

**Відокремлений структурний підрозділ
«Харківський торговельно-економічний фаховий коледж
Державний торговельно-економічний університет»**

З В І Т

Назва практики	<u>Практична підготовка : виробнича практика 2</u>
Циклова комісія	<u>Харчових технологій та готельно-ресторанної справи</u>
Галузь знань	<u>24 «Сфера обслуговування»</u>
Спеціальність	<u>241 Готельно-ресторанна справа</u>
Освітньо-професійна програма	<u>Готельно-ресторанна справа</u>
Прізвище, ім'я, по батькові здобувача	<u>Кондаков Арсен Олександрович</u>
Курс, академічна група	<u>3 курс, ГРБ-22</u>

Календарний графік проходження виробничої практики

№		Тижні проходження практики			Відмітка про виконання
		1	2	3	
1	Оформлення на практику, знайомство з інфраструктурою закладу. Інструктаж з техніки безпеки	+			виконано
2	Характеристика закладу ресторанного господарства як суб'єкта підприємницької діяльності. Типова характеристика закладу ресторанного господарства	+			виконано
3	Організація виробничого процесу на підприємстві: - організація роботи складського та тарного господарства; - організація роботи заготівельних цехів, доготівельних цехів	+			виконано
4	Вивчення організації контролю якості кулінарних напівфабрикатів, готових страв і виробів	+			виконано
5	Аналіз наявності технологічних ліній, технічного оснащення окремих технологічних операцій і процесу в цілому		+		виконано
6	Технологія обслуговування: - технологія подачі страв; - технологія обслуговування банкетів та прийомів. - види посуду, столових приборів, білизни; - види сервіровки столів		+		виконано
7	Вивчення та аналіз ефективності системи виробничого контролю якості: вхідного, операційного, вихідного		+		виконано
8	Ознайомлення з стандартом поведінки працівників закладів ресторанного господарства. Нормування праці			+	виконано
9	Виконання індивідуального завдання			+	виконано
10	Написання та оформлення звіту			+	виконано

Керівник практики
від коледжу



Тетяна МІРОШНИЧЕНКО
ім'я, прізвище

ЗМІСТ

Вступ	4
1. Загальна характеристика бази практики	5
2. Організація роботи складського та тарного господарства	7
3. Система технологічного процесу закладу ресторанного господарства ресторану «Дубровський».....	10
4. Організація обслуговування споживачів в закладі ресторанного господарства	14
5. Індивідуальне завдання	18
Висновки	21
Список використаних джерел	22
Додатки	23

ВСТУП

Виробнича практика є важливим етапом освітньо-професійної підготовки здобувачів вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» та спрямована на формування професійних умінь і навичок, необхідних для успішної роботи в реальних умовах функціонування підприємств сфери гостинності.

Метою практики є поєднання теоретичних знань, отриманих у процесі навчання, з практичною діяльністю на базі закладу ресторанного господарства, набуття досвіду роботи в колективі, поглиблення розуміння виробничих процесів, організації обслуговування споживачів, технології приготування страв, управління підприємством тощо.

Програма практики передбачає всебічне ознайомлення з діяльністю підприємства, його структурними підрозділами, торговельно-виробничими процесами, організацією складського господарства, заготівельними та доготівельними цехами, санітарно-гігієнічними вимогами, асортиментом продукції, системами контролю якості та обслуговуванням гостей у залі. Крім того, практика спрямована на розвиток професійної відповідальності, вміння приймати рішення у виробничих ситуаціях, удосконалення навичок комунікації з гостями, використання інформаційних технологій у сфері обліку, планування та контролю.

Проходження практики у ресторані «Дубровський» дозволило здобути досвід роботи в умовах закладу ресторанного господарства, набути практичних навичок у сфері виробництва та обслуговування, здійснити аналітичну оцінку внутрішніх процесів підприємства, а також виявити напрями для удосконалення його діяльності. Отримані результати стали основою для виконання індивідуального завдання практики та підготовки пропозицій з підвищення ефективності роботи ресторану.

1 Загальне знайомство з підприємством – ресторан «Дубровський»

Успішна робота ресторану залежить від декількох факторів. Як і будь-яка складна система, ресторан починається з задуму його засновників та закінчується контролем функціонування закладу.

Ресторан передбачає високий рівень комфорту, широкий асортимент страв та напоїв, інтер'єр у художньому виконанні, досконалу подачу страв та напоїв, відповідну організацію обслуговування та відпочинку.

В Харкові працюють близько 1,6 тисяч сучасних ресторанів, барів, піцерій та кафе на будь-який смак і гаманець: від недорогого швидкого харчування до вишуканої французької кухні; від екзотичних китайських і японських страв до традиційної української кухні.

