

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

ЗВІТ

Назва практики	<u>Практична підготовка: виробнича практика 2</u>
Циклова комісія	<u>Харчових технологій, готельно-ресторанної справи та туризму</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>Шуба Анастасія Дмитрівна</u>
Курс, академічна група	<u>3 курс, ГРБ-22</u>

Календарний графік проходження виробничої практики

№	Зміст 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

ЗМІСТ

Вступ	4
1. Загальне ознайомлення з підприємством	5
2. Структура сервісного процесу обслуговування	8
3. Організація роботи окремих структурних підрозділів готелю «Губернія»	12
4. Організація роботи закладів ресторанного господарства при готелі	16
5. Організація служби охорони праці в готелі «Губернія»	20
6. Індивідуальне завдання	23
Висновки	28
Список використаних джерел інформації	29
Додатки	30

ВСТУП

Готельний бізнес займає важливе місце в індустрії гостинності, охоплюючи суміжні сфери – харчування, розваги, транспорт. Він має складну організаційну структуру та ряд особливостей:

- велика кількість підприємств різних розмірів по всьому світу;
- цілодобова робота, фіксовані ціни, сезонні коливання попиту;
- поєднання виробництва та обслуговування;
- різноманітність клієнтів з індивідуальними потребами;
- необхідність високої координації та поєднання кваліфікованої й некваліфікованої праці.

Сучасні готельні комплекси пропонують широкий спектр послуг: проживання, харчування, транспорт, зв'язок, розваги. Готель – це фактично «закрите місто» з власною інфраструктурою. Конкуренція змушує готелі впроваджувати інновації, вдосконалювати сервіси та стратегії обслуговування.

З 3 лютого по 15 лютого 2025 року я проходила виробничу практику в готелі «Губернія» (ТОВ «Конкорд», Харків), що знаходиться за адресою: м. Харків, Полтавський шлях, 190.

Метою практики було освоєння сучасних технологій готельно-ресторанного обслуговування, управління підприємством та його підрозділами, аналізу й впровадження ефективних управлінських методів.

1. ЗАГАЛЬНЕ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ПІДПРИЄМСТВОМ

Готель «Губернія» – самостійне підприємство, засноване у 2004 році, що діє відповідно до законодавства України. Воно має власний баланс, печатку, фірмовий бланк та здійснює діяльність на засадах господарського розрахунку.

Готель надає послуги фізичним та юридичним особам за договорами, а також здає номери в оренду. Оцінка ефективності роботи базується на показниках товарообігу, прибутку та рентабельності, використовуючи дані бухгалтерської й статистичної звітності.

Документообіг відіграє ключову роль у роботі готелю, зокрема при укладанні угод і фінансових операціях. Основна мета – забезпечення якісного обслуговування, що відповідає вимогам ринку та стандартам безпеки. Пріоритет надається культурі сервісу, ненав'язливому обслуговуванню та гостинності.

Управління здійснюється за лінійною структурою: кожен підрозділ підпорядковується єдиному керівнику, який ухвалює управлінські рішення. Спеціалісти допомагають у зборі та аналізі інформації, але не мають прямого впливу на підлеглих.

1.1. Розміщення закладу готельного господарства в містобудівній структурі

Готель «Губернія» розташований на околиці Харкова, на вулиці Полтавський шлях, що забезпечує безпечний доступ для гостей. Він знаходиться за 5 км від історичного центру міста, 4 км від окружної магістралі та 3,3 км від Південного вокзалу, що дозволяє легко дістатися до нього як автомобілем, так і громадським транспортом. Відстань до міжнародного аеропорту – 12 км.

Об'єкт нерухомості відповідає чинним будівельним нормам і стандартам. Просторова організація забезпечує розподіл потоків гостей, персоналу та відвідувачів. Є окремі входи для проживання, ресторану та обслуговуючого персоналу. Зона доставки прихована від гостей, а вхід персоналу контролюється системою доступу.

У готелі «Губернія» впроваджено лінійний тип організаційної структури управління (рис. 1.1).

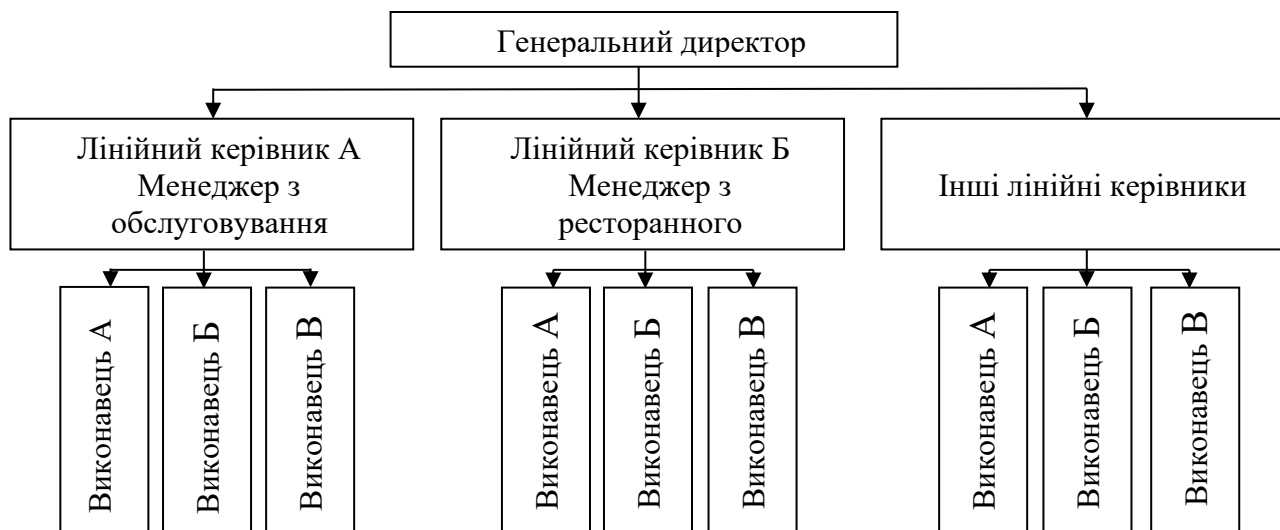


Рисунок 1.1. Організаційна структура управління готелем ***«Губернія»

