

**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** Лабораторії «Технології виробництва продукції та організації  
ресторанного обслуговування» НТУ «ХП» (їдальня НТУ «ХП»)

(повна назва готельно-ресторанного закладу)

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

**Студентки** Євдокимової Ірини Ігорівни 2 курс, БЕМ-1322  
(ПІБ) (курс, група)

**Оцінка** 95/А/відмінно

**Керівник практики від ВНЗ** доц. кафедри ТГРБ Жадан Т.А.  
(посада, ПІБ)

**Керівник практики від підприємства** зав.каф. Н. В. Якименко-Терещенко  
(посада, ПІБ)

**Звіт зданий на кафедру** 02.06.2024  
(дата)

**Звіт захищений** 02.06.2024  
(дата)

**Харків 2024**

## ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

студентки групи БЕМ-1322

Євдокимової Ірини Ігорівни

(ПІБ)

на технологічну практику в Лабораторії «Технології виробництва продукції та організації ресторанного обслуговування» НТУ «ХП» (їдальня НТУ «ХП»)

на тему: Організація і технологія обслуговування бенкету-прийому за типом «шведський стіл» в їдальні НТУ «ХП»

1. Надати загальну характеристику їдальні НТУ «ХП»
2. Проаналізувати організаційну структуру управління їдальнею НТУ «ХП»
3. Охарактеризувати архітектуру, інтер'єр та функціональну організацію будівель і приміщень в їдальні НТУ «ХП»
4. Розкрити організацію і технологію надання послуг харчування в їдальні НТУ «ХП»
5. Охарактеризувати меню, технологію його розробки та оформлення в їдальні НТУ «ХП»
6. Розкрити організацію технологічних процесів виробництва ресторанної продукції в їдальні НТУ «ХП»
7. З'ясувати особливості організації і технології подавання страв і напоїв в їдальні НТУ «ХП»
8. Охарактеризувати організацію і технологію обслуговування бенкету-прийому за типом «шведський стіл» в їдальні НТУ «ХП»
9. Заповнити щоденник практики
10. Підготувати Звіт з проходження технологічної практики

**Індивідуальне завдання  
видав керівник практики:**



(підпис)

Жадан Т.А.

(ПІБ)

**Індивідуальне завдання  
до виконання прийняла:**



(підпис)

Євдокимова І.І.

(ПІБ)

## ЗМІСТ

Вступ.....	4
1 Організаційно-функціональна характеристика їдальні НТУ «ХП» .....	6
1.1 Загальна характеристика їдальні НТУ «ХП».....	6
1.2 Організаційна структура управління їдальнею НТУ «ХП».....	9
1.3 Архітектура, інтер'єр та функціональна організація будівель і приміщень їдальні НТУ «ХП» .....	13
2 Організація і технологія обслуговування в їдальні НТУ «ХП» .....	17
2.1 Організація і технологія надання послуг харчування в їдальні НТУ «ХП» .....	17
2.2 Характеристика меню, технологія його розробки та оформлення в їдальні НТУ «ХП» .....	19
2.3 Організація технологічних процесів виробництва ресторанної продукції в їдальні НТУ «ХП» .....	23
2.4 Організація і технологія подавання страв і напоїв в їдальні НТУ «ХП» .....	27
3 Індивідуальне завдання. Організація і технологія обслуговування бенкету-прийому за типом «шведський стіл» в їдальні НТУ «ХП» .....	32
Висновки.....	36
Список джерел інформації.....	38
Додаток А Щоденник практики .....	39

## ВСТУП

В сучасному світі, де швидкість життя постійно зростає, організація та технології обслуговування в закладах ресторанного господарства стають необхідним елементом успішного бізнесу. Задоволення потреб клієнтів, оптимізація процесів та використання передових технологій стають основними факторами, які визначають конкурентоспроможність закладу ресторанного господарства. Організація обслуговування у закладі ресторанного господарства вимагає належного планування та координації. Необхідно розробляти чітку організаційну структуру управління, визначати функції та відповідальність персоналу, а також забезпечувати ефективний обмін інформацією між всіма членами команди. Крім того, необхідно постійно вдосконалювати навички та підвищувати кваліфікацію персоналу, щоб забезпечити високий рівень обслуговування.

Сучасні технології відіграють ключову роль у покращенні обслуговування в закладі ресторанного господарства. Впровадження автоматизованих систем та інноваційних рішень дозволяє оптимізувати різні аспекти ресторанного бізнесу. Наприклад, використання систем управління замовленнями та електронних меню допомагає уникнути помилок при замовленні та прискорює обробку замовлень. Безконтактні платіжні системи забезпечують швидку та безпечну оплату. Технології самообслуговування з електронним меню полегшують процес замовлення для клієнтів та зменшують навантаження на персонал.

Метою проходження технологічної практики є ознайомлення з теоретичними, методичними і практичними аспектами організації та технології обслуговування у закладі ресторанного господарства в сучасних умовах господарювання.

Виконання поставленої мети потребує формування завдань технологічної практики, основними з яких є наступні:

- надати загальну характеристику закладу ресторанного господарства;

- проаналізувати організаційну структуру управління закладом ресторанного господарства;
- охарактеризувати архітектуру, інтер'єр та функціональну організацію будівель і приміщень закладу ресторанного господарства;
- розкрити організацію і технологію надання послуг харчування в закладі ресторанного господарства;
- охарактеризувати меню, технологію його розробки та оформлення в закладі ресторанного господарства;
- розкрити організацію технологічних процесів виробництва ресторанної продукції в закладі ресторанного господарства;
- з'ясувати особливості організації і технології подавання страв і напоїв в закладі ресторанного господарства;
- охарактеризувати організацію і технологію надання послуг харчування під час проведення семінарів, нарад та інших подій в закладі ресторанного господарства.

Об'єктом дослідження під час проходження технологічної практики є процес організації і технології обслуговування у закладі ресторанного господарства.

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 лабораторія «Технології виробництва продукції та організації ресторанного обслуговування» НТУ «ХП» (їдальня НТУ «ХП», м. Харків).

# 1 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ФУНКЦІОНАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ЇДАЛЬНІ НТУ «ХП»

## 1.1 Загальна характеристика їдальні НТУ «ХП»

Лабораторія «Технології виробництва продукції та організації ресторанного обслуговування» НТУ «ХП» (їдальня НТУ «ХП») є структурним підрозділом НТУ «ХП». Їдальня НТУ «ХП» - це заклад ресторанного господарства, який призначений для обслуговування студентів, викладачів та інших споживачів з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, в якому страви можуть надавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування.

Їдальня НТУ «ХП» розташована за адресою: 61002, м. Харків, вул. Кирпичова, 2.

Основними видами економічної діяльності їдальні НТУ «ХП» є:

- 56.10 Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування (основний);
- 56.29 Постачання інших готових страв.

Харчування студентів, професорсько-викладацького складу і обслуговуючого персоналу НТУ «ХП» організовується в їдальнях, дієтичних їдальнях, кафе, буфетах за місцем навчання, а також у гуртожитках університету. Загальна кількість місць у закладах комбінату громадського харчування «Славутич», до якого входить їдальня НТУ «ХП», що розташовані на території НТУ «ХП», становить 20% розрахункового контингенту студентів, викладацького складу й обслуговуючого персоналу, в тому числі: в їдальнях для студентів і обслуговуючого персоналу - 13%; в їдальнях професорсько-викладацького складу - 1%; в дієтичних їдальнях - 2%; у буфетах для студентів - 3%; у буфетах професорсько-викладацького складу та обслуговуючого персоналу - 1%.

Більшість їдалень і буфетів для студентів, професорсько-викладацького складу і обслуговуючого персоналу на даний час закриті і законсервовані у

зв'язку з COVID-19 та військовим станом на території України. Працює головний корпус їдальні НТУ «ХПІ». Режим роботи їдальні НТУ «ХПІ»: пн – пт з 9.00 до 17.00.

