

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»**

**Навчально-науковий інститут економіки, менеджменту і  
міжнародного бізнесу**

**Кафедра туризму і готельно-ресторанного бізнесу**

**ЗВІТ**  
**про проходження технологічної практики**  
**в кафе «Soft bar»**  
(повна назва готельно-ресторанного закладу)

**за період з «13» травня по «02» червня 2024 р.**

Студентки Чорноіван Анни Семенівни 2 курс, БЕМ-1322  
(ПІБ) (курс, група)  
Оцінка 85/В/добре

Керівник практики від ВНЗ \_\_\_\_\_ Клочко Л. В.  
(посада, ПІБ)

Керівник практики від підприємства \_\_\_\_\_ Скіба Д.М.  
(посада, ПІБ)

Звіт зданий на кафедру 02.06.2024р.  
(дата)

Звіт захищений 03.06.2024 р.  
(дата)

**Харків 2024**

## ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

студентки групи БЕМ-1322

Чорноіван Анни Семенівни

(ПІБ)

на технологічну практику в \_\_\_\_\_ кафе «Soft bar»

**на тему:** Підібрати і охарактеризувати відповідну форму обслуговування без розміщення за столом з нагоди корпоративного свята на 20 осіб. Запропонувати меню, розрахувати кількість обслуговуючого персоналу, столів, скатертин, серветок, столових приборів і посуду для проведення даного заходу.

1. Надати загальну характеристику закладу ресторанного господарства кафе «Soft bar»
2. Проаналізувати організаційну структуру управління закладом ресторанного господарства кафе «Soft bar»
3. Охарактеризувати архітектуру, інтер'єр та функціональну організацію будівель і приміщень закладу ресторанного господарства
4. Охарактеризувати меню, технологію його розробки та оформлення у кафе «Soft bar»
5. Проаналізувати організацію технологічних процесів виробництва ресторанної продукції в кафе «Soft bar»
6. Розкрити організацію і технологію подавання страв і напоїв у кафе
7. Охарактеризувати організацію обслуговування гостей у кафе «Soft bar»
8. Заповнити щоденник практики
9. Підготувати Звіт з проходження технологічної практики

**Індивідуальне завдання**

**видав керівник практики:**



(підпис)

Ключко Л. В.

(ПІБ)

**Індивідуальне завдання**

**до виконання прийняв:**



(підпис)

Чорноіван А.С.

(ПІБ)

## ЗМІСТ

Вступ.....	4
1 Організаційно-функціональна характеристика закладу ресторанного господарства кафе «Soft bar».....	6
1.1 Загальна характеристика закладу ресторанного господарства.....	6
1.2 Організаційна структура управління закладом ресторанного господарства.....	8
1.3 Архітектура, інтер'єр та функціональна організація будівель і приміщень закладу ресторанного господарства.....	8
2 Організація і технологія обслуговування у закладі ресторанного господарства кафе «Soft bar».....	10
2.1 Організація і технологія надання послуг харчування у закладі ресторанного господарства.....	10
2.2 Характеристика меню, технологія його розробки та оформлення у закладі ресторанного господарства.....	13
2.3 Організація технологічних процесів виробництва ресторанної продукції у закладі ресторанного господарства.....	14
2.4 Організація і технологія подавання страв і напоїв у закладі ресторанного господарства.....	15
3 Індивідуальне завдання.....	18
Висновки.....	21
Список джерел інформації.....	22
Додаток А.....	23

## ВСТУП

Сучасний стан готельно-ресторанного господарства вимагає від закладів високої адаптивності до змін у суспільстві та ринкових умовах. Зростання конкуренції, зміни у споживчих уподобаннях та швидкі технологічні інновації ставлять перед ними нові виклики. Саме тому актуальність вдосконалення організації та технологій обслуговування у готельно-ресторанному секторі стає надзвичайно важливою.

Одним з головних трендів у готельно-ресторанній сфері є зростання популярності онлайн-сервісів та мобільних додатків для бронювання столиків та номерів. Це дозволяє клієнтам отримувати доступ до послуг швидко та зручно, а закладам - ефективно керувати бронюваннями та збільшувати лояльність клієнтів через персоналізовані пропозиції.

Ще одним важливим аспектом є збільшення уваги до стандартів якості та безпеки. Заклади готельно-ресторанного господарства повинні дотримуватися високих стандартів у всіх аспектах своєї діяльності, починаючи від безпечної обробки їжі та закінчуючи чистотою приміщень.

Крім того, зростає значення сталого розвитку та екологічної відповідальності у готельно-ресторанній галузі. Заклади все більше впроваджують практики зменшення відходів, використання місцевих та органічних продуктів, а також збереження енергії та водних ресурсів.

У зв'язку з цим, проходження технологічної практики у готельно-ресторанних закладах має на меті не лише засвоєння практичних навичок, але й ознайомлення зі сучасними тенденціями та інноваціями у сфері обслуговування та управління. Вирішення актуальних проблем, таких як підвищення ефективності, покращення якості та забезпечення сталого розвитку, вимагає від майбутніх фахівців готельно-ресторанного господарства глибокого розуміння та вміння застосовувати сучасні методи та технології.

Предметом дослідження під час проходження технологічної практики є сукупність теоретико-методичних і практичних аспектів організації і технології обслуговування у закладі ресторанного господарства.

Базою проходження технологічної практики є приватний заклад кафе «Soft bar» (м. Харків).

# 1 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ФУНКЦІОНАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА КАФЕ «SOFT BAR»

## 1.1 Загальна характеристика закладу ресторанного господарства

Кафе «Soft bar» – це затишний заклад громадського харчування, розташований у центральній частині міста, який пропонує своїм гостям унікальну атмосферу для відпочинку та спілкування. Сучасні кафе стикаються з високими вимогами до якості обслуговування та технологічного оснащення. Інновації у сфері харчування, автоматизація процесів та впровадження сучасних технологій є ключовими факторами успіху. Проблемними питаннями залишаються ефективна організація роботи персоналу, підтримання високих стандартів якості, оптимізація виробничих процесів та забезпечення індивідуального підходу до кожного клієнта.

