**Львівський професійний коледж**
**готельно-туристичного та ресторанного сервісу**

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

# Методичні рекомендації для проведення практичних занять з дисципліни «Особливості зарубіжного сервісу»

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

# Практична робота № 1

**Тема:** Класифікація видів послуг ЗРГ. Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості роботи ЗРГ.

**Мета:** Систематизувати знання про номенклатуру послуг у ресторанному господарстві, навчитися класифікувати їх за функціональними ознаками та проаналізувати взаємозв'язок між культурою сервісу та якісними показниками діяльності закладу.

**Завдання (для виконання учнями):**

1. **Класифікаційна таблиця:** Користуючись ДСТУ 4281:2004, складіть розгорнуту схему послуг для обраного вами типу закладу (наприклад, ресторан «Luxury» класу або міське кафе). Розподіліть їх за категоріями:
    - Послуги харчування;
    - Послуги з виготовлення продукції;
    - Послуги з реалізації;
    - Послуги з організації дозвілля;
    - Інші (додаткові) послуги.
2. **Аналіз впливу сервісу:** Опишіть, як рівень сервісної діяльності (швидкість, етика, професіоналізм персоналу) впливає на наступні показники якості роботи ЗРГ:
    - Коефіцієнт оборотності залу (пропускна здатність);
    - Середній чек (через методику додаткового продажу — up-selling);
    - Рівень лояльності клієнтів (повторні візити).
3. **Кейс-завдання «Момент істини»:** Розробіть алгоритм дій офіціанта у конфліктній ситуації (наприклад, подача страви неналежної температури). Поясніть, як професійне вирішення проблеми впливає на репутацію закладу.
4. **Схематичне моделювання:** Побудуйте «Сервісний цикл» гостя в ресторані від моменту бронювання столика до виходу із закладу, позначивши «точки контакту», де якість сервісу є критичною.

**Список використаної літератури:**


1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник. – К.: КНТЕУ, 2011. – 584 с.
2. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування. Навч. посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2013.
3. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».


**Посилання на вебресурси:**

1. Офіційний сайт ДП «УкрНДНЦ» (національний орган стандартизації)
2. Портал «Академія гостинності» — розділ «Ресторанний сервіс»
3. Навчальні відео-матеріали з міжнародних стандартів обслуговування (Hospitality Training)

## Практична робота № 2

**Тема:** Система сервісу «людина-середовище».

**Мета:** Дослідити взаємодію суб'єктів сервісу з матеріально-технічним та естетичним середовищем закладу; навчитися проектувати ергономічний та психологічно комфортний простір для надання послуг гостинності.

**Завдання (для виконання учнями):**

1. **Аналіз складових системи:** Опишіть компоненти системи «людина-середовище» для конкретного об'єкта (наприклад, вестибюль готелю або торговельний зал ресторану). Виділіть:
    - *Антропогенні фактори* (персонал та гості);
    - *Матеріальне середовище* (меблі, обладнання, техніка);
    - *Сенсорне середовище* (освітлення, колірна гама, температурний режим, звуки).
2. **Проектування комфорту:** Складіть перелік вимог до «середовища», які забезпечують позитивний психологічний стан клієнта. Як саме дизайн інтер'єру та ергономіка меблів впливають на тривалість перебування гостя в закладі?
3. **Ергономічна оцінка робочого місця:** Оцініть робоче місце офіціанта або адміністратора (ресепшн) з точки зору зручності та безпеки. Запропонуйте 2-3 покращення для зменшення фізичного навантаження на працівника.
4. **Творче моделювання «Atmospherics»:** Оберіть концепцію закладу (наприклад, «Еко-ресторан» або «Хай-тек бар») та опишіть, які елементи середовища допоможуть людині максимально зануритися в атмосферу послуги.

**Список використаної літератури:**


1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник. – К.: КНТЕУ, 2011.
2. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник.
3. Сало Я. М. Організація обслуговування населення в закладах ресторанного сервісу.


