelio) для комунікації та обліку роботи персоналу.

7. Вимоги до персоналу

- ✓ професійна компетентність;
- ✓ охайний зовнішній вигляд;
- ✓ комунікабельність, етика спілкування;
- ✓ знання іноземних мов;
- ✓ дотримання стандартів поведінки й корпоративної культури.

Персонал повинен володіти знаннями про готель, його послуги, правила поселення, тарифи, внутрішні процедури.

8. Висновки

У висновках студент повинен: охарактеризувати роль організаційної структури у забезпеченні ефективної роботи готелю; проаналізувати переваги різних структур управління; визначити взаємозв'язки між службами; підкреслити важливість професійної підготовки персоналу.

Форма звіту

Письмова робота (5–7 сторінок) повинна містити:

- титульний аркуш;
- мету, завдання, короткий вступ;
- опис основних структур управління;
- характеристику служб готелю;
- таблицю функцій посадових осіб;
- схему організаційної структури;
- висновки.

Критерії оцінювання: повнота розкриття теми, логічність викладення; знання структур управління та підрозділів готелю; розуміння функцій і

обов'язків персоналу; складена схема структури готелю; оформлення матеріалу згідно з вимогами; самостійність висновків.

Тема 2. Типи номерного фонду та їх оснащення

Мета роботи

Ознайомити студентів з класифікацією номерного фонду готелів, особливостями його складу, характеристикою різних типів номерів, вимогами до їх оснащення та дизайну. Сформувані практичні навички визначення категорій номерів, складання опису приміщень та оцінювання рівня їх комфорту відповідно до чинних стандартів.

Завдання

- Вивчити типологію номерного фонду готелів за категоріями, функціональним призначенням і рівнем комфортності.
- Ознайомитися з нормативними вимогами до площі, оснащення та меблювання номерів різних категорій.
- Розглянути основні принципи ергономічного облаштування номерів і зонування простору.
- Навчитися складати таблицю оснащення номерів відповідно до їх типу.
- Проаналізувати приклади планувальних рішень і сучасних тенденцій в облаштуванні номерного фонду.

Методичні рекомендації до виконання

1. Поняття номерного фонду

Номерний фонд готелю – це сукупність житлових приміщень (номерів), призначених для тимчасового проживання гостей. Він є головним елементом матеріально-технічної бази готельного підприємства, що визначає його місткість, категорію та клас комфортності.

Номерний фонд поділяється за:

- ✓ типом розміщення (однокімнатні, двокімнатні, багатокімнатні);
- ✓ категорією комфортності (економ, стандарт, комфорт, люкс, апартамент);
- ✓ функціональним призначенням (житлові, службові, спеціалізовані номери).

2. Класифікація номерів за категорією

Відповідно до вимог ДСТУ 4269:2020 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги», номери поділяються на категорії залежно від рівня комфорту та площі (табл. 2):

Таблиця 2

Класифікація номерів за категоріями

Категорія номера	Орієнтовна площа (м²)	Кількість основних місць	Характеристика
Економ (Economy)	8–12	1–2	Мінімальне оснащення, спільний санвузол, базові меблі
Стандарт (Standard)	12–18	1–2	Окремий санвузол, телевізор, холодильник, базовий комфорт
Покращений (Superior)	16–25	1–2	Підвищений комфорт, кондиціонер, робоча зона, додаткове освітлення
Напівлюкс (Junior Suite)	25–35	2–3	Поділ на зони відпочинку і сну, м'які меблі, розширений сервіс
Люкс (Suite)	35–60	2–4	Окрема спальня, вітальня, підвищений рівень дизайну й сервісу
Апартамент (Apartment)	50 і більше	2–6	Кухонна зона, пральна машина, тривале проживання

3. Типи номерів за функціональним призначенням

- ✓ Житлові (основні) – призначені для розміщення гостей.
- ✓ Службові – використовуються персоналом для обслуговування (кімнати покоївок, комори білизни).
- ✓ Спеціалізовані – для осіб з інвалідністю, ділових гостей, молодят, VIP-клієнтів тощо.

4. Основні вимоги до оснащення номерів

Згідно з чинними нормативами та стандартами (ДБН В.2.2-20:2022, ДСТУ 4269:2020), кожен номер повинен бути оснащений: *меблями*: ліжко, тумбочки, стіл, стільці, шафа, дзеркало, вішалка, крісло; *постільними речами*: матрац, ковдра, подушки, постільна білизна, покривало; *освітленням*: основне, нічне, робоче, декоративне; *електрообладнанням*: телевізор, холодильник, кондиціонер або вентиляція, електрочайник (для категорій вище стандарту); *санітарно-технічним обладнанням*: умивальник, душ, унітаз, рушники, фен, засоби гігієни; *засобами безпеки*: детектор диму, пожежний сповіслювач, вогнегасник, інструкція евакуації.

Оснащення номерів відповідно до категорій

Елемент оснащення	Економ	Стандарт	Покращений	Напівлюкс	Люкс / Апартамент
Ліжко, тумбочка	✓	✓	✓	✓	✓
Робоче місце	–	✓	✓	✓	✓
Телевізор	–	✓	✓	✓	✓
Холодильник	–	✓	✓	✓	✓
Кондиціонер	–	–	✓	✓	✓
Сейф	–	–	–	✓	✓
Міні-бар	–	–	✓	✓	✓
Wi-Fi	✓	✓	✓	✓	✓
Фен, косметичні засоби	–	✓	✓	✓	✓
Халат, тапочки	–	–	✓	✓	✓

(✓ — наявність, “–” — відсутність)

6. Ергономіка та дизайн номерів

Розміщення меблів повинно забезпечувати вільний рух гостя, зручність користування, безпеку та естетику простору. Рекомендується дотримуватися таких принципів:

- ✓ мінімум 0,6 м між меблями для проходу;
- ✓ розміщення розеток біля ліжка та робочої зони;
- ✓ природне і штучне освітлення;
- ✓ використання спокійних кольорів, легких тканин, енергозберігаючих технологій.

7. Спеціалізовані номери

Для осіб з інвалідністю: розширені дверні прорізи, безпороговий вхід, поручні у санвузлі, понижені вимикачі.

Для бізнес-гостей: робоча зона з комп’ютером, принтером, факсом.

Для родин: кілька спальних місць, кухня або міні-кухня, дитяче ліжко.

VIP-номери: підвищена площа, індивідуальний дизайн, власна зона відпочинку.

8. Тенденції сучасного оснащення номерного фонду

- ✓ Використання “розумних систем управління номером” (Smart Room) – автоматичне освітлення, клімат-контроль, управління зі смартфона.
- ✓ Застосування екологічних матеріалів і енергозбереження.

- ✓ Модульні меблі для трансформації простору.
- ✓ Інклюзивний дизайн, адаптований для людей з різними потребами.

9. Висновки

У висновках студент повинен: розкрити значення правильного формування номерного фонду; охарактеризувати основні типи номерів і вимоги до їх оснащення; визначити сучасні тенденції у сфері дизайну та комфорту; показати вплив рівня оснащення на конкурентоспроможність готелю.

Форма звіту

Письмова робота (5–7 сторінок) повинна містити:

- титульний аркуш;
- мету, завдання, короткий вступ;
- класифікацію номерного фонду;
- опис вимог до оснащення;
- таблицю оснащення за категоріями;
- приклади або ескізи номерів;
- висновки.

Критерії оцінювання: повнота розкриття теми, логічність викладення; знання класифікації номерного фонду; розуміння вимог до оснащення та дизайну; правильність складання таблиці оснащення; використання нормативних джерел; самостійність висновків і аналіз тенденцій.