Аналіз основних показників господарської діяльності їдальні НТУ «ХПІ» за 2021-2023 рр. наведено у табл. 1.1.

Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) їдальні НТУ «ХПІ» у 2022 р. в порівнянні з 2021 р. збільшився на 689 тис. грн. (або на 48,77%), а у 2023 р. в порівнянні з 2022 р. - на 495,3 тис. грн. (або на 23,57%).

У 2022 р. в порівнянні з 2021 р. відбулося збільшення собівартості продукції на 167,3 тис. грн. (або на 21,42%), а у 2023 р. в порівнянні з 2022 р. – на 267,5 тис. грн. (або на 28,21%).

Чистий прибуток їдальні НТУ «ХПІ» у 2022 р. в порівнянні з 2021 р. зменшився на 4,4 тис. грн. (або на 67,69%), а у 2023 р. в порівнянні з 2022 р. - на 28,1 тис. грн., в результаті чого підприємство завершило фінансовий рік зі збитком у 26 тис. грн..

Середньорічна первісна вартість основних засобів протягом 2021-2023 рр. не змінювалась і становила 52,9 тис. грн.

Середньооблікова чисельність працівників їдальні НТУ «ХПІ» у 2022 р. в порівнянні з 2021 р. скоротилась на 1 особу, протягом 2022-2023 рр. залишилась незмінною на рівні 9 осіб.

Фонд оплати праці у 2022 р. в порівнянні з 2021 р. зменшився на 44,14 тис. грн. (або на 5,58%), а у 2023 р. в порівнянні з 2022 р. - виріс на 45,79 тис. грн. (або на 6,13%). Середньомісячна заробітна плата працівників їдальні НТУ «ХПІ» у 2022 р. в порівнянні з 2021 р. збільшилась на 324,17 грн. (або на 4,91%), а у 2023 р. в порівнянні з 2022 р. - на 423,98 грн. (або на 6,13%) і становила 7343,28 грн. Продуктивність праці працівників їдальні НТУ «ХПІ» у 2022 р. в порівнянні з 2021 р. зросла на 92,25 тис. грн. на 1 особу, а у 2023 р. в порівнянні з 2022 р. - на 55,03 тис. грн. на 1 особу і становила 288,56 тис. грн. на 1 особу.

Таблиця 1.2 - Основні показники господарської діяльності їдальні НТУ «ХПІ» за 2021-2023 рр.

Показники	Роки			Відхилення			
				абсолютне		відносне, %	
	2021	2022	2023	2022/2021	2023/2022	2022/2021	2023/2022
А	1	2	3	4	5	6	7
1 Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) (форма 2 або 2м, р.2000, гр.3), тис. грн.	1412,70	2101,70	2597,00	689,00	495,30	48,77	23,57
2 Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг) (форма 2 або 2м, р.2050, гр.3), тис. грн.	781,00	948,30	1215,80	167,30	267,50	21,42	28,21
3 Чистий прибуток (збиток) (форма 2 або 2м, р.2350, гр.3), тис. грн.	6,50	2,10	-26,00	-4,40	-28,10	-67,69	-1338,10
4 Середньооблікова чисельність працівників, осіб	10,00	9,00	9,00	-1,00	0,00	-10,00	0,00
5 Фонд оплати праці, тис. грн.	791,50	747,36	793,15	-44,14	45,79	-5,58	6,13
6 Середньомісячна заробітна плата працівників (стр.5/стр.4/12)*1000, грн.	6595,83	6920,00	7343,98	324,17	423,98	4,91	6,13
7 Середньорічна первісна вартість основних засобів (форма 1 або 1м (р.1011 гр.3 + р.1011 гр.4)/2), тис. грн.	52,90	52,90	52,90	0,00	0,00	0,00	0,00
8 Продуктивність праці, (стр.1 / стр. 4), тис. грн./ на 1 особу	141,27	233,52	288,56	92,25	55,03	65,30	23,57
9 Фондовіддача (стр.1 / стр.7)	26,71	39,73	49,09	13,02	9,36	48,77	23,57
10 Рентабельність (збитковість) діяльності (стр. 3/стр. 1) · 100,%	0,46	0,10	-1,00	-0,36	-1,10	-	-



Фондовіддача у 2022 р. в порівнянні з 2021 р. збільшилась на 13,02, а у 2023 р. в порівнянні з 2022 р. – на 9,36.

Рентабельність діяльності їдальні НТУ «ХПІ» у 2022 р. в порівнянні з 2021 р. зменшилась на 0,36, а у 2023 р. в порівнянні з 2022 р. - на 1,1%. На кінець 2023 року збитковість діяльності їдальні НТУ «ХПІ» становила 1%.

Їдальня НТУ «ХПІ» у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, МОН України, Положенням і Правилами внутрішнього трудового розпорядку, розпорядженнями та наказами ректора НТУ «ХПІ», Положенням про комбінат громадського харчування «Славутич» НТУ «ХПІ».

Їдальня НТУ «ХПІ» має відповідати вимогам, установленим такими нормативно-правовими актами:

- Правилами роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства № 219 від 24.07.2002 р.;
- ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація;
- ДБН В.2.2-25:2009. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства);
- ДБН В.2.2-28:2010. Будинки і споруди. Будинки адміністративного та побутового призначення тощо.

## **1.2 Організаційна структура управління їдальнею НТУ «ХПІ»**

Організаційна структура управління - це сукупність певним чином пов'язаних між собою управлінських ланок. Організаційна структура управління їдальні НТУ «ХПІ» характеризується кількістю органів управління, порядком їхньої взаємодії та функціями, які вони виконують. Головне призначення організаційної структури - забезпечити ефективну діяльність управлінського персоналу. Вона безпосередньо пов'язана з виробничою структурою комбінату громадського харчування «Славутич». Принцип формування структури управління - організація та закріплення тих

або інших функцій управління за підрозділами (службами) апарату управління.

Організаційна структура апарату управління їдальні НТУ «ХП» характеризується різною кількістю ланок: директор (завідувач їдальні) – шеф-кухар - кухар. Кожний з них несе особисту відповідальність за доручену йому ділянку роботи.

Організаційна структура управління їдальні НТУ «ХП» наведена на рис. 1.1.



Рисунок 1.1 – Організаційна структура управління їдальні НТУ «ХП»

Організаційна структура управління їдальні НТУ «ХП» відноситься до лінійно-функціональної.

Керує діяльністю їдальні НТУ «ХП» директор (завідувач їдальні), який здійснює керівництво діяльністю їдальні, направленої на забезпечення високої якості виготовлення їжі та обслуговування споживачів. Директор організовує роботу підпорядкованого йому персоналу, забезпечує їх взаємодію; забезпечує своєчасні поставки продовольчих товарів, напівфабрикатів та сировини; перевіряє наявність супровідних документів на товари, що надходять до їдальні, сертифікати відповідності, посвідчення про якість; затверджує меню; проводить роботу з вдосконалення організації виробництва, впровадження нових технологій виготовлення їжі, прогресивних форм обслуговування; розглядає пропозиції щодо додаткових

видів послуг та розширення асортименту страв та напоїв, розробки нових; контролює додержання належного рівня обслуговування споживачів, правил роботи підприємств громадського харчування, встановленого порядку розрахунків із споживачами та інформування їх про роздрібні ціни; організує контроль за технологією та якістю виготовлення їжі, оформленням страв на належному рівні. Директору (завідувачу) їдальні підпорядковуються шеф-кухар, комірник і прибиральник.

