Міністерство освіти і науки України
Львівський професійний коледж готельно-туристичного та ресторанного сервісу

ЗВІТ
ПРО ТЕХНОЛОГІЧНУ ПРАКТИКУ

Студента спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа»
1 курсу, групи ГР-1.1
Період практики з 26.05.2025 р.
до 27.06.2025 р.
Місце практики: ресторан «Венеція»
Смочек І.А.

Керівник практики від підприємства:

Керівник практики від коледжу
Калініченко В.І.

Звіт захищено з оцінкою: 9 (дев'ять)

Львів - 2025

Міністерство освіти і науки України
Львівський професійний коледж готельно-туристичного та ресторанного сервісу

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Заступник директора
з навчально-методичної роботи
_____ М.Т.Скоробогата
"23" травня 2025 р.

Індивідуальне Завдання
з технологічної практики «Технологія і організація туристської діяльності»
спеціальність 241«Готельно-туристична справа»

група : ГР-1.1

Структура завдання
1. Загальна характеристика ресторану «Цепелін»
2. Організаційна структура управління
3. Аналіз матеріально-технічної бази
4. Організація роботи персоналу та корпоративна культура
5. Стандарти професійної етики та зовнішнього вигляду
6. Характеристика цехової структури кухні
7. Особливості приготування страв авторської кухні
8. Етапи обслуговування в залі ресторану
9. Робота з винною картою та додаткові послуги
10. Дотримання вимог HACCP.

Висновки та пропозиції
Список використаних джерел

ЗАКЛЮЧЕННЯ
Дата видачі "23" травня 2025 р. Дата здачі "27" червня 2025 р.

Керівник, майстер в/н Калініченко В.І.
Завдання отримав Сливка І.А.

ЗМІСТ

1. **ВСТУП**

2. **РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСТОРАНУ «ЦЕПЕЛІН»**

1.1. Концепція та місце розташування.

1.2. Організаційна структура управління.

1.3. Аналіз матеріально-технічної бази.

3. **РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ПЕРСОНАЛУ ТА КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА**

2.1. Розподіл функціональних обов'язків.

2.2. Стандарти професійної етики та зовнішнього вигляду.

4. **РОЗДІЛ 3. ТЕХНОЛОГІЯ ВИРОБНИЧОГО ПРОЦЕСУ**

3.1. Характеристика цехової структури кухні.

3.2. Особливості приготування страв авторської кухні.

3.3. Організація складського господарства та контроль якості сировини.

5. **РОЗДІЛ 4. ОРГАНІЗАЦІЯ СЕРВІСУ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ**

4.1. Етапи обслуговування в залі ресторану.

4.2. Робота з винною картою та додаткові послуги.

6. **РОЗДІЛ 5. САНІТАРНИЙ РЕЖИМ ТА БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ**

5.1. Дотримання вимог HACCP.

7. **ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ**

8. **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

ВСТУП

Сучасна індустрія гостинності України, зокрема у такому туристичному та гастрономічному центрі як Львів, перебуває на етапі активної трансформації. Ресторанний бізнес сьогодні — це не лише процес забезпечення харчування, а складний комплекс високотехнологічних процесів, авторського сервісу та інноваційного менеджменту.

Технологічна практика є фундаментом професійної підготовки майбутнього фахівця зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», оскільки вона дозволяє трансформувати теоретичні знання, отримані в стінах коледжу, у реальні практичні навички.

Проходження практики на базі ресторану **«Цепелін» (Zeppelin)** є особливо актуальним, оскільки даний заклад представляє сегмент сучасних міських ресторанів, що працюють у форматі авторської та європейської кухні. Вивчення досвіду роботи такого підприємства дозволяє зрозуміти механізми адаптації бізнесу до вимог сучасного споживача, впровадження систем якості (HACCP) та використання сучасного технологічного обладнання.

Метою технологічної практики є поглиблення та закріплення знань з організації виробництва та обслуговування, вивчення технологічних циклів приготування страв, ознайомлення з нормативно-технічною документацією, а також набуття практичного досвіду роботи в професійному колективі.

