Львівський професійний коледж
готельно-туристичного та ресторанного сервісу

ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора з НМР
_____ Марія СКОРОБОГАТА
26 серпня 2025 р.

Методичні рекомендації для виконання самостійної роботи з дисципліни «Організація обслуговування та сервіс в закладах ресторанного обслуговування»

Спеціальність «Харчові технології»
Освітньо-професійний ступінь фаховий молодший бакалавр
Освітньо-професійна програма «Харчові технології»

Підготувала:
Викладач Голяк О.Р.

Погоджено на засіданні циклової комісії викладачів професійно-теоретичної підготовки та майстрів виробничого навчання ресторанного сервісу
Протокол № 01 від 26 серпня 2025 р.

Голова циклової комісії _____ Марта ПОЛІЩАК

Львів 2025

Самостійна робота № 1

Тема: Особливості роботи різних закладів ресторанного господарства. Сучасний столовий посуд, приладдя, столова білизна, скло, що використовується в закладах ресторанного господарства.

Мета: узагальнити особливості роботи різних типів ЗРГ і підібрати сучасний посуд/приладдя/білизну/скло відповідно до формату закладу.

Завдання (для виконання учнями):

1. Описати 4 типи закладів (наприклад: ресторан, кафе, бар, їдальня): особливості роботи, формат сервісу, цільова аудиторія (таблиця).
2. Скласти перелік сучасного посуду й приборів (мінімум 15 позицій) із призначенням.
3. Скласти перелік скляного посуду (мінімум 10 позицій) із призначенням.
4. Коротко описати вимоги до столової білизни (чистота, стан, зберігання, заміна).

Питання для самоконтролю:

1. За якими ознаками відрізняються типи ЗРГ?
2. Чим відрізняється основний і допоміжний посуд?
3. Які дефекти посуду/скла неприпустимі?
4. Від чого залежить вибір білизни в закладі?

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача.
2. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.

Посилання на вебресурси:

«Типи ресторанів (довідково)» — https://en.wikipedia.org/wiki/Types_of_restaurants

«Види столового посуду (огляд)» — https://www.webstaurantstore.com/guide/660/types-of-dinnerware.htm

Самостійна робота № 2

Тема: Попереднє сервірування обідніх столів до різних видів бенкетів.

Мета: закріпити правила попереднього сервірування для різних видів бенкетів.

Завдання (для виконання учнями):

1. Скласти коротку характеристику 3 видів бенкетів (з розсадкою/фуршет/коктейль) і зазначити, чим відрізняється сервірування.
2. Розробити схему попереднього сервірування для банкету з розсадкою під меню (закуска + гаряча + десерт + напої).
3. Скласти чек-лист попереднього сервірування (10–12 пунктів).

Питання для самоконтролю:

1. Що входить у попереднє сервірування?
2. Як визначається кількість приборів?
3. Які помилки попереднього сервірування найтиповіші?
4. Що має бути в резерві під час бенкету?

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача.
2. Внутрішні стандарти/інструкції бази практики (за наявності).

Посилання на вебресурси:

- «Правила сервірування столу (підбір відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=правила+сервірування+столу
- «Розміри скатертин (довідково)» — https://www.webstaurantstore.com/article/109/tablecloth-sizes.html

Самостійна робота № 3

Тема: Фітодизайн закладів ресторанного господарства.

Мета: сформувати уявлення про роль фітодизайну як елемента атмосфери й зонування в ЗРГ.

Завдання (для виконання учнями):

1. Пояснити, що таке фітодизайн та які 3 функції він виконує в закладі.
2. Підібрати 2 приклади фітодизайну (з фото/посиланням) і проаналізувати: де розміщено, як впливає на простір, можливі ризики.
3. Запропонувати мініконцепцію озеленення для обраного типу закладу (5–7 речень).

Питання для самоконтролю:

1. Які ризики пов’язані з живими рослинами в залі?
2. Як фітодизайн допомагає зонуванню?
3. Які вимоги безпеки потрібно врахувати (проходи/евакуація)?
4. Які альтернативи живим рослинам існують?

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача.
2. Матеріали з організації торговельних приміщень (за рекомендацією викладача).

Посилання на вебресурси:

- «Фітодизайн ресторану: приклади (пошук)» — https://www.google.com/search?q=фітодизайн+ресторану+приклади
- «Озеленення інтер'єру ресторану (відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=озеленення+інтер%E2%80%99єру+ресторану

Самостійна робота № 4

Тема: Меню закладів ресторанного господарства.

Мета: навчитися аналізувати та складати меню відповідно до типу закладу і логіки формування асортименту.