Шеф-кухар керує виробничо-господарською діяльністю їдальні із забезпечення ритмічного випуску якісної продукції власного виробництва у належному асортименті; розробляє рецептури нових страв; організує вивчення попиту споживачів з метою забезпечення різноманітного асортименту страв, кулінарних виробів; складає заявки на необхідні продовольчі товари, напівфабрикати, сировину, забезпечує своєчасне їх отримання зі складу, контролює терміни, асортимент, кількість і якість їх надходження і реалізації; здійснює постійний контроль за технологією виготовлення їжі, нормами закладання сировини та додержанням санітарних правил; проводить у складі бракеражної комісії бракераж готової продукції.

До функціональних обов'язків шеф-кухара відносяться: забезпечення раціональної організації технологічного процесу, підбір і розміщення кухарів та інших робітників виробництва, складання графіків виходу їх на роботу; контроль правильної експлуатації технологічного устаткування, виробничого інвентарю, ваговимірювальних приладів; організація обліку та контролю складання і своєчасного подання звітності про виробничу діяльність; контроль за додержанням працівниками правил охорони праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії та особистої гігієни, виробничої та трудової дисципліни, правил внутрішнього розпорядку; проведення інструктажу з технології виготовлення їжі, роботи з підвищення кваліфікації працівників тощо.

Шеф-кухар керує роботою кухарів, кондитера, кухонних робітників, мийників посуду

Кухар забезпечує підготовку робочого місця на початок робочого дня; готує основну продукцію, що входить у меню, дотримуючись технологічного процесу згідно з встановленими рецептами; дотримується правил товарного сусідства та ротації товарів, контролює терміни реалізації товарів; відпускає готові страви строго за чеками; заздалегідь (увечері попереднього дня) робить заготівлі для продукції з меню та обідів на поточний день; підтримує чистоту та порядок на кухні та на своєму робочому місці відповідно до вимог СЕС; своєчасно інформує адміністрацію про відсутність товарів, про несправності інвентарю, сантехніки; бере участь у планових генеральних прибираннях; виконує разові доручення адміністрації, пов'язані з виробничими процесами; дотримується правил і норм охорони праці та техніки безпеки праці, санітарних вимог та правил особистої гігієни, виробничої та трудової дисципліни, правил внутрішнього трудового розпорядку; своєчасно проходить медичні обстеження відповідно до вимог СЕС.

Кондитер приймає та здійснює підготовку сировини; організовує зберігання продуктів; готує прості масові торти, тістечка та інші поштучні кондитерські і хлібобулочні вироби; виготовляє різні види тіста, кремів, начинок, фаршів; готує напівфабрикати, штампує, формує та викладає вироби на листи; оздоблює вироби помадкою, марципаном, шоколадом, кремом тощо; випікає (смажить) вироби; визначає готовність тістових заготовок до випікання, садить їх у піч або у варильні (пекарські) шафи, стежить за процесом випікання, закінченням випікання (варіння) виробів, виймає їх, охолоджує.

Кухонний робітник доставляє напівфабрикати та сировину у виробничі цехи; відкриває бочки, ящики, мішки з продуктами, відкупорює скляні та жерстяні консервні банки, не допускаючи при цьому пошкодження продукції; вивантажує продукцію з тари; транспортує сировину, напівфабрикати, продукти, посуд, інвентар, тару в цехах; заповнює котли водою та встановлює їх на плиту; доставляє готову продукцію до місця

роздачі або до експедиції; вмикає електричні, газові котли, плити, шафи, кип'ятильники; завантажує функціональну тару продукцією для зовнішньої мережі, навантажує її на транспорт; встановлює на підноси столові прибори, хліб, тарілки з холодними закусками, стакани з напоями, накриває тарілки, каструлі кришками; встановлює підноси на транспортер при комплектації обідів; збирає харчові залишки; знає, розуміє і застосовує діючі нормативні документи, що стосуються його діяльності; знає і виконує вимоги нормативних актів про охорону праці та навколишнього середовища, дотримується норм, методів і прийомів безпечного виконання робіт.

### **1.3 Архітектура, інтер'єр та функціональна організація будівель і приміщень їдальні НТУ «ХП»**

Їдальня НТУ «ХП» представляє собою двоповерховий корпус із червоної цегли. Корпус їдальні був збудований у 1903 році та згодом увійшов до списку об'єктів Пам'яток архітектури місцевого значення (рис. 1.2).



Рисунок 1.2 – Головний корпус їдальні НТУ «ХП»

Автором цього проекту був відомий архітектор, викладач ХТІ

Володимир Хрустальов. Ініціатором створення їдальні для слухачів інституту була дружина професора Політеху, відома меценатка Надія Латишева. Її хвилювала доля бідних студентів, які недоїдали, тому співчутлива жінка почала збирати для них пожертвування. Навіть смертельна хвороба не зупинила благодійну діяльність Надії Латишевої, яка поставила біля свого ліжка коробку, куди відвідувачі кидали гроші. Пізніше, на другому поверсі їдальні, розмістилися громадські організації харківського Політеху. Крім того, на другому поверсі їдальні (до появи Палацу студентів) репетирували танцювальний та драматичний колективи вишу.

При формуванні архітектурного вигляду їдальні НТУ «ХП» важливе місце належить інтер'єру. Інтер'єр будинку складається із сукупності приміщень, об'єднаних у загальний простір за допомогою так званих «комунікаційних просторів». Технологічний процес, що проходить у залі прийому їжі, має ряд етапів: вхід та прохід до столу, вибір страв, розміщення за столом, приймання їжі, вихід.

Інтер'єр їдальні НТУ «ХП» має певні особливості, що визначається характером її роботи та відбиває специфіку навчального процесу. Крім основних функцій їдальні НТУ «ХП» – виробництва, реалізації та організації споживання їжі, існує й додаткова функція – організація відпочинку відвідувачів, задоволення їх естетичних потреб.

Такий тип підприємства харчування, як їдальня, впливає на підходи до організації споживання їжі, внутрішнього простору підприємства, відпочинку. Так, у торговельному залі їдальні НТУ «ХП» відпочинок носить профілактико-гігієнічний характер.

На вирішення інтер'єру впливають тип закладу ресторанного господарства, його місткість, місце розташування. Характер інтер'єру залежить від часу перебування споживачів в залі, форм їх відпочинку. В їдальні НТУ «ХП» визначальним при вирішенні інтер'єру є прагнення споживачів до скорочення часу перебування в залі. Це завдання вирішується шляхом механізації виробництва та доставки їжі, застосуванням

самообслуговування.

В оформленні торгових залів їдальні НТУ «ХП» використовуються декоративні елементи, які створюють єдність стилю. В їдальні застосовуються стандартні меблі легких конструкцій, що відповідають інтер'єру приміщення, всі столи мають гігієнічне покриття. Столовий посуд - фаянсовий, скляний з пресованого скла.

Торгівельний зал їдальні НТУ «ХП» має прямокутну форму. По периметру залу розташовані квадратні та прямокутні чотиримісні й шестимісні столи (рис. 1.3).



Рисунок 1.3 – Інтер'єр торговельного залу їдальні та буфету НТУ «ХП»

Стільці – чорного кольору з тканинною оббивкою, виготовлені на основі металевого каркаса. Зручні і м'які сидіння й спинка дають змогу почуватися комфортно людині під час прийому їжі.

Меблі у залах їдальні НТУ «ХП» розміщені по периметру приміщення вздовж стін та біля вікон. Проходи - паралельно стінам.

Головним кольором інтер'єру їдальні є персиковий та його відтінки, білий. Для урізноманітнення кольорової гами торговельного залу їдальні застосовані яскраві акценти – жовтий колір в оздобленні стін і стелі. Стіни торговельного залу мають світлий персиковий теплий колір. Для обробки стін

використано фарбування. Колір стелі – білий, а для її оформлення використано підвісну стелю «Армстронг» з вбудованими світильниками. Підлога в торговельних залах їдальні та службових приміщеннях оформлена кахельною плиткою. Площі торгових залів їдальні відповідають нормативу - 1,8 м<sup>2</sup> на одне посадочне місце.