Для досягнення поставленої мети було визначено наступні завдання:

- ознайомитися з історією, концепцією та структурою управління ресторану «Цепелін»;
- дослідити матеріально-технічну базу та рівень оснащення виробничих цехів сучасним устаткуванням;
- вивчити організацію складського господарства та порядок приймання сировини;
- проаналізувати технологію приготування страв авторського меню та дотримання рецептурних вимог;
- вивчити стандарти обслуговування гостей та особливості сервісу, прийняті в закладі;
- дослідити заходи щодо забезпечення безпеки харчових продуктів та дотримання санітарно-гігієнічних норм згідно з принципами системи HACCP.

Об'єктом дослідження виступає ресторан «Цепелін» (м. Львів, проспект В`ячеслава Чорновола, 59).

Предметом дослідження є сукупність виробничих, технологічних та сервісних процесів, що забезпечують ефективне функціонування даного підприємства ресторанного господарства.

Методологічною основою звіту стали спостереження за роботою персоналу, вивчення меню та технологічних карт, аналіз організаційної документації закладу та безпосередня участь у виробничих процесах під час проходження практики.

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПІДПРИЄМСТВА

1.1. Концепція та місце розташування закладу

Ресторан **«Цепелін» (Zeppelin)** розташований у центральній частині Львова за адресою: **вул. Сержанта Коновалова,** 7. Це район з високою концентрацією ділової та культурної активності, що зумовлює специфіку роботи закладу та склад його цільової аудиторії.

Концепція закладу базується на поєднанні затишної атмосфери міського ресторану з високим рівнем авторської кухні. Інтер'єр виконаний у стилі сучасного модерну: використання натуральних матеріалів (дерево, метал), відкрита цегляна кладка та приглушене камерне освітлення створюють простір, що підходить як для ділових обідів, так і для вечірнього відпочинку.

Основні характеристики:

- **Тип закладу:** ресторан авторської та європейської кухні;
- **Клас:** вищий (відповідно до рівня сервісу та якості страв);
- **Кількість залів:** основний зал, що функціонально розділений на зони для комфортного розміщення різних груп гостей;
- **Місткість:** до 50-60 осіб, що дозволяє забезпечити індивідуальний підхід до кожного клієнта.

1.2. Організаційна структура управління

В ресторані «Цепелін» застосовується лінійно-функціональна структура управління, яка є найбільш ефективною для підприємств такого формату. Вона забезпечує чітку вертикаль підпорядкування та оперативність прийняття рішень.

Ключові ланки управління:

1. Власник/Директор: здійснює стратегічне планування, фінансовий контроль та представництво інтересів закладу.
2. Адміністратор (Менеджер залу): відповідає за безперебійну роботу фронт-офісу, зустріч гостей, координацію роботи офіціантів та вирішення конфліктних ситуацій.
3. Шеф-кухар: ключова фігура виробничого процесу. Відповідає за розробку меню, закупівлю сировини, контроль собівартості страв та роботу кухонної команди.

Такий розподіл обов'язків мінімізує ризики помилок та гарантує високу якість кінцевого продукту.

1.3. Аналіз матеріально-технічної бази

Матеріально-технічна база закладу відповідає сучасним вимогам ресторанної індустрії. Виробничі приміщення спроєктовані з урахуванням принципів ергономіки та поточності технологічних процесів.

Технологічне оснащення:

- Теплове обладнання: використання пароконвектоматів останнього покоління дозволяє одночасно готувати страви у різних режимах (пара, конвекція), зберігаючи максимум поживних речовин та прискорюючи видачу замовлень.
- Інноваційні технології: наявність обладнання для приготування методом Sous-vide (тривале приготування у вакуумі при низьких температурах), що є стандартом для ресторанів високого рівня.
- Холодильне обладнання: представлене середньо- та низькотемпературними камерами з електронним контролем режиму, що забезпечує належне зберігання делікатних інгредієнтів та напівфабрикатів.
- Автоматизація (IT-рішення): впровадження системи автоматизації (наприклад, Poster або iiko) дозволяє миттєво передавати замовлення з термінала офіціанта на монітор кухаря (Kitchen Display System), що скорочує час очікування для гостя.

Завдяки сучасному оснащенню, ресторан «Цепелін» здатний забезпечити стабільну якість складних авторських страв при високій інтенсивності завантаження залу.