Тема 3. Технологія процесу бронювання, поселення та виселення гостей

Мета роботи

Ознайомити студентів із технологічними етапами обслуговування гостей у службі прийому та розміщення: від бронювання номера до завершення перебування гостя у готелі. Сформувати навички ведення документації, роботи з системами бронювання, спілкування з клієнтами та забезпечення високого рівня сервісу.

Завдання

- Вивчити послідовність етапів обслуговування гостей у готелі: бронювання → прибуття → поселення → проживання → виселення.
- Ознайомитися з видами бронювання, засобами його здійснення та обліку.

- Визначити порядок оформлення прибуття і вибуття гостей.
- Навчитися оформляти основні документи, що супроводжують процес прийому та розміщення.
- Проаналізувати стандарти поведінки персоналу при роботі з гостями.

Методичні рекомендації до виконання

1. Загальна характеристика процесу обслуговування

Процес обслуговування гостя в готелі складається з низки послідовних етапів, які виконуються службою прийому та розміщення (Front Office). Основна мета – забезпечити комфортне, безпечне й ефективне перебування гостя з моменту першого контакту до його від'їзду.

Основні етапи:

- ✓ Бронювання номера (Reservation);
- ✓ Прибуття і поселення (Check-in);
- ✓ Проживання (In-house service);
- ✓ Виселення і розрахунок (Check-out).

2. Етап бронювання

Бронювання – це процес попереднього замовлення місця в готелі з фіксацією необхідних параметрів (дати, типу номера, кількості гостей, умов оплати).

Види бронювання:

- ✓ Гарантоване бронювання – номер утримується до 12:00 наступного дня після дати заїзду; у разі незаїзду із замовника може стягуватись штраф.
- ✓ Негарантоване бронювання – бронь дійсна до певного часу (зазвичай до 18:00 дня заїзду), після чого номер може бути реалізований іншим гостям.

Канали бронювання: безпосередньо (по телефону, електронною поштою, через сайт готелю); через OTA-платформи (Booking.com, Expedia, Airbnb); через туристичні агентства або корпоративних партнерів; за допомогою глобальних дистрибуційних систем (GDS) – Amadeus, Galileo, Sabre.

Основні дані бронювання: прізвище гостя; дата заїзду і виїзду; кількість осіб; категорія номера; ціна проживання; спосіб оплати (готівка, карта, корпоративний рахунок); спеціальні побажання гостя (харчування, транспорт, додаткові послуги).

Документи:

– Заявка на бронювання, підтвердження броні, журнал бронювання або електронна система PMS.

3. Етап поселення (Check-in)

Процес поселення розпочинається з прибуття гостя до готелю та включає низку дій персоналу служби прийому:

Зустріч і привітання – привітна комунікація, уточнення бронювання, пропозиція допомоги з багажем.

Перевірка бронювання у системі PMS або журналі.

Оформлення документів: перевірка паспорта або іншого посвідчення особи; заповнення реєстраційної картки (в електронному чи паперовому вигляді); підписання договору на проживання.

Розрахунок за проживання (prepayment або guarantee): готівковий розрахунок; банківська карта; корпоративний рахунок; депозит.

Видача ключа/картки від номера;

Супровід гостя до номера (носій або консьєрж);

Внесення інформації в облікові документи (гостьова картка, облікова база PMS).

Основні документи:

- ✓ Реєстраційна картка гостя;
- ✓ Журнал обліку проживаючих;
- ✓ Звіт касира-адміністратора.

4. Обслуговування під час проживання (In-house service)

Після поселення служба прийому: веде щоденний контроль заповненості номерного фонду; організовує надання додаткових послуг (room-service, трансфер, виклик таксі, пральня, екскурсії тощо); приймає та обробляє звернення гостей; координує дії з іншими службами (покоївки, технічна служба, безпека).

Усі запити та скарги фіксуються в журналі реєстрації заявок гостей.

Поведінка персоналу повинна відповідати стандартам гостинності: ввічливість, конфіденційність, оперативність.

5. Етап виселення (Check-out)

Виселення – завершальний етап обслуговування, який включає:

- ✓ Повідомлення про час виїзду (нагадування заздалегідь).
- ✓ Підготовка рахунку за проживання та додаткові послуги.
- ✓ Звірка з гостьовою картою, перевірка оплати.

- ✓ Прийняття ключів, інформування служби покоївок про звільнення номера.
- ✓ Подяка гостю за проживання, пропозиція повторного візиту.
- ✓ Оновлення бази даних PMS та формування фінансових звітів.

Документи: Рахунок за проживання (Invoice); звіт адміністратора/касира; журнал вибуття гостей.

6. Технологічна схема процесу обслуговування

Бронювання → підтвердження номера;

Прибуття → перевірка документів;

Поселення → оплата, видача ключа;

Проживання → надання послуг, облік;

Виселення → розрахунок, оновлення бази, звітність.

Схему рекомендовано подати графічно у вигляді блок-схеми або алгоритму, що демонструє послідовність дій служби прийому.

7. Вимоги до персоналу служби прийому

- ✓ знання процедур бронювання, розміщення, виселення;
- ✓ володіння готельною термінологією та іноземними мовами;
- ✓ навички роботи з системами PMS (Opera, Fidelio, Shelter, Epitome);
- ✓ дотримання стандартів спілкування: привітність, точність, етикет, конфіденційність;
- ✓ охайний зовнішній вигляд, чітка дикція, уважність до деталей.

8. Типові помилки персоналу

- ✓ невірне оформлення документів при реєстрації;
- ✓ некоректна або неповна інформація під час бронювання;
- ✓ подвійне бронювання номерів;
- ✓ відсутність фіксації звернень гостей;
- ✓ грубість, байдужість або перевантаження гостей інформацією.

Для запобігання помилкам застосовуються чек-листи стандартів обслуговування, регламенти роботи та внутрішні інструкції.

9. Висновки

У висновках студент має: пояснити роль служби прийому в забезпеченні якості обслуговування; охарактеризувати технологію бронювання, поселення та виселення гостей; відзначити значення інформаційних систем у сучасному

готельному бізнесі; зробити висновки щодо підвищення ефективності взаємодії персоналу.

Форма звіту

Письмова робота (6–8 сторінок) повинна містити:

- титульний аркуш;
- мету, завдання, короткий вступ;
- опис етапів обслуговування гостей;
- таблицю або схему процесу бронювання;
- приклади документів (реєстраційна картка, рахунок, журнал бронювання);
- висновки.

Критерії оцінювання: повнота розкриття теми; знання послідовності процесу обслуговування; володіння поняттями “бронювання”, “check-in”, “check-out”; правильність опису документів та алгоритму дій; вміння аналізувати помилки та пропонувати покращення; оформлення матеріалу, грамотність, логіка викладення.

Тема 4. Організація роботи служби прийому та розміщення

Мета роботи

Ознайомити студентів зі структурою, функціями та організацією діяльності служби прийому та розміщення готелю (Front Office). Сформувати практичні навички планування роботи підрозділу, розподілу обов’язків між працівниками, ведення облікової документації та взаємодії з іншими службами готелю.

Завдання

- Вивчити організаційну структуру служби прийому та розміщення.
- Ознайомитися з основними посадовими обов’язками працівників Front Office.
- Розглянути схему взаємодії з іншими підрозділами готелю.
- Дослідити документообіг служби прийому та розміщення.
- Навчитися складати графік роботи персоналу та організовувати змінну роботу.

Методичні рекомендації до виконання

1. Загальна характеристика служби прийому та розміщення

Служба прийому та розміщення (Front Office) – це ключовий підрозділ готелю, який забезпечує перший контакт з гостем, організовує його прибуття, реєстрацію, розміщення, проживання та виїзд. Її робота формує перше враження про готель і визначає рівень якості сервісу.

Основні функції:

- ✓ прийом і розміщення гостей;
- ✓ бронювання номерів;
- ✓ оформлення документів та розрахунків;
- ✓ інформування клієнтів;
- ✓ координація з іншими службами;
- ✓ ведення обліку завантаженості номерного фонду.