У підвалі розміщені пральня, склади, технічні та побутові приміщення. На першому поверсі – вестибюль, хол-бар, ресторани, зали, охорона та завантажувальна зона. Другий поверх займають адміністративні приміщення, відділи та готельні номери.

1.2. Характеристика архітектурних композицій та інтер'єру приміщень готелю ***«Губернія»

Готель «Губернія» має централізоване планування, характерне для міських готелів, де всі основні приміщення розташовані в одній будівлі. На території розміщені готель із рестораном, технологічний майданчик та автостоянка, що охороняється. Функціональне зонування передбачає окремі входи для персоналу та гостей.

Готель – двоповерхова будівля, зведена у 2004 році, з єдиною адміністрацією. Він гармонійно вписується в архітектурний ансамбль району, використовуючи сучасні матеріали та технології. Фасад оформлений у впізнаваному стилі, з назвою готелю та світловою рекламою.

Фірмовий стиль готелю проявляється в дизайні, інтер'єрі, корпоративному етикеті персоналу та рекламній продукції. У номерах є фірмові конверти, папір для листів із емблемою готелю, буклети та довідкові матеріали. Вестибюль і холи

оформлені картинами, меблі – зручні та елегантні.

Готель пропонує:

- 28 номерів на 50 осіб (Standard, Superior, De Luxe, номер для наречених «Східна казка»);
- Ресторан на 40 місць і хол-бар на 10 місць;
- Пральню;
- Спортивну залу на 20 осіб;Сауна.

1.3. Характеристика інженерних систем закладу готельно-ресторанного господарства

Опалення готелю – водяне, із штучною циркуляцією теплоносія (95–100 °С). Магістральні трубопроводи розміщені над підвісною стелею першого поверху, від них прокладені стояки до санвузлів та інших споживачів. Система горизонтальна, однотрубна, із замкнутими ділянками. Теплопостачання здійснюється від ТЕЦ м. Харків.

Вентиляція – приточно-витяжна з природним відтоком.

Основним джерелом холодного та гарячого водопостачання є міський водопровід, додатково готель має резервну систему. Стічні води відводяться до міської каналізації через власну систему очищення.

Будівля оснащена зовнішнім водостоком із водостічних труб (Ø120 мм) через кожні 15 м, жолобами з ухилом до воронки. Труби закріплені хомутами (кожні 1,5 м), нижній кінець спрямовує воду від стіни.

Електропостачання: мідна проводка (перетин 2,5 мм) у поліхлорвінілових трубах (Ø2 см), укладених у штукатурку, із заземленням. Розетки встановлені на висоті 0,4–0,9 м.

Телефонізація – внутрішня мережа, передбачена у всіх номерах і службових приміщеннях.

2. СТРУКТУРА СЕРВІСНОГО ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОТЕЛЮ «ГУБЕРНІЯ»

Для здійснення процесу обслуговування туристів в готелі «Губернія» передбачено мінімальний склад наступних основних служб, які забезпечують надання основних готельних послуг:

- служба управління номерним фондом;
- адміністративна служба;
- служба ресторанного господарства;
- комерційна служба;
- технічна служба;
- допоміжні та додаткові служби.

2.1. Організація прийому та розселення гостей готелю «Губернія»

Служба прийому і розміщення гостей

Центральним підрозділом у роботі з клієнтами є служба прийому і розміщення, яка забезпечує:

- бронювання, поселення та оплати послуг;
- надання інформації про готель;
- координацію роботи інших служб;
- контроль заповнюваності номерів і ведення документації.

Персонал цієї служби є першим, з ким контактує клієнт, тому їхня робота формує перше враження про готель.

Керівництво та обов'язки персоналу

Адміністратор підпорядковується генеральному директору та керує працівниками рецепції – портьє та касиром.

Основні завдання адміністратора:

- контроль готовності номерів до поселення;
- аналіз завантаженості та бронювання;
- ведення обліку розміщення гостей;
- реєстрація клієнтів та перевірка документів;

- контроль оплати послуг;
- взаємодія з іншими службами;
- збереження ключів та обладнання рецепції;
- вирішення конфліктних ситуацій;
- управління готелем у нічний час.

Адміністратор працює позмінно та повинен володіти знаннями психології та комунікації.

Касир відповідає за фінансові операції: прийом і збереження коштів, звітність та повернення грошей клієнтам у разі дострокового виїзду.

2.2. Технологія обслуговування гостей службою прийому та розміщення

Прибуття гостей у готель «Губернія» починається з привітання на рецепції та реєстрації. Адміністратор уточнює статус бронювання, інформує про послуги, визначає номер і тариф, приймає оплату та видає ключі.