Одним із сучасних ресторанів є ресторан «Дубровський» розташований на околиці міста Харкова та забезпечує зручне розташування як для місцевих жителів, так і для туристів та бізнес-клієнтів (рис. 1). Заклад функціонує на правах приватної власності та належить до типу повносервісного ресторану, який поєднує традиційний інтер'єр із класичною системою обслуговування.



Рисунок 1 – Ресторан «Дубровський»

Загальна місткість ресторану становить 80 посадкових місць. Заклад орієнтований на різні категорії споживачів: індивідуальних відвідувачів, сім'ї, туристичні групи, організаторів святкових і ділових заходів. Середній ціновий сегмент робить ресторан доступним для широкого кола споживачів, а класична українська кухня з елементами європейської додає привабливості в умовах

конкурентного ринку.

Організаційно-правова форма закладу – фізична особа-підприємець (ФОП). Головною метою діяльності є забезпечення якісного харчування гостей, створення комфортної атмосфери для відпочинку та святкувань, а також формування позитивного іміджу закладу на ринку ресторанних послуг.

Основні завдання ресторану включають: зростання обсягів реалізації, підтримання високих стандартів обслуговування, оновлення меню з урахуванням побажань споживачів та вдосконалення технологій виробництва.

Основним видом діяльності ресторану є організація харчування на базі стаціонарного закладу. Додатково надаються послуги з проведення банкетів, фуршетів, корпоративних заходів, можливість попереднього замовлення страв, доставка обідів. Обслуговування здійснюється офіціантами за традиційною формою з елементами індивідуального підходу.

Структурно-технологічна схема організації виробництва охоплює такі основні підрозділи: складське господарство, заготівельні цехи (овочевий, м'ясний, рибний), доготівельний цех, мийні, зал обслуговування з баром, підсобні та санітарно-побутові приміщення. Заклад ресторанного господарства організовано за потоково-цеховим принципом із чітким розмежуванням функціональних зон, що відповідає вимогам ДБН В.2.2-25:2009 щодо закладів громадського харчування.

Склад приміщень ресторану передбачає чітке функціональне зонування: виробнича зона – обладнана згідно з сучасними вимогами техніки безпеки та санітарії. Площі виробничих цехів відповідають нормативам, розміщення обладнання забезпечує дотримання санітарно-гігієнічних норм, зручність переміщення сировини та готової продукції. Санітарні вузли, гардеробні для персоналу та підсобні приміщення облаштовані відповідно до ДБН і стандартів НАССР.

Зал обслуговування, бар, літня веранда – оформлені у класичному стилі з використанням дерева, декоративних елементів та теплої колористики (рис. 2).

Таким чином, ресторан «Дубровський» є типовим прикладом середнього за масштабами повносервісного закладу ресторанного господарства, який

гармонійно поєднує гастрономічну традицію з сучасними стандартами сервісу. Обрана база практики дала змогу ознайомитись із усіма основними аспектами організації роботи ресторанного підприємства та застосувати отримані теоретичні знання на практиці.



Рисунок 2 – Інтер'єр ресторану «Дубровський»

2 Організація роботи складського та тарного господарства підприємства харчування

Організація постачання продовольчих товарів передбачає організацію системи забезпечення підприємства харчування сировинними ресурсами й організацію його власної служби матеріально - технічного забезпечення.

Матеріально-технічне забезпечення закладу матеріальними ресурсами включає виконання наступних функцій:

- заготовляння та доставка сировини;
- складування й забезпечення її схоронності;
- обробка й підготовка сировини до виробничого споживання;
- управління забезпеченням.

Для ефективної й ритмічної роботи закладу організовано завезення товарів з різних джерел. Порядок і строки приймання продуктів установлено відповідними інструкціями.

Продукти приймають за кількістю і якістю. Фактичні дані зіставляють з даними, зазначеними в транспортних і супровідних документах. Якщо супровідних документів не має, фактичну наявність продуктів оформляють

актом. Залежно від способу упаковки продукти за кількістю приймають в один або два етапи.

Продукти, що надійшли у відкритій тарі (м'ясо, риба, овочі, гастрономічні товари, хлібобулочні вироби), приймають у момент надходження, їх переважують або перераховують. Продукти, що надійшли в тарі (мішках, бочках, ящиках), приймають в два етапи: спочатку за кількістю місць або масою брутто, а потім за кількістю одиниць в середині упаковки і масою нетто. Продукти у стандартній і непошкодженій тарі не переважують, визначаючи масу за маркуванням на тарі.