### Характеристика кафе «Soft bar»

- Місцезнаходження: Центральна частина міста, що забезпечує зручний доступ для відвідувачів.
- Кількість посадкових місць: 50.
- Режим роботи: Вс-Чт 10:00-23:30 | Пт-Сб 12:00-01:30.
- Асортимент продукції: різноманітні страви європейської і паназіатської кухні, десерти, гарячі та холодні напої, коктейлі.
- Спеціалізація: кальянна.
- Кальяни: Khalil Mamoon | Karma | Amy SS
- Табак: Serbetli | Fumari | Darkside | Nakhla | Tangiers | Afzal | Al Waha | Adalya | Starbuzz | Alchemist | Tangiers | WTO | Doobacco Mini | Dokha
- Алкоголь: в наявності
- Літня тераса.
- Види оплати: готівка, банківська карта, кредитна карта, безконтактна оплата NFC.
- Наявність доставки їжі, їжа на винос.

- Меню за QR-кодом.

Основні принципи роботи:

- Якість продуктів: Використання тільки свіжих та натуральних інгредієнтів для приготування страв.
- Сучасне обладнання: Використання новітнього кухонного обладнання для забезпечення ефективності та безпеки виробничих процесів.
- Професіоналізм персоналу: Постійне навчання та підвищення кваліфікації співробітників.
- Обслуговування клієнтів: Високий рівень сервісу та індивідуальний підхід до кожного гостя.
- Гігієна та безпека: Дотримання всіх санітарних норм і стандартів для забезпечення чистоти та безпеки.

Розташоване в центрі міста, це кафе є не лише місцем для приємного харчування, а й центром суспільного життя, де можна насолодитися приємною атмосферою та відмінною кухнею. Відповідно до свого вдалого розташування, кафе "Soft bar" стало улюбленим місцем для місцевих мешканців, що шукають якісні кулінарні враження та затишну атмосферу.



Рис.1.1 Soft bar Харків

## **1.2 Організаційна структура управління закладом ресторанного господарства**

Організаційна структура закладів ресторанного господарства базується на горизонтальному і вертикальному поділу праці. Горизонтальний поділ означає чітке встановлення функцій для кожного підрозділу підприємства, а вертикальне основане на рівнях управління.

Весь трудовий колектив закладу ресторанного господарства можна поділити на адміністрацію і персонал.

Організаційна структура кафе "Soft bar", має чітко визначену ієрархію, що забезпечує ефективне управління та координацію роботи всіх підрозділів.

До адміністрації кафе відносять:

- адміністратор кафе відповідає за повсякденне управління кафе, організацію роботи персоналу, забезпечення якості обслуговування клієнтів.

До персоналу відносять:

- шеф-кухар відповідальний за розробку меню, контроль якості приготування страв та організацію роботи кухарів.
- фіціантів, барменів та барісту. Вони надають безпосередні послуги з обслуговування клієнтів.

Допоміжний персонал включає прибиральників і технічний персонал, який забезпечує чистоту та порядок у кафе.

## **1.3 Архітектура, інтер'єр та функціональна організація будівель і приміщень закладу ресторанного господарства**

Архітектурний дизайн кафе "Soft bar" розроблений з урахуванням сучасних тенденцій та потреб клієнтів.

Будівля кафе інтегрована в загальний житловий будинок, має окремий вхід для відвідувачів з вулиці. Кафе роташовано у напівпідвальному приміщенні, що формує додаткову атмосферу безпеки у закладі.



- Дизайн кафе "Soft bar" виконаний у сучасному стилі з елементами затишку та комфорту. Використання природних матеріалів, м'яких меблів та декоративних елементів створює приємну атмосферу для гостей.
- Атмосферний інтер'єр закладу поєднує в собі стиль лофт та андеграунд – цегляні стіни та лаконічні меблі з натурального дерева, вентиляційні труби та настінні малюнки, яскраві картини та приглушене світло.
- Зал кафе розділений на зони для зручності відвідувачів: барна зона, основна зала, зона відпочинку.
- Особливу увагу приділено освітленню для забезпечення комфортних умови для спілкування та відпочинку.

Завдяки добре продуманій організації простору, кафе "Soft bar" ефективно використовує свої ресурси, забезпечуючи високий рівень обслуговування та задоволення потреб своїх клієнтів.



Рис.1.3 Інтер'єр кафе «Soft bar»

## 2 ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗАКЛАДІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА КАФЕ «SOFT BAR»

### 2.1 Організація і технологія надання послуг харчування у закладі ресторанного господарства.

Особливості організації надання послуг у кафе «Soft bar»:

- затишна атмосфера з еко-дизайном;
- безпечне місце розташування, наявність генератора;
- використання свіжих інгредієнтів від місцевих постачальників;
- наявність авторських коктейлів, кави, десертів;
- робота професійного бармена;
- кальянна послуга;
- обслуговування колективом професіоналів що розуміють і підтримують репутацію закладу, напрацьованою роками діяльності;
- безкоштовний Wi-Fi та розетки для зарядки пристроїв;
- розваги і цікаві івенти: великий асортимент безкоштовних настільних ігор, вечори з діджеєм; професійний фотограф, дні кінопоказів на полотні за допомогою проектору, перегляд спортивних програм, танцювальний майданчик;
- можливість організації обслуговування колективних та індивідуальних замовлень: бізнес -ланчу, ділової зустрічі, романтичної вечері, день народження, молодіжної вечірки, корпоративного свята, тематичних і музичних заходів;
- наявність акційних пропозицій, презентів і комплементів гостям (кава і лимонад у подарунок).

Цільова аудиторія:

- місцеві жителі;
- студенти;
- туристи.

Характеристика персоналу закладу:

Адміністратор кафе. До функціональних обов'язків, професійних навичок та компетенцій відносять:

- професійна освіта, опит роботи в закладах ресторанного господарства на відповідній посаді;
- керівництво персоналом, складання графіків роботи.
- організація та координація роботи персоналу кафе;
- володіння системами управління кафе (POS-системи, програми для резервування столів);
- організація забезпечення високого рівня обслуговування клієнтів;
- навички ведення обліку витрат та доходів, проведення інвентаризації;
- стресостійкість, навички вирішення конфліктних ситуацій і скарг клієнтів.