Процес реєстрації, згідно процедури, умовно можна поділити на декілька етапів: передреєстраційний (для клієнтів із бронюванням: фіксація даних у журналі, підготовка номера, узгодження додаткових послуг), оформлення реєстраційного запису (для гостей із бронюванням та без: заповнення анкети та реєстраційної картки, перевірка документів), визначення номера і тарифів, оплата готельних послуг (аванс або повний розрахунок згідно з єдиним розрахунковим часом – 12:00), видача ключів від номера, супровід гостя у номер (рис. 2.1).

Гості без бронювання заповнюють анкету на основі документа, що посвідчує особу. Іноземці додатково заповнюють реєстраційну картку українською та англійською мовами, яка зберігається в готелі до двох років.

Реєстрація змін (переселення в інший номер, зміна тарифу) фіксується адміністратором. Виїзд гостя включає остаточний розрахунок і повернення ключів.

Касир служби прийому веде облік готівки, контролює грошовий баланс і забезпечує правильність фінансових операцій.

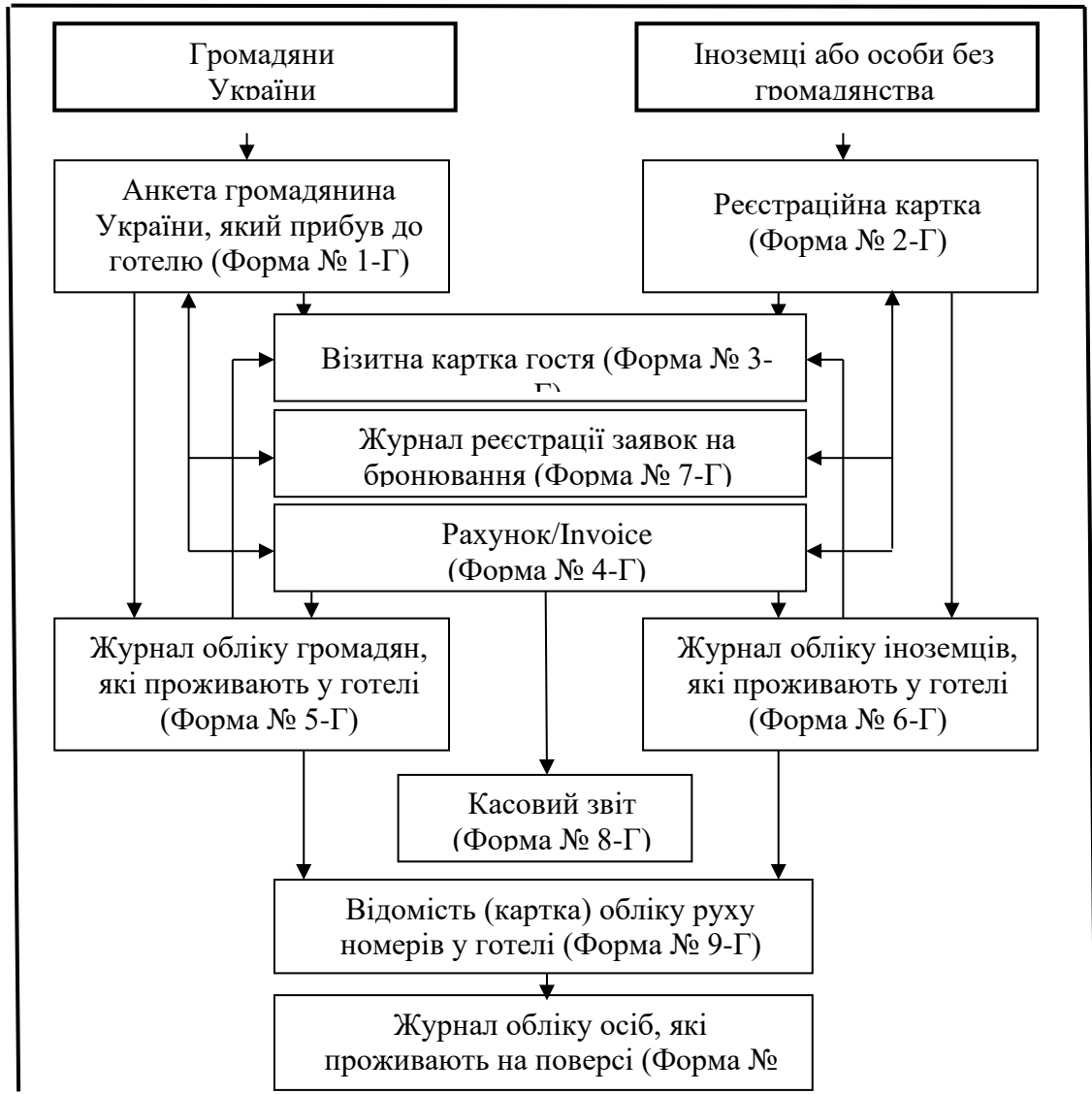


Рисунок 2.1. Послідовність процесу заповнення технологічної документації у готелі

2.3. Організація харчування мешканців закладу готельно-ресторанного господарства

Служба ресторанного господарства (Food & Beverage) відповідає за обслуговування гостей у ресторані та барі готелю, організацію банкетів і презентацій. Хоча директор готелю щодня відвідує кухню, його роль у цьому здебільшого символічна. Ресторан є частиною служби харчування, яку очолює адміністратор. Йому підпорядковуються шеф-кухарі, бармени, офіціанти, а також закупник продовольства та напоїв.

Готельний ресторан відрізняється від звичайного гнучким графіком, орієнтованим на потреби постояльців, навіть якщо це не завжди прибутково.

Близько 70% гостей не обідають у готелі, а 50% не вечеряють, при цьому основний дохід ресторану надходить від сторонніх відвідувачів.