Завдання (для виконання учнями):

1. Описати функції меню для гостя і для закладу (по 3 пункти).
2. Проаналізувати меню 1 реального закладу (структура, послідовність розділів, зрозумілість назв, наявність описів/ваги/ціни).
3. Скласти власне меню (12–15 позицій) для обраного типу закладу (кафе/ресторан/їдальня).
4. Додати «спецпропозицію дня» (2 позиції + напій) і короткий текст продажу (2–3 речення).

Питання для самоконтролю:

1. Які розділи меню є найпоширенішими?
2. Які помилки меню знижують продажі?
3. Як враховують сезонність у меню?
4. Що таке спецпропозиція і навіщо вона?

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача.
2. Приклади меню реальних закладів (за вибором).

Посилання на вебресурси:

- «Меню-інжиніринг (стаття)» — https://hospitality.institute/bha504/menu-engineering-strategic-principles-restaurant-success/

- «Приклади меню (пошук)» — https://www.google.com/search?q=приклад+меню+ресторану

Самостійна робота № 5

Тема: Сервіс в закладах ресторанного обслуговування — моніторинг, вирішення конфліктних ситуацій.

Мета: сформувати базові навички моніторингу якості сервісу та алгоритми вирішення конфліктних ситуацій.

Завдання (для виконання учнями):

1. Скласти перелік показників якості сервісу (не менше 10).
2. Розробити чек-лист моніторингу сервісу в залі (10–12 пунктів).
3. Розв'язати 3 ситуації конфлікту (коротко: причина → дії персоналу → результат):
    - довге очікування;
    - помилка в замовленні;
    - скарга на якість страви/температуру.

Питання для самоконтролю:

1. Які етапи роботи зі скаргою гостя?
2. Які фрази не можна використовувати в конфлікті?
3. Які причини конфліктів найтиповіші?
4. Як фіксують інциденти/скарги у закладі?

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача.
2. Внутрішні стандарти сервісу (за наявності).

Посилання на вебресурси:

- «Вирішення конфліктів із гостями (підбір матеріалів)» — https://www.google.com/search?q=вирішення+конфліктних+ситуацій+в+ресторані
- «Стандарти сервісу офіціанта (підбір)» — https://www.youtube.com/results?search_query=стандарти+сервісу+офіціанта

Самостійна робота № 6

Тема: Прийом, оформлення замовлення.

Мета: навчитися правильно приймати, уточнювати та оформляти замовлення гостя.

Завдання (для виконання учнями):

1. Скласти алгоритм прийому замовлення (10 кроків).
2. Написати 10 прикладів фраз офіціанта: вітання, уточнення, рекомендація, підтвердження замовлення, завершення.
3. Заповнити зразок замовлення (імітація): 2 страви, 2 напої, десерт; зазначити особливі побажання (алергени/час подачі/без цукру тощо).

Питання для самоконтролю:

1. Які уточнення офіціант має зробити обов'язково?
2. Як діяти, якщо позиції немає в наявності?
3. Як діяти при зміні замовлення після передачі на кухню?
4. Які помилки в замовленні трапляються найчастіше?

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача.
2. Стандарти/скрипти сервісу закладу (за наявності).

Посилання на вебресурси:

- «Прийом замовлення офіціантом (відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=прийом+замовлення+офіціант
- «POS-система в ресторані: як працює (підбір)» — https://www.youtube.com/results?search_query=POS+система+в+ресторані

Самостійна робота № 7

Тема: Організація обслуговування по типу шведського столу.

Мета: навчитися планувати обслуговування buffet: зони, оснащення, рух гостей, робота персоналу.

Завдання (для виконання учнями):

1. Намалювати схему лінії «шведського столу» для 40 гостей (зони страв/напоїв/приборів/повернення посуду).
2. Скласти перелік оснащення (мінімум 20 позицій).
3. Скласти меню «шведського столу» (10–12 позицій) з групуванням.
4. Описати правила роботи персоналу: поповнення, заміна приборів для накладання, контроль чистоти (8–10 пунктів).

Питання для самоконтролю:

1. Які переваги та недоліки формату buffet?
2. Як зменшити черги на лінії?
3. Які типові санітарні ризики в buffet?
4. Як організувати поповнення страв без порушення сервісу?

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача.
2. Матеріали з організації масового обслуговування (за рекомендацією викладача).

Посилання на вебресурси:

- «Як організувати лінію буфету/шведського столу (стаття)» — https://www.webstaurantstore.com/article/178/how-to-set-up-a-buffet.html
- «Шведський стіл: організація (відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=шведський+стіл+організація

Самостійна робота № 8

Тема: Обслуговування фуршетів. Різні види раклету.

Мета: узагальнити принципи організації фуршету та ознайомитися з форматом «раклет» як елементом видовищного сервісу.