Бариста. До функціональних обов'язків, професійних навичок та компетенцій відносять:

- професійна освіта, опит роботи в закладах ресторанного господарства на відповідній посаді;
- вміння готувати різноманітні кавові напої за стандартами кафе;
- знання характеристик кавових сортів та методів заварювання;
- знання та вміння приготування кавових напоїв та інших напоїв, що пропонує споживачу кафе;
- дотримання стандартів якості та рецептури;
- підтримка чистоти робочого місця та обладнання;
- обслуговування клієнтів та прийняття замовлень.

Офіціант. До функціональних обов'язків, професійних навичок та компетенцій відносять:

- професійна освіта, опит роботи в закладах ресторанного господарства на відповідній посаді;
- знання стандартів обслуговування та етикету.

- вміння приймати замовлення, сервірувати стіл, подавати страви та напої;
- вміння надати консультацію клієнту при виборі страв та напоїв.
- забезпечення чистоти столів та зали.

Кухар. До функціональних обов'язків, професійних навичок та компетенцій відносять:

- професійна освіта, опит роботи в закладах ресторанного господарства на відповідній посаді;
- вміння готувати страви згідно з меню;
- дотримання санітарних норм та стандартів якості;
- контроль за якістю продуктів та їх зберіганням;
- співпраця з іншими членами кухонної команди.

Помічник кухаря. До функціональних обов'язків, професійних навичок та компетенцій відносять:

- основні навички приготування їжі, знання санітарних норм;
- підготовка інгредієнтів для приготування страв;
- допомога кухарям у приготуванні їжі;
- підтримка чистоти на кухні;
- виконання доручень кухаря.

Бармен. До функціональних обов'язків, професійних навичок та компетенцій відносять:

- професійна освіта, опит роботи в закладах ресторанного господарства на відповідній посаді;
- мати навички елементів бармен-шоу;
- швидко і смачно готувати коктейлі;
- створювати дружню атмосферу, допомагати клієнту визначитися з напоями;
- стеження за запасами напоїв, вирішує питання закупівлі продуктів і устаткування, а також підтримки його в робочому стані;

- контролює касові операції, бере участь у складанні карти бару, повинен добре знати правила подачі напоїв і поводження з обладнанням, інструментами й аксесуарами.

Кальянщик. До функціональних обов'язків, професійних навичок та компетенцій відносять:

- повинен знати особливості різних тютюнових сумішей;
- мати підхід до клієнтів і гарний зовнішній вигляд;
- вміти зробити забивку для гостей на чашах під фольгу і під калауду.



Рис 2.1. Кальянна послуга.

## **2.2 Характеристика меню, технологія його розробки та оформлення у закладі ресторанного господарства.**

Soft Bar — затишне кафе в центрі міста, яке пропонує різноманітні кавові напої, авторські коктейлі та легкі закуски. Це місце для зустрічей та відпочинку.

Меню кафе «Soft bar» розроблене з урахуванням вподобань та смакових пристрастей постійних клієнтів, опрабоване та вдосконалене і включає в себе

страви кухні: Азіатська, Східна, В'єтнамська, Італійська, Китайська, Корейська, Тайська, Японська

Включені до меню аутентичні рецепти паназіатської кухні і унікальність коктейльної карти створюють незабутні враження для споживачів.

Приклад фрагменту меню кафе «Soft bar» представлено у Додаток 1.

### **2.3 Організація технологічних процесів виробництва ресторанної продукції у закладі ресторанного господарства**

Організація технологічних процесів виробництва у закладі ресторанного господарства є складним і багатоступеневим процесом, який включає різноманітні етапи від закупівлі сировини до подачі готових страв клієнтам. Основні етапи цього процесу можна розподілити на декілька ключових блоків:

#### **1. Закупівля та зберігання сировини**

- Планування меню: Вибір страв, які будуть представлені в меню, з урахуванням попиту, сезонності та доступності сировини.
- Закупівля сировини: Вибір постачальників, укладення договорів, контроль якості та кількості отриманої продукції.
- Зберігання: Дотримання умов зберігання для різних видів сировини (температура, вологість, захист від шкідників).

#### **2. Підготовка до виробництва**

- Підготовка сировини: Очищення, нарізання, маринування та інші підготовчі операції.
- Підготовка робочих місць: Забезпечення наявності необхідного обладнання, посуду та інструментів.

#### **3. Технологічний процес виробництва**

- Кулінарна обробка: Теплова обробка (варіння, смаження, запікання), холодна обробка (салати, закуски).
- Контроль якості: Перевірка готових страв на відповідність стандартам якості та безпеки харчових продуктів.

#### **4. подача та обслуговування**

- Оформлення страв: Декорування та подача страв на тарілки, відповідно до стандартів закладу.
- Сервіс: Робота з офіціантами, барменами та іншими працівниками, що займаються безпосереднім обслуговуванням гостей.

#### 5. Санітарія та гігієна

- Прибирання: Регулярне прибирання робочих зон, миття посуду та інструментів.
- Гігієна працівників: Дотримання працівниками правил особистої гігієни та санітарних норм.

#### 6. Управління та контроль

- Документація: Ведення документації щодо закупівлі, зберігання та використання сировини, а також виробництва готової продукції.
- Аналіз та оптимізація: Оцінка ефективності виробничих процесів, виявлення та усунення недоліків, впровадження нових технологій та методів.

#### 7. Навчання та розвиток персоналу

- Навчання: Регулярне навчання персоналу новим технологіям, технікам та стандартам.
- Розвиток: Підвищення кваліфікації працівників, мотивація та підтримка професійного зростання.

### **2.4 Організація і технологія подавання страв і напоїв у закладі ресторанного господарства.**

Організація і технологія подавання страв і напоїв у закладі ресторанного господарства є важливими аспектами, що впливають на загальне враження відвідувачів та їх задоволеність. Цей процес включає підготовку страв і напоїв до подачі, сервіровку столів, обслуговування клієнтів і контроль якості. Нижче подано детальну інформацію про ключові етапи цього процесу.

#### 1. Підготовка до подачі

- Оформлення страв і напоїв: Естетичне оформлення страв відповідно до стандартів закладу. Для напоїв – правильний вибір келихів або стаканів, подача з льодом або без, додаткові прикраси (лимон, м'ята, ягоди).
- Контроль якості: Перевірка готових страв і напоїв перед подачею на відповідність замовленню, температурний режим, зовнішній вигляд, смакові якості.