2. Організаційна структура служби прийому

Типова структура Front Office у середньому та великому готелі може включати:

Таблиця 4

Організаційна структура служби прийому

Посада	Основні обов'язки
Менеджер служби прийому (Front Office Manager)	Організація та контроль роботи підрозділу, навчання персоналу, звітність, взаємодія з адміністрацією.
Адміністратор рецепції (Receptionist)	Реєстрація гостей, поселення, оформлення документів, надання інформації.
Касир-адміністратор	Проведення розрахунків, ведення касових операцій, підготовка фінансових звітів.
Консьєрж	Надання додаткових послуг (транспорт, квитки, довідкова інформація).
Порт'є / Bellboy	Допомога з багажем, супровід гостей до номера, інформаційна підтримка.
Нічний аудитор	Перевірка фінансових операцій, підготовка щоденних звітів, контроль заповненості.

У малих готелях ці функції можуть поєднуватися однією особою (адміністратором рецепції).

3. Основні завдання служби прийому

- ✓ Організація процесу бронювання – прийом заявок, підтвердження броні, ведення журналу бронювання або PMS-системи.
- ✓ Поселення гостей – оформлення документів, надання інформації, видача ключів.
- ✓ Розміщення гостей – координація з покоївками та технічними службами.
- ✓ Робота з проживаючими – вирішення звернень, реєстрація заявок, передача інформації іншим підрозділам.
- ✓ Виселення гостей – оформлення рахунків, звірка оплати, закриття облікових записів.

4. Документообіг служби прийому

Служба прийому веде комплекс документів, що забезпечують облік і контроль руху гостей:

- ✓ журнал бронювання номерів;
- ✓ журнал обліку прибулих і вибулих гостей;
- ✓ реєстраційні картки клієнтів;
- ✓ рахунки за проживання;
- ✓ касові ордери, квитанції;
- ✓ звіт касира або адміністратора зміни;
- ✓ журнал передачі змін.

У сучасних готелях усі операції здійснюються в електронних системах управління (PMS: Opera, Shelter, Fidelio, Eptome).

5. Взаємодія Front Office з іншими службами

Робота служби прийому тісно пов'язана з діяльністю інших підрозділів готелю:

Таблиця 5

Взаємодія служби прийому і розміщення з іншими службами готельного підприємства

Служба	Характер взаємодії
Покоївки (Housekeeping)	Обмін інформацією про готовність номерів, потреби гостей, зміну статусу “чистий/зайнятий”.
Бухгалтерія	Передача фінансових звітів, касових документів.
Служба безпеки	Повідомлення про підозрілі ситуації, контроль пропускового режиму.
Ресторан/Room service	Приймання замовлень від проживаючих, нарахування на рахунок номера.
Технічна служба	Передача заявок на усунення несправностей у номерах.

6. Організація змінної роботи

Служба прийому працює цілодобово, зазвичай у три зміни (8:00–16:00; 16:00–24:00; 24:00–8:00), або у 2 зміни (8:00–20:00; 20:00–8:00), може також передбачатися графік подовженої роботи, коли час роботи складає добу через три. Передача зміни відбувається з підписанням журналу передачі чергування, у якому фіксуються:

- ✓ заповненість номерного фонду;
- ✓ стан бронювання;
- ✓ повідомлення про проблеми або побажання гостей;
- ✓ стан каси.

7. Контроль якості роботи служби прийому

Оцінка ефективності роботи здійснюється за такими показниками:

- ✓ швидкість оформлення поселення/виселення;
- ✓ точність ведення документації;
- ✓ відсутність скарг гостей;
- ✓ кількість повторних бронювань;
- ✓ відгуки клієнтів у соцмережах і на платформах OTA.

Регулярно проводиться внутрішній аудит обслуговування, аналіз помилок і навчання персоналу.

8. Етика спілкування персоналу з гостями

Ввічливість, привітність, уважність до деталей. Конфіденційність особистих даних клієнтів. Забезпечення рівного ставлення до всіх гостей незалежно від статусу чи національності. Недопущення конфліктних ситуацій, дотримання стандартів етикету.

9. Висновки

У висновках студент має:

- пояснити значення служби прийому в системі управління готелем;
- охарактеризувати структуру та функції підрозділу;
- показати взаємозв'язок з іншими службами;
- зробити висновки щодо шляхів підвищення ефективності роботи Front Office.

Форма звіту

Письмова робота (5–7 сторінок) повинна містити:

- титульний аркуш;

- мету, завдання, вступ;
- схему структури служби прийому;
- таблицю взаємодії з іншими підрозділами;
- опис документообігу;
- висновки.

Критерії оцінювання: повнота розкриття теми; знання структури та функцій служби; розуміння взаємодії з іншими підрозділами; правильність опису документообігу; вміння узагальнювати та робити висновки; оформлення матеріалу, грамотність, логіка викладення.

Тема 5. Організація роботи служби покоївок (Housekeeping): технологія прибирання та підготовки номерів

Мета роботи

Ознайомити студентів з організацією діяльності служби покоївок у готелі, її структурою, функціями та технологією прибирання номерів. Сформувати практичні навички планування прибирання, дотримання стандартів чистоти, правил безпеки праці та етикету обслуговування.

Завдання

- Вивчити структуру та функції служби покоївок (Housekeeping).
- Ознайомитися з видами прибирання номерів і технологічною послідовністю виконання робіт.
- Визначити правила підготовки номерів до поселення та після виселення гостей.
- Вивчити основні види інвентарю, мийних і дезінфекційних засобів, що використовуються у роботі.
- Навчитися організовувати робочий час покоївок та контролювати якість виконаних робіт.

Методичні рекомендації до виконання

1. Загальна характеристика служби покоївок

Служба покоївок (Housekeeping) – один із найважливіших підрозділів готелю, який забезпечує чистоту, порядок і комфорт у житлових та громадських приміщеннях. Від якості її роботи залежить загальне враження гостей, рівень задоволеності та повторні відвідування.

Основні функції:

- ✓ прибирання номерів і громадських зон;
- ✓ заміна постільної білизни, рушників, міні-косметики;

- ✓ контроль технічного стану приміщень;
- ✓ інформування адміністрації про забуті речі, поломки, нестачі;
- ✓ підготовка номерів до поселення нових гостей;
- ✓ дотримання санітарно-гігієнічних вимог.

Таблиця 6

Структура служби покоївок

Посада	Основні обов'язки
Менеджер служби покоївок (Executive Housekeeper)	Керує всією службою, планує графіки, контролює якість, забезпечує персонал засобами.
Старша покоївка (Supervisor)	Організовує роботу зміни, проводить інструктаж, перевіряє стан номерів.
Покоївка (Room Attendant)	Прибирання номерів, заміна білизни, повідомлення про технічні несправності.
Працівник пральні (Laundry Attendant)	Прання, прасування, сортування постільної білизни та рушників.
Кімнатний технік (Maintenance Assistant)	Виконує дрібний ремонт у номерах, заміну ламп, сантехніки тощо.

Відповідно до внутрішніх стандартів готелю, розрізняють кілька видів прибирання:

Таблиця 7

Види прибирання номерів

Вид прибирання	Характеристика	Періодичність
Щоденне (поточне)	Прибирання житлової кімнати та санвузла під час проживання гостя.	Щодня
Проміжне	Легке прибирання (заправка ліжка, винос сміття, заміна рушників).	За потреби
Післявиїзне (генеральне)	Повне прибирання після виселення: миття підлоги, зміна білизни, дезінфекція.	Після кожного виїзду
Планове генеральне	Глибоке прибирання номерів та меблів, полірування, хімчистка.	1–2 рази на місяць
Санітарне	Прибирання з використанням дезінфікуючих засобів для профілактики інфекцій.	За графіком

2. Технологічна послідовність прибирання номера

Покоївка здійснює прибирання за встановленим алгоритмом, дотримуючись стандартів якості:

1. Підготовка до роботи: отримання ключів, інвентарю, засобів, відомості прибирання.

