

**Тема 1. Ознайомлення з організацією роботи закладу ресторанного господарства. Інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки.**

*Документальне, наочне та технічне забезпечення заняття:*

1. Правила охорони праці для підприємств громадського харчування. НПАОП 55.0-1.02-96 (ДНАОП 7.1.30-1.02-96) - Київ, 1996.
2. Правила пожежної безпеки в Україні (Наказ Міністерства внутрішніх справ України 30 грудня 2014 року N 1417, Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 05 березня 2015 р
3. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 12 с.
4. ДСТУ 3862-99 Ресторанне господарство. Терміни та визначення, затверджений наказом Держспоживстандарту України від 29.10.2003. №185.
5. Збірник правових, нормативно-правових та інших актів для закладів ресторанного господарства. 2-ге вид., допов. / Автор-розробник і укладач О. В. Шалимінов. – К. : Арій, 2013. – 1008 с.
6. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 № 219.
7. Архіпов В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства / В.В.Архіпов, В.А. Русавська. – К.: Центр учбової літератури, 2009 – 342 с.

***1.Ознайомлення з оформленням фасаду закладу ресторанного господарства, його типом, класом, режимом праці та правилами внутрішнього розпорядку.***

*Методичні рекомендації*

Для виконання першого завдання необхідно знати, що визначення типів закладів ресторанного господарства регламентується ДСТУ 4281:2004 "Заклади ресторанного господарства. Класифікація".

Заклад - це організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє або доготовляє, продає і організовує споживання продукції власного виробництва і закупних товарів, а також може організувати дозвілля споживачів.

Вони поділяються на типи. Тип закладу визначається за сукупністю загальних характерних ознак торговельно-виробничої діяльності закладу ресторанного господарства, до яких належать:

- асортимент продукції;
- рівень обслуговування;
- номенклатура наданих послуг;
- рівень матеріально-технічної бази.

До сфери ресторанного господарства входять такі типи закладів: ресторан, бар, кафе, кафетерій, їдальня, закусочна, буфет, фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальними замовленнями (catering). Крім вищезазначених основних типів закладів ресторанного господарства використовуються такі поняття, як "заклад швидкого обслуговування", "майдан харчування".

Крім того, відповідно п.1.5. Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства заклади (підприємства), а ресторани та бари - поділяються на класи (перший, вищий, люкс).

Відповідно до п. 1.7 вказаного документу на фасаді приміщення закладу (підприємства) ресторанного господарства повинна розміщуватися вивіска із зазначенням його типу (класу), назви, найменування суб'єкта господарської діяльності та режиму роботи.

Вибір типу закладу (підприємства) ресторанного господарства та класу ресторану або бару здійснюється суб'єктом господарської діяльності самостійно з урахуванням вимог законодавства України.

Режим роботи закладу ресторанного господарства встановлюється суб'єктом господарювання самостійно, а у випадках, передбачених законодавством, за погодженням з органами місцевого самоврядування. Для закладу ресторанного господарства, який обслуговує споживачів на підприємствах, в установах та організаціях, режим роботи встановлюється суб'єктом господарювання за домовленістю з їх адміністрацією.

Режим роботи повинен дотримуватися закладами (підприємствами) ресторанного господарства всіх форм власності.

Опрацювавши дане питання, охарактеризуйте заклад ресторанного господарства, де Ви проходите практику:

**1. Вкажіть тип та клас Вашого закладу ресторанного господарства**

---

---

---

**2. Що вказано на вивісці Вашого закладу ресторанного господарства?**

---

---

**3. Який режим роботи Вашого закладу?**

---

---

**4. Внесіть пропозиції щодо покращення оформлення вивіски Вашого закладу ресторанного господарства.**

---

---

---

Основним нормативним актом, що регулює питання дисципліни праці та організації внутрішнього трудового розпорядку на підприємстві, є типові правила внутрішнього трудового розпорядку для робітників і службовців підприємств, установ, організацій. На підставі типових правил розробляються **правила внутрішнього трудового розпорядку** з урахуванням умов праці даного підприємства..

У правилах внутрішнього трудового розпорядку конкретизуються обов'язки адміністрації, робітників і службовців, питання прийому на роботу і звільнення, використання робочого часу, порядок застосування заходів, заохочення за сумлінну працю та заходів впливу на порушників трудової дисципліни.

Вказані правила окремо нагадують про обов'язки власника поліпшувати умови праці, дотримуватись вимог нормативних актів з охорони праці.