**Посилання на вебресурси:**

1. Журнал «Академія гостинності» – дизайн та ергономіка
2. [підозріле посилання видалено] (для візуального аналізу середовища).
3. Hospitality Net: Guest Experience and Environment

## Практична робота № 3

**Тема:** Класифікації закладів ресторанного господарства.

**Мета:** Вивчити вітчизняні та міжнародні підходи до класифікації підприємств ресторанного господарства, навчитися ідентифікувати типи закладів за сукупністю ознак та визначати їх приналежність до певного класу чи цінового сегменту.

**Завдання (для виконання учнями):**

1. **Типологічний аналіз:** Використовуючи ДСТУ 4281:2004, оберіть три різні заклади вашого міста (або відомі мережі) та класифікуйте їх за наступними ознаками:
    - Тип закладу (ресторан, бар, кафе, їдальня тощо);
    - Клас закладу (для ресторанів та барів: люкс, вищий, перший);
    - Характер контингенту (загальний, дитячий, молодіжний тощо);
    - Метод обслуговування (офіціантами, самообслуговування, комбінований).
2. **Порівняння форматів:** Порівняйте заклади форматів **Fine Dining** та **Casual Dining**. Заповніть порівняльну характеристику за критеріями: складність меню, рівень цін, дрес-код, вимоги до кваліфікації персоналу.
3. **Кейс-завдання «Ребрендинг»:** Уявіть, що кафе першого класу планує перейти в категорію «ресторан вищого класу». Складіть перелік із 5 обов'язкових змін в організації сервісу та матеріально-технічній базі, які необхідно здійснити для такої перекваліфікації.
4. **Робота з міжнародними стандартами:** Дослідіть критерії присвоєння «зірок» гідом Мішлен (Michelin) та «ковпаків» гідом Го-Мійо (Gault&Millau). Поясніть, чи є ці системи класифікацією типу закладу чи оцінкою якості послуг.

**Список використаної літератури:**


1. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
2. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. Підручник.
3. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства. Навчальний посібник.


**Посилання на вебресурси:**

1. Офіційний сайт Michelin Guide — світові стандарти класифікації.
2. Портал «Ресторатор» — аналітика ринку та форматів
3. Нормативна база України (Законодавство про ЗРГ)

## Практична робота № 4

**Тема:** Етапи надання послуг закладами ресторанного бізнесу.

**Мета:** Вивчити послідовність та зміст основних етапів обслуговування гостей у закладах ресторанного господарства; навчитися моделювати технологічний цикл надання послуг та відпрацьовувати професійні навички на кожному етапі взаємодії з клієнтом.

**Завдання (для виконання учнями):**

1. **Моделювання сервісного циклу:** Складіть детальну карту етапів обслуговування гостя (Guest Journey Map) для ресторану з повним обслуговуванням. Включіть такі етапи:
    - Зустріч та розміщення гостей (Greeteing & Seating);
    - Пропонування аперитиву та ознайомлення з меню;
    - Прийняття замовлення та його уточнення;
    - Подача страв та напоїв (дотримання черговості);
    - Підтримка контакту під час трапези («правило двох хвилин»);
    - Розрахунок та прощання з гостем.
2. **Робота з алгоритмом:** Опишіть технологічні вимоги до етапу «Прийняття замовлення». Яку інформацію офіціант має обов'язково повідомити гостю (час очікування, особливості інгредієнтів тощо)?
3. **Аналіз «точок контакту»:** Визначте 3 критичні моменти в етапах надання послуг, де найчастіше виникають помилки персоналу. Запропонуйте методи їх попередження.
4. **Практична вправа «Методи подачі»:** Схематично зобразіть або опишіть техніку подачі страв за європейським стандартом (з якої сторони підходити до гостя, як тримати тарілку, як подавати напої).

**Список використаної літератури:**


1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. Підручник.
2. Сало Я. М. Організація обслуговування населення в закладах ресторанного сервісу. Довідник офіціанта.
3. Мальська М. П., Гаталяк О. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування.