2. Вхід до номера: легке постукування, привітання, перевірка присутності гостя.

3. Провітрювання приміщення, увімкнення світла.

4. Збирання сміття, використаного посуду, заміна урн.

5. Заміна постільної білизни та рушників.

6. Пілососіння килимів, протирання поверхонь.

7. Миття санвузла, дезінфекція сантехніки.

8. Перевірка запасу гігієнічних засобів, міні-бару, приладдя.

9. Перевірка справності обладнання, повідомлення про несправності.

10. Завершення прибирання: провітрювання, ароматизація, перевірка результату.

11. Відмітка у відомості прибирання та повідомлення на рецепцію про готовність номера.

3. Оснащення покоївки

Для якісного виконання роботи персонал має бути забезпечений інвентарем та матеріалами:

- ✓ візок покоївки з полицями;
- ✓ набір мийних і дезінфекційних засобів;
- ✓ губки, серветки, щітки, мопи, пілосос;
- ✓ одноразові рукавички, маски, фартухи;
- ✓ постільна білизна, рушники, гігієнічні засоби;
- ✓ форма покоївки та бейдж.

Таблиця 8

Взаємодія служби покоївок з іншими підрозділами

Підрозділ	Характер взаємодії
Служба прийому (Front Office)	Обмін інформацією про готовність номерів, статус “зайнятий/вільний”.
Технічна служба	Повідомлення про несправності, пошкодження обладнання.
Пральня	Передача і отримання чистої білизни.
Служба безпеки	Повідомлення про забуті речі, порушення порядку.
Ресторан / Room Service	Координація щодо посуду, міні-бару, обслуговування у номері.

4. Правила безпеки праці та гігієни

Використовувати засоби індивідуального захисту (рукавички, маску, фартух). Не змішувати хімічні засоби між собою. Зберігати побутову хімію у

спеціальних приміщеннях. Дотримуватися техніки безпеки при роботі з електроприладами. Повідомляти адміністрацію про всі травми чи інциденти.

5. *Контроль якості прибирання*

Контроль здійснює старша покоївка або менеджер служби. Критерії перевірки:

- ✓ чистота поверхонь і підлоги;
- ✓ відсутність запахів;
- ✓ правильність заправки ліжка;
- ✓ комплектність білизни та приладдя;
- ✓ справність техніки;
- ✓ дотримання естетики та стандартів готелю.

Результати перевірки фіксуються у чек-листі або журналі контролю якості.

6. *Етика поведінки покоївки*

- ✓ Ввічливо вітати гостей, не турбувати без дозволу.
- ✓ Не обговорювати гостей і їхні речі.
- ✓ Знайдені предмети негайно передавати службі безпеки.
- ✓ Дотримуватися конфіденційності.
- ✓ Бути охайно вдягненою, стриманою у спілкуванні.

7. **Висновки**

У висновках студент має:

- охарактеризувати функції служби покоївок;
- визначити технологічну послідовність прибирання;
- описати види та особливості прибирання номерів;
- показати роль служби покоївок у формуванні іміджу готелю;
- запропонувати шляхи підвищення якості роботи підрозділу.

Форма звіту

Письмова робота (6–8 сторінок) повинна містити:

- титульний аркуш;
- мету, завдання, вступ;
- опис структури служби покоївок;
- таблицю видів прибирання;
- алгоритм технології прибирання;
- вимоги безпеки;
- висновки.

Критерії оцінювання: повнота розкриття теми; знання структури та функцій служби; розуміння взаємодії з іншими підрозділами та технології прибирання; вміння узагальнювати та робити висновки; оформлення матеріалу, грамотність, логіка викладення.

Тема 6. Матеріально-технічне забезпечення готелю

Мета роботи

Ознайомити студентів із сутністю, структурою та складовими системи матеріально-технічного забезпечення готельного підприємства. Сформувати практичні навички визначення потреб у матеріальних ресурсах, організації закупівель, обліку та ефективного використання матеріальних запасів у діяльності готелю.

Завдання

- Визначити склад і структуру матеріально-технічної бази готельного підприємства.
- Ознайомитися з видами матеріальних ресурсів, необхідних для функціонування готелю.
- Вивчити організацію процесу постачання, зберігання та обліку матеріальних цінностей.
- Розглянути принципи взаємодії готелю з постачальниками.
- Навчитися складати план матеріально-технічного забезпечення.

Методичні рекомендації до виконання

1. Сутність матеріально-технічного забезпечення

Матеріально-технічне забезпечення (МТЗ) – це комплекс заходів, спрямованих на своєчасне та повне забезпечення готельного підприємства всіма необхідними матеріальними ресурсами, які гарантують безперервність його діяльності.

МТЗ охоплює:

- ✓ визначення потреб у матеріалах і обладнанні;
- ✓ пошук і вибір постачальників;
- ✓ закупівлю та доставку товарів;
- ✓ зберігання і видачу матеріалів у використання;
- ✓ контроль за витратами та облік матеріальних ресурсів.

2. Структура матеріально-технічної бази готелю

Матеріально-технічна база готелю включає усі будівлі, споруди, приміщення, обладнання, інвентар і запаси, необхідні для надання послуг розміщення, харчування та дозвілля.

Таблиця 9

Структура матеріально-технічної бази готелю

Категорія	Приклади
Основні фонди	Будівля готелю, інженерні мережі, ліфти, котельня, системи кондиціонування, меблі, технічне обладнання.
Оборотні засоби	Постільна білизна, миючі засоби, витратні матеріали, посуд, канцелярія.
Транспортні засоби	Службові автомобілі, електрокари, вантажні візки, багажні возики.
Запаси	Продукти харчування, господарські товари, косметика для гостей, запчастини, паливо.

3. Організація матеріально-технічного забезпечення

Система МТЗ функціонує за принципом послідовності постачання, що охоплює п'ять основних етапів:

1. Визначення потреби – формування заявок на матеріали від служб готелю (покоївки, ресторан, пральня, технічна служба).

2. Планування постачання – розроблення річного або квартального плану закупівель.

3. Вибір постачальників – укладання договорів, перевірка надійності, узгодження цін.

4. Доставка та приймання товарів – перевірка якості, кількості, відповідності сертифікатам.

5. Зберігання та облік – організація складів, ведення матеріальних карток, інвентаризація.

Таблиця 10

Основні види матеріальних ресурсів готелю

Група ресурсів	Приклади використання
Господарчі товари	Миючі засоби, інвентар для прибирання, санітарно-гігієнічні засоби.
Постільна білизна та текстиль	Простирадла, рушники, халати, штори, покривала.
Продукти харчування	Для ресторанів, барів, room-service.
Паливо та енергія	Газ, електроенергія, вода, пальне.
Ремонтні матеріали	Фарба, лампочки, сантехнічні деталі, запасні частини.
Канцелярія та поліграфія	Бланки, бейджі, інформаційні матеріали для гостей.

4. *Вимоги до постачальників*

Постачальники матеріальних ресурсів повинні відповідати вимогам:

- ✓ наявність сертифікатів якості та безпечності;
- ✓ стабільність постачання;
- ✓ конкурентні ціни;
- ✓ гнучкість у термінах поставки;
- ✓ можливість післягарантійного обслуговування обладнання.

Для вибору оптимального партнера використовується оцінка за критеріями:
якість, вартість, термін постачання, надійність, відгуки інших клієнтів.