**5. Чи розроблені правила внутрішнього трудового розпорядку в закладі ресторанного господарства, де Ви проходите практику?**

---

---

Доцільно в Додатках до робочого зошита представити Правила внутрішнього трудового розпорядку Вашого закладу, у разі відсутності представити зразок діючих Правил, скориставшись мережею Інтернет.

**2. Вимоги, що висуваються до офіціанта.**

*Методичні рекомендації*

Для виконання завдання необхідно знати, що професійна діяльність офіціанта передусім, передбачає спеціально спрямоване спілкування між ним і відвідувачами. За робочий день офіціант спілкується з різними за віком та індивідуально-психологічними характеристиками людьми: молодими і літніми, жінками і чоловіками, цікавими не дуже інтересними, спокійними і дратівливими, активними, енергійними і повільними. Всі вони різні, але потребують поради і допомоги офіціанта, іноді покладаються на його смак і професійну компетенцію.

Офіціант активно формує своєю роботою перше враження відвідувачів не тільки про самого себе, але й про своє підприємство.

Специфікою для професійної діяльності офіціанта є те, що вона не піддається істотній механізації і автоматизації, основна частина робочих операцій виконується без застосування якихось технічних засобів, тобто безпосередньо з використанням ручної праці.

За класифікацією професій діяльність офіціанта належить до професій типу "людина - людина".

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою Кваліфікаційною характеристикою офіціанта 3,4 чи 5 розрядів та надайте відповіді на питання:

**1. Що офіціант повинен вміти?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**2. Що офіціант повинен знати?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**3. Охарактеризуйте загально-професійні вимоги до офіціанта**

---

---

---

---

---

---

---

---

**4. Які специфічні якості необхідні для успішної роботи офіціанта?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**3. Інструктаж з охорони та безпеки праці в закладі. Охорона праці в закладі та попередження травматизму. Заходи щодо попередження травматизму. Правила та інструкції з безпеки праці на робочих місцях, їх дотримання.**

*Методичні рекомендації*

Для виконання завдання необхідно знати, що робота з питань охорони праці на робочих місцях працівників сфери ресторанного бізнесу здійснюється у відповідності до Законів України «Про охорону праці», «Про пожежну безпеку», «Про споживчу кооперацію», «Про забезпечення санітарного і епідемічного благополуччя населення» і діючими Положеннями про службу охорони праці.

Власник (керівник) об'єкта роздрібної торгівлі та інші посадові особи несуть персональну відповідальність за виконання вимог «Правил охорони праці».

Власник (керівник) об'єкта роздрібної торгівлі та інші посадові особи несуть персональну відповідальність за виконання вимог «Правил охорони праці».

На кожному об'єкті повинні бути інструкції по безпечній експлуатації обладнання, розроблені і затверджені керівником і узгоджені з профспілковим комітетом.

Правила охорони праці для підприємств громадського харчування.

НПАОП 55.0-1.02-96 (ДНАОП 7.1.30-1.02-96) - Київ, 1996.

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою по даному питанню літературою: Правила пожежної безпеки в Україні (Наказ Міністерства внутрішніх справ України 30 грудня 2014 року N 1417, Зареєстровано в Міністерстві юстиції

України 05 березня 2015 р і Правилами охорони праці для підприємств громадського харчування. НПАОП 55.0-1.02-96 (ДНАОП 7.1.30-1.02-96) - Київ, 1996, та надайте відповіді на питання:

**1. Які державні нормативні документи регулюють роботу з питань охорони праці на робочому місці офіціанта?**

---

---

---

---

---

**2. Хто в закладі ресторанного господарства несе персональну відповідальність за виконання вимог «Правил охорони праці»?**

---

---

---

**3. Де розміщуються інструкції по безпечній експлуатації обладнання? Хто їх розробляє і затверджує? З ким вони узгоджуються?**

---

---

---

---

**4. Які вимоги ставляться до організації робочого місця офіціанта в закладі, де Ви проходите практику?**

---

---

---

---

**5. Які дії повинен виконати офіціант до початку роботи?**

---

---

---

---

---

**6. Які дії повинен виконати офіціант в аварійній ситуації?**

---

---

---

---

**1. Зробіть висновки щодо організації охорони та безпеки праці на робочому місці офіціантів в закладі, де Ви працюєте. Внесіть пропозиції щодо покращення охорони праці офіціантів. Додайте інструкцію з охорони праці.**



**3. Яка норма площі залу на 1 особу в залі закладу ресторанного господарства (згідно п.2.21 даного Закону)? Чи дотримуються у Вашому закладі даної норми?**

---

---

---

---

**Усі працівники при прийнятті на роботу на робочому місці повинні проходити інструктаж з питань пожежної безпеки. Доцільно інструкцію з пожежної безпеки представити в Додатках.**