## 2. Сервіровка столів

- Підготовка столового посуду та приладів: Вибір відповідного посуду, приборів, серветок, скатертин відповідно до типу страв і напоїв.
- Розміщення: Розташування приборів і посуду за правилами етикету та стандартами закладу (наприклад, ножі справа, виделки зліва, бокали зверху праворуч).
- Декорування: Використання елементів декору (квіти, свічки) для створення приємної атмосфери.

## 3. Обслуговування клієнтів

- Прийом замовлень: Привітання гостей, представлення меню, допомога у виборі страв і напоїв, запис замовлень.
- подача страв і напоїв: Синхронізація дій офіціантів для своєчасної подачі страв і напоїв, подача з правого боку для напоїв і з лівого боку для страв (залежно від типу подачі), уникання контакту рук з їжею або верхньою частиною келихів.
- Дотримання етикету: Ввічливість, уважність до клієнтів, оперативне реагування на запити та скарги.

## 4. Закінчення обслуговування

- Прибирання: Своєчасне прибирання столів після закінчення трапези, заміна використаного посуду та приладів на чисті.
- Пропозиція десертів та напоїв: Пропозиція десертів, кави або чаю після основної трапези.



- Розрахунок: Подача рахунку, прийом оплати, повернення здачі або здійснення безготівкового розрахунку.

#### 5. Санітарія та гігієна

- Миття посуду: Використання професійних мийних засобів і обладнання для миття посуду.
- Чистота робочих зон: Регулярне прибирання зон обслуговування, дотримання гігієнічних норм.

#### 6. Управління та контроль

- Контроль якості обслуговування: Моніторинг роботи офіціантів, збір відгуків від клієнтів, вирішення конфліктних ситуацій.
- Аналіз ефективності: Аналіз продажів, вивчення попиту на різні страви та напої, оптимізація меню.

#### 7. Навчання та розвиток персоналу

- Тренінги та навчання: Регулярне проведення тренінгів з етикету, технік обслуговування, роботи з клієнтами.
- Професійний розвиток: Підвищення кваліфікації працівників, участь у семінарах, курсах, внутрішніх конкурсах.

### 3. ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ.

#### **Організація обслуговування гостей. Охарактеризувати організацію обслуговування гостей у кафе «Soft bar».**

Організація корпоративної вечірки на 20 осіб із замовленням кальянної послуги.

При організації обслуговування корпоративної вечірки на 20 осіб із замовленням кальянної послуги встає питання ретельного планування та координації процесу.

Розроблений детальний план організації такого заходу:

#### 1. Планування і підготовка

Визначення потреб замовника

- Зустріч з клієнтом: Обговорення деталей заходу, вимог і побажань (запропонована на вибір кальянна зала або літня площадка, уточнення численності гостей, присутність керівникового складу фірми, необхідність місць для почесних гостей, стиль заходу (обран демократичний), декорування зали/площадки, розробка меню, карти коктейлів, кальянної карти, необхідність презентації страв і сумішей для куріння, шоу-баристи, необхідності у паркувальних місцях, можливість використання акційних пропозицій, підібран плейлист музичного супровіду заходу).
- Бюджет: Узгодження бюджету на вечірку, включаючи кальянну послугу, страви, напої та додаткові послуги (розрахунок вартості на 1 гостя, загальної вартості заходу).

Вибір місця проведення

- Локація: організоване комфортне місце для проведення заходу, враховуючи простір для гостей і окрему зону для кальянів (запропонована літня площадка).
- Обстановка: підготовка площадки для проведення заходу, сервіровка столів, організація зони відпочинку з кальянами.

#### 2. Меню і кальяни

Подача страв і напоїв

- Меню: розробка меню для корпоративної вечірки, враховуючи побажання клієнта і специфіку закладу (розширений асортимент холодних та гарячих закусок, презентація страв).
- Напої: пропозиція алкогольних та безалкогольних напоїв, що підходять до обраних страв (класичні коктейлі та коктейлі від бармена, бармен-шоу).

#### Кальянна послуга

При оформленні замовлення споживачу на вибір запропонована смакова лінійка, що надається у кафе, яка найбільш розповсюджена за вибором у споживачів, це 15-20 марок тубаку (наприклад Serbetli, Darkside и Fumari).

Смакова лінійка: запропоновано клієнту найбільш популярні марки тубаку (наприклад, Serbetli, Darkside, Fumari), а також топові мікси.

Марки тубаку і топові мікси:

Serbetli:

- Полуниця, диня, лід
- Лимон, лід
- Полуниця, шоколад
- Грейпфрут, слива

Darkside:

- Манго, груша, банан і крихітка взривчатої Супернови

Під час проведення заходу професійні кальянщики проводять обслуговування гостей протягом вечірки ( приготування сумішей, набиття та підтримка кальянів у справному стані).

3. Для обслуговування корпоративного заходу, відповідно до кількості гостей необхідно 2 офіціанти.

4. Для розміщення гостей підготовлено 5 прямокутних столів, кількість посадкових місць 20.

5. Додатково встановлено 2 підсобних стола.

6. Кількість столової білизни: скатертини 6 шт., серветки 48 шт. (з урахуванням запасу).

7. Для офіціантів потрібно: 4 ручники, 4 рушника, 2 куртки офіціантів, 2 фартуки.

8. Обслуговування під час заходу

Підготовка

- Зона кальянів: організована окрема зона для кальянів, зручні місця для відпочинку.
- Обладнання: підготовка кальянів, мундшуків, вугілля та інших необхідних аксесуарів.
- Табак та мікси (обрані):
  - Serbetli / полуниця, диня, лід; лимон, лід; грейпфрут, слива.
  - Darkside/ манго, груша, банан, супернова.

Персонал для бслуговування гостей:

- Офіціанти: професійні офіціанти, які будуть обслуговувати гостей, подавати страви та напої.
- Кальянщики: постійний контроль за кальянами, заміна вугілля, забезпечення свіжості та якості диму.

4. Додаткові послуги

- Розваги: організація музичного супроводу, встановлення техніки для презентацій, виступів представників фірми.
- Декор: оформлення залу у демократичному стилі, наявність світлових ефектів.

5. Завершення заходу

- Прибирання: забезпечення своєчасного та якісного прибирання після закінчення заходу.
- Зворотній зв'язок: пропозиція збору відгуків від гостей заходу, аналіз проведеної роботи для подальшого вдосконалення послуг.