Адміністратор ресторану забезпечує ефективність роботи ресторану, бару, кухні та складських приміщень, керує обслуговуванням, контролює персонал і відповідає за якість послуг. Він має бути досвідченим керівником із профільною освітою, добре знати ринок і вміти мотивувати персонал. Також він контролює дотримання санітарних норм, ведення звітності, закупівлю продукції та бюджетування.

Його робочий день включає перевірку повідомлень, контроль за сніданками, перевірку меню, організацію банкетів, аналіз роботи ресторану та фінансових показників. Графік адміністратора – з 8:00 до 18:00, але часто змінюється через події.

Шеф-кухар керує технологічним процесом кухні, контролює якість страв, дисципліну персоналу та готовність до масових заходів. Старший офіціант виконує обов'язки метрдотеля, координує роботу офіціантів, які працюють за двозмінним графіком і відповідають за прийом замовлень, сервірування та розрахунок.

Бармен керує баром, замовляє продукти, готує напої та слідкує за чистотою. Він особисто готує коктейлі, сиропи та гарніри, а складніші страви отримує з ресторану.

Банкети в готелі проходять у ресторані, і адміністратор відповідає за їхню підготовку. Обслуговування в номерах триває з 7:00 до 23:00, а меню подається кількома мовами. Особливу увагу приділяють сніданкам, які замовляються заздалегідь. У міжнародній практиці використовують 5–8 варіантів сніданків, що дозволяє гостям обрати страви за власним смаком.

3. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ОКРЕМИХ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ ГОТЕЛЮ «ГУБЕРНІЯ»

3.1 Характеристика приймально-вестибюльної групи приміщень

Приймально-вестибюльна зона готелю розташована на першому поверсі біля головного входу та є центральним елементом організації простору. Вона створює перше враження про готель, тому її плануванню, дизайну та розташуванню обладнання приділяється особлива увага.

Основні функції вестибюля:

- Переміщення гостей, відвідувачів та багажу.
- Організація прийому та обслуговування.
- Торгові, побутові послуги, зони відпочинку та очікування.

Простір поділений на **зони**: відкриту, рецепції, торгової, обслуговування та відпочинку. Площа вестибюля – 40 м², а його планування сприяє швидкій навігації та комфортному пересуванню гостей.

Рецепція розміщена в глибині приміщення та виконує такі функції:

- реєстрація гостей, контроль номерного фонду, розрахунок за послуги;
- спостереження за рухом гостей та персоналу;
- забезпечення візуального контролю входу та функціональних зон.

Зона відпочинку обладнана м'якими меблями, журнальним столиком і рекламними матеріалами готелю. Торгова зона розташована навпроти зони відпочинку та біля сходів.

Камера схову біля входу забезпечує збереження багажу гостей, які прибули завчасно або вже звільнили номер.

Дизайн вестибюля поєднує естетику та функціональність:

- використовуються якісні матеріали (камінь, дерево, метал);
- оригінальність архітектури та декоративні елементи підкреслюють статус готелю;
- розташування меблів і рослин відповідає логіці пересування гостей.

Такий підхід до організації приймально-вестибюльної зони сприяє

комфорту відвідувачів і підвищує ефективність роботи готелю.

3.2. Склад та характеристика житлових приміщень готелю

Планування житлового поверху визначається коридорною схемою, де номери розташовані з обох боків одного коридору (ширина – 1,8 м). Це забезпечує функціональний зв'язок між приміщеннями та ефективне використання простору.

Житлові номери поділяються на одномісні (9 м²), двомісні (12 м²) та тримісні (15 м²), з яких 60% – двомісні. Кожен номер має житлову кімнату, передпокій і санвузол.

Передпокій (2 м²) використовується для зберігання верхнього одягу. Санітарний блок (4,5 м²) включає душову кабінку, умивальник, унітаз, сушку для рушників.

Обладнання номерів відповідає стандартам комфорту:

Меблі – спеціальні готельні, вмонтовані, блокові, що економлять простір.

Оздоблення – міцні, звуконепроникні матеріали, текстиль без орнаментів.

Освітлення – загальне та локальне (для роботи, відпочинку, дзеркала).

Озеленення – декоративні композиції у вазонах.

Раціональне планування підвищує рентабельність готелю та забезпечує комфортне перебування гостей.

3.3. Організація поповерхового обслуговування

Господарська служба готелю (Housekeeping Department) відповідає за чистоту всіх приміщень, включаючи номери. Її очолює керівник підрозділу, який координує роботу старших покоївок та покоївок. Служба тісно співпрацює з відділом прийому та інженерною службою.

Контроль прибирання здійснюється через щоденне звіряння даних з рецепцією. Виписка гостя фіксується в журналі, де також зазначається відповідальна покоївка. Після завершення прибирання номер передається у розпорядження служби прийому.

Робота покоївок організована у дві зміни (7:00–15:00, 15:30–22:00). На

прибирання номера відводиться 20–30 хвилин. Покоївки дотримуються правил безпеки:

- Не відкривати двері гостям без ключа або стороннім особам.
- Завжди носити ключі при собі.
- Під час прибирання залишати двері відчиненими, але обмежувати вхід візком.
- Повідомляти про підозрілих осіб.

Обладнання та засоби включають пилососи, швабри, щітки, серветки, а також спеціальні хімічні засоби для чищення, дезінфекції, полірування, видалення жувальної гумки та боротьби з комахами.

Окрім номерів, господарська служба прибирає холи, коридори, ресторан, використовуючи потужнішу техніку. Діють два стандарти чистоти:

Нормальний – щоденне прибирання.

Престижний – дворазове видалення пилу на день.