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ПЕРСОНАЛУ ТА КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА

2.1. Розподіл функціональних обов'язків

Ефективність ресторану «Цепелін» базується на чіткому розподілі зон відповідальності. Кожен працівник є ланкою єдиного ланцюга, що забезпечує якісний клієнтський досвід.

Штатний розклад включає:

- Адміністратор залу: Координує роботу зміни, здійснює бронювання столиків, контролює чистоту залу та готовність персоналу до сервісу. Є першою особою, яка зустрічає гостя.
- Офіціанти: Безпосередньо працюють із гостями. Обов'язки включають знання складу всіх страв та винної карти, надання рекомендацій (меню-консалтинг), сервірування столів та розрахунок гостей.
- Бармен/Бариста: Відповідає за приготування алкогольних та безалкогольних напоїв, професійної кави, а також за облік товарних запасів бару.
- Кухарська команда (лінія): Складається з кухарів холодного та гарячого цехів, які працюють під керівництвом шеф-кухаря або су-шефа, забезпечуючи швидке та ідентичне стандартам приготування страв.

2.2. Стандарти професійної етики та зовнішнього вигляду

У ресторані «Цепелін» діє суворий внутрішній регламент, який формує імідж закладу як преміального міського простору.

Вимоги до зовнішнього вигляду:

- **Уніформа:** Персонал залу працює у фірмовому одязі (стильні фартухи або сорочки), який завжди має бути чистим та випрасуваним. Кухарі обов'язково використовують кітелі, головні убори та спецвзуття.
- **Гігієна:** Охайні зачіски, доглянуті руки (коротко підстрижені нігті без яскравого лаку для кухарів), відсутність масивних прикрас, що можуть заважати роботі або порушувати санітарні норми.

Професійна етика:

- **Правило «30 секунд»:** Гість має бути помічений та привітаний протягом перших 30 секунд після входу до закладу.
- **Емпатія та ввічливість:** Використання професійної лексики, уникання сленгу, вміння слухати гостя та передбачати його потреби (наприклад, подача води перед замовленням або пропозиція пледа на літньому майданчику).
- **Командна взаємодія:** Відсутність конфліктів у залі та взаємодопомога між офіціантами та кухнею є критичними для підтримки спокійної атмосфери в закладі.

РОЗДІЛ 3. ТЕХНОЛОГІЯ ВИРОБНИЧОГО ПРОЦЕСУ

3.1. Характеристика цехової структури кухні

Виробничі приміщення ресторану «Цепелін» організовані за принципом поточності, що виключає перехрещення потоків сировини, напівфабрикатів та готової продукції. Оскільки заклад працює з авторською кухнею, кожен метр робочої площі використовується максимально ефективно.

Основні виробничі ділянки:

- **Дільниця підготовки сировини (М'ясо-рибний та овочевий сектори):** Тут проводиться первинна обробка продуктів. Використовується сучасне механічне обладнання (слайсери, овочерізки), що забезпечує ідеальну точність нарізки, важливу для візуальної естетики страв.
- **Холодний цех:** Спеціалізується на приготуванні фірмових закусок, тартарів та салатів. Особлива увага приділяється температурному режиму (не вище +14°C) та використанню ваг для точного дотримання виходу порції згідно з технологічною картою.
- **Гарячий цех:** Це основний підрозділ, оснащений індукційними плитами, пароконвектоматом та грилем. Тут відбувається фінальна термічна обробка страв.
- **Кондитерська станція:** Окрема зона для створення десертів, де важливу роль відіграє кондитерський інвентар та професійні міксери.

3.2. Особливості приготування страв авторської кухні

Ресторан «Цепелін» відомий використанням сучасних технік, що дозволяють розкрити смак звичних продуктів з нового боку.

1. **Технологія Sous-vide (Су-від):** Більшість м'ясних та рибних позицій проходять попередню обробку у вакуумі при низьких температурах протягом 2–6 годин. Це гарантує ідеальну текстуру та соковитість продукту.
2. **Ферментація та маринування:** Використання авторських маринадів на основі локальних трав та ягід, що надає стравам унікального «львівського» акценту.
3. **Естетика подачі (Plating):** Кожна страва розглядається як об'єкт мистецтва. Використовується професійна кераміка ручної роботи, мікрогрін для декорування та техніка створення «соусних мазків», що підкреслює преміальність закладу.