5. *Організація складського господарства*

Склади готелю поділяються за призначенням:

- ✓ основний склад – прийом і зберігання господарчих товарів, білизни, інвентарю;
- ✓ склад ресторану – продукти харчування, напої, витратні матеріали;
- ✓ комора білизни (linen room) – постільна білизна, рушники;
- ✓ ремонтна комора – інструменти, будівельні матеріали, запчастини.

Вимоги до організації складського господарства:

- ✓ чітке зонування території (прийом, зберігання, видача);
- ✓ дотримання санітарних і пожежних норм;
- ✓ ведення журналу руху матеріалів;
- ✓ регулярна інвентаризація;
- ✓ облік залишків у системі PMS або ERP.

6. *Облік і контроль матеріальних ресурсів*

Облік ведеться за допомогою матеріальних звітів і карток обліку. Кожна матеріально відповідальна особа (МВО) подає звіт про використання ресурсів.

Види контролю:

- ✓ попередній – перед закупівлею, для перевірки доцільності;
- ✓ поточний – під час приймання і видачі матеріалів;
- ✓ післяопераційний – інвентаризація, аналіз використання.

Для скорочення витрат використовуються методи:

- ✓ оптимізація закупівель;
- ✓ централізоване постачання;
- ✓ система “точно вчасно” (Just-in-Time).

7. Сучасні тенденції матеріально-технічного забезпечення

Автоматизація МТЗ через спеціальні програми (1С, Micros, Opera PMS, Vnovo). Впровадження екологічних стандартів (еко-засоби прибирання, енергоощадні лампи, повторне використання білизни). Цифровий облік запасів – штрих-кодування, RFID-мітки. Оптимізація логістики постачань через електронні тендери та партнерські контракти. Лізинг обладнання замість одноразових великих закупівель.

Таблиця 11

Взаємодія служби МТЗ з іншими підрозділами готелю

Підрозділ	Функції взаємодії
Адміністрація	Затвердження планів закупівель, контроль витрат.
Бухгалтерія	Облік і списання матеріальних цінностей.
Housekeeping	Заявки на миючі засоби, білизну, інвентар.
Ресторан / кухня	Заявки на продукти та обладнання.
Технічна служба	Отримання запасних частин, матеріалів для ремонту.

8. Висновки

У висновках студент має:

- визначити склад матеріально-технічної бази готелю;
- охарактеризувати етапи організації МТЗ;
- описати функції складського господарства;
- показати роль контролю і планування у зменшенні витрат;
- зробити пропозиції щодо удосконалення МТЗ у сучасних умовах.

Форма звіту

Письмова робота (6–8 сторінок) повинна містити:

- титульний аркуш;
- мету, завдання, вступ;
- опис структури матеріально-технічної бази;
- таблицю етапів постачання;
- характеристику складського господарства;
- висновки.

Критерії оцінювання: повнота розкриття теми; знання структури МТЗ і видів ресурсів; уміння описати процес постачання та обліку; використання прикладів і схем; практичні висновки та пропозиції; мова, логічність і оформлення.

Тема 7. Організація праці та контроль якості в готелі

Мета роботи

Ознайомити студентів із принципами організації праці персоналу готельного підприємства, методами нормування робочого часу, системами мотивації та контролю якості роботи. Сформувати практичні навички аналізу ефективності праці, оцінювання якості обслуговування гостей та впровадження стандартів у діяльність готелю.

Завдання

- Вивчити основні форми організації праці персоналу готелю.
- Ознайомитися з методами нормування та планування робочого часу.
- Розглянути особливості трудової дисципліни та систем мотивації.
- Проаналізувати систему контролю якості послуг у готельному підприємстві.
- Навчитися складати таблицю показників ефективності роботи персоналу.

Методичні рекомендації до виконання

1. Сутність організації праці в готелі

Організація праці – це система заходів, спрямованих на раціональне використання трудових ресурсів, підвищення продуктивності праці та забезпечення належного рівня обслуговування гостей. У готельному бізнесі ефективна організація праці забезпечує злагодженість роботи всіх служб, економію часу й ресурсів, а також високу якість сервісу.

Основні елементи організації праці:

- ✓ розподіл і кооперація праці;
- ✓ нормування робочого часу;
- ✓ умови праці та режим роботи;
- ✓ стимулювання та мотивація персоналу;
- ✓ контроль і оцінювання результатів.

2. Форми організації праці персоналу

Організація праці в готелях може бути: індивідуальною – кожен працівник виконує свої функції самостійно (покоївки, адміністратори), або колективною (бригадною) – робота виконується групою працівників, які відповідають за результат спільно (технічна служба, прибирання поверху). Також може бути

змішаною – поєднання індивідуальної відповідальності та колективного планування.

У сучасних готелях використовуються змінні графіки роботи, що забезпечують безперервність обслуговування (24/7).

3. Планування робочого часу

Режим роботи персоналу визначається графіками змінності, нормами часу та обсягом робіт. Планування здійснюється на основі:

- ✓ кількості номерів і рівня заповненості;
- ✓ середньої тривалості операцій (час прибирання, реєстрації, доставки багажу тощо);
- ✓ кваліфікації працівників;
- ✓ вимог законодавства щодо тривалості робочого тижня.

Приклад нормативу: прибирання одного стандартного номера – 25–30 хв; оформлення поселення одного гостя – 5–7 хв; хімічне прибирання номера “люкс” – до 60 хв.

4. Нормування праці

Нормування визначає необхідні витрати часу на виконання певних робіт і допомагає оцінити продуктивність персоналу.

Основні види норм:

- ✓ норма часу – час, необхідний для виконання операції;
- ✓ норма виробітку – кількість одиниць роботи за зміну;
- ✓ норма обслуговування – кількість номерів або гостей, яких обслуговує працівник.

Приклад: одна покоївка обслуговує 12–15 номерів за зміну; один адміністратор рецепції – до 60 гостей на добу.

5. Мотивація праці персоналу

Мотивація є важливим інструментом підвищення ефективності роботи. У готелі застосовуються такі системи стимулювання:

Таблиця 12

Види мотивації персоналу

Вид мотивації	Приклади
Матеріальна	премії, надбавки за якість, бонуси за відгуки гостей, участь у програмах лояльності персоналу.
Нематеріальна	грамоти, подяки, навчання, просування по службі, корпоративні заходи.
Соціальна	комфортні умови праці, гнучкий графік, забезпечення харчуванням, медичне страхування.

Мотиваційна система повинна бути прозорою, об'єктивною та пов'язаною з результатами діяльності.

6. Контроль якості праці

Контроль якості праці здійснюється керівниками підрозділів шляхом спостереження, перевірки документації, аналізу відгуків гостей і результатів внутрішнього аудиту.

Основні методи контролю:

- ✓ перевірка виконання стандартів (SOPs);
- ✓ моніторинг часу обслуговування гостей;
- ✓ опитування гостей (анкетування, онлайн-відгуки);
- ✓ “таємний гість” (mystery guest check);
- ✓ аналіз повторних бронювань і скарг.

7. Показники ефективності праці

Для оцінювання ефективності роботи персоналу використовуються кількісні та якісні показники:

Таблиця 13

Показники ефективності праці

Показник	Характеристика
Продуктивність праці	Кількість виконаних операцій або обслуговуваних клієнтів за одиницю часу.
Коефіцієнт завантаження персоналу	Відношення фактичного робочого часу до планового.
Рівень якості обслуговування	Відсоток позитивних відгуків гостей.
Текучість кадрів	Кількість звільнень за певний період.
Показник скарг	Частка скарг у загальній кількості відгуків.

8. Документація для контролю праці

Для організації та контролю роботи персоналу використовуються:

- ✓ табелі обліку робочого часу;
- ✓ зміни графіків роботи;
- ✓ журнали перевірок якості;
- ✓ чек-листи виконання прибирання чи реєстрації;
- ✓ акти перевірок і звіти керівників служб.