**Посилання на вебресурси:**

1. Професійний портал «Ресторатор» — технологічні карти сервісу
2. Hospitality Training Video — етапи ресторанного сервісу
3. Академія гостинності — стандарти роботи персоналу

## Практична робота № 5

**Тема:** Підготовка і схема виконання замовлення різних видів бенкетів.

**Мета:** Навчитися організовувати процес підготовки до проведення бенкетів, складати схеми виконання замовлень для різних видів урочистих подій та розраховувати необхідні ресурси для якісного обслуговування гостей.

**Завдання (для виконання учнями):**

1. **Проєктування бенкетного замовлення:** Уявіть себе менеджером бенкетної служби. Оформіть бланк-замовлення на проведення бенкету (на вибір: весілля на

50 осіб або дипломатичний прийом на 20 осіб). Вкажіть: дату, час, вид бенкету, меню, порядок подачі страв та додаткові побажання.
2. **Складання графіку виконання (схеми):** Розробіть погодинний план-графік підготовки та проведення обраного бенкету. Почніть від підготовки залу (за 4-5 годин до початку) і закінчіть повним розрахунком з гостями.
3. **Розрахункова вправа:** Розрахуйте необхідну кількість персоналу (офіціантів), посуду (тарілок, приборів) та столової білизни для бенкету з частковим обслуговуванням на 40 осіб. Обґрунтуйте кількість офіціантів згідно з нормами обслуговування.
4. **Схематичне моделювання розсадки:** Накресліть схему розстановки столів у залі (варіанти: «П-подібна», «Ш-подібна» або «Європейська») та вкажіть на ній почесні місця для замовників або головних гостей згідно з правилами етикету.

**Список використаної літератури:**


1. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. Підручник. – К.: КНТЕУ, 2011.
2. Сало Я. М. Організація обслуговування: бенкети і прийоми. Навчальний посібник.
3. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування.


**Посилання на вебресурси:**

1. Професійний блог для івент-менеджерів — планування бенкетів
2. Академія гостинності — сервірування бенкетних столів

## Практична робота № 6

**Тема:** Моделювання процесу обслуговування.

**Мета:** Навчитися проектувати цілісний процес обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства, опанувати методику візуалізації сервісних циклів та розробляти алгоритми дій персоналу в типових та нестандартних ситуаціях.

**Завдання (для виконання учнями):**

1. **Створення сервісного сценарію:** Оберіть концепцію закладу (наприклад, тематичний ресторан або сімейне кафе). Розробіть детальний сценарій обслуговування одного столика від моменту входу гостей до моменту їх виходу. Вкажіть ключові фрази персоналу (скрипти) на кожному етапі.
2. **Побудова схеми «Service Blueprint»:** Складіть графічну модель процесу надання послуги, розділивши її на:
    - *Дії гостя* (видимі кроки споживача);
    - *Дії персоналу «на сцені»* (контактна зона);

- *Дії персоналу «за лаштунками»* (кухня, бар, менеджмент).

3. **Імітаційне моделювання критичних точок:** Визначте в сервісному циклі 3 «вузьких місця» (наприклад, затримка видачі страви або черга в гардероб). Запропонуйте модель вирішення цих проблем для підтримки високої якості сервісу.
4. **Аналіз ефективності моделі:** Обґрунтуйте, як розроблена модель обслуговування впливає на емоційне сприйняття закладу гостем та на економічний показник «середній чек».

**Список використаної літератури:**


1. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. Підручник. – К.: КНТЕУ, 2011.
2. Мальська М. П., Гаталяк О. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування. Навч. посібник.
3. Сало Я. М. Організація обслуговування населення в закладах ресторанного сервісу.


**Посилання на вебресурси:**

1. Портал «Академія гостинності» — проектування сервісних процесів
2. Service Design Tools — методики моделювання послуг
3. YouTube: Customer Journey Mapping in Restaurants (візуалізація шляху гостя).