Також проводяться періодичні генеральні прибирання (миття стін, чищення меблів тощо) для збереження іміджу готелю та довговічності інтер'єру.

До господарської служби входить пральня, де білизна перераховується до та після прання. Білизна розподіляється за категоріями відповідно до вартості номерів.

3.4. Особливості складу та організації роботи приміщень культурно-дозвілєвого і фізкультурно-оздоровчого призначення

На першому поверсі готелю розміщені такі приміщення:

Вестибюль – облаштований м'якими меблями, журнальними столиками; передбачені санвузли з електросушарками для рук.

Ресепшен – включає стійку адміністратора, комп'ютер, шафи для чистої білизни.

Комора прибирального інвентарю – оснащена душовим піддоном і машинами для прибирання підлоги.

Приміщення для брудної білизни – має пересувний стелаж.

Кімната персоналу – обладнана санвузлом, душовою, мийною ванною,

холодильником, мікрохвильовою піччю, електрочайником, столами, стільцями, шафами для одягу та м'якими меблями для відпочинку.

Сауна – оснащена електропіччю (на 10–18 м³) із системою автоматичного захисту та відключення, протипожежними теплоізоляційними елементами та сухотрубками, підключеними до водопроводу.

Гімнастична зала (на 20 осіб) – має тренажери, диспенсер для води, контейнери для використаного посуду, шафу та бак для рушників.

Роздягальні (чоловіча та жіноча) – містять шафи для одягу, лави, дзеркала з полочками, фени; поруч розташовані душові з відкритими кабінами та санвузли.

Зона відпочинку – обладнана лежачками, лавками, столами для напоїв і книг.

4. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПРИ ГОТЕЛІ

Служба громадського харчування (Food&Beverage) відповідає за обслуговування гостей у ресторані та барі готелю, а також за організацію банкетів, презентацій та інших заходів.

У ресторанах і кафе готелю «Губернія» дотримуються всіх вимог безпеки для гостей, зокрема щодо охорони здоров'я, збереження особистих речей, а також санітарних і технічних норм. Заклади працюють відповідно до чинних стандартів (ДСТУ, ГОСТ, ТУ) та нормативних документів, що регулюють технологію приготування страв і кондитерських виробів.

Передбачені умови для пересування осіб з інвалідністю. Усі приміщення закладів громадського харчування – виробничі, торговельні та побутові – відповідають екологічним, санітарно-гігієнічним, будівельним і протипожежним нормам. Планування і матеріально-технічне оснащення базуються на принципах ефективної організації виробничо-торговельних процесів.

Заклади мають відповідний до свого класу інтер'єр, достатню кількість посуду, столових наборів та білизни. Персонал відповідає професійним стандартам і забезпечує належний рівень обслуговування. Споживачі отримують вичерпну інформацію про страви, товари та послуги. Режим роботи та клас закладу зазначені на фасаді приміщення.

4.1. Обґрунтування типів та місткості підприємств харчування при готелі

Ресторан готелю «Губернія» обслуговує як мешканців готелю, так і відвідувачів ззовні. Він розташований на першому поверсі й розрахований на 50 місць. Заклад відомий своїм стильним інтер'єром, елегантною атмосферою та комфортними меблями, які гармонійно поєднуються з архітектурним оформленням. У меню представлена як вишукана, так і традиційна домашня кухня. Години роботи: 09:00-23:00.

Бар готелю класифікується як вестибюльний і розташований у холі (Lobby-

Bar). Він призначений для короткочасного відпочинку гостей і обладнаний невеликими круглими столами, зручними кріслами, диванами та високими табуретами біля стійки. У барі є музична апаратура, телевізор і свіжа преса кількома мовами. Це ідеальне місце для релаксації та спілкування. Години роботи: 07:00-01:00.

Room Service працює цілодобово, надаючи можливість замовити сніданок у номер (замовлення слід залишити на дверях до 14:00). Меню включає широкий вибір сендвічів, салатів, гарячих страв, закусок та алкогольних напоїв. У кожному номері є міні-бар із відповідним меню.

Їдальня персоналу забезпечує співробітників готелю комплексними сніданками, обідами та вечереми. У меню входять перші й другі страви, салати, молочні продукти та гарячі напої. Зал обладнаний столами на 2-4 місця та візком для збору посуду.

4.2. Організація обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства при готелі

Основний метод обслуговування в ресторані – часткове обслуговування офіціантами. Вони доставляють страви в зал і сервірують столи, а споживачі обслуговують себе самі. Це дозволяє прискорити процес і зменшити кількість персоналу. Ресторан працює за меню «A la carte».

У хол-барі напої та десерти подаються на місці. Відвідувачі можуть насолоджуватися кавою, чаєм, алкоголем чи безалкогольними напоями біля стійки або за столиком. У деяких випадках напої готують безпосередньо біля столика на спеціальному візку. Оплата здійснюється готівкою, чеками або картками.

Обслуговування в номері (Room Service) включає прийом і передання замовлення, сервірування, доставку та розрахунок із гостем. Меню обмежене та відрізняється від ресторанного. Страви транспортуються у спеціальних контейнерах, що підтримують необхідну температуру.

Міні-бар у номері пропонує газовані напої, воду, соки, пиво, снеки та шоколад. У кожному номері є інформаційний лист із переліком товарів, цінами

та правилами користування. Покоївка контролює асортимент і фіксує витрати гостя, після чого рахунок передається в розрахункову службу.

4.3. Організація контрольної діяльності в закладах ресторанного господарства при готелі

Управління якістю продукції в підприємстві харчування готелю «Губернія» здійснюється на всіх етапах товарообігу відповідно до нормативно-технічної документації, стандартів, санітарних норм та вимог Міністерства охорони здоров'я.