9. Сучасні тенденції в управлінні персоналом

Автоматизація обліку праці через PMS-системи (Opera, Shelter). Впровадження KPI для оцінки діяльності персоналу. Система “360° оцінки” – взаємне оцінювання колег і керівників. Підхід “Smart HR” – аналітика персоналу та прогнозування ефективності. Корпоративна культура як фактор утримання працівників.

10. Висновки

У висновках студент має:

- охарактеризувати сутність організації праці та контролю якості;
- визначити основні форми організації праці;
- описати систему мотивації та нормування;
- показати значення контролю якості для репутації готелю;
- сформулювати пропозиції щодо підвищення ефективності роботи персоналу.

Форма звіту

Письмова робота (6–8 сторінок) повинна містити:

- титульний аркуш;
- мету, завдання, вступ;
- опис організації праці в готелі;
- таблиці нормування та мотивації;
- систему контролю якості;
- висновки.

Критерії оцінювання: повнота розкриття теми; знання принципів організації праці; володіння методами контролю якості; правильність подання таблиць і показників; аргументованість висновків, практичні рекомендації; оформлення, мова, логічність викладу.

Тема 8. Технологія обслуговування конференцій, ділових заходів і групових гостей у готелі

Мета роботи

Сформувати в студентів знання та практичні навички з організації обслуговування конференцій, ділових зустрічей, семінарів, корпоративних заходів і групових заїздів у готелі. Навчити планувати матеріально-технічне

забезпечення таких подій, координувати роботу служб готелю та контролювати якість обслуговування.

Завдання

- Вивчити основні види ділових заходів, які можуть проводитися на базі готелів.
- Ознайомитися з технологією підготовки конференцій, семінарів, корпоративних зустрічей.
- Засвоїти послідовність прийому та розміщення групових гостей.
- Проаналізувати функції різних служб готелю під час обслуговування заходів.
- Навчитися складати план організації ділового заходу та розрахунок необхідних ресурсів.

Методичні рекомендації до виконання

1. Сутність та види ділових заходів у готелі

Готелі, особливо категорії 3–5 зірок, дедалі частіше виступають майданчиками для проведення ділових і корпоративних заходів (MICE-сегмент).

До них належать:

- ✓ конференції, симпозіуми, семінари;
- ✓ бізнес-переговори, тренінги, презентації;
- ✓ корпоративні святкування, банкети, прийоми;
- ✓ виставки, покази, промо-заходи.

Організація таких подій вимагає високого рівня координації між готельними службами та чіткого дотримання таймінгу.

2. Підготовчий етап обслуговування

Організація конференції або ділового заходу проходить кілька послідовних етапів:

Таблиця 14

Підготовчі етапи до проведення конференцій та інших групових заходів

Етап	Зміст робіт
Попередня заявка замовника	Отримання запиту, з'ясування потреб (кількість учасників, дата, формат, додаткові послуги).
Уточнення деталей	Узгодження бюджету, схеми залу, меню, технічних вимог.
Підготовка пропозиції	Формування пакету послуг: проживання, оренда залу, харчування, технічне забезпечення.

Етап	Зміст робіт
Підписання договору	Визначення відповідальності сторін, умов оплати, графіку виконання.
Підготовка залів і номерного фонду	Розстановка меблів, підключення обладнання, підготовка інформаційних матеріалів.
Проведення заходу	Координація служб, контроль таймінгу, реагування на потреби учасників.
Післязаходовий супровід	Прибирання, аналіз якості обслуговування, підбиття фінансових підсумків.

3. Організація обслуговування конференцій

Для проведення конференцій готель повинен забезпечити:

- ✓ конференц-зали з різними варіантами розміщення (театр, клас, коло, П-подібно);
- ✓ аудіо-відео обладнання (мікрофони, проектор, екран, система перекладу);
- ✓ зони кава-брейків та фуршетів;
- ✓ службу технічної підтримки;
- ✓ реєстраційну стійку для учасників.

Приклад розміщення залу (формат “театр”): рядне розміщення стільців перед сценою з проходом посередині (оптимально – 1,2 м між рядами).

4. Технологія обслуговування ділових гостей

Особливості обслуговування ділових клієнтів полягають у:

- ✓ швидкій реєстрації та поселенні;
- ✓ можливості раннього заїзду і пізнього виїзду;
- ✓ забезпеченні умов для роботи (Wi-Fi, робоче місце, друк документів);
- ✓ наданні додаткових послуг: транспорт, факс, пошта, перекладач, кейтеринг;
- ✓ конфіденційності й точності виконання замовлень.

Служба прийому повинна мати попередній список учасників і узгоджені з координатором дані про поселення.

5. Обслуговування групових заїздів

Групові гості (туристичні або корпоративні) розміщуються за груповими ваучерами або договорами. Технологічна послідовність обслуговування групи:

1. Отримання заявки від туроператора або організатора.
2. Формування списку учасників і розподіл номерів.
3. Підготовка ключів і реєстраційних карток.
4. Координація з рестораном щодо харчування групи.

5. Організація швидкого поселення (Check-in Group).
6. Супровід під час перебування, надання додаткових послуг.
7. Колективний виїзд і розрахунок з групою.

6. Матеріально-технічне забезпечення

Для проведення конференцій готель повинен мати:

- ✓ конференц-зали різної місткості;
- ✓ меблі-трансформери (столи, стільці, кафедра, сцена);
- ✓ технічні засоби (проектор, мікрофони, ноутбуки, колонки, екрани);
- ✓ Wi-Fi високої швидкості;
- ✓ фліпчарти, маркери, стенди;
- ✓ систему кондиціонування та освітлення;
- ✓ сервісний інвентар (глечики, келихи, серветки, термоси, посуд).

7. Контроль якості проведення заходів

Контроль якості обслуговування здійснюється:

- ✓ менеджером із подій (event manager);
- ✓ черговим адміністратором готелю;
- ✓ анкетуванням учасників після заходу.

Основні критерії:

- ✓ відповідність послуг умовам договору;
- ✓ пунктуальність і точність виконання програми;
- ✓ рівень технічного забезпечення;
- ✓ культура обслуговування персоналу;
- ✓ оперативність вирішення непередбачуваних ситуацій.

8. Документація

Під час організації заходів ведеться така документація:

- ✓ заявка клієнта;
- ✓ договір на обслуговування;
- ✓ технічне завдання (setup form);
- ✓ план-схема залу;
- ✓ кошторис і рахунок-фактура;
- ✓ звіт про проведення заходу.

9. Висновки

У висновках студент повинен:

- охарактеризувати технологію підготовки конференцій та групових заїздів;

- описати взаємодію служб готелю;
- визначити основні вимоги до технічного забезпечення;
- показати роль контролю якості у формуванні ділової репутації готелю;
- зробити висновки щодо вдосконалення сервісу для ділових клієнтів.

Форма звіту

Письмова робота (6–8 сторінок) повинна містити:

- титульний аркуш;
- мету, завдання, вступ;
- опис етапів підготовки та проведення заходів;
- таблицю функцій служб готелю;
- приклад організаційного плану конференції;
- висновки.

Критерії оцінювання: повнота та глибина розкриття теми; знання етапів організації заходів; вміння описати взаємодію служб; використання прикладів, таблиць, схем; практичність висновків і пропозицій; мова, структура, оформлення.

Тема 9. Безпека проживання в готелі

Мета роботи

Надати студентам знання про систему організації безпеки проживання гостей у готелі, принципи функціонування служби безпеки, вимоги пожежної, технічної, санітарної та інформаційної безпеки. Сформувати практичні навички аналізу ризиків, розроблення заходів запобігання надзвичайним ситуаціям і створення безпечного середовища для гостей та персоналу.

