Львівський професійний коледж
готельно-туристичного та ресторанного сервісу

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

Методичні рекомендації для проведення семінарських занять 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

Семінарське заняття №1

Тема: Сучасний столовий посуд, приладдя, столова білизна, скло, що використовується в ЗРГ.

Мета: систематизувати знання про сучасний посуд, прибори, скло та столову білизну; навчитися обґрунтовано добирати їх під формат закладу та страви/напої.

Завдання:

1. Охарактеризувати сучасні матеріали посуду/скла та їх властивості (переваги/недоліки).
2. Визначити вимоги до якості, гігієни та безпечності інвентарю.
3. Підібрати приклад комплектування посудом/склом для 2 форматів (кафе та ресторан).
4. Проаналізувати типові помилки у підборі посуду/скла і їх вплив на сервіс.

План семінарського заняття:

1. Сучасні тренди посуду та подачі.
2. Прибори: основні, спеціальні, допоміжні.
3. Скло: призначення, підбір, підготовка до сервісу.
4. Столова білизна: види, вимоги, використання.
5. Кейс-обговорення: «комплектування під формат закладу».

Теми доповідей:

1. Тренди ресторанного посуду: мінімалізм, stoneware, натуральні фактури.
2. Підбір приборів під меню: типові помилки та як їх уникнути.
3. Келихи для вина: логіка підбору та вплив на сприйняття напою.
4. Столова білизна як елемент стилю закладу.
5. Догляд за склом і полірування: стандарти та контроль якості.
6. Економіка інвентарю: як зменшити бій/втрати посуду.

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача до теми.
2. Інструкції/стандарти закладу щодо підготовки інвентарю (за наявності).

Посилання на вебресурси:

- «Види столового посуду (стаття)» — https://www.webstaurantstore.com/guide/660/types-of-dinnerware.html
- «Полірування келихів (відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=полірування+келихів
- «Підбір келихів до вина (стаття)» — https://et-e.com.ua/ua/article/vidi-kelihiv-ta-jihnje-priznachennja

Семінарське заняття №2

Тема: Попереднє сервірування обідніх столів до різних видів бенкетів.
Мета: сформувати розуміння правил попереднього сервірування для різних видів бенкетів; навчитися обґрунтовувати набір посуду, приборів, скла та декору під меню і формат.
Завдання:

1. Розглянути види бенкетів і відмінності в підготовці столу.
2. Скласти перелік елементів попереднього сервірування для банкету з розсадкою.
3. Визначити, що виставляють заздалегідь, а що подають під час обслуговування.
4. Проаналізувати помилки попереднього сервірування та їх наслідки.

План семінарського заняття:

1. Види бенкетів та їх особливості.
2. Склад попереднього сервірування.
3. Розміщення приборів/скла за послідовністю подач.
4. Декор і функціональність (баланс).
5. Розбір кейсів (задані меню/формати).

Теми доповідей:

1. Попереднє сервірування банкету з частковим обслуговуванням: стандарт.
2. Як меню визначає схему сервірування.
3. Банкетний декор: що дозволено і що заважає сервісу.
4. Резерв інвентарю на банкеті: що і скільки планувати.
5. Чек-лист підготовки банкетного залу.
6. Типові скарги гостей щодо сервірування: як попередити.

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача до теми.
2. Внутрішні стандарти/інструкції (за наявності).

Посилання на вебресурси:

- «Сервірування банкетного столу (відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=сервірування+банкетного+столу
- «Схеми сервірування (пошук)» — https://www.google.com/search?q=схема+сервірування+банкетного+столу
- «Підбір розміру скатертин (стаття)» — https://www.webstaurantstore.com/article/109/tablecloth-sizes.html

Семінарське заняття №3

Тема: Фітодизайн закладів ресторанного господарства.
Мета: сформувати уявлення про роль фітодизайну в інтер’єрі ЗРГ, його вплив на

комфорт та імідж; навчитися пропонувати рішення з урахуванням безпеки та експлуатації.
Завдання:

1. Визначити функції фітодизайну (естетика, зонування, атмосфера).
2. Розглянути правила безпечного розміщення рослин (проходи, евакуація, догляд).
3. Проаналізувати приклади фітодизайну в закладах різних форматів.
4. Запропонувати мініконцепцію озеленення для обраного типу ЗРГ.

План семінарського заняття:

1. Фітодизайн як частина концепції закладу.
2. Види рішень: вазони, композиції, «зелена стіна».
3. Вимоги безпеки та експлуатації.
4. Типові помилки фітодизайну.
5. Презентація мініконцепцій студентів.