Контроль якості починається з перевірки вхідної сировини та напівфабрикатів. Процес приготування контролюється завідувачем виробництва та технологами, а кінцеву оцінку здійснює бракеражна комісія органолептичним методом. У разі відхилень від стандартів застосовується система штрафних балів.

Періодично продукція проходить лабораторну перевірку за фізико-хімічними та мікробіологічними показниками, що оцінюють харчову цінність, дотримання рецептур і санітарно-гігієнічних вимог.

Все обладнання, інвентар та посуд виготовлені з безпечних матеріалів, що відповідають санітарним стандартам. Виробничий та обслуговуючий персонал має відповідну підготовку, дотримується правил гігієни та регулярно проходить медичні огляди.

4.4. Організація кадрового забезпечення закладу ресторанного господарства при готелі

Чіткий розподіл праці є ключовою умовою ефективної організації роботи. Працівники кухні розподілені відповідно до їхніх навичок, а в кожній бригаді призначено відповідального за організацію праці.

Штат кухні ресторану готелю:

Бригадир – технолог (кухар V розряду), також виконує обов'язки комірника.

Кухар м'ясо-рибного цеху (IV розряду).

Два кухарі гарячого цеху (V розряду).

Кухар холодного цеху (IV розряду).

Підсобний працівник – мийниця.

Графік виходу працівників складається з урахуванням рівномірного навантаження протягом дня, пікових годин, своєчасного виготовлення напівфабрикатів і готових страв. У ресторані діє бригадний графік, робоча зміна триває 9 годин. Графік узгоджений з виробничими планами та нормами навантаження кожного працівника.

Організація обслуговування

Обслуговування офіціантами здійснюється бригадно-ланковим методом.

Кожна бригада складається з трьох офіціантів різної кваліфікації:

Бригадир (офіціант V розряду) – координує роботу, зустрічає гостей, пропонує меню, приймає замовлення, оформлює розрахунок.

Офіціант IV розряду – може замінити бригадира за необхідності.

Офіціант III розряду – виконує замовлення.

Режим роботи офіціантів – з 10:00 до останнього відвідувача з урахуванням виробничого процесу.

5. ОРГАНІЗАЦІЯ СЛУЖБИ ОХОРОНИ ПРАЦІ В ГОТЕЛІ «ГУБЕРНІЯ»

5.1. Техніка безпеки в закладі готельно-ресторанного господарства

Готель «Губернія» забезпечує належний рівень охорони праці та техніки безпеки, оскільки має значну кількість обладнання, майна та обслуговуючого персоналу.

Основні заходи з охорони праці та техніки безпеки:

Заземлення електричного обладнання для запобігання ураженню електрострумом.

- Обладнання приміщень припливно-витяжною вентиляцією для підтримання оптимального мікроклімату.
 - Природне та штучне освітлення, що відповідає нормам і прирівнюється до сонячного.
 - Озонатори у приміщеннях зі штучним освітленням – збагачують повітря киснем, знищують віруси, грибки та нейтралізують електромагнітні випромінювання.
 - Місцеві вентиляційні відсмоктувачі над тепловим обладнанням для безпечної роботи кухонного персоналу.
 - Організація охорони праці в готелі.
 - Загальне керівництво здійснює директор, який забезпечує виконання вимог законодавства та колективного договору.
 - Призначено відповідального за безпеку праці та службу охорони праці.
 - Розроблено інструкції з охорони праці для кожної категорії працівників.
 - Організовано навчання та перевірку знань персоналу з питань безпеки.
- Обов'язки працівників
- Дотримання норм, правил та інструкцій з охорони праці.
 - Використання засобів індивідуального та колективного захисту.
 - Негайне повідомлення керівництва про нещасні випадки або небезпечні ситуації.

Види інструктажів з техніки безпеки:

1. Вступний – для нових працівників.
2. Первинний – на робочому місці.
3. Повторний – регулярно для оновлення знань.
4. Позаплановий – у разі змін у виробничому процесі.
5. Поточний – при виконанні разових небезпечних робіт.

5.2. Санітарні умови праці у готелі

У готелі «Губернія» суворо дотримуються санітарно-гігієнічних норм, що регулюють чистоту приміщень, стан сантехніки, утилізацію відходів і захист від шкідників. Усі інженерні системи встановлені та експлуатуються відповідно до чинних технічних вимог.

Щодня проводиться вологе прибирання, видаляється пил, миються вікна та очищуються килимові покриття. Періодично здійснюється генеральне прибирання, дезінфекція та заходи боротьби з комахами. Покоївки транспортують білизну та прибиральні матеріали на спеціальних візках, а чиста та брудна білизна зберігається окремо. Прання здійснюється у спеціально обладнаних приміщеннях, а персонал дотримується суворих правил гігієни.

Перед початком роботи всі співробітники проходять медичний огляд, необхідну вакцинацію та курс гігієнічної підготовки. Вони зобов'язані підтримувати чистоту рук, обличчя, одягу, носити спеціальний робочий одяг і не використовувати прикраси. На території кухні та у відділі миття посуду заборонено палити, приймати їжу чи прати особисті речі.

Для дотримання санітарних вимог персонал забезпечується санітарним одягом, а адміністрація готелю регулярно контролює його прання. Усі працівники мають доступ до миючих і дезінфікуючих засобів, а в кожному готельному крилі розміщені аптечки першої допомоги.