**5. Ознайомлення з основними показниками фінансово-господарської діяльності закладу ресторанного господарства; зі штатним розписом працівників, організацією матеріальної відповідальності, вимогами, що висуваються до персоналу, формами та методами обслуговування відвідувачів.**

#### *Методичні рекомендації*

Для виконання завдання необхідно знати, що основним видом доходу підприємства ресторанного господарства є дохід від реалізації продукції (валовий дохід). Загальна сума доходів, що отримується підприємством у результаті виробничої та комерційної діяльності, називається валовим доходом підприємства. Підприємства ресторанного господарства всі витрати на виробництво готової продукції, її реалізацію та обслуговування споживачів відшкодовують за рахунок доходів. Валовий дохід підприємств ресторанного господарства складається з доходів від виробничо-торговельної діяльності, доходів від позареалізаційних операцій, інших і доходів, що не плануються

Оцінка господарської діяльності підприємств ресторанного господарства здійснюється виходячи з кінцевого фінансового результату - прибутку. Визначення цього показника слід починати з розрахунку прибутку від виробничо-торговельної діяльності, що визначається як різниця між валовими доходами від основної діяльності (сумою реалізованих торговельних надбавок і націнок без податку на добавлену вартість) і витратами виробництва й обігу.

Абсолютна сума прибутку недостатньо повно характеризує ефективність роботи підприємств ресторанного господарства, тому її доповнюють показником рентабельності. Для аналізу ефективності роботи, характеристики кінцевого фінансового результату комерційної діяльності у ресторанному господарстві застосовується система показників рентабельності. До числа таких показників можна віднести прибуток, виражений у відсотках до товарообігу, всіх витрат, фонду оплати праці, основних і обігових фондів. З метою вибору показників необхідно враховувати особливості підприємства.

Рентабельність у відсотках до товарообігу значною мірою залежить не тільки від його загального обсягу, але й від складу, тобто продукції власного виробництва та купівельних товарів.

Значний інтерес у процесі аналізу викликає показник рентабельності, виражений відношенням прибутку у відсотках до основних і обігових фондів. Цей показник необхідно аналізувати особливо ретельно. У підприємств, що постійно розширяють і оновлюють активну частину основних фондів, він може тимчасово знижуватись. Однак, це не дає підстав дійти висновку про неефективну діяльність підприємства.

**Товарообіг підприємства ресторанного господарства** складається з продукції власного виробництва і купованих товарів.

*Продукція власного виробництва* включає в себе роздрібний продаж безпосередньо населенню і продаж іншим підприємствам громадського харчування або в роздрібну торгівлю.

*Куповані товари* – це товари виготовлені іншими підприємствами, а в підприємствах громадського харчування застосовують для розширення асортименту для задоволення попиту споживачів.

Опрацювавши дане питання, охарактеризуйте:

**1. Асортимент продукції власного виробництва Вашого закладу ресторанного господарства.**

---

---

---

---

---

---

---

---

**2. Асортимент купованих товарів Вашого закладу включає:**

---

---

---

---

Одним із документів, необхідних для вирішення кадрових питань на підприємстві, є штатний розпис. Штатний розпис - це документ, що встановлює для підприємства, установи, організації структуру, штати та посадові оклади працівників». Штатний розпис є переліком посад на підприємстві із зазначенням їх кількості та розмірів посадових окладів. На підставі штатного розпису, Правил внутрішнього трудового розпорядку, а також посадових (робочих) інструкцій керівник підприємства приймає рішення з кадрових питань, зокрема щодо приймання громадян на роботу, переведення працівників на іншу роботу, установлення посадового окладу, тарифної ставки (окладу) конкретного працівника відповідно до його посади (кваліфікації).

Кадрова служба, у свою чергу, керуючись штатним розписом, здійснює набір персоналу, оформляє необхідні кадрові документи, у тому числі про приймання на роботу, переведення на іншу роботу, установлення надбавок (доплат), аналізує якісний склад працівників та вносить пропозиції щодо його поліпшення, у встановленому порядку готує інформаційно-довідкову документацію, відповідну статистичну звітність.

**3. Хто затверджує штатний розпис у Вашому закладі ресторанного господарства?**

---

---

---

---

Згідно зі ст. 135<sup>1</sup> КЗпП письмові договори про повну матеріальну відповідальність може бути укладено з працівниками, що досягли 18-річного віку, які займають посади або виконують роботи, безпосередньо пов'язані із зберіганням, обробкою, продажем

(відпуском), перевезенням або застосуванням у процесі виробництва переданих їм цінностей.