## ВИСНОВКИ

Дослідження конкретних технологічних та організаційних аспектів роботи кафе "Soft bar" відкриває широкі можливості для вдосконалення цього закладу та підвищення його ефективності.

Управління персоналом відіграє ключову роль у забезпеченні ефективності роботи кафе. Навички комунікації, мотивації персоналу, планування робочих графіків та навчання нових працівників - усе це має велике значення для стабільності та успішності закладу. Дослідження методів управління персоналом допоможе виявити потреби працівників, визначити недоліки у системі управління та запропонувати шляхи для їх вирішення.

Технології приготування та подачі страв також відіграють важливу роль у функціонуванні кафе. Використання новітніх кулінарних методів, якісних інгредієнтів та оригінальних рецептів може значно підвищити привабливість закладу для клієнтів. Аналіз технологій приготування та подачі страв допоможе виявити можливості для вдосконалення цих процесів та забезпечення високої якості продукції.

Стандарти обслуговування визначають, як клієнти сприймають кафе "Soft bar". Від відношення персоналу до якості обслуговування - все це впливає на задоволення клієнтів та їх бажання повертатися сюди знову. Аналіз стандартів обслуговування дозволить ідентифікувати слабкі місця та запропонувати шляхи для їх покращення.

Системи контролю якості дозволяють забезпечити стабільність та надійність у роботі кафе. Вони дозволяють виявляти проблеми вчасно та запобігати їх поширенню. Аналіз ефективності використання матеріальних і технічних ресурсів допоможе виявити можливості для зменшення витрат та оптимізації процесів.

## СПИСОК ДЖЕРЕЛ ІНФОРМАЦІЇ

- 1 Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: навч. посіб. / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк – Київ : Центр учбової літератури, 2017. – 472 с.
- 2 Круль Г.Я. Основи готельної справи: навч. посіб. / Г.Я. Круль. - Київ: Центр учбової літератури, 2017. – 368 с.
- 3 Литвиненко Т.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу / Т.К. Литвиненко.- Київ :КНТЕУ, 2011. - 215с.
- 4 Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства / Л.М. Мостова, О.В. Новікова. – Київ : Ліра- К, 2010. - 388 с.
5. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник/Т.Г.Сокол. – Київ : Альтерпрес, 2009. - 447 с.
6. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. / В.В. Архіпов. - Київ: Центр учбової літератури, 2007. - 280 с.
7. Сало Я. М. Організація обслуговування на підприємствах харчування. Ресторанна справа: довідник офіціанта / Я.М.Сало – Львів: Афіна, 2005. - 336с.
8. П'ятницька Г.Т., П'ятницька. Н.О. Інноваційні ресторани технології: основи теорії: навч. посіб./Г.Т. П'ятницька, Н.О. П'ятницька. – Київ .:Кондор, 2013. - 250с.
9. Архіпов В. В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства / В.В. Архіпов, В.А. Русавська – Київ: Центр учбової літератури, 2009. - 342 с.
- 10.Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства / За ред.. проф. Н.О. П'ятницької. – Київ : Центр учбової літератури, 2011. - 584 с.

Меню кафе «Soft bar»

**МЕНЮ**

## COCKTAILS

---

**Aperol Spritz** 136

Fragolino wine, Aperol, Soda

**Basil Beauty** 116

Bombay Sapphire aged on Dried Apricots,  
Pineapple Juice, Bols Coconut, Basil Puree

**Brandy Alexander** 126

Torres 5 Y.O., De Kuyper,  
Cream, Walnuts

**Gin & Kumquat Tonic** 116

Bombay Sapphire aged  
on Kumquat, Schweppes

**Lavender tears** 89

Fragolino wine, Bombay Sapphire aged  
on Apricots, Lemon Fresh, Bols Liqueur

**Long Island Ice Tea** 159

Bacardi Carta Blanca, Tequila Sauza  
Silver, Vodka SKYY, Bombay Sapphire,  
Bols Triple Sec, Coca-Cola, Homemade  
Syrup, Lemon

**Mojito** 146

Bacardi Carta Blanca, Soda  
Water, Mint, Lime

**Negroni La Speciale** 129

Martini Bitter Riserva, Aperol, Bombay  
Sapphire aged on Dried Apricots

**Spa procedure** 149

Bombay Sapphire, Baileys,  
Teisseire Syrup, Milk

---





## КОКТЕЙЛИ

---

**Porno Lambada** 129

Vodka SKYY, Lemon Juice,  
Bols Triple Sec, Teisseire Syrup

**Raspberry Ginny** 126

Bombay Sapphire aged on Dried  
Apricots, Raspberry, Aperol,  
Bols Triple Sec, Berry Mix

**Rose Fleep Angels** 89

Bacardi Carta Blanca aged on  
mandarin, Martini Rosso, Aperol,  
Teisseire Syrup, Egg

**Soft Boulevardier** 129

Whiskey William Lawson's aged  
on French plum, Martini Rosso,  
Campari Bitter

**Zombie Apocalypse** 168

Bacardi Carta Blanca, Bacardi Carta Oro,  
Bacardi Carta Negra, Bols Triple Sec,  
Absinthe, Cranberry Juice, Lemon  
Fresh, Lime

**Rusty Nail** 136

Grant's Triplewood, Drambuie Liqueur

**Mary Pickford** 106

Bacardi Carta Blanca aged on  
mandarin, Pineapple Juice, Teisseire  
Syrup, Luxardo Maraschino Girolamo

**Martini Fiero Tonic** 109

Martini Fiero, Schweppes

---



# BAR MENU

Sauza Silver	96
Sauza Gold	106

## WHISKEY 50 MJI

William Lawson's	68
William Lawson's Super Spiced	68
Dewar's White Label	79
Dewar's 12YO	149
Glenmorangie The Original, 10 YO	169
Bruichladdich	199
Jameson	86
Jameson IPA	116
Jack Daniels	96
Jack Daniels Honey	96
Jack Daniels Fire	119
Jameson STOUT	116
Grant's Triple Wood	79
Grant's 8 Y.O. Sherry Cask	126
Grant's Triple Wood Smoky	116
Grant's Rum Cask	116
Monkey Shoulder	186
Tullamore Dew Original	89