У разі виявлення інфекційного захворювання адміністрація викликає лікаря, а в номері проводиться дезінфекція. Контроль за дотриманням санітарних норм, перевіркою якості продуктів та технологічною обробкою сировини здійснює завідувач виробництвом ресторану.

5.3. Протипожежна безпека

Основною загрозою для життя, здоров'я та майна гостей і персоналу готелю «Губернія» є пожежі, тому особливу увагу приділяють заходам протипожежної безпеки. Основні причини займання—необережне поводження з вогнем, несправність електромереж, порушення технологічного процесу та нехтування правилами безпеки.

Для запобігання пожежам у комплексі створена система протипожежного захисту, яка включає організаційні заходи, підготовку персоналу та профілактичні дії. Призначені відповідальні за пожежну безпеку, розроблені інструкції, створені пожежні розрахунки, організована система оповіщення. В разі пожежі персонал діє за визначеним алгоритмом: оцінює ситуацію, організовує евакуацію, намагається локалізувати займання до прибуття рятувальників.

Працівники проходять обов'язковий інструктаж та навчання з пожежної безпеки. У кожному номері є пам'ятки з правилами поведінки при пожежі, а в будівлі встановлена система автоматичного оповіщення та пожежогасіння. Внутрішній протипожежний водопровід оснащений пожежними кранами та рукавами, а плани евакуації розміщені на всіх поверхах.

Електробезпека також є важливим аспектом. Основні причини ураження струмом—пошкодження ізоляції, доторк до струмопровідних частин, відсутність заземлення. Для захисту використовуються ізоляція, заземлення, автоматичне відключення та попереджувальні знаки. До роботи з електроустановками допускаються лише навчені фахівці, а за загальний стан електрогосподарства відповідає спеціально призначена особа.

6. ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

Розробка меню для ресторанного закладу «Губернія».

1. Сніданкове меню (7:00 – 10:30)

Європейський сніданок – яєчня або омлет, бекон, тости з маслом і джемом, кава або чай.

Англійський сніданок – сосиски, омлет, квасоля в томатному соусі, гриби, тости, кава або чай.

Французький сніданок – круасан, натуральний йогурт, мед, свіжовичавлений апельсиновий сік.

Український сніданок – сирники зі сметаною, млинці з медом або варенням, узвар або чай.

Фітнес-сніданок – гранола з йогуртом, фруктовий салат, зелений чай або фреш.

2. Основне меню (12:00 – 22:30)

Закуси та салати

Грецький салат – помідори, огірки, фета, оливки, листя салату, оливкова олія.

Цезар з куркою/креветками – куряче філе або креветки, римський салат, пармезан, сухарики, соус Цезар.

Карпачо з яловичини – тонко нарізана яловичина, руккола, пармезан, лимонний соус.

Овочева тарілка – сезонні овочі, зелень, соус для дипінгу.

Перші страви

Борщ український з пампушками – традиційний червоний борщ зі сметаною та часниковими пампушками.

Крем-суп з грибів – ароматний вершковий суп із шампіньйонів, подається з крутонами.

Суп-пюре з гарбуза – ніжний суп з гарбуза та вершків, подається з сухариками.

Том-Ям з креветками – гострий тайський суп із кокосовим молоком,

креветками, лаймом, грибами.

Основні страви

Куряче філе в медово-гірчичному соусі – подається з овочами-гриль.

Яловичий стейк «Рібай» – мармурова яловичина, подається з картопляним пюре.

Лосось під вершковим соусом – ніжне філе лосося з соусом із білого вина та вершків.

Деруни з грибним соусом – хрусткі картопляні деруни з вершковим соусом та печерицями.

Ризото з лісовими грибами – італійський рис Арборіо, лісові гриби, пармезан.

Овочеve рагу з нутом – вегетаріанська стравa з сезонних овочів, тушкованих у томатному соусі.

Гарніри

Картопляне пюре

Рис басматі з овочами

Овочі-гриль (кабачки, перець, баклажан, броколі)

Десерти

Чізкейк «Нью-Йорк» – кремний сирний чізкейк з ягідним соусом.

Шоколадний фондан – гарячий шоколадний десерт із розплавленою начинкою.

Яблучний штрудель – подається з кулькою ванільного морозива.

Тірамісу – класичний італійський десерт з кавою та маскарпоне.

3. Банкетне меню

Для організації банкетів, святкувань та ділових зустрічей передбачені спеціальні комплексні пропозиції:

Фуршетне меню – закуски, м'ясні нарізки, канапе, міні-десерти.

Весільне меню – розширений набір закусок, гарячих страв, святкових тортів.

Бізнес-ланчі – комплексні обіди для корпоративних клієнтів.

4. Напої

Гарячі напої

Кава : Еспресо / Американо / Капучино / Лате

Чай : (зелений, чорний, трав'яний, фруктовий)

Глінтвейн

Фреші та смузі

Апельсиновий фреш

Яблучний фреш

Ягідний смузі з бананом

Алкогольні напої

Біле, червоне, рожеве вино (французьке, італійське, українське)

Коктейлі (Мохіто, Піна Колада, Маргарита, Дайкірі.

Класичний вермут, лікери, віскі, ром, джин

Додаткові сервіси

Обслуговування в номерах (Room Service) – всі позиції з меню доступні для замовлення в номер.

Можливість попереднього замовлення столиків та страв.

Бронювання ресторану для корпоративних заходів та святкувань.

ВИСНОВКИ

У ході проходження виробничої практики в готелі «Губернія» було детально проаналізовано діяльність закладу, його організаційну структуру, функціонування основних підрозділів, дотримання стандартів обслуговування, а також заходи щодо забезпечення безпеки та санітарно-гігієнічних норм. Готель функціонує відповідно до сучасних стандартів готельного бізнесу та забезпечує високий рівень сервісу для гостей.