Теми доповідей:

1. Фітодизайн у сучасних ресторанах: тренди та приклади.
2. «Зелена стіна» в ЗРГ: переваги, недоліки, догляд.
3. Озеленення як інструмент зонування залу.
4. Безпека та санітарія при використанні живих рослин.
5. Психологія сприйняття простору: як рослини впливають на гостя.
6. Бюджетні рішення фітодизайну для кафе.

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача до теми.
2. Матеріали з організації торговельних приміщень і сервісу (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
- «Вертикальний сад в інтер’єрі (пошук)» — https://www.google.com/search?q=vertical+garden+restaurant+interior

Семінарське заняття №4

Тема: Форми складання полотняних серветок, різні види і їх застосування.
Мета: узагальнити вимоги до полотняних серветок та сформувати вміння добирати форму складання відповідно до формату обслуговування.
Завдання:

1. Розглянути призначення полотняних серветок у сервісі та етикеті.
2. Проаналізувати вимоги до підготовки серветок (чистота, прасування, зберігання).

3. Добрати форми складання для: щоденного сервісу, банкету, фуршету.
4. Обговорити типові помилки та їх вплив на враження гостя.

План семінарського заняття:

1. Серветка в системі сервірування: функції та етикет.
2. Види полотняних серветок і вимоги до них.
3. Форми складання: прості та урочисті.
4. Добір форми під формат обслуговування.
5. Обговорення прикладів/фото та помилок.

Теми доповідей:

1. Серветка як елемент ресторанного етикету.
2. Стандарти підготовки та зберігання полотняних серветок.
3. «Мінімалізм» у сервіруванні: коли це доречно.
4. Декоративні форми серветок на банкеті: плюси/мінуси.
5. Колір і фактура серветки: вплив на сприйняття сервісу.
6. Помилки сервірування серветок у повсякденному сервісі.

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача до теми.
2. Матеріали з сервірування та етикету (за рекомендацією викладача).

Посилання на вебресурси:

- «Складання полотняних серветок (відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=складання+полотняних+серветок
- «Форми складання серветок (пошук)» — https://www.google.com/search?q=форми+складання+серветок+для+сервірування
- «Етикет сервірування серветки (пошук)» — https://www.google.com/search?q=етикет+сервірування+серветка

Семінарське заняття №5

Тема: Види меню (різноманітність карт кавових, чайних, коктейльних).
Мета: узагальнити знання про види меню та спеціалізовані карти напоїв; навчитися визначати структуру, логіку і вимоги до їх оформлення.
Завдання:

1. Класифікувати меню за призначенням (основне, денне, банкетне, дитяче тощо).
2. Розглянути структуру кавової, чайної та коктейльної карт.
3. Проаналізувати вимоги до читабельності та інформативності (опис, об’єм, ціна, алергени за потреби).
4. Розібрати приклади типових помилок у меню/картах і способи їх виправлення.

План семінарського заняття:

1. Види меню та їх призначення.
2. Кавова карта: структура, приклади позицій.
3. Чайна карта: структура, подача, супровід.
4. Коктейльна карта: стиль, логіка, наповнення.
5. Вимоги до оформлення та оновлення меню.

Теми доповідей:

1. Меню як інструмент продажів: ключові принципи.
2. Кавова карта: як формувати асортимент під концепцію закладу.
3. Чайна карта: культура подачі та опис позицій.
4. Коктейльна карта: сезонність і авторські позиції.
5. Типові помилки меню, що знижують середній чек.
6. «Спецпропозиція» і її роль у просуванні напоїв.

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача до теми.
2. Приклади меню/карт реальних закладів (за рекомендацією викладача).

Посилання на вебресурси:

- «Приклади кавових карт (пошук)» — https://www.google.com/search?q=кавова+карта+приклад
- «Приклади чайних карт (пошук)» — https://www.google.com/search?q=чайна+карта+приклад
- «Приклади коктейльних карт (пошук)» — https://www.google.com/search?q=коктейльна+карта+приклад

Семінарське заняття №6

Тема: Електронне меню.
Мета: сформувати уявлення про електронне меню як інструмент сучасного сервісу; навчитися оцінювати переваги/ризики та вимоги до впровадження.
Завдання:

1. Розглянути формати електронного меню (QR, планшет, вебменю, інтеграція з POS).
2. Проаналізувати переваги для гостя й для закладу.
3. Визначити ризики (доступність, інтернет, актуальність цін, безпека даних) та шляхи їх мінімізації.
4. Запропонувати варіант впровадження електронного меню для обраного типу закладу.