## BOURBON 50 MJI

Jim Beam Apple	96
Jim Beam Black	109
Jim Beam Double Oak	126
Jim Beam Honey	96
Jim Beam Red Stag	96
Jim Beam White	86
Jim Beam Rye	126
Canadian Club 5 Y.O.	116

## GIN 50 MJI

Bombay Sapphire	106
Larios 12	109

## TEQUILA #1 in the World 50 MJI

Jose Cuervo Especial Silver	136
Jose Cuervo Especial Reposado	136
Jose Cuervo 100% Agave	196
Milagro Reposado	99
Milagro Anejo	196

## RUM 50 MJI

Oakheart Original	62
Bacardi Carta Blanca	66
Bacardi Carta Oro	66
Bacardi Carta Negra	68
Bacardi Ocho 8 YO	128
Angostura 5 YO	79
Angostura 7 YO	102
Angostura 1919	120
Sailor Jerry	69
Havana Club Anejo Especial 5 YO	76
Havana Club Anejo 7 YO	122
Havana Club Anejo Spiced	79
Diplomatico Mantuano	159
Caribba Spiced Gold	66
Kraken Black Spiced	146
Mezan XO, Extra Old	149
Appleton Estate 12 YO	119
Santiago De Cuba Anejo	86
Doorly's 5 YO	62
El Ron Prohibido Reserva 12 YO	122
Mount Gay Eclipse	89

## IMPORT VODKA 50 MJI

SKYY	64
SKYY INFUSIONS Cranberry	69
SKYY INFUSIONS Blood Orange	69
Smirnoff Red	69

## BRANDY 50 MJI

St-Remi XO	56
St-Remi VSOP	49
Metaxa 5*	56
Metaxa Honey	58
Torres 5*	66
Torres 10*	73

## COGNAC 50 MJI

Remy Martin VSOP	189
Hennessy Very Special	138

<b>VERMOUTH</b>		<b>50 MJl</b>	Coca-cola	250/500 ml	32/36
Martini Fiero		46	Соки в ассортименте	250 ml	22
Martini Rosso		43	Red Bull	250 ml	52
Martini Extra Dry		43			
Martini Bianco		43	<b>LEMONADE</b>		
Martini Bitter Riserva		59	Basil	295 ml	59
			Ginger	295 ml	59
			Berry	295 ml	59
			Citrus	295 ml	59
			Mojito non alcoholic	295 ml	59
<b>LIQUORS &amp; BITTERS</b>	<b>50 MJl</b>		Chia-Strawberry	295 ml	79
Becherovka		59	Chia-Grapfruite	295 ml	79
Baileys		96	Passione fruit-Pomegranate	295 ml	79
Sambuca Molinari		119	<b>FRESH</b>		
Riga Black Currant		78	Orange fresh	200 ml	76
Jagermeister		76	Grapefruit fresh	200 ml	86
Absenta Tunel Black		99	<b>SMOOZY</b>		
Absent Xenta		79	Strawberry	300 ml	63
Amaro Di Angostura		86	Banane	300 ml	63
Drambuie		119	Kivi	300 ml	63
Bols in stock		49	<b>MILK SHAKE</b>		
Galliano in stock		149	Strawberry	300 ml	79
			Vanilla-almond	300 ml	79
			Banana	300 ml	79
<b>SPARKLING WINE</b>			<b>TEA</b>		
Martini Prosecco D.O.C.	750 ml	660	Красные мишки	500 ml	86
Martini Asti D.O.C.G.	200 ml	280	Любимый облепиховый	500 ml	86
Martini Asti D.O.C.G.	750 ml	660	Любимый ягодный	500 ml	86
Fragolino Bianco Fiorelli	750 ml	289	Бабушкин имбирный чай	500 ml	86
Fiorelli Fragolino Rosso	750 ml	289	Mate	330/500 ml	55/69
Bagrationsi classic Brut.	200 ml	130	Зеленый порошок	330/500 ml	55/69
Bagrationsi classic Brut	750 ml	456	Травяной	330/500 ml	55/69
			Черный благородный	330/500 ml	55/69
<b>BEER</b>			Пуэр	330/500 ml	55/69
Corona Extra	330 ml	76	Да Хунпао	330/500 ml	55/69
Lefe Blonde	330 ml	76	Эрл Грей	330/500 ml	55/69
Lefe Brune	330 ml	76	Африканский	330/500 ml	55/69
SOFT Dark	330 ml	36	Дыня в йогурте	330/500 ml	55/69
SOFT Dark	500 ml	49	Домашний глинтвейн	250 ml	86
SOFT Light	330 ml	36	<b>COFFEE</b>		
SOFT Light	500 ml	49	Espresso / Americano		26
Sidre Draft	330 ml	29	Latte / Cappuccino		42
Sidre Draft	500 ml	42	Flat White		66
Stella Artois non/alc	500 ml	42	Kakao		56
			Ice cappuccino		42
<b>NON ALCOHOLIC</b>			Glace		46
Morshinskaya primum	500 ml	42			
Borjomi	500 ml	56			

НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
"ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ"

Форма № Н-7.03.

ЩОДЕННИК ПРАКТИКИ

Технологія

(вид і назва практики)

студента Горноіван Анна Семенівна

(прізвище, ім'я, по-батькові)

Інститут/факультет ІНІ ЕММБ

кафедра Туризму і готельно-ресторанного бізнесу

ступень вищої освіти першої (бакалаврський)

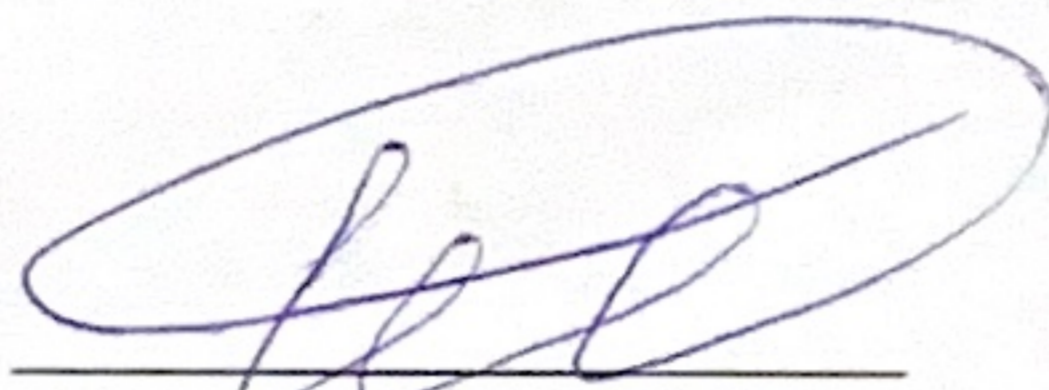
спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