Чисту масу продуктів визначають, переважуючи їх без тари. Проте деякі продукти (оселедці, соління, масло та ін.) не можливо відразу вивільнити з тари. В цьому разі перевіряють масу брутто кожного місця. Масу продуктів установлюють, віднімаючи від маси брутто масу тари, зазначену на трафареті і в супровідному документі. Чисту масу продуктів визначають після вивільнення і переважування тари. При виявленні різниці між фактичною масою тари і зазначеною в документі або на трафареті складають акт на зважування тари і виставляють претензію постачальнику (не пізніше ніж через 10 днів з моменту надходження продуктів). Остаточо продукти за кількістю приймають одночасно з відкривання тари, але при цьому не повинні бути перевищенні встановлені строки приймання.

Продукти, які постачаються в ресторан «Дубровський», що швидко псуються, приймають протягом 24 год., решту продукції – протягом 10 днів.

Товари за якістю приймають органолептично при надходженні продукції у відкритій тарі, а також при відкриванні тари в установленні строки приймання. При цьому перевіряють відповідність товару стандартам, технічним умовам, комплектність, строки реалізації продукції, що швидко псуються і напівфабрикатів, якість тари, упаковки, маркування і відповідність фактичних даних даним, зазначеним у супровідних документах, які посвідчують якість продуктів.

Для забезпечення безперебійного виготовлення і реалізації кулінарної продукції у визначеному асортименті ресторан має певний запас продуктів.

Величина запасів продуктів, що швидко псуються (м'ясо, риба, птиця та ін.) не перевищують 3-денної реалізації, овочів і картоплі – 15-денної. Молоко, молочні продукти, н/ф і хліб завозять в ресторан «Дубровський» щодня. Ресторан здійснює закупку продуктів щоденно, в гіпермаркетах МЕТРО, РОСТ та за необхідністю на продовольчому ринку.

Для короткочасного зберігання продуктів і н/ф в ресторані виділені складські приміщення: холодильні камери і склади для овочів, сухих продуктів (табл. 1).

Таблиця 1

Умови і терміни зберігання сировини та напівфабрикатів

Приміщення для зберігання, холодильне устаткування	Температура зберігання, °С	Відносна вологість, %	Термін зберігання	Вимоги до якості продуктів
Морозильна камера	-18	60	Відповідно маркуванню на сертифікаті	Температура повинна співпадати із вимогами
Холодильна камера	-4 - -8	70	Відповідно маркуванню на сертифікаті	Без сторонніх запахів, збереження якості
Холодильник	до 8	75	Відповідно маркуванню на сертифікаті	Без сторонніх запахів

Холодильні та морозильні камери призначені для зберігання запасу охолоджених і заморожених продуктів, напівфабрикатів та готових страв в закладах ресторанного господарства.

У ресторані «Дубровський» є кілька холодильних камер: м'ясна, рибна, молочно-жирова, гастрономічна, для фруктів і зелені. Продукти зберігають в тарі і потрібно особливо дотримуватись правил товарного сусідства різних продуктів, яке впливає на їхню якість при зберіганні. Не зберігаються разом продукти, що

мають різкий запах (оселедець, сири, копчені вироби, прянощі), з продуктами які легко поглинають запах (вершкове масло, хліб, борошно), або вологі продукти з сухими гігроскопічними (цукор, сіль, сухе молоко), сировину і готову продукцію. Щоб продукти в ресторані зберігались довго та були придатними до споживання, дотримуються певних температур, вологості та терміну зберігання, які є різними для різних продуктів. Також в ресторані дотримуються вимог і правил санітарії і гігієни.

При зберіганні в продуктах відбуваються фізичні, хімічні, біохімічні і біологічні процеси, які в разі недодержання режиму і правил зберігання негативно впливають на якість продуктів.

Рациональне й економне використання матеріально-технічних і трудових ресурсів ресторану спрямоване на зниження рівня витрат, дозволяє підвищити ефективність виробництва в цілому без додаткових вкладень.

3 Система технологічного процесу закладу ресторанного господарства ресторану «Дубровський»

Матеріальною основою будь-якого технологічного процесу є взаємодія людини з об'єктом праці або споживання, що впливає на просторову організацію робочого місця. Для приготування страв (доготівельний цех) в ресторані «Дубровський» існують виробничі лінії.

В головному цеху устаткування розміщене паралельними лініями. По правій стороні стіни встановлене теплове устаткування, а по лівій стороні розташовані робочі місця для підготовки продуктів до теплової обробки. Зверху встановлене вентиляційне обладнання.

Характер виконуваних функцій впливає на формування груп приміщень у загальній виробничо-торговій структурі підприємства, на яку, у свою чергу, впливають наступні фактори: асортимент кулінарної продукції, напівфабрикатів, ступінь їхньої готовності, обсяг виробництва і реалізації, місткість залів, наявність відділень для дієтичного харчування й ін., що і визначають характер технологічного процесу – основи проектування будь-якого виробничого

підприємства, у тому числі підприємства ресторанного господарства. Ряд послідовних операцій, які потрібно провести з продуктами, щоб довести їх до стану, придатного до споживання, називається технологічним процесом.

