

**Мукачівський державний університет  
Факультет туризму і готельно-ресторанного  
бізнесу  
Кафедра готельно-ресторанної справи**

## **З В І Т**

**з виробничої (технологічної) практики  
напряму підготовки 6.0140101 “ Готельно-  
ресторанна справа ”**

**Студентки групи ГРС – 31**

**( 3 )**

**Манилової Кристини**

**Керівник практики –**

**Грянило Анжеліка**

**Василівна**

# Вступ

**ВИРОБНИЧА (ТЕХНОЛОГІЧНА) ПРАКТИКА** спрямована на формування навичок по здійсненню замовлення у клієнтів, його формування, по-черговості виконання, способів розрахунку, вивчення асортименту та потреб споживачів, способів, форм і методів обслуговування, втіленню нових технологій в закладах ресторанного господарства.

На прикладі кав'ярні “ Білочка “ я ознайомилась з характером і об'єктом господарської діяльності підприємства, організацією роботи, контингентом відвідувачів, договірними відносинами та організацією матеріальної відповідальності, опанувала існуючу практику виконання функцій на посаді бариста.

# Кав'ярня «Білочка»

Розташована в  
центральної частині  
міста на площі  
Федорова,9.

Власник: ФОП Богдан  
Сніжана  
Володимирівна.

Була створена в 2001  
році. За весь період  
існування  
реорганізувала свою  
діяльність з кафе в  
кондитерську.

Згідно класифікації  
господарської  
діяльності  
підприємство «Білочка»  
являється одночасно і  
кав'ярнею і  
кондитерською.



**власний  
кондитерський цех.**

**Режим роботи: з  
понеділка по суботу з  
8:00 до 20:00, в неділю  
з 8:00 до 18:00.**

**В закладі працює дві  
зміни працівників.**

**Одна зміна  
складається з :  
бармена, кондитера,  
посудомийки, 2  
офіціантів.**

**Види послуг, які надає  
підприємство:  
харчування,  
виготовлення  
кондитерських  
виробів, реалізації  
продукції, організації  
споживання.**



гармонійними за стилем і формою з архітектурним оформленням зали меблями – столами і стільцями. Вони досить міцні, хоча піддаються інтенсивній експлуатації. Зручність їх залежить від відповідності антропометричним вимогам: висоти сидіння, глибини, ширини сидіння, кута нахилу спинки стільця, висоти столів. За формою столи використовуються круглі (900-1200 мм) та квадратні (шир.600-900 мм). Столи та їх окремі елементи виробляють із різних матеріалів: деревини, деревинно-стружкових, деревинно-волокнистих плит, полімерних матеріалів, плетеної лози, металу, скла тощо

**сировини і продуктів;**

**2) виробнича група -**  
призначена для переробки  
продуктів, сировини і випуску  
готової продукції. До складу  
виробничої групи приміщень  
входять : спеціалізований  
(кондитерський) і допоміжний  
(мийна і сервізна);

**3) торгівельна група –**  
призначена для реалізації  
готової продукції та організації  
її споживання (торгівельний  
зал на першому, другому  
поверхах, зал для паління та  
літня тераса);

**4) адміністративно-побутова**  
група – гардероб для  
персоналу та санвузол,  
приміщення для зберігання  
необхідного виробничого  
інвентаря;

**5) група технічних приміщень –**  
призначена для забезпечення  
необхідних умов виробництва  
(відділення холодильних  
камер).

• Білочка

Так як заклад розташований в центральній частині міста, має багато клієнтів. Поряд із кав'ярнею проходять туристичні групи з гідами, тому й туристи є частими клієнтами. Проте є ще й група постійних відвідувачів, які працюють і навчаються неподалік – це працівники поліції, банків, магазинів, студенти МДУ.

Конкурентами кав'ярні “Білочка” є кафе “Стиль” разом із кав'ярнею “Карамель”, дитяче кафе “Смайлик”. Проте ці заклади мають різні концепції і мають свій контингент споживачів і постійних клієнтів. Кав'ярня “Білочка” співпрацює з “Приватбанком”, саме тому у закладі можна розрахуватися платіжними картками, бере участь у програмі банку “Бонус плюс”. Адміністрація “Білочки” заключила угоди про поставки товарів з такими торговими компаніями: “Закарпатська продовольча компанія”, “Віденська кави”, “Нова лінія”, “Світ чаю”, “Рудь”, “Pepsi- Cola”, «Буренка».