Завдання

- Визначити складові системи безпеки готельного підприємства.
- Ознайомитися з видами ризиків, які можуть виникнути під час перебування гостей у готелі.
- Розглянути функції служби безпеки та порядок дій персоналу в екстрених ситуаціях.
- Вивчити правила пожежної, техногенної та санітарної безпеки.

- Ознайомитися з принципами забезпечення інформаційної конфіденційності гостей.

Методичні рекомендації до виконання

1. Поняття та значення безпеки в готельному господарстві

Безпека проживання – це сукупність організаційних, технічних і правових заходів, спрямованих на захист життя, здоров'я, майна та інформації гостей, а також на створення безпечних умов праці для персоналу. Рівень безпеки визначає репутацію готелю, впливає на кількість повторних відвідувань і довіру з боку гостей.

2. Основні складові системи безпеки готелю

- ✓ Фізична безпека – охорона об'єкта, контроль доступу, відеоспостереження.
- ✓ Пожежна безпека – системи сигналізації, евакуаційні виходи, інструктаж персоналу.
- ✓ Техногенна безпека – контроль стану інженерних мереж, ліфтів, вентиляції, електропостачання.
- ✓ Санітарно-гігієнічна безпека – забезпечення чистоти, контроль якості води та харчових продуктів.
- ✓ Інформаційна безпека – захист персональних даних гостей, безпечне використання інформаційних систем.
- ✓ Екологічна безпека – дотримання вимог з охорони навколишнього середовища, поводження з відходами.

3. Організаційна структура служби безпеки готелю

У великих готелях функціонує служба безпеки, яка підпорядковується генеральному директору. Типова структура може включати:

Таблиця 15

Організаційна структура служби безпеки готелю

Посада	Основні функції
Керівник служби безпеки	Координує роботу підрозділу, розробляє інструкції, проводить навчання персоналу.
Чергові охоронці	Контролюють доступ, патрулюють територію, здійснюють відеоспостереження.
Інженер із техногенної безпеки	Відповідає за технічний стан систем безпеки, перевірку пожежних засобів.
Черговий адміністратор	Координує дії персоналу під час надзвичайних ситуацій, інформує керівництво.

У малих готелях функції безпеки часто покладаються на адміністратора або зовнішню охоронну компанію.

4. Пожежна безпека

Пожежна безпека в готелі забезпечується комплексом організаційних і технічних заходів. Обов'язкові вимоги:

- ✓ наявність системи пожежної сигналізації та оповіщення;
- ✓ розміщення планів евакуації на кожному поверсі;
- ✓ щорічна перевірка пожежного обладнання;
- ✓ вогнегасники у коридорах, холах, технічних приміщеннях;
- ✓ навчання персоналу діям у разі пожежі.

Алгоритм дій при пожежі:

1. Сповістити пожежну охорону (101).
2. Активувати систему оповіщення.
3. Організувати евакуацію гостей.
4. У разі можливості – локалізувати осередок загоряння.
5. Зустріти рятувальників і надати їм інформацію.

5. Фізична безпека гостей

Забезпечується через:

- ✓ контроль доступу на територію готелю (через рецепцію або охорону);
- ✓ систему електронних замків у номерах;
- ✓ цілодобове відеоспостереження у громадських зонах;
- ✓ освітлення прилеглої території;
- ✓ наявність сейфів у номерах і на рецепції;
- ✓ інструктаж гостей щодо збереження особистих речей.

Особливу увагу слід приділяти безпеці дітей, осіб похилого віку та людей з інвалідністю.

6. Техногенна та електробезпека

Персонал готелю зобов'язаний:

- ✓ проводити щоденний огляд електроприладів і техніки;
- ✓ контролювати стан ліфтів, вентиляції, опалення, кондиціонування;
- ✓ мати журнал технічного обслуговування;
- ✓ повідомляти про несправності інженерну службу;
- ✓ не допускати перевантаження електромережі.

7. Санітарно-гігієнічна безпека

Гарантується дотриманням таких вимог:

- ✓ щоденне прибирання номерів і санвузлів із використанням дезінфекційних засобів;
- ✓ регулярне прання білизни та рушників при високій температурі;
- ✓ контроль чистоти вентиляційних систем;
- ✓ дотримання санітарних норм у ресторані, буфеті, барі;
- ✓ періодичний медичний огляд персоналу.

Усі господарські засоби повинні мати сертифікати відповідності та бути безпечними для здоров'я гостей.

8. Інформаційна безпека

В умовах цифровізації важливим аспектом є захист персональних даних гостей. Персонал повинен дотримуватися вимог Закону України «Про захист персональних даних». Основні правила:

- ✓ не розголошувати інформацію про гостей (номер кімнати, час перебування, контакти);
- ✓ забезпечити захист бази даних від несанкціонованого доступу;
- ✓ використовувати антивірусне програмне забезпечення;
- ✓ видаляти конфіденційну інформацію після завершення проживання гостя.

9. Дії персоналу під час надзвичайних ситуацій

Готель повинен мати план дій у разі надзвичайних ситуацій, який включає:

- ✓ схеми евакуації;
- ✓ порядок оповіщення гостей;
- ✓ розподіл обов'язків між співробітниками;
- ✓ інструкції для кожного типу інциденту (пожежа, витік газу, травмування, терористична загроза).

Кожен працівник проходить первинний та повторний інструктаж із безпеки, результати якого фіксуються у журналі.

10. Етика поведінки персоналу щодо безпеки гостей

- ✓ не залишати пост без чергування;
- ✓ дотримуватися конфіденційності;
- ✓ негайно реагувати на будь-які скарги або підозрілі ситуації;
- ✓ допомагати гостям у разі потреби медичної чи технічної допомоги;
- ✓ підтримувати спокій і професійність у кризових обставинах.

11. Висновки

У висновках студент має:

- пояснити структуру та складові системи безпеки готелю;
- охарактеризувати основні напрями забезпечення безпеки;
- описати алгоритм дій персоналу під час НС;
- визначити заходи, що підвищують рівень безпеки проживання;
- сформулювати власні пропозиції щодо удосконалення системи безпеки.

Форма звіту

Письмова робота (6–8 сторінок) повинна містити:

- титульний аркуш;
- мету, завдання, вступ;
- опис системи безпеки готелю (з таблицею складових);
- характеристику пожежної та фізичної безпеки;
- опис дій персоналу в НС;
- висновки.

Критерії оцінювання: повнота розкриття теми; знання складових системи безпеки; уміння описати дії персоналу в екстрених ситуаціях; використання практичних прикладів; висновки та пропозиції щодо удосконалення; оформлення, грамотність, логічність.

Тема 10. Енергозбереження й раціональне використання ресурсів у готельному господарстві

Мета роботи

Ознайомити студентів з основами організації енергозбереження та ефективного використання ресурсів у готельному комплексі. Сформувати практичні навички розрахунку витрат енергоресурсів, визначення показників енергоефективності, розроблення заходів щодо скорочення споживання енергії, води, тепла та матеріалів без погіршення якості послуг.

Завдання

- Вивчити принципи енергозбереження та ресурсоефективності в готелях.

- Ознайомитися з основними видами енергоносіїв і напрямками їх використання.
- Навчитися розраховувати питомі витрати енергоресурсів.
- Визначити шляхи економії електроенергії, тепла та води.
- Розробити рекомендації щодо впровадження енергозберігаючих технологій.

Методичні рекомендації до виконання

1. Загальні положення

Система енергозбереження в готельному господарстві – це сукупність організаційних, технічних і економічних заходів, спрямованих на раціональне використання енергетичних ресурсів (електроенергії, води, газу, тепла) і зменшення експлуатаційних витрат.

Основні принципи:

- ✓ економне споживання енергії без зниження комфорту гостей;
- ✓ облік і контроль енергоспоживання за зонами (номери, кухня, технічні приміщення);
- ✓ впровадження енергоефективного обладнання;
- ✓ використання відновлюваних джерел енергії.