Відповідно до технологічного процесу виробництва продукції і її реалізації проєктують окремі функціональні групи приміщень, що здійснюють однотипні чи доступні для об'єднання робочі операції (наприклад, група приміщень для прийому і збереження продуктів; виробничих приміщень; приміщень для споживачів; службових і побутових приміщень; технічних приміщень) (додаток А).

Цехи організують для виробництва продукції певного асортименту або виконання тієї чи іншої стадії технологічного процесу. Ресторан «Дубровський» складається з торговельних приміщень, заготівельного та доготівельного цехів. Оскільки ресторан спеціалізується на напівфабрикатах, то спеціалізований цех відсутній, за рахунок чого збільшується площа для заготівельного цеху.

Цех – це відокремлена складова частина підприємства, в межах якої виготовляється продукція визначеного асортименту відповідно до виробничої програми. Залежно від потужності ресторану й спроможності цехів в них виділяють виробничі відділення, технологічні (поточні) лінії, в межах яких укомплектовуються спеціалізовані й універсальні робочі місця.

Для виконання певних технологічних операцій з приготування напівфабрикатів або готових страв у цеху організують робочі місця.

Робоче місце – це ділянка виробничої площі цеху, на якій розміщене обладнання (механічне, теплове, холодильне, немеханічне, ваговимірювальне), інвентар, інструменти пристрої, посуд, тара, необхідні працівникові для виконання окремих технологічних операцій.

Овочевий цех призначений для обробки картоплі, корнеплодів, капусти, сезонних овочів, зелені та виготовлення напівфабрикатів: сирію очищеної картоплі, свіжих очищених корнеплодів та цибулі, зачищеної капусти оброблених корінців та зелені.

Виробничий процес в цеху механізований. Цех обладнано картоплечисткою, виробничими столами, мийкою для овочів, спеціальними стелажми. На робочих

місцях використовують інвентар, пристрої, тару.

Технологічний процес обробки овочів складається з таких послідовних операцій: сортування і калібрування, миття, обчищення, промивання, нарізування. Сортування і калібрування сприяють раціональному використанню овочів для приготування страв, зменшують кількість відходів при механізованій обробці. При сортуванні видаляють сторонні домішки, пошкоджені домішки. Сортують за ступенем достигання, якістю. Калібрують овочі за розміром. Ці операції здійснюють вручну. Щоб зняти з поверхні овочів залишки землі та піску, раціонально використати відходи їх миють. Обчищають овочі з метою видалення тих частин, що не придатні до вживання або мають понижено харчову цінність. Обчищають їх у картоплечистці. Після обчищення механічним способом овочі дочищають вручну ножами жолобковим або з коротким лезом. Промивають обчищені овочі у холодній воді (у ваннах), щоб видалити залишки бруду. Нарізують (подрібнюють) овочі для того, щоб надати їм певної форми. Це сприяє рівномірному прогріванню і одночасному доведенню до готовності різних видів овочів, які підлягають тепловій обробці разом, поліпшує зовнішній вигляд і смак страви. Нарізують овочі механічним способом або вручну.

М'ясо-рибний цех В цьому цеху передбачають окремі ділянки для обробки м'яса, риби та птиці. Згідно санітарних вимог, м'ясо-рибний цех розміщено так, щоб не порушувалась послідовність технологічного процесу обробки м'яса та риби, щоб була можливість дотримання санітарно гігієнічних вимог. В цеху передбачено холодильні шафи. В цеху також розміщено: ванну для розморожування риби, м'яса та птиці, виробничі столи, м'ясорубку, ваги.

Кулінарна обробка м'яса включає такі операції: розморожування, зачищення забруднених місць і видалення клейма, обмивання, обсушування, розрубання туші на частини, обвалювання, жилкування і зачищення від сухожилків, надлишку жиру і грубих плівок, приготування напівфабрикатів.

М'ясо розморожують на повітрі у спеціальних камерах у такому вигляді, в якому воно надійшло на підприємство (тушами, пів тушами, четвертинами). Його підвішують на гаки так, щоб воно не торкалося підлоги, стін і між собою.

Обсушування м'яса здійснюють з метою запобігання розмноженню

мікробів, а також тому, щоб м'ясо при розбиранні не ковзало на дошці в руках працівника. М'ясо можна обсушувати чистою бавовняною тканиною.

У м'ясному цеху виділяють три технологічні лінії: для розрубання туш, обвалювання, зачищення, жилкування і сортування м'яса; приготування напівфабрикатів порціонними і дрібними шматочками; приготування н/ф із січеного м'яса.