Завдання (для виконання учнями):

1. Порівняти банкет і фуршет (таблиця: не менше 8 критеріїв).
2. Скласти міні-меню фуршету на 20–25 осіб (10 позицій).
3. Описати 2–3 варіанти подачі/організації «раклету» (що потрібно, як організувати безпеку і потік гостей).

Питання для самоконтролю:

1. Які ключові ознаки фуршету?
2. Які страви найкраще підходять для фуршету і чому?
3. Які ризики видовищного сервісу (відкритий нагрів/черги) і як їх мінімізувати?
4. Які правила роботи персоналу на фуршеті?

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача.
2. Матеріали з організації банкетів/фуршетів (за рекомендацією викладача).

Посилання на вебресурси:

- «Організація фуршету (відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=організація+фуршету
- «Raclette: сервіс і подача (довідково, англ.)» — https://en.wikipedia.org/wiki/Raclette

Самостійна робота № 9

Тема: Бенкет з частковим обслуговуванням офіціантами. Приготування страв в присутності споживача (фламбування).

Мета: закріпити організацію бенкету з частковим обслуговуванням та вимоги до tableside service (фламбування) з акцентом на безпеку.

Завдання (для виконання учнями):

1. Скласти план підготовки бенкету на 20 гостей (етапи, персонал, сервіс).
2. Описати послідовність подачі страв/напоїв при частковому обслуговуванні.
3. Скласти інструкцію безпеки для фламбування (10 пунктів).

Питання для самоконтролю:

1. Чим часткове обслуговування відрізняється від повного?
2. Які ризики має фламбування і як їх уникнути?
3. Яка роль комунікації офіціанта під час видовищної подачі?
4. Які дії при позаштатній ситуації?

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача.
2. Інструкції з охорони праці та пожежної безпеки (локальні).

Посилання на вебресурси:

- «Flambé / фламбування (довідково, англ.)» — https://en.wikipedia.org/wiki/Flamb%C3%A9
- «Фламбування в ресторані (відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=фламбування+в+ресторані

Самостійна робота № 10

Тема: Організація обслуговування в готелях.

Мета: сформувати уявлення про специфіку ресторанного сервісу при готелі (сніданки, room-service, взаємодія служб).

Завдання (для виконання учнями):

1. Описати формати харчування в готелях (à la carte, buffet-сніданок, напівпансіон тощо).

2. Скласти чек-лист підготовки сніданку (10–12 пунктів).
3. Описати алгоритм room-service: прийом замовлення → комплектація → доставка → розрахунок/повернення посуду.

Питання для самоконтролю:

1. Які особливості сервісу в готельному ресторані?
2. Які служби взаємодіють із ресторанною службою?
3. Як враховувати ранні сніданки/дієтичні потреби?
4. Які типові помилки room-service?

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача.
2. Стандарти готелю/закладу (за наявності).

Посилання на вебресурси:

- «Room service (довідково, англ.)» — https://en.wikipedia.org/wiki/Room_service
- «Організація сніданку buffet у готелі (відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=готель+сніданок+шведський+стіл+організація

Самостійна робота № 11

Тема: Організація кейтерінгу.

Мета: навчитися планувати кейтеринговий захід: формат, меню, логістика, інвентар, персонал, ризики.

Завдання (для виконання учнями):

1. Дати визначення кейтерингу та описати 4–5 форматів.
2. Спланувати кейтеринг для події (на вибір): кава-брейк 30 осіб / фуршет 25 осіб / банкет 20 осіб.
3. Скласти перелік інвентарю й обладнання (25+ позицій).
4. Скласти таймінг робіт і перелік ризиків (не менше 5) та дії профілактики.

Питання для самоконтролю:

1. Які етапи організації виїзного обслуговування?

2. Що найбільше впливає на якість сервісу на виїзді?
3. Які ризики найтиповіші й як їх попередити?
4. Який резерв інвентарю доцільно закладати і чому?

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача.
2. Локальні правила санітарії/безпеки (за наявності).

Посилання на вебресурси:

- «Кейтеринг: базовий гід (стаття)» — https://www.webstaurantstore.com/article/70/catering-guide.html
- «Планування заходу: таймінг (стаття, англ.)» — https://www.socialtables.com/blog/event-planning/event-planning-timeline/

Самостійна робота № 12

Тема: Документальне оформлення замовлення на бенкет.

Мета: навчитися оформляти замовлення на бенкет та структурувати інформацію для кухні/залу/замовника.