Як звертає увагу Мінсоцполітики в листі від 29.04.2013 р. № 61/06/186-13, договір про повну індивідуальну матеріальну відповідальність може бути укладено за виконання одночасно двох умов:

1) наявність посади, яку працівник займає, або роботи, яку він виконує, в Переліку № 447;

2) виконання обов'язків згідно з посадою, виконання роботи за фахом мають бути безпосередньо пов'язані зі зберіганням, обробкою, продажем (відпуском), перевезенням чи застосуванням у процесі виробництва довірених працівникам цінностей.

На сьогодні визначення кола працівників, з якими може бути укладено договір про повну матеріальну відповідальність, ускладнене: еруючий підприємством харчування, завідувач підприємства громадського харчування, керуючий рестораном (кафе, їдальнею), менеджер (управитель) ресторану, менеджер (управитель) кафе (бару, їдальні), начальник (керуючий) їдальні, начальник ділянки ресторану (кафе, їдальні), начальник виробництва (на підприємстві харчування) та їх заступники, адміністратор залу, метрдотель.

Ознайомившись з організацією матеріальної відповідальності у Вашому закладі ресторанного господарства, дайте відповіді на питання:

***1. З якими працівниками Вашого закладу укладені договори про матеріальну відповідальність?***

Доцільно Додатки доповнити зразками типових договорів індивідуальної та бригадної відповідальності .

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

***Самостійна робота***

Форми організації діяльності закладу; ознайомлення з основними показниками фінансово-господарської діяльності закладу ресторанного господарства.

Правила користування форменим одягом й умови його зберігання.

***Методичні рекомендації***

Для виконання завдання самостійної роботи необхідно знати, що заклади ресторанного господарства класифікують за видами економічної діяльності, торговельно-виробничими ознаками, класами, комплексом продукції і послуг, сезонністю, потужністю, характером контингенту, використовуваними методами обслуговування.

**За видами економічної діяльності** заклади ресторанного господарства поділяються на такі групи:

- заклади, які здійснюють продаж їжі і напоїв, як правило, призначених для споживання на

місці, з показом розважальних вистав або без них;

- заклади, які здійснюють продаж напоїв та обмеженого асортименту страв до них, як правило, призначених для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них;
- заклади, в яких здійснюється продаж їжі і напоїв, переважно за зниженими цінами, для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками;
- заклади, які постачають їжу, приготовлену централізовано, для споживання в інших місцях.

**1. До якої групи за видами економічної діяльності входить Ваш заклад ресторанного господарства?**

---

---

---

---

**2. Дайте характеристику Вашому закладу ресторанного господарства за такими показниками: тип закладу, клас закладу, торговельно-виробничі ознаки, комплекс продукції і послуг, сезонність, потужність, характер контингенту, використовуваними методами обслуговування.**

*Заклад, в якому я проходжу практику -*

---

---

---

---

---

---

Для виконання завдання необхідно знати, що робочий одяг повинен подобатися офіціантам і відвідувачам, мати типові особливості, які характеризують стиль даного ресторану. Одяг - це своєрідна візитка працівника в умовах суцільної стандартизації. Чи цікаво відвідувачу бачити з різних закладах форму однакового фасону, наприклад, жилети? Форма може виступати своєрідним символом, засобом особистого маркетингу, де офіціант, почувавши себе комфортно в професійному одязі достойно представляє ресторан. Робочий одяг є одночасно і гігієнічним засобом. Існує декілька класичних варіантів робочого одягу для офіціантів ресторанів.

Ресторани високих категорій (вища та люкс) повинні мати декілька комплектів форменого одягу.

Наприклад, комплект з напівфраком для денного або повсякденного обслуговування і комплект з фрактом для обслуговування банкетів та прийомів.

Формений одяг є робочим одягом, його виготовляють за кошти підприємства і видають для користування терміном на 1 рік (1 комплект) або на 1 рік (2 комплекти). Хімічна чистка, ремонт та догляд здійснюється також за кошти ресторану спеціальним працівником або метрдотелем. Робочий одяг зберігається в гардеробі ресторану, його не дозволяється носити за його межами.

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (7. с.95-97), та надайте відповіді на питання:

**1. Назвіть варіанти класичного робочого одягу для офіціантів-чоловіків ресторанів.**

---

---



---

---

**8. Хто здійснює хімічну чистку, ремонт та догляд форменого одягу у Вашому закладі ресторанного господарства?**

---

---

---

***Висновок:***

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Оцінка \_\_\_\_\_

(цифрою і прописом)

Підпис викладача \_\_\_\_\_