Після розрубання, відокремлені частини туші подають на робоче місце для обвалювання м'яса – відокремлення м'якоті від кісток. На робочому місці встановлено виробничий стіл, на поверхні якого є штир для закріплення обробної дошки. Під час обвалювання м'яса використовують ножі для обвалювання (великий і малий). Обвалювання м'яса здійснюють вручну.

Для приготування напівфабрикатів із січеної натуральної і котлетної маси встановлено м'ясорубку і універсальний привід. Напівфабрикати формують вручну на виробничому столі. Використовують ваги настільні циферблатні для контролю виходу н/ф, обробну дошку, панірувальний ніж і тару для січеної маси і для н/ф.

У м'ясо-рибному цеху розміщують ванну для розморожування мороженої і вимочування солоної риби, стелаж для розморожування риби, столи для обробки риби і приготування напівфабрикатів, м'ясорубку.

Морожену рибу розморожують на повітрі та у воді. На повітрі розморожують осетрову, брикети рибного філе, велику рибу з кістковим скелетом, а у воді – дрібну і середніх розмірів рибу.

Обробляють рибу вручну. Для цього організують робоче місце, де встановлюють виробничий стіл, на якому розміщують обробну дошку з маркуванням «РС» (риба сира), шкребки для обчищення луски, ножі кухарської трійки (середній – для видалення плавників, малий – для потрошіння, великий і середній – для відокремлення голів).

Процес обробки риби, при використанні її цілою, складається з таких операцій: розморожування мороженої риби, обчищення луски, видалення плавників, зябер, очей, нутрощів, промивання.

4 Організація обслуговування споживачів в закладі ресторанного господарства

Обслуговування гостей у ресторані «Дубровський» – це складний, багаторівневий процес, що поєднує стандартизовані процедури, індивідуальний підхід до кожного відвідувача, високий рівень сервісу, професіоналізм персоналу та дотримання етикету в усіх деталях. Такі заклади мають за мету не лише задовольнити потреби споживача в їжі, а й створити для нього емоційно комфортне середовище, підвищити рівень лояльності та сформувати позитивний імідж ресторану.

У повсякденному режимі робота ресторану починається з ретельної підготовки до обслуговування. Це включає перевірку стану залу, сервірування столів відповідно до прийнятого стандарту, підготовку посуду, столової білизни, квіткових композицій, а також організацію робочого простору офіціантів і барменів. Сервіровка відповідає тематиці закладу й заявленому рівню (рис. 3).



Рисунок 3 – Підготовка торгового залу до обслуговування

Особливу увагу приділяють зустрічі гостя – це перший контакт, який формує загальне враження. У ресторані гостей зустрічає хостес або адміністратор, які вітаються, супроводжують до столу, надають меню. При цьому важливо не лише дотримання етикету, але й психологічна чуйність: персонал розпізнає очікування гостя та пропонує оптимальні рішення, створюючи враження персоналізованого сервісу.

Офіціанти у ресторані виконують більше, ніж просто функцію подачі страв – вони є консультантами, комунікаторами і носіями фірмового стилю закладу. Вони знають склад і технологію приготування страв, компетентні у питаннях сумісності напоїв та страв, володіють іноземними мовами на базовому рівні, досконало володіють нормами сервірування та технікою подачі. Особливості повсякденного обслуговування також включають у себе вміння працювати за різними системами.

Важливою складовою повсякденного обслуговування є підтримання високої санітарно-гігієнічної культури. У ресторані контроль за чистотою столів, туалетних кімнат, станом посуду та інвентарю здійснюється не лише адміністрацією, а й самими членами персоналу в межах своїх обов'язків. Офіціанти охайно одягнені, з дотриманням дрес-коду, приязно налаштовані та стримані у поведінці.

У повсякденному режимі ресторану «Дубровський» також реалізуються програми лояльності, бронювання столів, обслуговування гостей із особливими побажаннями (вегетаріанське меню, дієтичне харчування, страви без алергенів), організовується сервіс у VIP-зонах, або обслуговування іноземних клієнтів з урахуванням мовних і культурних особливостей.

Ще одним важливим аспектом є використання сучасних інформаційних технологій. У ресторані застосовуються електронні системи управління обслуговуванням (POS-системи), планшети для замовлення страв, QR-меню, аналітика вподобань клієнтів тощо. Це підвищує швидкість обслуговування, зменшує ймовірність помилок та надає змогу персоналу більше часу приділяти безпосередньому контакту з гостем.

Організація банкетного обслуговування у ресторані вищої категорії є одним із найскладніших і водночас найвідповідальніших видів ресторанного сервісу, оскільки саме банкет найчастіше формує у гостей загальне враження про рівень закладу. Банкет у такому ресторані – це не просто подача страв за замовленням, а ретельно продуманий захід, який передбачає індивідуальний підхід, вивірену логістику, чітку організацію обслуговування, естетику та виняткову якість сервісу.