Приміщення їдальні знаходиться на першому поверсі і має вхід з вулиці з території НТУ «ХП». Підсобні приміщення мають вихід у внутрішній двір університету.

Приміщення для відвідувачів їдальні НТУ «ХП» складаються з вестибюлю, торговельних залів, туалетних кімнат для чоловіків і жінок.



## **2 ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЇДАЛЬНІ НТУ «ХП»**

### **2.1 Організація і технологія надання послуг харчування в їдальні НТУ «ХП»**

Підготовка торгових приміщень їдальні НТУ «ХП» до прийому споживачів передбачає їх прибирання, розставляння меблів, одержання столового посуду.

Прибиральник на початку і наприкінці робочого дня прибирає торгові приміщення. Характер цих робіт залежить від виду торгових приміщень (вестибюльна група, торгові зали тощо).

До комплексу прибиральних робіт у вестибюлі входить протирання меблів, поручнів, стійки гардероба, підлоги, видалення сміття з урн. Щодня до відкриття закладу чистять металеві листи і ручки дверей, вивіски, протирають скляні двері. Періодично за допомогою електриків протирають стельові світильники.

У кімнатах для відвідувачів, де розташовані умивальники, миють дзеркала, глазуровані плитки стін біля кожного умивальника, потім умивальники і підлогу. Біля кожного умивальника є тверде або рідке мило, яке наливають у спеціальні кулясті мильниці, прикріплені до стіни над кожним умивальником. Для витирання рук передбачені рушники, індивідуальні паперові серветки або електрорушники.

Торгові зали прибирають на початку і наприкінці робочого дня. Протягом робочого дня чергова прибиральниця слідкує за чистотою в торгових приміщеннях і здійснює невелике часткове прибирання.

Послідовність прибирання їдальні перед її відкриттям - насамперед видаляють пил з підвіконь, панелей, меблів, світильників, а потім миють підлогу. Торгові приміщення добре провітрюються. Прибирання має бути закінчено за дві години до відкриття торгового залу.

Наприкінці робочого дня зі столів збирають весь столовий посуд.

Підлогу підмітають вологими щітками, приміщення провітрюють. Стіни і підлогу з вологостійких матеріалів протирають вологою ганчіркою.

Шибки зовні й усередині миють два рази на рік (навесні і восени) розчином із додаванням крейди та різних мийних засобів.

Прибирання вологостійкої підлоги у торговому залі здійснюється так само, як і у вестибюлі.

Важливе місце в підготовці торгових приміщень їдальні до роботи посідає раціональне розміщення меблів (столів, стільців), завдяки чому створюються зручності для споживачів і персоналу, а також забезпечується повніше використання площі торговельного залу. В торговельних залах їдальні використовують прямокутні столи, які розставлені стін рядами паралельно один одному. Підсобні столи для приборів, чистих і брудних підносів встановлено біля стін.

При розміщенні меблів у торгівельному залі їдальні НТУ «ХПШ» залишено достатньої ширини проходи. Головний прохід у торговому залі складає близько 2 м, а другорядні між групами столів – 1,0–1,5 м. Відстань між окремими столами становить 0,70–0,75 м.

Підготування спецій і приправ також є важливим моментом у процесі підготування торгового залу. Сільнички, перечниці та гірчичниці завжди повинні бути добре вимиті і ретельно висушені. Для прикрашання столів використовуються свіжі квіти – садові і польові.

Працівники їдальні приймають брудний посуд щонайменше за два метри від обідніх столів, а миють його — вбраними в спеціальний одяг. Для миття столового посуду на харчоблоці мають бути три ванни. Перед миттям посуд очищується від залишків їжі. Технологія миття посуду у їдальні наступна: 1) спочатку посуд миють водою при  $t = 40^{\circ}\text{C}$  із додаванням мийного засобу; 2) посуд миють водою при  $t = 40^{\circ}\text{C}$ , але з удвічі меншою кількістю мийного засобу, ніж перший раз; 3) посуд ополіскують водою при  $t = 65^{\circ}\text{C}$  із гнучкого шланга з душовою насадкою. Сушать посуд на ребрі — на ґратчастих полицках, а зберігають — у закритих шафах.

Чашки та склянки миють подібно до решти столового посуду, але мийний засіб використовують лише раз. Тому потрібні дві ванни: 1) чашки та склянки миють водою  $t = 40^{\circ}\text{C}$  із додаванням мийного засобу; 2) ополіскують чашки та склянки водою  $t = 65^{\circ}\text{C}$  і більше зі шланга з душовою насадкою. Сушать такий посуд слід на ґратчастих полицках або стелажах, а зберігають — на стелажах або полицях.

Столове приладдя (ложки, виделки, ножі) миють майже так само, як склянки. Відмінність у тому, що після миття виделки, ложки та ножі додатково ошпарюють окропом і просушують. Зберігають їх вертикально в ящиках-касетах ручками догори.

Кухонне приладдя та зворотну тару миють, як і склянки, у два етапи: перший раз з мийним засобом, а потім — ополіскують. Однак якщо серед приладдя є металеві речі, їх слід додатково прогріти в духовці.

Обслуговування споживачів в їдальні НТУ «ХП» здійснюється безпосередньо у закладі за методом самообслуговування.

Спосіб самообслуговування споживачів – повний, при якому всі операції (взяття таці, столових наборів, одержання страв, доставка їх до обіднього столу, доставка використаного посуду) споживачі виконують самостійно. Обслуговуючий персонал лише відпускає страви і напої.

Спосіб відпускання продукції – через немеханізовані роздавальні: з вільним вибором страв або скомплектованими раціонами харчування.

Спосіб розрахунку зі споживачами – наприкінці роздавальної лінії самообслуговування, при якому споживачі вибирають страви на роздавальні, а потім сплачують їх вартістю готівкою або за допомогою кредитної картки.

## **2.2 Характеристика меню, технологія його розробки та оформлення в їдальні НТУ «ХП»**

Згідно ДСТУ 3862-99 «Ресторанне господарство. Терміни та визначення» меню – це «систематизований перелік страв, кулінарних, борошняних кондитерських, булочних виробів та напоїв, який пропонують

споживачам у закладах ресторанного господарства, де зазначено їх вихід, ціну та номер рецептури». Меню для студентів НТУ «ХП» розробляється з урахуванням таких основних вимог: за енергетичною цінністю, вмістом харчових речовин (комплексні раціони мають відповідати потребі в енергії), асортимент продуктів, страв має бути різноманітним, не дозволяється повторювання одних і тих самих страв протягом тижня.

В умовах військового стану в їдальні НТУ «ХП» застосовують меню з вільним вибором страв вузького асортименту. Меню вільного вибору дає можливість споживачам вибирати страви із загального меню підприємства згідно зі своїми уподобаннями і самостійно складати для себе меню сніданку, обіду чи вечері. Вузький асортимент страв в меню їдальні НТУ «ХП» дозволяє звузити перелік продуктів, необхідних для приготування страв. Працівники значно швидше і краще засвоюють прийоми і методи роботи. Завдяки цьому легше підготувати допоміжний персонал, запам'ятати особливості приготування та подавання страв. Обмежене меню знижує собівартість приготування страв внаслідок зменшення спеціального обладнання, виробничих і складських приміщень. Недоліком його є одноманітність, що негативно впливає на попит споживачів.

При розробці меню враховуються: тип закладу; асортиментний мінімум страв; особливості контингенту, який обслуговується; потужність підприємства; наявність сировини і продуктів, сезонність; час обслуговування; кваліфікаційний склад кухарів; оснащення необхідним устаткуванням, посудом та інвентарем; складність приготування страв і кулінарних виробів. Меню в їдальні НТУ «ХП» складається щодня, підписується директором закладу і бухгалтером.