## Практична робота № 7

**Тема:** Вирішення конфліктних ситуацій під час обслуговування.

**Мета:** Опанувати психологічні аспекти та професійні методики розв'язання конфліктів у сфері гостинності; навчитися застосовувати алгоритми відновлення лояльності гостей (service recovery) та розвивати навички стресостійкості у професійній діяльності.

**Завдання (для виконання учнями):**

1. **Вивчення алгоритму LAST/LEARN:** Опишіть зміст міжнародного стандарту вирішення скарг **LEARN** (Listen, Empathize, Apologize, React, Notify) або **LAST** (Listen, Apologize, Solve, Thank). Як кожен з цих кроків допомагає знизити емоційну напругу гостя?
2. **Рольове моделювання (Аналіз ситуацій):** Розробіть детальний план дій персоналу для вирішення однієї з наступних ситуацій (на вибір):
   - Гість стверджує, що в страві сторонній предмет.
   - Помилка в рахунку (гостю нарахували зайві позиції).
   - Довге очікування замовлення через помилку кухні.
3. **Розробка «Компенсаційного пакету»:** Складіть перелік можливих варіантів матеріальної та нематеріальної компенсації («компліментів») від закладу за завдані незручності залежно від ступеня тяжкості конфлікту.

4. **Аналіз психологічних типів конфліктних клієнтів:** Класифікуйте 3 типи поведінки незадоволених гостей та запропонуйте специфіку спілкування з кожним із них (наприклад, агресивний гість, «професійний» скаржник, сором'язливий гість).

**Список використаної літератури:**


1. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. Підручник. – К.: КНТЕУ, 2011.
2. Антонова В. А. Етика та психологія спілкування в сфері сервісу. Навчальний посібник.
3. Walker J. R. Service Quality Management in Hospitality and Tourism.


**Посилання на вебресурси:**

1. Портал «Академія гостинності» — робота зі скаргами та конфліктами
2. HospitalityNet: Best Practices for Handling Guest Complaints
3. Harvard Business Review: The Profitable Art of Service Recovery (для поглибленого вивчення).

## Практична робота № 8

**Тема:** Покрокове виконання замовлення обслуговування рестораном в номері готелю.

**Мета:** Опанувати технологію надання послуг харчування безпосередньо в номерах готелю (Room Service); вивчити алгоритм взаємодії диспетчера, кухні та офіціанта; відпрацювати навички професійного етикету та сервірування страв для транспортування.

**Завдання (для виконання учнями):**

1. **Розробка технологічної карти процесу:** Складіть покрокову схему «Шлях замовлення» (Order Flow) від моменту дзвінка гостя до моменту вивезення використаного посуду. Виділіть відповідальних осіб на кожному етапі.
2. **Складання скрипту прийому замовлення:** Напишіть діалог між диспетчером Room Service та гостем. Обов'язково включіть у діалог:
    - Привітання та ідентифікацію гостя за прізвищем;
    - Метод «Up-selling» (пропонування додаткових страв/напоїв);
    - Уточнення часу доставки та повторення замовлення для підтвердження.
3. **Моделювання сервірування для доставки:** Опишіть перелік інвентарю та правила розміщення страв на офіціантському візку (trolley) або підносі для подачі

«Континентального сніданку» на двох осіб. Врахуйте використання клоше (кришок) та засобів підтримання температури.

4. **Етикетний практикум:** Складіть перелік правил поведінки офіціанта безпосередньо в номері гостя:
    - Правила входу (процедура стуку);
    - Вибір місця для розстановки страв;
    - Порядок подачі рахунку та збирання підпису гостя;
    - Завершення обслуговування (інформування про збір посуду).

**Список використаної літератури:**


1. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2012.
2. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. Підручник. — К.: КНТЕУ, 2011.
3. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях та туристичних комплексах.


**Посилання на вебресурси:**

1. Hospitality Net: Room Service Standards in Luxury Hotels
2. Академія гостинності — особливості сервісу Room Service
3. YouTube: Hotel Room Service Training Guide (візуалізація стандартів подачі).