(назва)

курс 2 група БЕМ-1322

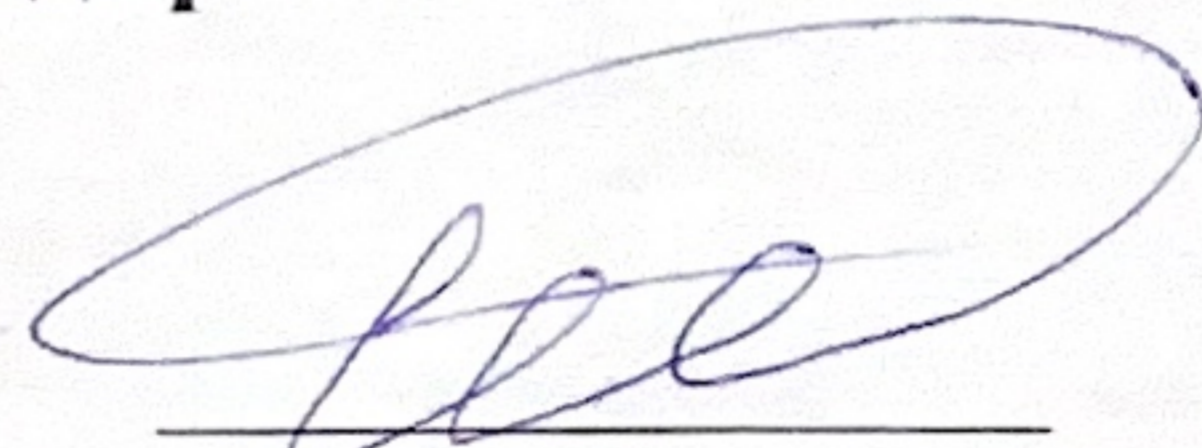
Студент Чорноіван Анна Бешенівна  
(прізвище, ім'я, по-батькові)

### Прибув на підприємство

« 13 » Травня 2024р.   
(підпис, завірений печаткою)

Скіба Д.М  
(посада, прізвище та ініціали відповідальної особи)

### Вибув з підприємства

« 02 » Червня 2024р.   
(підпис, завірений печаткою)

Скіба Д.М  
(посада, прізвище та ініціали відповідальної особи)

**Висновок керівника практики від Університету про проходження практики**

Черноіван Анна під час технологічної практики ознайомила з майбутньою професією у сфері ресторанного бізнесу: господарською діяльністю закладу ресторанного бізнесу, що є базою практики. Анна вивчила організацію та технології обслуговування у закладах ресторанного господарства, та отримала досвід практичної роботи

Дата складання заліку « 03 » « 06 » 20 24р.

Оцінка за національною шкалою:	<u>добре</u>
	(словами)
кількість балів	<u>85</u>
	(цифрама і словама)
за шкалою ECTS:	<u>B</u>

Керівник практики від Університету

(підпис)

Клочко Л.В.

(прізвище та ініціали)

**Правила ведення щоденника**

1. До щоденника щотижня записується все зроблене студентом з виконання програми та індивідуальних завдань виробничої практики.

2. Записи в щоденнику робляться акуратно й коротко чорнилом або шариковою ручкою. Якщо в щоденнику не вистачає місця для всіх записів, то до щоденника додаються додаткові аркуші.

3. Студент повинен не рідше одного разу на тиждень представляти щоденник на перегляд керівникам практики від університету та підприємства, які мусять зробити свої зауваження, дати додаткові завдання й підписати щоденник.

4. Щоденник є основним документом студента під час практики. Без щоденника практика не зараховується.

5. Щоденник служить основою для складання звіту про практику. У звіті наводяться матеріали з усіх розділів програми практики: висвітлюються технічні та виробничі питання, питання економії і планування виробництва, охорони праці й довкілля, відображується виконання індивідуальних завдань з практики, виробнича діяльність студента. До звіту додаються необхідні ескізи, фотографії, креслення, схеми й графіки. Робота над звітом повинна проводитися регулярно (систематично) протягом усього періоду практики.

Закінчений звіт студент представляє на рецензію керівникові практики від підприємства за 2-3 дні до закінчення практики.

6. По закінченні практики щоденник і звіт повинні бути проглянуті керівником практики від університету та підприємства з написанням у щоденнику відгуку про роботу студента.

7. Щоденник та звіт в остаточно оформленому вигляді студент повинен здати керівникові практики від університету перед заліком.

8. При вирішенні питань організації та проведення виробничої практики належить керуватися наведеними нижче рекомендаціями.

Основні положення про організацію та проходження практики\*

1. Виробнича практика студентів проводиться з метою закріплення теоретичних знань, одержаних у процесі навчання в університеті, набуття досвіду самостійної роботи та виробничих навичок в обсязі майбутньої спеціальності.

2. При виїзді на практику студент повинен одержати програму практики та індивідуальне завдання, направлення на базу практики і щоденник практики, справку з поліклініки та в 1-ому відділі (у разі необхідності).

3. По прибутті на базу практики студент мусить представити керівникові від підприємства щоденник і програму, ознайомити його зі змістом індивідуальних завдань, пройти інструктаж з техніки безпеки і протипожежної техніки, ознайомитися з робочим місцем, правилами експлуатації обладнання та уточнити графік проходження практики.

4. Студент під час практики зобов'язаний суворо дотримуватися правил внутрішнього розпорядку підприємства: на всі випадки відсутності з місця практики повинен одержувати дозвіл керівника від підприємства, своєчасно виконувати всі адміністративні та науково-технічні вказівки керівника практики, забезпечити високу якість виконання робіт, брати участь у раціоналізаторській та науково-дослідницькій роботах підприємства, бути прикладом у праці й поведінці.

5. Залік з практики складається на підприємстві шляхом захисту звіту перед спеціально організованою комісією за участю керівника практики від університету. Залік з практики диференційований. Оцінка з практики враховується при призначенні стипендії.