За розробку меню в їдальні НТУ «ХП» відповідає директор - завідувач виробництва. У формуванні асортименту страв та напоїв може брати участь шеф-кухар, інженер-технолог. У меню вільного вибору вказують повну назву страви або напою та ціну. В їдальні НТУ «ХП» зазначають також вихід однієї порції. Страви в меню записують у послідовності в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 – Послідовність запису страв в меню

Група страв	Підгрупи страв
1	2
<b>1 Холодні страви та закуски</b>	1.1 Рибні із гастрономічних продуктів 1.2 Рибні власного приготування 1.3 Із нерибних продуктів моря 1.4 Овочі натуральні 1.5 Салати 1.5.1 Рибні 1.5.2 М'ясні 1.5.3 Овочеві 1.6 М'ясні з гастрономічних продуктів 1.7 М'ясні власного приготування 1.8 Із птиці (гастрономія, консерви) 1.9 Із птиці власного приготування 1.10 Із субпродуктів (гастрономія, консерви) 1.11 Із субпродуктів власного приготування 1.12 З овочів (консерви) 1.13 З овочів власного приготування 1.14 Грибні 1.15 Із яєць 1.16 Сири 1.17 Масло вершкове 1.18 Із кисломолочних продуктів
<b>2 Гарячі закуски</b>	2.1 Рибні 2.2 М'ясні 2.3 Із птиці 2.4 Із субпродуктів 2.5 Овочеві, грибні 2.6 Яєчні 2.7 Борошняні
<b>3 Перші страви</b>	3.1 Прозорі 3.2 Заправлені 3.2.1 Рибні 3.2.2 М'ясні 3.2.3 Овочеві 3.3 Пюреподібні 3.4 Молочні 3.5 Холодні 3.6 Солодкі
<b>4 Другі страви</b>	4.1 Рибні (відварені, припущені, смажені, тушковані, запечені) 4.2 М'ясні (відварені, припущені, смажені, тушковані, запечені) 4.3 Із птиці (відварені, припущені, смажені, тушковані, запечені)

## Кінець таблиці 2.1

1	2
	4.4 Із субпродуктів 4.5 Овочеві 4.6 Борошняні 4.7 Круп'яні 4.8 Яєчні 4.9 Із сиру селянського
<b>5 Солодкі страви</b>	5.1 Гарячі (пудинг, суфле, каша гуріївська) 5.2 Желе, муси 5.3 Компоти 5.3 Киселі 5.4 Креми, збиті вершки 5.5 Морозиво 5.6 Плоди та ягоди свіжі
<b>6 Напої</b>	6.1 Чай 6.2 Кава 6.3 Какао, шоколад 6.4 Молоко та кисломолочні продукти 6.5 Холодні напої та соки
<b>7 Гарніри</b>	7.1 Овочеві 7.2 Круп'яні 7.3 Із макаронних виробів
<b>8 Кондитерські та хлібобулочні вироби</b>	8.1 Булочки 8.2 Пиріжки 8.3 Тістечка 8.4 Пісочні 8.5 Заварні 8.6 Листові 8.7 Кекси

В меню їдальні НТУ «ХП» включають невеликий асортимент страв з усіх перерахованих у табл. 2.1. При складанні меню аналізується кількість реалізованих страв певних найменувань за минулі дні з метою виявлення тих, що не користуються попитом.

Меню їдальні НТУ «ХП» соціально орієнтовано на студентів, професорсько-викладацький склад і обслуговуючий персонал. Саме тому меню друкується на білому папері і вивішується перед роздавальнею, а також на робочому місці касира.

У меню зазначається перелік страв, кулінарних, борошняних кондитерських, булочних виробів та напоїв власного виробництва, вихід і ціна однієї порції. Меню містить перелік страв у певній послідовності (див.

табл. 2.1). У прејскуранті зазначається перелік безалкогольних напоїв, кондитерських виробів та інших закупних товарів, маса, об'єм і ціна на відповідну одиницю продукту.

Технологічною документацією на страви, що входять до меню вільного вибору їдальні НТУ «ХПШ», є рецептура, що міститься у Збірнику рецептур страв та кулінарних виробів. При створенні технологічної документації на фірмові страви також користуються Збірником рецептур для визначення норм відходів і втрат при механічній та тепловій кулінарній обробці сировини і продуктів. Якщо вони відсутні на нові та імпорتنі види сировини, їх встановлюють дослідним шляхом.

Розробка страв і затвердження документації в їдальні НТУ «ХПШ» здійснюються в три етапи:

- на кожен страву (напій, кондитерський чи кулінарний виріб) розробляється технологічна карта, якій присвоюється порядковий номер;
- проводиться контрольна перевірка якісних показників запропонованої страви, уточнюється технологія її приготування, складаються акти контрольного приготування фірмових страв;
- рецептура затверджується директором.

### **2.3 Організація технологічних процесів виробництва ресторанної продукції в їдальні НТУ «ХПШ»**

В їдальні НТУ «ХПШ» відповідно до технологічного процесу випуску продукції організуються виробничі підрозділи - ділянки, відділення, цехи. Найважливішими є дві складові: основне виробництво, що охоплює всі процеси, безпосередньо пов'язані з випуском готової продукції, і допоміжне, яке включає процеси матеріально-технічного обслуговування основного виробництва. Це більші за цехи підрозділи, де необхідно об'єднати кілька однорідних або взаємозалежних цехів.

Основне і допоміжне виробництва поділяються на цехи, відділення, виробничі ділянки, робочі місця.

Для виробництва продукції певного асортименту або виконання тієї чи іншої стадії технологічного процесу в їдальні НТУ «ХП» організовані цехи. Цех - це технологічно відокремлений виробничий підрозділ підприємства, у якому відбувається завершений процес. Залежно від характеру технологічного процесу та обсягу роботи цех може мати виробничі ділянки, відділення або потокові лінії, де обробляють сировину, готують напівфабрикати або випускають готову продукцію. Цех оснащений обладнанням, інструментами, інвентарем.

Виробнича ділянка - частина цеху, на якій відбувається завершена стадія виробничого процесу.

Відділення - виробничі підрозділи, які створюються у великих цехах. Наприклад, у гарячому цеху можуть створюватися супове і соусне відділення. Цехи, відділення, виробничі ділянки поділяються на робочі місця.

Робоче місце - частина цеху, на якій працюють один або кілька працівників, що виконують певні операції.

Крім цехів на виробництві передбачені допоміжні приміщення - для миття кухонного посуду, миття і зберігання тари для напівфабрикатів (функціональних місткостей), для нарізання хліба тощо.

Взаємозв'язок окремих підрозділів їдальні НТУ «ХП» (цехів, допоміжних приміщень), які беруть участь у виконанні однієї чи кількох стадій технологічного процесу, визначає структуру виробництва. Їдальня НТУ «ХП» має цехову структуру виробництва.

Цехи поділяються на заготівельні (м'ясний, рибний, птахоголовий, м'ясо-рибний, овочевий); доготівельні (гарячий, холодний); спеціалізовані (борошняний, кондитерський, кулінарний). У кожному цеху налагоджено відповідні технологічні лінії.

Технологічною лінією називається ділянка виробництва, оснащена необхідним обладнанням для здійснення технологічного процесу. Наприклад, у м'ясо-рибному цеху їдальні НТУ «ХП» є лінії обробки м'яса, птиці, риби, в гарячому - лінії приготування перших і других гарячих страв. Роботу цехів



очолює начальник, якому підпорядковуються одна або кілька бригад. Цехова структура виробництва сприяє поопераційному поділу праці та її спеціалізації, більш ефективному використанню обладнання.