3.3. Організація складського господарства та контроль якості

Якість кінцевої страви починається з моменту прийняття продукту від постачальника.

- **Складська логістика:** У ресторані діє правило **FIFO (First In, First Out)** — продукти, що надійшли першими, використовуються в першу чергу. Це мінімізує відсоток списань та гарантує свіжість.
- **Зберігання:** Склади розділені за категоріями: суха комора (крупи, спеції, олія), молочна камера та м'ясна камера. Весь посуд та тара для зберігання маркуються стікерами із зазначенням дати виготовлення та терміну придатності.
- **Вхідний контроль:** Шеф-кухар особисто перевіряє кожну партію товарів на відповідність органолептичним показникам (колір, запах, текстура). Сировина без відповідних сертифікатів якості до виробництва не допускається.

Завдяки чіткій технологічній дисципліні, кухня «Цепеліна» працює як злагоджений механізм, забезпечуючи високу швидкість видачі страв без втрати якості навіть при повному завантаженні залу.

РОЗДІЛ 4. ОРГАНІЗАЦІЯ СЕРВІСУ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ

4.1. Етапи обслуговування в залі ресторану

У ресторані «Цепелін» сервіс розглядається як індивідуалізований процес, де кожен крок офіціанта суворо регламентований внутрішніми стандартами якості.

Алгоритм обслуговування включає наступні етапи:

1. **Зустріч та розміщення (Greeting):** Адміністратор привітно зустрічає гостей, допомагає з верхнім одягом (за потреби) та супроводжує до столика. Офіціант представляється та протягом 2-х хвилин подає основне меню і винну карту.
2. **Аперитив та консультація:** Першочергово пропонуються напої (вода, вино або авторські коктейлі). Офіціант допомагає зорієнтуватися в меню, акцентуючи увагу на фірмових стравах від шеф-кухаря (наприклад, качина ніжка конфі або стейк Рібай).
3. **Прийом замовлення:** Офіціант використовує метод «повтору» (читання замовлення вголос), щоб уникнути помилок. Обов'язково уточнюється черговість подачі страв та ступінь просмажування м'яса.
4. **Технічний сервіс:** Подача страв здійснюється згідно з правилом «відкритої руки» (права рука з правого боку гостя). Офіціант слідкує за чистотою столу протягом усього візиту (метод «чистого столу»), непомітно прибираючи використаний посуд та серветки.
5. **Розрахунок та прощання:** Рахунок подається у фірмовому чек-буку лише після запиту гостя. Після оплати (готівкою або через POS-термінал) персонал обов'язково дякує за візит та запрошує прийти знову.

4.2. Робота з винною картою та додаткові послуги

Оскільки «Цепелін» спеціалізується на європейській кухні, винна карта є невід'ємною частиною сервісу.

- **Функція сомельє:** Кожен офіціант закладу проходить навчання з основ енології. Він повинен вміти підібрати вино за принципом фудперінгу (гармонійного поєднання смаку вина та страви).
- **Температурний режим:** Білі та ігристі вина подаються охолодженими в спеціальних кулерах з льодом, червоні — при кімнатній температурі (+16...18°C) у келихах відповідної форми (Бордо, Бургундія).
- **Презентація пляшки:** Перед відкорковуванням офіціант презентує пляшку гостю (етикеткою до нього), називаючи сорт винограду, рік та регіон виробництва.

РОЗДІЛ 5. САНІТАРНИЙ РЕЖИМ ТА БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ

5.1. Дотримання вимог HACCP

У ресторані **«Цепелін»** безпека харчування базується на міжнародних принципах HACCP (Аналіз небезпечних факторів та критичні контрольні точки). Це дозволяє гарантувати безпечність кожної страви шляхом контролю на всіх етапах виробництва.

Критичні контрольні точки (ККТ) у закладі:

1. **Приймання продукції:** Перевірка температури всередині кузова автомобіля постачальника та цілісності пакування.
2. **Зберігання:** Щоденний моніторинг температурних листів у холодильниках (норма для середньотемпературних камер: +2...+4°C).
3. **Термічна обробка:** Контроль температури всередині продукту за допомогою голчастих термометрів (наприклад, для курки — не менше +75°C).