1. Організація роботи готелю

Готель «Губернія» має розвинену інфраструктуру, що включає вестибюльну групу приміщень, ресторан, бар, житлові номери, службові приміщення та зони відпочинку. Завдяки правильному плануванню внутрішнього простору забезпечується зручне переміщення гостей та персоналу. Робота готелю організована таким чином, щоб кожен підрозділ ефективно взаємодівав з іншими, що дозволяє забезпечувати безперебійну роботу закладу.

2. Вестибюльна група та приймальна служба

Вестибюль є ключовою частиною готелю, де відбувається зустріч гостей, реєстрація, оформлення поселення та надання основної інформації. Стійка рецепції розташована таким чином, щоб персонал мав повний огляд вестибюля та контролював рух гостей. Також передбачена зона відпочинку з м'якими меблями та рекламними матеріалами про послуги готелю.

3. Номерний фонд та його оснащення

Номери готелю відповідають сучасним стандартам комфорту та мають усі необхідні зручності. Планування номерного фонду враховує категорії номерів (одномісні, двомісні, сімейні тощо), що дозволяє задовольнити різні потреби гостей. Важливе значення має розподіл простору всередині номерів, забезпечення їх якісними меблями, освітленням, кліматичними системами та декоративним оформленням.

4. Робота господарської служби

Господарська служба (Housekeeping) відіграє важливу роль у підтримці чистоти та порядку в готелі. Покоївки здійснюють щоденне прибирання номерів

та загальних приміщень відповідно до встановлених стандартів. Передбачено регулярну заміну білизни, використання спеціальних миючих та дезінфекційних засобів, що гарантує безпеку гостей. Відповідальність за контроль якості прибирання покладено на старших покоївок.

5. Організація харчування

Готель «Губернія» має власний ресторан, бар та службу Room Service. Ресторан розрахований на 50 місць і пропонує широкий асортимент страв, що включає як традиційну, так і авторську кухню. Хол-бар забезпечує можливість короткотривалого відпочинку, пропонуючи каву, чай, алкогольні та безалкогольні напої. Обслуговування здійснюється офіціантами за бригадно-ланковим методом. Крім того, для гостей діє цілодобова служба Room Service, що дозволяє замовляти їжу та напої безпосередньо в номер.

6. Контроль якості продукції

Якість продукції контролюється на всіх етапах – від постачання сировини до подачі готових страв. Завідувач виробництва та бракеражна комісія здійснюють постійний моніторинг відповідності страв нормативним документам, санітарним нормам і стандартам ДСТУ. Регулярні лабораторні дослідження підтверджують безпечність продукції.

7. Охорона праці та техніка безпеки

З метою запобігання виробничому травматизму та забезпечення безпечних умов роботи персонал готелю проходить інструктажі з техніки безпеки, охорони праці та санітарно-гігієнічних норм. Впроваджено регулярні перевірки технічного стану обладнання, систем вентиляції, електромереж та засобів протипожежної безпеки.

8. Протипожежна безпека

Готель оснащений сучасною системою пожежної сигналізації, автоматичним оповіщенням, протипожежними кранами та евакуаційними планами на всіх поверхах. Для персоналу проводяться навчальні заняття з пожежної безпеки, що включають інструктажі, навчальні евакуації та перевірку дій у разі пожежі.

9. Санітарно-гігієнічні норми

Дотримання санітарних норм забезпечує безпеку гостей та персоналу. Щодня проводиться прибирання приміщень із використанням спеціальних миючих і дезінфікуючих засобів, особливо ретельно обробляються санвузли та місця загального користування. Усі працівники проходять регулярні медичні огляди, а також інструктажі з санітарно-гігієнічних норм.

Виробнича практика в готелі «Губернія» дозволила отримати цінний досвід роботи в готельно-ресторанному комплексі, ознайомитися з організацією готельного бізнесу, вивчити стандарти обслуговування та оцінити ефективність управління персоналом. Готель дотримується високих стандартів гостинності, забезпечуючи якісне обслуговування та комфортні умови для гостей. Усі процеси – від прийому гостей до приготування страв та прибирання номерів – організовані таким чином, щоб відповідати сучасним вимогам сфери гостинності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства) : ДБН В.2.2-25:2009. [Чинний від 2010-09-01]. Київ : Мінрегіонбуд України, 2010. 83 с. (Державні будівельні норми України).
2. Громадське харчування. Терміни та визначення : ДСТУ 3862-99. [Чинний від 1999-10-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 1999. 25 с. (Національні стандарти України).
3. Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281-2004. [Чинний від 2004-07-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2004. 16 с. (Національні стандарти України).
4. 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.
5. Круль Г. Я. Основи ресторанної справи : навчальний посібник. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. 496 с.
6. Шалімов О. В. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів : Для підприємств громадського харчування всіх форм власності. Київ: А.С.К. 2000. 848 с.
7. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства [Текст] : навч. посібник / Назаренко І. А., Боднарук О. А. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 12 2020. 128 с.
8. Опорний конспект лекцій з дисципліни «Технологія ресторанної справи» для першого (бакалаврського) рівня освіти для студентів спеціальності «Туризм» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» / Укл.: Кукліна Т. С. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2021. 46 с.
9. 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.

ДОДАТКИ



Рисунок 1. Фасад ГРК «Губернія»



Рисунок 2. Лазня з басейном



Рисунок 3. Кафе ГРК «Губернія»



Рисунок 3. Сніданки ГРК «Губернія»