Для виконання певних технологічних операцій з приготування напівфабрикатів або готових страв у цеху організують робочі місця. Робочим місцем називають ділянку виробничої площі цеху, на якій розміщене обладнання (механічне, теплове, холодильне, немеханічне, ваговимірювальне), інвентар, інструменти, пристрої, посуд, тара, необхідні працівникові для виконання окремих технологічних операцій. Робочі місця в цеху встановлюють відповідно до послідовності технологічного процесу. Вони можуть бути спеціалізованими і універсальними.

В їдальні НТУ «ХП», де застосовується поопераційна форма розподілу праці, в цехах організують спеціалізовані робочі місця, на яких кожен працівник виконує визначену операцію з постійним набором інструментів та інвентарю (наприклад, патрання риби, дочищення картоплі). Повторюючи кілька разів ті самі операції, рухи, працівник набуває стійких професійних навичок, працює чітко, ритмічно, удосконалює трудові прийоми. При цьому на виконання допоміжних робіт (підготовка і прибирання робочого місця, інструментів, одержання сировини, транспортування напівфабрикатів) витрачають мінімальну кількість часу.

Правильне розміщення на робочому місці обладнання, сировини та напівфабрикатів, посуду, інвентарю, наявність технологічних карт або таблиць норм відходів і виходу напівфабрикатів сприяють створенню найкращих умов для праці. Площа кожного робочого місця має бути достатньою для вільного доступу до обладнання при його експлуатації і ремонті. Для забезпечення безпеки праці встановлюють захисні засоби, щитки, запобіжні пристрої. Там, де це необхідно, підводять холодну і гарячу воду, газ, силову електроенергію, встановлюють додаткове освітлення. Джерело світла має бути зліва від робочого місця на відстані не менше 6-7 м.

Інструменти та інвентар розміщують праворуч від працівника, а продукт, що підлягає обробці, - ліворуч. Ваги, спеції і приправи розташовують на столі на відстані витягнутої руки, обробну дошку - перед собою (на відстані 6 см від краю стола).

Біля виробничих столів і ванн, під ноги працівникам кладуть дерев'яні ґрати заввишки не більше 100 мм. Для забезпечення зручності в роботі висота стола має бути такою, щоб відстань між ліктем працівника і поверхнею стола не перевищувала 200-250 мм. Деякі операції (дочищення картоплі, потрошіння риби, формування вареників тощо) кухарі можуть виконувати сидячи, тому на окремих робочих місцях передбачають стільці, висоту яких регулюють.

Для покращення умов праці використовується місцева вентиляція, витяжні шафи, зонти (місцевий відсос), що вловлюють випари, газу, чад, дим.

На робочих місцях, де накопичуються відходи, для їх вилучення влаштовано жолоби, воронкоподібні отвори в столах, спускні рукави в камеру відходів, встановлюють пересувні контейнери тощо. Робочі місця організовані так, щоб виключалася можливість одержання травм, опіків.

Використання функціональних місткостей, призначених для зберігання, попередньої обробки, приготування, транспортування і роздавання продукції і засобів їх переміщення полегшує працю кухарів і знижує застосування ручної праці на 30-40%. У виробничих процесах одночасно використовується ручна і машинна праця. Працівники виробництва виконують у процесі роботи основні і допоміжні операції.

У виробничих приміщеннях їдальні НТУ «ХП» важливим є дотримання оптимального мікроклімату, факторами якого є температура, вологість, швидкість руху повітря. На мікроклімат гарячого і кондитерського цехів впливає також теплове випромінювання від нагрітих поверхонь обладнання. Відкрита поверхня розпеченої плити виділяє стільки теплової енергії, що може викликати тепловий удар у працівника.

Оптимальна температура в заготівельних і холодних цехах має коливатися в межах 16-18°C, у гарячому і кондитерському - 23-25°C. Відносна вологість повітря – 60 - 70%. Створити такі мікрокліматичні умови допомагають пристрої приточно-витяжної вентиляції. В їдальні НТУ «ХП» для створення оптимального мікроклімату використовуються кондиціонери.

У виробничих приміщеннях їдальні НТУ «ХП» підведена гаряча і холодна вода до мийних - ванн, котлів. Каналізація забезпечує відтік стічних вод при експлуатації ванн, котлів для приготування страв.

У виробничих цехах у процесі роботи механічного і холодильного обладнання виникають шуми. Допустимий рівень шуму у виробничих приміщеннях становить 60-75 Дб. Зниження цього показника можна домогтися застосуванням звукопоглинаючих матеріалів.

#### **2.4 Організація і технологія подавання страв і напоїв в їдальні НТУ «ХП»**

Швидкість обслуговування в їдальні НТУ «ХП» є дуже важливим показником роботи, оскільки час для прийому їжі як у студентів, так і викладачів є обмеженим. Прийом їжі повинен бути розміреним, без поспіху, щоб людина могла сповна отримати задоволення від страв. Це можливо лише за умови оперативного та зручного процесу замовлення та подачі страв, відсутності великих черг.

Для організації подавання страв і напоїв в їдальні НТУ «ХП» встановлена лінія роздачі їжі. Лінія роздачі – це автономні модулі холодильного, теплового та нейтрального обладнання, розташовані поруч, для короткочасного зберігання страв і напоїв при необхідній температурі.

Основне завдання, яке вирішує наявність лінії роздачі харчування в їдальні НТУ «ХП» - організація оптимального процесу обслуговування гостей закладу. Кожен клієнт відразу бачить усі страви, складові меню закладу, що дає можливість вільної комплектації обіду, виходячи з особистих смакових переваг. Завдяки особливостям конструкції ліній роздачі, готова

продукція, запропонована гостям закладу, зберігає потрібну температуру – перші страви залишаються гарячими, салати та десерти – охолодженими. Клієнт вибирає страву, що сподобалася, оплачує її і відразу ж приступає до трапези. Така організація процесу обслуговування дозволяє істотно заощадити час відвідувачів і персоналу. Чим вище швидкість обслуговування (при підтримці належної якості), тим більше клієнтський потік і підсумковий прибуток.

Конфігурація і наповнення лінії роздачі в їдальні НТУ «ХП» враховує габарити приміщення, розташування вхідних дверей, напрямки потоку відвідувачів і персоналу. Лінія роздачі в їдальні НТУ «ХП» складається з таких модулів:

- вітрини для охолодження страв (відкриті і закриті), які призначені для пасивного охолодження зі збереженням гарного вигляду страв. У такі вітрини викладають порційні салати, бутерброди, тістечка тощо;

- холодильний прилавок з гастроємностями;

- тепловий модуль - марміт. Працює як парова лазня з економним енергоспоживанням, тим самим підтримує температуру вже готової їжі до моменту роздачі. Марміти є для перших та других страв;

- нейтральні елементи з нержавійки. Наприклад, тумба з зовнішнім або внутрішнім кутом 90°, стіл. Їх використовують як додатковий простір для розміщення страв та продуктів, які не потребують охолодження чи підігріву;

- прилавок для столових приборів, підносів та іншого сервірувального приладдя;

- місце для касира та касового апарату.

В якості допоміжного обладнання використовуються охолоджувачі для соку, напоїв, кавоварки та кип'ятильники для чаю.

Промислові елементи, що входять до складу лінії, монтуються в певній послідовності, що забезпечує компактне розташування готових страв. Крім економії місця, відведеного під демонстрацію страв, сукупність блоків лінії виконує і інші функції:

- оптимальне зберігання готової продукції до моменту її реалізації, що включає підтримку температури страви і її смакових якостей;
- вільна демонстрація страви, що надає клієнтам можливість швидкого вибору;
- реклама продукції, чий апетитний вигляд спонукає клієнтів до покупки, яка з самого початку не планувалася;
- спрощення процесу роздачі і підвищення швидкості обслуговування;
- організація швидкого доступу до столового приладдя.