Дотримання чистоти в «Цепеліні» є безальтернативною нормою.

- **Особиста гігієна:** Кожен працівник має чисту особову медичну книжку. Перед початком зміни та після кожного контакту з сирими продуктами проводиться антисептична обробка рук.
- **Кольорове кодування (Color Coding):** Для запобігання перехресному забрудненню використовується маркований інвентар. Наприклад, сині дошки та ножі — для риби, червоні — для сирого м'яса, зелені — для овочів.
- **Графіки прибирання:** У закладі діють листи санітарної обробки поверхонь, які заповнюються щогодини, а також проводяться щотижневі «генеральні дні» з повною дезінфекцією обладнання.

Охорона праці та безпека життєдіяльності.

Робота на кухні пов'язана з ризиками (опіки, порізи, робота з електроприладами), тому в ресторані впроваджено суворі правила техніки безпеки:

- **Інструктажі:** Кожен працівник проходить первинний та повторний інструктаж з техніки безпеки під підпис у спеціальному журналі.

- **Пожежна безпека:** Приміщення обладнане сучасною системою пожежогасіння, димоуловлювачами та справними вогнегасниками. Шляхи евакуації завжди вільні та позначені відповідними табличками.
- **Електробезпека:** Все обладнання (пароконвектомати, плити) заземлене, а персонал навчений правилам екстреного вимкнення приладів у разі несправності.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Під час проходження технологічної практики в ресторані **«Цепелін»** (м. Львів) мною було комплексно вивчено роботу сучасного закладу ресторанного господарства преміального сегмента.

Проходження технологічної практики на базі ресторану «Цепелін» дозволило не лише закріпити теоретичну базу, отриману в Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу, а й адаптувати її до реальних умов висококонкурентного ринку м. Львова. Було підтверджено, що успіх сучасного закладу залежить від синергії трьох факторів: інноваційної кухні, персоналізованого сервісу та суворого дотримання стандартів безпеки.

Оцінка виробничого потенціалу: Аналіз технологічних процесів показав, що використання сучасних методів обробки продуктів (зокрема, **Sous-vide** та тривалої ферментації) є економічно виправданим. Це дозволяє не лише досягати унікальних смакових характеристик авторських страв, а й оптимізувати робочий час кухарів та знизити відсоток втрат сирини під час теплової обробки.

Соціально-психологічний аспект: Важливим результатом практики стало вивчення корпоративної етики закладу. Встановлено, що в ресторані «Цепелін» діє ефективна система внутрішньої комунікації «Кухня — Зал», що мінімізує виникнення помилок при передачі замовлень та сприяє створенню позитивного мікроклімату, який безпосередньо відчувають гості.

Управління якістю та ризиками: Впровадження системи **HACCP** у закладі є не формальністю, а дієвим інструментом управління. Постійний моніторинг критичних контрольних точок (ККТ) гарантує високу якість продукції та захищає репутацію бренду. Практика довела, що цифровізація контролю (електронні чек-листи) значно підвищує відповідальність персоналу.

Пропозиції щодо вдосконалення діяльності ресторану:

1. Еко-орієнтованість: Впровадження програми "Zero Waste" (мінімізація відходів) та повної відмови від пластику в пакуванні на винос.
2. Персоналізація: Створення CRM-бази постійних клієнтів для розробки індивідуальних пропозицій (наприклад, подарунок до Дня народження гостя).

3. Цифровізація: Впровадження QR-кодів на столах не лише для меню, а й для миттєвого зворотного зв'язку (відгуків) про роботу офіціанта чи якість страви.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» № 771/97-ВР.
2. Андрушків Б. М. Готельно-ресторанна справа: Навчальний посібник. — Тернопіль, 2018.
3. Сало Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. — Львів: Афіша, 2018.
4. Збірник рецептур страв та кулінарних виробів для підприємств ресторанного господарства.
5. Офіційні матеріали та внутрішні стандарти ресторану «Цепелін».
6. https://www.instagram.com/zeppelin.lviv/