6. Студент, який не виконав програму практики, одержав негативний відгук про роботу чи незадовільну оцінку при захисті звіту, відраховується з університету. На студента-практиканта, який порушив правила внутрішнього розпорядку, накладається стягнення керівництвом підприємства, про що повідомляється ректору університету. При звільненні студента з місця практики за грубе порушення правил внутрішнього розпорядку ректор вирішує питання про можливість подальшого перебування цього студента в університеті.

\* Витяз з наказу Міністерства освіти України від 8 квітня 1993р. №93 „Про затвердження Положення про проведення практики студентів вищих навчальних закладів України”

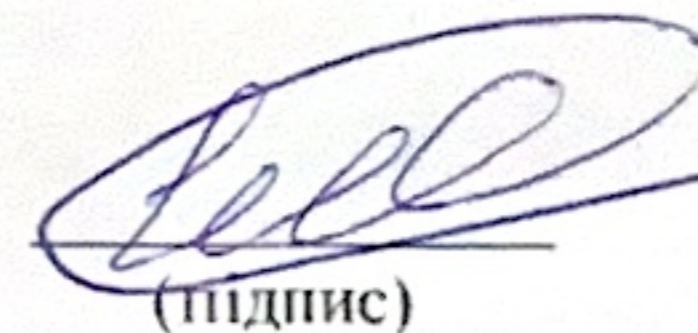
Відгук і оцінка роботи студента на практиці

Керпе „Soft baz”

(найменування підприємства, організації, установи)

Під час проходження технологічної практики студентом Горноіван А.С. проявила себе відповідальним і дисциплінованим фахівцем, який прагне до отримання нових знань, навичок і умінь, необхідних для успішного розв'язання спеціалізованих задач, практичних проблем в економічній, організаційно-управлінській, виробничо-технологічній та сервісній діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу. Ознайомившись з програмою та завданнями практики було здійснено з організацією технологію обслуговування в Soft baz. Програма та завдання на практику виконані в повному обсязі з урахуванням невеликих недоліків. Результати проходження технологічної практики можуть бути використані на „вигляді”

Керівник практики від підприємства, організації, установи

  
(підпис)

Сніда Д.М.  
(прізвище та ініціали)

Печатка

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Відгук осіб, які перевіряли проходження практики

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(підпис)

(посада, прізвище та ініціали)

Робочі записи під час практики

1. Проходження інструктажів з техніки безпеки на робочому місці в кафе "Soft bar"
2. Вивчення цитативних документів, унікальних з формою власності, видами діяльності і т.д. кафе "Soft bar"
3. Вивчення та аналіз організаційно-ресурсної структури управління рестораном кафе "Soft bar"
4. Вивчення та аналіз архітектури, інтер'єра та функціональної організації будівель і приміщень кафе "Soft bar"
5. Ознайомлення з організацією і технологією його роботи надалі поділу харчування в кафе "Soft bar"
6. Ознайомлення з меню, технологією його розробки та оформлення в кафе "Soft bar"
7. Ознайомлення з організацією технологічних процесів виробництва продукції в кафе "Soft bar"
8. Ознайомлення з організацією і технологією надання справ-послуг в кафе "Soft bar"
9. Виконання індивідуального завдання
10. Замовлення виробничих проектів
11. Написання та оформлення звіту про проходження технічної практики

Календарний графік проходження практики

Назви робіт	Місце виконання робіт	Термін виконання тижень (доба)	Відмітки про виконання
1	2	3	4
1. Інструктаж з техніки безпеки	Кафедра ТПРБ, база практики	13.05.2024	Виконано
2. Вивчення цитативних документів, унікальних з формою власності, видами діяльності, закладу ресторанного господарства	База практики	14.05.2024	Виконано
3. Вивчення та аналіз організаційної структури управління закладу ресторанного господарства	База практики	15.05.2024 - 16.05.2024	Виконано
4. Вивчення та аналіз архітектури, інтер'єра та функціональної організації будівель і приміщень закладу ресторанного господарства	База практики	17.05.2024 - 18.05.2024	Виконано
5. Ознайомлення з організацією і технологією надання послуг харчування в закладі ресторанного господарства	База практики	19.05.2024 - 20.05.2024	Виконано
6. Ознайомлення з меню, технологією його розробки та оформлення в закладі ресторанного господарства	База практики	21.05.2024 - 23.05.2024	Виконано



Робочі записи під час практики

1	2	3	4
7. Знайомство з організацією та технологією виробництва ресторанної продукції	База практики	24.05.2024 25.05.2024	виконано
8. Знайомство з організацією і технологією подавання напоїв; напоїв в закладі ресторанного обслуговування	База практики	26.05.2024 27.05.2024	виконано
9. Виконання індивідуального завдання	База практики	28.05.2024	виконано
10. Заневолення ізодержавниці практики	кафедра ТРБ, база практики	29.05.2024	виконано
11. Підготовка "Звіт про проходження технологічної практики"	кафедра ТРБ, база практики	30.05.2024 02.05.2024	виконано

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---


---

---

---

Керівники практики:

від Університету



\_\_\_\_\_

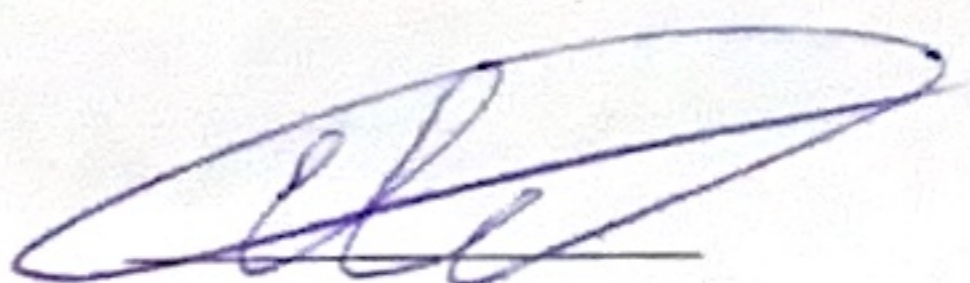
(підпис)

Клочко Л.В.

\_\_\_\_\_

(прізвище та ініціали)

від підприємства,  
організації, установи



\_\_\_\_\_

(підпис)

Скіба Д.М.

\_\_\_\_\_

(прізвище та ініціали)