Кожен складовий елемент лінії характеризується продуманим розміщенням і чітким призначенням, підвищуючи швидкість і зручність процесу обслуговування.

Лінія роздачі починається з модуля для підносів і столових приладів. Потім розташовуються елементи для салатів і холодних закусок, перших і других страв, солодких страв і десертів, напоїв, тобто так, як прийнято подавати страви (рис. 2.1).



Рисунок 2.1 – Лінія роздачі в їдальні НТУ «ХП»

Технологія подавання страв і напоїв на лінії роздачі в їдальні НТУ «ХП» наступна:

- холодні закуски і салати розташовують в холодильних вітринах і охолоджуваних прилавках, так як багато людей звикли починати трапезу саме з цих страв;

- гарячі страви розміщують в мармітах з підігрівом для перших страв (для супів існують спеціалізовані марміти, призначені під супницю);

- другі страви та гарніри зберігаються в підігрівальних мармітах для других страв;

- десерти та випічка (в залежності від специфіки страви, для їх збереження використовуються як охолоджені вітрини, так і прості прилавки);

- напої, розташовані на стандартних полицях або в охолоджуваних камерах.

Салати, мариновані овочі до других страв подають у салатнику. Перші страви (крім бульйону) подають у глибоких тарілках. Прозорі супи відпускають у бульйонних чашках з блюдцем, подаючи до них на пиріжковій тарілці пиріжки. Холодні супи (окрошка) подають у глибокій тарілці або суповій мисці. Другі страви подають тільки гарячими у мілких фаянсових тарілках. Чай, каву, какао подають при температурі  $+75^{\circ}\text{C}$  в одноразовому посуді або у чашках. Холодні напої (сік, компот) подають у скляних стаканах (рис. 2.2).

Для прискорення процесу проходження лінії роздачі вдаються до організації руху клієнтів – звичного набору тарілок з їжею. Відвідувачі їдальні НТУ «ХП» самі беруть підноси, виделки, ложки, ножі, серветки, страви і напої з меню, пересуваються до каси для розрахунку і займають місце в залі.

Отже лінія роздачі продуктів харчування і допоміжне обладнання підвищують ефективність роботи їдальні НТУ «ХП» з високим потоком відвідувачів.



Рисунок 2.2 – Подача страв в їдальні НТУ «ХП»

### **3 ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ БЕНКЕТУ-ПРИЙОМУ ЗА ТИПОМ «ШВЕДСЬКИЙ СТІЛ» В ЇДАЛЬНІ НТУ «ХП»**

Шведський стіл (буфет) – спосіб подачі їжі, при якому безліч страв виставляються поруч, і їжа розбирається по тарілках самими гостями (наприклад, на фуршеті). В багатьох країнах подібний спосіб обслуговування називається буфетним.

В скандинавських країнах існує традиція накривати холодний закусочний стіл (швед. smörgåsbord, бутербродний стіл, закусочний стіл) в окремій кімнаті, з якої, поївши, гості переходять в обідню, де їдять вже традиційний обід. Те, що в українській мові називається шведським столом, в багатьох інших мовах називається буфетом, через зміну значення слова буфет в українській мові, термін шведський стіл зайняв його місце.

Шведський стіл - скандинавська традиція, прийнята з часом у всьому світі. Її історія сягає корінням в далеке минуле. Сторіччя тому скандинави робили заготовки про запас з продуктів тривалого зберігання — солоної риби, коренеплодів та овочів, копченого м'яса. Коли приїжджали гості, вся їжа подавалася відразу, у великих мисках. Тим самим господарі позбавляли себе від зайвих церемоній, вивільняючи час для спілкування. У ХХ столітті цей спосіб колективної трапези взяв на озброєння увесь світ.

При самообслуговуванні за принципом шведського столу в залі знаходиться один або кілька прилавоків, на яких по порядку виставлені закуски, перші, другі страви з риби та м'яса, овочі, сири, десерти. Гість, проходячи вздовж прилавка, може вибрати ті страви, які йому більше подобаються. Він може сам накладати їжу в тарілки, або це робить офіціант (рис. 3.1).

Цей бенкет має особливості, характерні для бенкету-фуршету. Відмінності полягають у тому, що учасникам бенкету-прийому надається





Рисунок 3.1 – Процес самообслуговування за принципом шведського столу

можливість вибирати не тільки холодні, а й гарячі та солодкі страви, які виставляються на бенкетному столі. Температуру гарячих страв підтримують за допомогою пристосувань для підігрівання (таганка, марміту і т.д.). Для деяких холодних страв використовують підставки з льодом.

На кожні 50 - 100 осіб у залі встановлюють фуршетний стіл, на якому виставляють всі страви або спочатку холодні страви і закуски, потім гарячі й останніми солодкі. Перед подаванням солодких страв і фруктів зі столу забирають все зайве. Усього в меню включають 10 - 15 найменувань закусок, гарячих і солодких страв.

Продукцію на бенкетний стіл подають у блюдах круглої або овальної форми, салатниках, вазах, деякі вироби — цілими (відварний язик, ростбіф) на дерев'яних дошках, частково нарізаний тонкими скибками, викладений внакладку (рис. 3.2). Поряд з дошкою кладуть добре заточений ніж, яким гості можуть відрізати певну кількість продуктів.



Рисунок 3.2 - Страви, сервіровані за принципом «Шведський стіл»

На інші страви кладуть набори для розкладання. Фрукти можна поставити на стіл у вазах, виклавши гіркою, або в невеликі декоративні кошики.

На бенкетному столі або підсобних столах, розміщених поряд із бенкетним, стопками ставлять тарілки і кладуть столові набори (із розрахунку по 2 шт. кожного виду на одного гостя). Краще використовувати столові мілкі тарілки, на яких гостям зручніше розмістити декілька видів закусок, вибраних на бенкетному столі.

Паперові серветки ставлять на бенкетний стіл у серветницях або кладуть стопками на край.

Напої не ставлять на бенкетний стіл. Для цього є буфет-бар, який встановлюють у бенкетному залі або в залі для збору гостей. У буфеті-барі гості самі беруть напої. Частину напоїв розносять на тацях офіціанти, для комплектації яких у підсобному приміщенні рекомендується передбачити ще

один буфет-бар. Якщо бенкет триває більше години, то в залі встановлюють декілька невеликих столів (закусочних) висотою 90—100 см, які сервірують наборами для спецій, паперовими серветками в серветницях, вазочками з квітами. Біля цих столів гості їдять стоячи.

Якщо бенкет триває не менше двох годин і кількість учасників не перевищує 50 осіб, то в залі встановлюють столи на 4-6 персон з місцями для сидіння. Загальна їх кількість має дорівнювати кількості учасників бенкету. Столи накривають скатертинами зі спуском 25-30 см і сервірують піріжковими тарілками, столовими або закусочними ножем і виделкою, фужером, чарками для вина і горілки, келихом для шампанського, полотняними серветками, наборами для спецій, вазочками з квітами. Столи в залі слід встановлювати таким чином, щоб будь-який гість міг вільно пройти, не турбуючи інших.

Запрошених зустрічають в аванзалі організатори бенкету. У барі, який розташований тут же, пропонують аперитив, а іноді й легкі закуски. За бажанням хазяїна напої і закуски офіціанти можуть розносити на тацях.

Після того як всі учасники бенкету зібралися, за розпорядженням його влаштувача метрдотель запрошує гостей до бенкетного залу. Тут їх зустрічають офіціанти і допомагають взяти страви. Гості можуть зробити це і самостійно. З тильного боку бенкетного столу можуть стояти кваліфіковані кухарі, які допомагають обслуговувати гостей.