Організація проведення та обслуговування банкетів у ресторані «Дубровський». Процес організації банкету починається з прийому замовлення. Гість або представник замовника звертається до адміністрації ресторану особисто або дистанційно (телефоном, через сайт або соціальні мережі). Адміністратор фіксує ключові параметри: дату і час заходу, кількість гостей, привід (весілля, ювілей, діловий прийом тощо), бюджет, побажання до оформлення залу, меню, музичного супроводу, додаткових послуг. На цьому етапі замовнику надається професійна консультація щодо оптимального формату заходу (банкет з повним обслуговуванням, фуршет, банкет-коктейль, банкет з частковим обслуговуванням тощо), підбору страв і напоїв, а також термінів остаточного затвердження замовлення.

Після узгодження деталей з клієнтом складається договір на проведення банкету, в якому чітко прописуються обов'язки сторін, терміни, вартість, авансування та штрафні санкції у разі відмови. Складається банкетне меню, що погоджується із замовником. Меню зазвичай включає 3-5 змін страв, широкий асортимент закусок, основних гарячих страв, десертів, алкогольних та безалкогольних напоїв. До меню часто додається окрема лінія страв для гостей з особливими побажаннями (вегетаріанське, дієтичне, дитяче меню).

Наступним етапом є організаційно-підготовчі роботи, що передбачають:

- оформлення залу відповідно до тематики банкету (флористика, текстиль, освітлення);
- підготовку столів та стільців (розміщення відповідно до схеми обслуговування: круглі столи, П-подібна форма, Т або «шаховий порядок») (рис. 4);
- сервірування згідно з банкетним меню (використовується повна сервіровка з порцеляновим посудом, багатокomпонентними приборами, бокалами для кожного виду напою);
- узгодження з кухнею логістики подачі страв: черговість, час виходу, температурний режим.

Персонал, що обслуговує банкет, підбирається з найдосвідченіших працівників ресторану. Офіціанти проходять інструктаж, розподіляються по

секторах, визначаються старші за столами або зонами. У випадку особливо великих заходів запрошуються додаткові офіціанти або шефи обслуговування. На висококласному банкеті кожен офіціант обслуговує не більше 8-10 гостей.



Рисунок 4 – Сервірування банкетних столів

Процес обслуговування під час банкету проходить за чітко визначеним сценарієм:

Зустріч гостей – з подачею аперитивів, закусок, напоїв (у зоні welcome або у залі).

Основна подача страв – відповідно до затвердженого меню з урахуванням інтервалів та зміни приладів.

Контроль за станом столів – офіціанти регулярно змінюють використані тарілки, оновлюють напої, консультують гостей.

Подача десерту та гарячих напоїв – часто супроводжується урочистими моментами (винос торта, подяки тощо).

Завершення обслуговування – підбиття рахунку, обговорення відгуків, вручення бонусів або сертифікатів.

Після завершення заходу проводиться заключна робота – прибирання залу, інвентаризація, оформлення внутрішньої звітності, обробка відгуків замовника. Якщо все пройшло на високому рівні, ресторан отримує не лише прибуток, а й додаткову цінність у вигляді рекомендацій та повторних замовлень.

Таким чином, обслуговування в ресторані є результатом злагодженої роботи усіх підрозділів – від кухні до залу – і спрямоване не лише на якісну

подачу їжі, а й на створення повноцінного сервісного продукту з високим емоційним ефектом. Професійне обслуговування, культура спілкування, дотримання стандартів і увага до деталей – усе це перетворює звичайний обід чи вечерю на приємну подію, яка формує позитивне враження про заклад і мотивує гостя повернутися знову.

5 Індивідуальне завдання. Доцільність та переваги встановлення хосперу в ресторані «Дубровський»

В умовах високої конкуренції на ринку ресторанного господарства та зростаючого попиту на автентичні, смачно приготовлені страви з яскраво вираженим ароматом, встановлення хосперу (Josper) у ресторані «Дубровський» є доцільним інноваційним рішенням.

Хоспер – це професійна піч-гриль на твердому паливі (деревному вугіллі), яка поєднує властивості традиційного гриля та закритої жарильної шафи. Таке обладнання широко використовується у провідних європейських та українських ресторанах преміум- і середнього класу, що прагнуть виділитися завдяки унікальному смаку та подачі страв.

Це обладнання забезпечує приготування соковитих, ароматних страв із характерною хрусткою скоринкою, яка неможлива при звичайному обсмажуванні на сковороді чи в духовці. Завдяки закритій камері хосперу, продукти готуються швидше, не пересушуються, зберігаючи соковитість і натуральний смак. Особливістю хосперу є також те, що страви набувають легкого «димного» присмаку, який є улюбленим серед поціновувачів традиційної кухні.