**Основна послуга ЗРГ – послуга харчування– складається з послуг виготовлення кулінарної продукції та створення умов для її реалізації і споживання відповідно до типу і класу закладу.**

**Методи обслуговування споживачів – це спосіб реалізації продукції ЗРГ. Розрізняють 2 методи обслуговування: обслуговування офіціантом, барменом, буфетником і самообслуговування.**

**В кав'ярні “Білочка” використовується метод обслуговування офіціантами і барменом. Зробити замовлення і розрахуватися можна як на барі так і на місці у офіціанта.**





**М е н ю – це перелік наявних у продажі закусок, страв, напоїв, борошняних виробів із зазначенням виходу і ціни. В закладі “Білочка” застосовують меню з вільним вибором страв, при цьому відвідувачу дають окреме меню на чайні і кавові напої, кондитерські вироби, десерти, коктейлі та інші напої. В кав’ярні діє також сезонне меню – напої і десерти зимової та літньої пропозиції**



У кав'ярні "Білочка" каву готують в присутності гостя з використанням еспресо-машини. Робоче місце бармена складається з обов'язкового обладнання (кавомашини) і додатково обладнання (аксесуари). Аксесуари можна умовно поділити на обов'язкові – темпер та пітчери різного об'єму та додаткові – ваги для настроювання дозування кави в кавомолці. Крім того, використовують рушник и і серветки для протирання холдера, серветки для протирання парового крану і капучінатора від молока, протирання робочих поверхонь, фартух, джиггер, барний шейкер, льодогенератор, совок для льоду, "сліпий" холдер – без фільтру і отворів для виходу води, викрутка – для виймання фільтру з холдера для очищення. У робочій зоні, розташованій на нижній стільниці барної стійки, бармен кладе дерев'яну дошку, ножі для нарізання цитрусових і зрізання з них шкірочки та інші інструменти. Поряд розміщують посуд та інвентар для приготування змішаних напоїв.



холодильник з морозильною шафою, в якому зберігаються необхідні для коктейлів фрукти, морозиво, молоко, сиропи, топінги, вершки, різні суміші, соки. Над мийною розміщені полички для зберігання різних сортів чаю та кави, одноразовий посуд, прикраси для коктейлів. Позаду холодильної вітрини з кондитерськими виробами розташований холодильник з різноманітним асортиментом соків, солодких, газованих, мінеральних, негазованих вод. Також у робочій зоні знаходяться : соковижималка, 2 кавомолки, льодоподрібнювач, міксер для збивання молочних коктейлів, блендер, лотки.

Продовженням барної стійки є холодильна вітрина з кондитерськими виробами. Зліва від барстійки під стіною розміщена холодильна вітрина з десертами.





# Моє стажування



До додаткових послуг, які надаються в кав'ярні " Білочка " можна віднести:

- 1) послуги з виготовлення кондитерських виробів на замовлення споживачів;
- 2) послуги з реалізації кондитерських виробів, десертів, напоїв за межами закладу;
- 3) послуги з бронювання місць в закладі для групи туристів.



**Основних вимог до якості послуг і вимог безпеки послуг заклад дотримується відповідно до:**

- 1) Г О С Ту 30523-97 “ Послуги громадського харчування. Загальні вимоги “;**
- 2) Г О С Ту 3390-95 “ Громадське харчування. Кулінарна продукція, яка реалізується населенню ;**
- 3) Г О С Ту 30524-97 “ Громадське харчування. Вимоги до обслуговуючого персоналу “;**
- 4) Санітарні правила для підприємств ресторанного господарства, включаючи кондитерські цехи і підприємства, які виробляють м'яке морозиво (затверджені Мінохоронздоров'я і Мінторгом СРСР 19.03.1991 р. №5777-91);**
- 5) Правила роботи закладів ресторанного господарства (наказ Міністерства економіки з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 р. №219).**

**Послуга громадського харчування** – це результат діяльності підприємств і громадян-підприємців по задоволенню потреб споживача в харчуванні та проведенні дозвілля. Процес обслуговування є сукупністю операцій, які здійснюються виконавцем при безпосередньому контакті зі споживачем послуг при реалізації кондитерської продукції та організації дозвілля.

Послуги кав'ярні “ Білочка “ відповідають вимогам безпеки і екологічності, цільовому призначенню і надаються за умов, які відповідають вимогам діючих нормативних документів. При наданні послуг враховуються вимоги ергономічності, тобто відповідності умов обслуговування гігієнічним, антропометричним та фізіологічним потребам споживачів. Послуги, що надаються відповідають вимогам естетичності. Естетичність характеризується гармонійністю архітектурно-планувального вирішення приміщень підприємства, а також умовами обслуговування, зокрема зовнішнім виглядом персоналу, сервірівкою столу і замовлення, оформленням і подачею кондитерської продукції.

Дотримання встановлених державних стандартів, санітарних норм, протипожежних правил, технологічних документів та інших нормативних актів, обов'язкових вимог до якості послуг, безпеки для життя, здоров'я людей, навколишнього середовища та майна забезпечує керівник кав'ярні “ Білочка “.



# Висновки і пропозиції :

- в кав'ярні “ Білочка “ затишна атмосфера, приємний інтер'єр, гарно оформлені холодильні вітрини-прилавки;
  - функціональне оснащення барної стійки всіма необхідними технічними засобами і професійним приладдям;
- кондитерський цех відповідає потужності закладу;
- великою перевагою закладу є зимова тераса обладнана для паління;
- широкий асортимент кондитерських виробів, десертів та напоїв, особливо чаю;
  - в закладі є й сезонні меню напоїв для зимового і літнього періоду;
  - недоліком є лише один санвузол для персоналу і відвідувачів;
- так як заклад часто відвідують туристи є необхідність перекладу меню на декілька мов;
- в кав'ярні потрібно розширити асортимент сортів кави і