За бажанням замовника бенкету гостей, які сидять за столом, офіціанти обслуговують в обнос, для цього страву беруть з бенкетного столу і послідовно пропонують її всім гостям.

Тарілки під час такого бенкету змінюють рідше. Але якщо на тарілці залишилася частина страви, яку гість не буде їсти, тарілку слід замінити. Тарілки обов'язково змінюють перед поданням десерту.

Гостям, які сидять за столом, в обнос пропонують алкогольні напої, а наприкінці бенкету - гарячі напої.

## ВИСНОВКИ

У ході проходження технологічної практики встановлено наступне:

1) лабораторія «Технології виробництва продукції та організації ресторанного обслуговування» НТУ «ХП» (їдальня НТУ «ХП») є структурним підрозділом НТУ «ХП», відноситься до закладів ресторанного господарства, основним видом економічної діяльності якого є 56.10 «Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування». Основними клієнтами їдальні НТУ «ХП» є студенти, професорсько-викладацький склад і обслуговуючий персонал ВНЗ. У ході аналізу основних показників господарської діяльності їдальні НТУ «ХП» за 2021-2023 рр. встановлено, що майже за всіма показниками спостерігається негативна тенденція, причинами якої може бути зменшення контингенту споживачів внаслідок введення карантинних заходів у 2021-2022 рр. та військового стану у 2022 р. на території України;

2) забезпечення ефективної роботи їдальні НТУ «ХП» досягається завдяки організаційній структурі управління, яка відноситься до лінійної. Очолює їдальню НТУ «ХП» директор, якому підпорядковуються шеф-кухар, комірник та прибиральник службових приміщень. У ході дослідження розкрито перелік їх завдань і функцій;

3) у ході аналізу архітектури, інтер'єру та функціональної організації приміщень їдальні НТУ «ХП» встановлено, що приміщення їдальні розташовані на першому поверсі історичної будівлі, яку віднесено до пам'яток архітектури місцевого значення. Інтер'єр їдальні НТУ «ХП» відповідає характеру її роботи та відображає специфіку обслуговування студентів, професорсько-викладацького складу та іншого персоналу НТУ «ХП». Функціональна організація приміщень їдальні НТУ «ХП» - централізована;

4) у ході дослідження розкрито особливості підготовки торгових приміщень їдальні НТУ «ХП» до прийому споживачів (організацію та

технологію їх прибирання, розставляння меблів, одержання столового посуду). Встановлено, що обслуговування споживачів в їдальні НТУ «ХП» здійснюється за методом самообслуговування; спосіб відпускання продукції – через немеханізовані роздавальні з вільним вибором страв або скомплектованими раціонами харчування; спосіб розрахунку – наприкінці роздавальної лінії у готівковій або безготівковій формі;

5) в їдальні НТУ «ХП» застосовують меню з вільним вибором страв вузького асортименту. Розглянуто особливості розробки меню вільного вибору, страв і затвердження документації на них;

6) організація основного виробництва в їдальні НТУ «ХП» охоплює всі процеси безпосередньо пов'язані з випуском готової продукції, а допоміжного - включає процеси матеріально-технічного обслуговування основного виробництва;

7) для організації подавання страв і напоїв в їдальні НТУ «ХП» встановлено лінію роздачі, на якій у певній послідовності розміщено модулі;

8) в їдальні НТУ «ХП» можуть проводитись бенкети-прийоми за типом «шведський стіл». При самообслуговуванні за принципом шведського столу в залі знаходяться прилавки, на яких по порядку виставлені закуски, перші, другі страви з риби та м'яса, овочі, сири, десерти. Гість, проходячи вздовж прилавка, може вибрати ті страви, які йому більше подобаються. Він може сам накладати їжу в тарілки або це робить офіціант. Продукція на бенкетний стіл подається у блюдах круглої або овальної форми, салатниках, вазах.

## СПИСОК ДЖЕРЕЛ ІНФОРМАЦІЇ

- 1 Організація ресторанного господарства (Блок 1) : навч. посібник / І.А. Назаренко, Р.П. Никифоров, Н.В. Лохман. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2017. 165 с.
- 2 Організація ресторанного господарства : конспект лекцій для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня освіти усіх форм навчання / уклад. Н. М. Побережна, Н. В. Якименко-Терещенко. Харків : НТУ «ХПІ», 2023. 78 с.
- 3 Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник / За заг. ред. П'ятницької Н.О. 2-ге вид. перероб. та допов. Київ : Центр учбової літератури. 2011. 584 с.
- 4 Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2022. – 213 с.
- 5 Готельно-ресторанна справа : бакалаврський курс: навч. посібн. для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня освіти усіх форм навчання / колектив авторів ; за ред. проф. Н. В. Якименко-Терещенко ; Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т». Частина 1. – Харків, 2023. – 549 с.
- 6 Магалецька І.А. Сервіс у ресторанному господарстві : конспект лекцій для студ. спеціальності 7.14010101 «Готельна і ресторанна справа» ден. та заочн. форм навч. : Київ: НУХТ, 2015. - 83 с.
- 7 Самодай В. П. Організація ресторанної справи : навч. посіб. / В. П. Самодай, А. І. Кравченко. – Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. – 424 с.

## **ДОДАТОК А**

### **Щоденник практики**

НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
"ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ"

Форма № Н-7.03.

ЩОДЕННИК ПРАКТИКИ

\_\_\_\_\_ (вид і назва практики)

\_\_\_\_\_ студента \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по-батькові)

Інститут/факультет \_\_\_\_\_

кафедра \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

ступень вищої освіти \_\_\_\_\_ ( ) \_\_\_\_\_


спеціальність 241 \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ (назва)

курс 2 \_\_\_\_\_ група -1322 \_\_\_\_\_




Студент \_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по-батькові)

### Прибув на підприємство

« 13 « \_\_\_\_\_ 2024 р.   
(підпис, завірений печаткою)

\_\_\_\_\_  
(посада, прізвище та ініціали відповідальної особи)

### Вибув з підприємства

« 02 « \_\_\_\_\_ 2024 р.   
(підпис, завірений печаткою)

\_\_\_\_\_  
(посада, прізвище та ініціали відповідальної особи)

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

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---


---

---

---

---

---

 складання заліку

«05» «06» 2024р.

Оцінка

за національною шкалою:

ВІДМІННО  
(словами)

кількість балів

95  
(цифрами і словами)

за шкалою ECTS:

A

Керівник практики від Університету

Жадан Т.А.

(підпис)

(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 чорним 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 економіки 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 роботі 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**

(найменування підприємства, організації, установи)

Blank lines for entering the name of the organization and the review text.

Керівник практики від підприємства, організації, установи

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Печатка

« 02 » « 06 » 2024 р.

**Відгук осіб, які перевіряли проходження практики**

Blank lines for the review of the practice by other persons.

(підпис)

(посада, прізвище та ініціали)

Робочі записи під час практики

Blank lined area for work records during practice.

Календарний графік проходження практики

Назви робіт	Місце виконання робіт	Термін виконання тиждень (доба)	Відмітки про виконання
1	2	3	4
1	,	13.05.2024	
2	" "	14.05.2024	
3	" "	15.05.2024-16.05.2024	
4	" "	17.05.2024-18.05.2024	
5	" "	19.05.2024-20.05.2024	

1	2	3	4
6	"	21.05.2024- 23.05.2024	
7	"	"24.05.2024- 25.05.2024	
8	"	26.05.2024- 27.05.2024	
9	" "	28.05.2024	
10	, " "	29.05.2024	
11	« »	30.05.2024- 02.06.2024	

Керівники практики:

від Університету

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (прізвище та ініціали)

від підприємства,  
організації, установи

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (прізвище та ініціали)

Робочі записи під час практики

1

" "

2

" "

3

" "

4

" "

5

" "

6

" "

7

" "

8

" "

9

10

11 «

».