Встановлення хосперу дозволить:

- розширити меню за рахунок нових позицій (гриль-стейки, овочі на вугіллі, риба, бургер-пательні тощо);
- підвищити якість готової продукції, завдяки високій температурі (до 350-400 °С) та рівномірній термічній обробці;
- залучити нову аудиторію – поціновувачів м'яса на вугіллі та рестораних «фішок»;

- оптимізувати процеси приготування: хоспер замінює кілька одиниць обладнання (гриль, духовку, жарильну шафу);
- підвищити середній чек закладу за рахунок нових, ексклюзивних позицій у преміум-сегменті меню;
- створити маркетингову перевагу – використання хосперу можна позиціонувати як унікальність ресторану (зробити відкриту зону приготування, гастро-шоу, дегустації).

Варто зазначити, що на тлі повернення інтересу до «живої» кухні, локальних продуктів і відкритих способів приготування, впровадження хосперу буде не лише технічним оновленням кухні, а й елементом оновлення іміджу ресторану «Дубровський». Це дасть змогу поєднати традиційні українські рецепти з сучасними кулінарними трендами, зберігаючи національний характер закладу та водночас демонструючи його розвиток і актуальність.

Для організації повноцінної лінії приготування страв на хоспері у ресторані необхідно здійснити комплекс технічних і організаційних заходів, які забезпечать ефективне та безпечне функціонування цього виду професійного обладнання.

Перш за все, потрібно підібрати модель хосперу, яка буде відповідати потребам ресторану за обсягами виробництва, площею кухні та бюджетом. Бажано віддавати перевагу брендам з високою репутацією, наприклад: Jospet, Кора, Movilfrit.

При виборі хосперу слід також врахувати: місткість (розмір робочої камери); тип завантаження та тип регулювання тяги; енергоефективність (витрати вугілля); можливість інтеграції з витяжкою; наявність додаткових аксесуарів (решітки, гастроємності, зольник тощо).

По друге, оскільки хоспер працює на твердому паливі (вугіллі) необхідно облаштувати вентиляційну систему, для цього необхідно: встановити витяжний зонт з жиро- та жарозахистом над хоспером; під'єднати зонт до потужної витяжної системи з окремим каналом; передбачити фільтрувальний блок або іскрогасник (відповідно до норм пожежної безпеки); забезпечити подачу свіжого повітря (приток) для стабілізації циркуляції.

Під хоспер виділяється окрема теплова зона на кухні, яка має бути:

- відокремлена від зон холодної обробки;
- обладнана вогнетривкою плиткою або металевими захисними екранами;
- забезпечена належною термостійкістю меблів поблизу.

По-третє, щоб організувати ефективну лінію приготування, необхідно встановити: робочі столи з нержавіючої сталі біля хосперу (для підготовки страв); марміти або теплові лампи для тимчасового збереження гарячих страв перед подачею; посуд для грилю: металеві решітки, гастроємності, пательні; контейнери для маринадів, спецій, соусів; шафу для зберігання вугілля, ізольовану згідно з пожежними вимогами. Підбір обладнання та інвентарю наведено в Додатку Б.

Не менш важливим питанням є навчання кухарів та персоналу кухні роботі з хоспером для цього потрібно:

- пройти інструктаж з техніки безпеки;
- навчити регулювати температуру тягою;
- навчити правильному завантаженню вугілля та очищенню хосперу;
- освоїти техніку приготування страв: м'ясо *medium rare*, риба з гриль-скоринкою, овочі без підгоряння тощо.

Організація лінії приготування на хоспері в ресторані «Дубровський» потребує комплексного підходу: від технічної підготовки кухні до навчання персоналу й оновлення меню. Проте така інвестиція є виправданою: вона дозволяє підвищити гастрономічну привабливість закладу, вирізнитися серед конкурентів і задовольнити запит сучасного гостя на страви з «живим» вогнем, димом і справжнім смаком.

Висновки

У результаті проходження виробничої практики в ресторані «Дубровський» м. Харків було досягнуто основних цілей та завдань практичної підготовки здобувача освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Практика дозволила поглибити та закріпити теоретичні знання, отримані під час навчального процесу, і набути важливих професійних навичок у сфері організації ресторанного обслуговування, технології виробництва кулінарної продукції, комунікації з клієнтами, дотримання санітарно-гігієнічних норм та стандартів сервісу.

Я ознайомився зі структурою та організацією роботи ресторанного підприємства, його виробничими, складськими, обслуговуючими підрозділами, принципами внутрішньої взаємодії персоналу, розподілом обов'язків між співробітниками, а також технологічними процесами підготовки та подачі страв. Було проаналізовано асортимент продукції ресторану, технологічну документацію, організацію робочих місць у заготівельних та доготівельних цехах, а також особливості обслуговування гостей у залі.