План семінарського заняття:

1. Поняття і види електронного меню.
2. Зручність для гостя (UX): структура, пошук, мова, доступність.

3. Вплив на роботу офіціанта та швидкість обслуговування.
4. Інтеграція з POS/кухнею (на рівні організації процесу).
5. Ризики та правила впровадження.

Теми доповідей:

1. QR-меню: вплив на сервіс і комунікацію офіціанта.
2. Електронне меню і доступність для різних категорій гостей.
3. Типові помилки дизайну електронних меню.
4. Як електронне меню впливає на продажі (допродаж, рекомендації).
5. Захист персональних даних у цифрових сервісах закладу.
6. Порівняння: паперове меню vs електронне меню.

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача до теми.
2. Матеріали з організації сервісу та сучасних технологій у ЗРГ (за рекомендацією викладача).

Посилання на вебресурси:

- «QR-меню: приклади (пошук)» — https://www.google.com/search?q=QR+меню+в+ресторані+приклад
- «Принципи меню-інжинірингу (стаття)» — https://hospitality.institute/bha504/menu-engineering-strategic-principles-restaurant-success/

Семінарське заняття №7

Тема: Методи обслуговування.
Мета: систематизувати знання про методи обслуговування у ЗРГ та навчитися обирати метод залежно від формату закладу, меню, потоку гостей і ресурсів.
Завдання:

1. Охарактеризувати методи: офіціантське обслуговування, самообслуговування, комбіноване тощо.
2. Порівняти методи за критеріями: швидкість, витрати, якість сервісу, контроль процесу.
3. Розглянути приклади: який метод оптимальний для різних ситуацій.
4. Сформулювати висновки щодо впливу методу обслуговування на задоволеність гостя.

План семінарського заняття:

1. Класифікація методів обслуговування.
2. Умови застосування різних методів.
3. Вплив методу на організацію праці та сервіс.
4. Кейс-аналіз: «вибір методу під ситуацію».

5. Обговорення висновків.

Теми доповідей:

1. Методи обслуговування в різних типах закладів: порівняння.
2. Комбіноване обслуговування: як організувати без втрат якості.
3. Вплив методу обслуговування на середній чек.
4. Методи обслуговування в умовах високого потоку гостей.
5. Стандарти сервісу при самообслуговуванні.
6. Як зменшити черги незалежно від методу обслуговування.

Список використаної літератури:

1. Методичні матеріали викладача до теми.
2. Матеріали з організації роботи персоналу в ЗРГ (за рекомендацією викладача).

Посилання на вебресурси:

- «Методи обслуговування в ресторані (відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=методи+обслуговування+в+ресторані
- «Самообслуговування: організація лінії (пошук)» — https://www.google.com/search?q=організація+самообслуговування+в+їдальні
- «Навчання персоналу залу (стаття, англ.)» — https://www.webstaurantstore.com/article/114/restaurant-server-training-guidelines.html

Семінарське заняття №8

Тема: Організація обслуговування по типу «шведського столу».
Мета: узагальнити вимоги до організації «шведського столу»: планування лінії, асортимент, логістика руху гостей, робота персоналу, поповнення та контроль чистоти.
Завдання:

1. Визначити принципи організації лінії «шведського столу» (зони, послідовність, потоки).
2. Розглянути вимоги до обладнання та інвентарю (марміти, гастроємності, щипці, таблички).
3. Обговорити організацію роботи персоналу: поповнення, прибирання, контроль.
4. Розв’язати ситуаційні задачі: черги, нестача посуду, забруднення лінії.

1. Як організувати поповнення страв без погіршення сервісу?

План семінарського заняття:

1. Поняття і сфера застосування формату buffet.
2. Планування лінії та рух гостей.
3. Асортимент і логіка розміщення страв/напоїв.
4. Робота персоналу під час сервісу.
5. Типові проблеми та рішення.

Теми доповідей:

1. «Шведський стіл» у готелі: організація сніданку.
2. Планування лінії buffet: як уникати “вузьких місць”.
3. Оснащення «шведського столу»: мінімальний необхідний набір.
4. Робота персоналу на buffet: розподіл ролей і контроль якості.
5. Інформування гостей (назви страв, склад, алергени): організація.
6. Як зменшувати харчові відходи у форматі «шведського столу».

Список використаної літератури:

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

Посилання на вебресурси:

- «Як організувати захід у форматі буфету/фуршету (finger food) (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
- «Схема розміщення лінії buffet (пошук)» — https://www.google.com/search?q=схема+шведського+столу+розміщення