Завдання (для виконання учнями):

1. Скласти структуру «замовлення на бенкет» (які розділи й дані мають бути).
2. Заповнити зразок (за варіантом): дата/час, кількість гостей, формат, меню, напої, схема розсадки, відповідальні, передоплата.
3. Скласти додатки: таймінг подач, потреба в інвентарі, особливі побажання (алергени, дієти).
4. Підготувати короткий чек-лист узгодження з клієнтом (10 питань).

Питання для самоконтролю:

1. Які дані є критичними в банкетному замовленні?
2. Як фіксувати зміни від замовника?
3. Які документи/додатки полегшують роботу персоналу?
4. Які помилки в документах найнебезпечніші?

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача.
2. Внутрішні форми/бланки закладу (за наявності).

Посилання на вебресурси:

- «Банкетне планування: чек-лист (пошук)» — https://www.google.com/search?q=банкет+чек-лист+планування
- «Banquet event order (BEO) (довідково, англ.)» — https://www.google.com/search?q=banquet+event+order+BEO+template

Самостійна робота № 13

Тема: Оформлення та дизайнерське рішення тематичних столів.

Мета: сформувати навички підбору концепції, кольору, декору та сервірування для тематичних столів.

Завдання (для виконання учнями):

1. Обрати тему (наприклад: українська, еко, морська, різдвяна) і описати її концепцію (5–7 речень).
2. Підібрати палітру кольорів, декор, білизну, посуд (таблиця/колаж).
3. Описати правила безпеки й практичності декору (не заважати сервісу, стійкість, проходи).

Питання для самоконтролю:

1. Що таке тематичний стіл і де його застосовують?
2. Які елементи декору не можна використовувати (чому)?
3. Як поєднати естетику і зручність сервісу?
4. Які типові помилки оформлення тематичних столів?

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача.
2. Матеріали з сервірування та оформлення залу (за рекомендацією викладача).

Посилання на вебресурси:

- «Тематичне сервірування столу (пошук)» — https://www.google.com/search?q=тематичне+сервірування+столу
- «Table setting ideas (приклади, англ.)» — https://www.google.com/search?q=themed+table+setting+ideas

Самостійна робота № 14

Тема: Підготовка посуду до обслуговування бенкетів тематичних.

Мета: навчитися організовувати підготовку, сортування, контроль якості й резерв посуду/скла/приборів для тематичного бенкету.

Завдання (для виконання учнями):

1. Скласти перелік посуду, скла, приборів під обрану тематику і меню (не менше 25 позицій).
2. Описати порядок підготовки: мийка → полірування → контроль → розстановка/пакування → резерв.
3. Розробити відомість видачі інвентарю (таблиця: назва/кількість/стан/відповідальний).
4. Описати 5 ризиків (бій, нестача, різностильність, забруднення, затримка) і як їх мінімізувати.

Питання для самоконтролю:

1. Які критерії якості посуду перед сервісом?
2. Навіщо потрібен резерв і як його визначати?
3. Як організувати відповідальність за інвентар?
4. Як тематика впливає на підбір посуду/скла?

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача.
2. Внутрішні інструкції з обліку/зберігання інвентарю (за наявності).

Посилання на вебресурси:

- «Контроль якості посуду в ресторані (пошук)» — https://www.google.com/search?q=контроль+якості+посуду+в+ресторані
- «Полірування приборів/скла (підбір відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=полірування+столових+приладів

Самостійна робота № 15

Тема: Організація обслуговування школярів, студентів. Вирішення конфліктних ситуацій.

Мета: сформувати уявлення про специфіку обслуговування організованих колективів (школярі/студенти) та відпрацювати типові алгоритми вирішення конфліктів.

Завдання (для виконання учнями):

1. Описати особливості організації обслуговування (потоковість, обмежений час, стандарти порцій, безпечність).
2. Скласти чек-лист організації сервісу для групи 30 осіб (10–12 пунктів).
3. Розв’язати 4 кейси конфліктних ситуацій (причина → дії персоналу → профілактика):
    - черга/затор;
    - невдоволення порцією;
    - алергія/дієтичні обмеження;
    - конфлікт між відвідувачами.
4. Запропонувати 5 правил комунікації персоналу з організованими групами.

Питання для самоконтролю:

1. Які вимоги до сервісу для школярів/студентів є першочерговими?
2. Як зменшити черги в години пік?
3. Які фрази допомагають знизити напругу в конфлікті?
4. Як діяти при повідомленні про алергію?

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача.
2. Внутрішні правила закладу/якості сервісу (за наявності).

Посилання на вебресурси:

- «Організація харчування учнів/студентів (пошук)» — https://www.google.com/search?q=організація+харчування+учнів+у+закладах+освіти
- «Конфліктні ситуації в обслуговуванні (підбір матеріалів)» — https://www.google.com/search?q=конфліктні+ситуації+в+обслуговуванні+клієнтів