Практична діяльність у закладі надала можливість спостерігати та брати участь у процесах обслуговування індивідуальних і групових гостей, банкетних заходів, роботи на посаді дублера офіціанта, ознайомитися з функціями адміністратора, а також зрозуміти специфіку щоденного ресторанного сервісу у закладі вищого рівня. Значну увагу було приділено якості обслуговування, злагоженості дій персоналу, стандартам комунікації з клієнтом, роботі за системою «à la carte» та у форматі попереднього замовлення.

Важливим результатом практики стало формування навичок самоорганізації, відповідальності за результати виконаної роботи, гнучкості у вирішенні виробничих ситуацій та дотримання професійної етики. Крім того, під час практики було виконано індивідуальне завдання з аналізу та удосконалення окремого напрямку діяльності підприємства.

Отже, виробнича практика в ресторані «Дубровський» сприяла розвитку фахових компетентностей, дозволила застосувати теоретичні знання на практиці та отримати цінний професійний досвід, необхідний для подальшого працевлаштування та успішної реалізації в галузі готельно-ресторанного бізнесу.

Список використаних джерел

1. Ресторан «Дубровський». [Назва з екрану].
<https://tipmymenu.com/uk/kharkiv/restaurant/dubrovskyy>
2. Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281-2004. [Чинний від 2004-07-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2004. 16 с. (Національні стандарти України).
3. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.: [для закладів вищої освіти] / За заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. 484 с.
4. Круль Г. Я. Основи ресторанної справи : навчальний посібник. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. 496 с.
5. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства [Текст] : навч. посібник / Назаренко І. А., Боднарук О. А. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с.
6. Організація ресторанного господарства : конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 242 Туризм / Соколенко А. С., Баландіна І. С. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 120 с.
7. Дизайн об'єктів та інтер'єр приміщень закладів готельно-ресторанного бізнесу [Текст] : навч. посібник / Коренець Ю. М., Клевцов Є. Г. Кривий Ріг : [ДонНУЕТ], 2020. 162 с.
8. Гігієна та санітарія закладів ресторанного господарства : навч. посібн. для здобувачів вищої освіти / Євлаш В. В., Головка М. П. та ін. Харків : ХДУХТ, 2019. 246 с.
9. Федченко І. І. Основи стандартизації, сертифікації та управління якістю : Конспект лекцій. Харків : УкрДУЗТ, 2020. 66 с.

ДОДАТКИ

Виробничі приміщення та їх характеристика

Назва цеху	Площа приміщення	Призначення	Операції	Обладнання	Інвентар та посуд	Кількість працівників
М'ясний	7 м ²	Обробка м'яса	Нарізання, зачистка, відбивання	М'ясорубка, стіл	Ніж м'ясний, дошка	2
Рибний	5м ²	Обробка риби	Чистка, потрошіння, миття	Рибна м'ясорубка, окремий стіл, спеціально відведена ванна для миття	Ніж рибний, дошка	1
Овочевий	6м ²	Обробка овочів	Сортування, миття, чистка, промивання, нарізання або подрібнення	Ванна для миття овочів, картопличистка	Овочевий ніж, відра миски різного об'єму	1

Обладнання для лінії з приготування страв на хоспері

№	Найменування обладнання / інвентарю	Модель / марка	Габарити (Д×Ш×В), мм	Призначення
1	Хоспер-гриль	Josper HJX-45M	670×600×1065	Вугільний гриль-шафа для обсмажування м'яса, риби, овочів
2	Підставка під хоспер	Josper STJ-45	670×600×500	Забезпечення безпечної установки хосперу
3	Система вентиляції з жируловлювачем	Фільтряна витяжка з зонтами	Індивідуально	Відведення диму та продуктів горіння
4	Термозахисний екран	Індивідуального виготовлення	Залежно від зони	Захист персоналу та інших зон кухні
5	Шафа для зберігання дров / вугілля	Bartscher або локальне вир-во	800×500×1800	Безпечне зберігання паливного матеріалу
6	Термощипці для гриля	Hendi 630112	400 мм	Для перевертання продуктів
7	Щітка для чищення решітки хосперу	Hendi 557206	440 мм	Очищення поверхні гриля
8	Жаростійкий посуд (сковороди, каструлі)	Lodge / BAF	Різні	Для запікання продуктів у хоспері
9	Температурний щуп (термощуп)	Thermapen One	157×44×19 мм	Контроль готовності всередині продукту
10	Вогнетривкі рукавиці	Hendi Heat Resistant	До 500°C	Захист рук персоналу
	Марміт або теплова вітрина	Bartscher 1200W	1200×700×400	Збереження готових страв гарячими