2. Основні джерела споживання енергії в готелі

Електроенергія – освітлення, кондиціонування, побутова техніка, ліфти, системи вентиляції.

Теплова енергія – опалення, гаряче водопостачання, обігрів басейнів.

Водні ресурси – санітарно-гігієнічні потреби, пральня, полив території.

Газ – приготування їжі, нагрівання води, опалення.

3. Основні показники ефективності використання енергоресурсів

Для оцінки ефективності використовуються питомі показники споживання ресурсів, які розраховуються на одиницю площі або на одного проживаючого.

Питоме споживання електроенергії:

$$E = \frac{W}{N}, \text{ де} \quad (1)$$

E – питоме споживання електроенергії, кВт·год/гостя·доба або кВт·год/м²;

W – загальне споживання електроенергії за період, кВт·год;

N – кількість гостедіб або площа номерного фонду, м².

Питоме споживання теплової енергії:

$$Q = \frac{Q_{\text{заг}}}{A}, \text{ де} \quad (2)$$

$Q_{\text{заг}}$ – загальна кількість спожитої теплоти, Гкал;

A – опалювальна площа готелю, м².

Отримане значення порівнюють із нормативом для даного кліматичного регіону (для України – 0,15–0,25 Гкал/м² за опалювальний сезон).

Питоме споживання води:

$$V = \frac{V_{\text{заг}}}{N}, \text{ де} \quad (3)$$

$V_{\text{заг}}$ – загальний обсяг використаної води за період, м³;

N – кількість гостедіб.

Норма для готелів середнього класу – 200–300 літрів води на одну гостедобу.

Коефіцієнт енергоефективності (КЕЕ):

$$K_{\text{еє}} = \frac{E_{\text{факт}}}{E_{\text{норм}}}, \text{ де} \quad (4)$$

$E_{\text{факт}}$ – фактичне енергоспоживання;

$E_{\text{норм}}$ – нормативне значення.

Якщо $K_{\text{еє}} < 1$ – готель працює ефективно; якщо $K_{\text{еє}} > 1$ – є резерви для зниження споживання енергії.

4. Основні напрями енергозбереження

Освітлення:

- ✓ заміна ламп розжарювання на LED;
- ✓ використання датчиків руху в коридорах і службових зонах;
- ✓ зонування освітлення за функціональними ділянками.

Опалення та кондиціонування:

- ✓ встановлення терморегуляторів;
- ✓ автоматичне керування температурою залежно від завантаження готелю;
- ✓ утеплення фасадів і вікон;
- ✓ регулярна перевірка систем кондиціонування.

Водопостачання:

- ✓ встановлення змішувачів із обмежувачем потоку;
- ✓ повторне використання технічної води (наприклад, для поливу);

- ✓ моніторинг витрат за допомогою лічильників.

Використання альтернативних джерел енергії:

- ✓ сонячні колектори для підігріву води;
- ✓ теплові насоси;
- ✓ фотоелектричні панелі для часткового забезпечення електроенергії.

5. Алгоритм розрахунку енергоспоживання готелю

Зібрати дані про фактичне споживання енергії (з лічильників або рахунків). Розрахувати питомі показники за формулами 1–3). Порівняти результати з нормативами. Визначити найбільш енергоємні ділянки (наприклад, пральня, кухня, опалення). Запропонувати заходи з оптимізації споживання.

7. Організаційні заходи з енергозбереження

- ✓ призначення енергоменеджера або відповідальної особи за енергоефективність;
- ✓ створення енергетичного паспорта готелю;
- ✓ проведення регулярних енергоаудитів;
- ✓ мотивація персоналу до економного використання ресурсів;
- ✓ інформування гостей (екологічні таблички, програми “Save the Planet”).

8. Економічний ефект від енергозбереження

Зниження споживання енергії на 10–15% дозволяє:

- ✓ зменшити експлуатаційні витрати на 8–12%;
- ✓ скоротити викиди CO₂;
- ✓ підвищити рейтинг готелю за екологічними стандартами (Green Key, ISO 14001).

Формула економії коштів:

$$S = (E_{\text{до}} - E_{\text{після}}) \times C, \text{ де} \quad (5)$$

S – економія коштів, грн;

E_{до}, E_{після} – енергоспоживання до і після впровадження заходів, кВт/год;

C – тариф на електроенергію, грн/кВт/год.

9. Висновки

У висновках студент має:

- розкрити значення енергозбереження для готельного бізнесу;
- навести приклади ефективних технологій економії ресурсів;
- зробити розрахунки питомих витрат;

- оцінити потенціал економії та екологічний ефект;
- сформулювати рекомендації для конкретного типу готелю.

Форма звіту

Письмова робота (6–8 сторінок) повинна містити:

- титульний аркуш;
- мету, завдання, вступ;
- опис енергоспоживання готелю;
- таблиці або розрахунки за наведеними формулами;
- пропозиції щодо енергоефективності;
- висновки.

Критерії оцінювання: повнота розкриття теми; правильність розрахунків та пояснень формул; розуміння принципів енергозбереження; практичні пропозиції щодо зниження витрат; висновки з урахуванням економічного ефекту; логічність, грамотність, оформлення.

Увага!!! Титульні аркуші виконуються не до кожної роботи окремо, а до кожного розділу. Тобто, звіт буде містити 2 титулі аркуші до розділу 1 і 2, оформлені відповідно до додатку 1.

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЧЕРНІГІВСЬКИЙ КОЛЕГІУМ»
ІМЕНІ Т. Г. ШЕВЧЕНКА**

ЗВІТ

**З виконання самостійної роботи
з дисципліни Готельно-ресторанна справа й технологія продуктів ресторанного
господарства
розділ: Ресторанна справа й технологія продуктів ресторанного господарства**

Виконав (ла) студент(ка) групи_____

Перевірив(ла)

ПІБ викладача

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЧЕРНІГІВСЬКИЙ КОЛЕГІУМ»
ІМЕНІ Т. Г. ШЕВЧЕНКА**

ЗВІТ

**З виконання самостійної роботи
з дисципліни Готельно-ресторанна справа й технологія продуктів ресторанного
господарства
розділ: Готельна справа**

Виконав (ла) студент(ка) групи_____
Перевірив(ла)
ПІБ викладача

Чернігів – рік

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Стахмич Т. М., О. М. Пахолюк. Кулінарна справа. Технологія приготування їжі: навч. посібник. Київ, 2020. 280 с.
2. Шуміло, Г.І. Технологія приготування їжі: навч. Посібник. Ужгород, 1999. 556 с.
3. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посібник. Київ, 2009. 342 с.
4. Абельмас Н. В. Українська кухня. Найсмачніші страви на святковому столі: навч. посібник: Донецьк, 2014. 368 с.
5. Архіпов, В. В., Іванникова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: навч. посібник. Київ, 2008. 384 с.
6. Левицька І. В., Корж Н. В., Онищук Н. В. Готельна справа: навч. посібник. Вінниця, 215. 580 с.
7. Машкова О., Дуга В., Пасенко Н. Зелені ідеї Zero Waste & Climate Friendly в HoReCa: українські бізнеси: навч. посіб. Херсон – Кропивницький, 2023. 55 с.
8. Банько В. К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посібник. Донецьк, 2008. 328 с.
9. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посібник. Київ, 2002. 358 с.
10. Нестерчук І. К., Тищенко С. В., Чернишова Т. М., Шевчук Б. Л., Осіпчук А. С. Технологія готельної справи: навч. посібник. Житомир, 2019. 223 с.
11. Якименко-Терещенко Н. В. та ін. Готельно-ресторанна справа: бакалаврський курс. Частина 1: навч. посібник. Харків, 2022. 550 с.