

ГАЛИЦЬКИЙ КОЛЕДЖ ІМЕНІ В'ЯЧЕСЛАВА ЧОРНОВОЛА
ВІДДІЛЕННЯ ЕКОНОМІКИ ТА ТУРИЗМУ
Кафедра готельно-ресторанної справи

**МЕТОДИЧНІ
РЕКОМЕНДАЦІЇ З
ОРГАНІЗАЦІЇ
ПРОВЕДЕННЯ
ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ
(ПРОФЕСІЙНО-ОРІЄНТОВАНОЇ)**

для студентів IV (II) курсу спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

освітнього ступеня «БАКАЛАВР»

денної форми навчання

Тернопіль – 2020

УДК 338

Розглянуто та рекомендовано до друку на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи Галицького коледжу імені В'ячеслава Чорновола

Протокол №5 від 30 грудня 2020 р.

Укладачі:

Бейко Людмила Анатоліївна, доцент кафедри готельно-ресторанної справи

Кулик Андрій Михайлович, старший викладач кафедри готельно-ресторанної справи

Рецензенти:

Кудлак В. Я., кандидат економічних наук, доцент кафедри економіки та фінансів ТНТУ імені Івана Пулюя

Мариняк Я. О., кандидат географічних наук, доцент кафедри географії України і туризму ТНПУ імені Володимира Гнатюка

Драпак З.М., директор ПАТ «Тернопіль - готель»

Методичні рекомендації з організації та проведення виробничої практики (професійно-орієнтованої) для студентів IV (II) курсу спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа освітнього ступеня «Бакалавр» денної форми навчання/ Укл. Бейко Л.А., Кулик А. М. Тернопіль: Навчально-виробнича майстерня редакційно-видавничих технологій Галицького коледжу імені В'ячеслава Чорновола, 2020. 66 с.

Коротка анотація: навчально-методичне видання містить методичні рекомендації до організації та проведення виробничої практики (професійно-орієнтованої), вимоги до баз практики, керівництво, оформлення звіту та іншої документації.

Видання розраховане на студентів денної форми навчання спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітнього ступеня «бакалавр».

Оформлення, друк: Мудра Н.

Навчально-практична майстерня редакційно-видавничих технологій Галицького коледжу імені В'ячеслава Чорновола

© Бейко Л.А., Кулик А.М. Галицький коледж імені В'ячеслава Чорновола

ЗМІСТ

Загальні положення.....	4
1. Мета і завдання практики.....	6
2. Організація проходження виробничої практики.....	9
3. Бази практики.....	11
4. Зміст програми виробничої практики (професійно-орієнтованої)	12
5. Оформлення звіту про практику.....	16
6. Порядок захисту звітів та критерії оцінювання.....	20
7. Рекомендовані джерела.....	24
Додатки.....	28

Загальні положення

Перехід до ринкової економіки зумовив необхідність підвищення якості підготовки фахівців з готельно-ресторанної справи. В умовах, що характеризуються безперервними змінами соціально-економічного середовища, потрібна швидка адаптація молодих фахівців до виробничих ситуацій. У своїй діяльності вони вирішують широке коло завдань, пов'язаних з дослідженням маркетингового середовища бізнесу, підвищенням ефективності роботи підприємства, пошуком шляхів виходу підприємств з кризового положення, обґрунтуванням вживаних управлінських рішень. Задача підготовки висококваліфікованих кадрів для підприємств сфери обслуговування дуже важлива, оскільки забезпечує задоволення необхідних потреб людини в життєво важливих послугах.

Фахівці сфери готельно-ресторанної справи повинні біти готовими до реалізації новацій в області технологій, соціально-культурного сервісу, вести самостійну науково-виробничу діяльність.

Практична підготовка студентів є складовою частиною освітнього процесу і спрямована на оволодіння студентами системою професійних вмінь і навичок, а також первинним досвідом професійної діяльності, і має сприяти саморозвитку студента. Практична підготовка покликана не тільки забезпечити формування професійних вмінь, але й професійних здатностей і рис особистості фахівців з готельно-ресторанної справи.

Виробнича практика (професійно-орієнтована) є одним із етапів навчання студентів за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа освітнього ступеня «бакалавр». Вона повинна розширити, поглибити знання, які отримали студенти в процесі теоретичного навчання і на практичних.

Практика проводиться після закінчення теоретичного навчання і здачі всіх заліків та екзаменів у відповідності із навчальним планом.

Виробнича практика (професійно-орієнтована) покликана сформувати в студента професійні уміння, навички приймати самостійні рішення на конкретній ділянці роботи в реальних умовах шляхом виконання обов'язків, властивих майбутній професії, організаційно-управлінській діяльності.

Реалізуються поставленні цілі самостійним вивченням діяльності готельно-ресторанного підприємства і виконанням кожним студентом в умовах підприємства окремих виробничих завдань в сфері послуг, передбачених займаною посадою та програмою практики.

При проходженні виробничої практики (професійно-орієнтованої) студенти також підбирають та опрацьовують матеріали для написання звіту, проводять дослідження на базі практики.

Порядок проведення виробничої практики (професійно-орієнтованої) регламентується програмою.

Перед виходом на практику кожен студент повинен на кафедрі отримати:

1. Щоденник практиканта з розпорядженням на практику.
2. Направлення на практику.
3. Програму практики.
4. Компетентнісне індивідуальне завдання.
5. Методичні вказівки щодо виконання звіту за результатами проходження практики.

З усіх питань організації і проведення практики студенти можуть звертатися на кафедру готельно-ресторанної справи.

1. Мета і завдання практики

Метою виробничої практики (професійно-орієнтованої) є систематизація і розширення теоретичних навиків самостійної роботи у розв'язанні конкретних економічних та управлінських завдань, які входять в коло обов'язків фахівців з готельно-ресторанної справи, оволодіння сучасними методами, формами організації та знаряддями праці в галузі їх майбутньої професії, формування у них, на базі одержаних знань, професійних умінь і навичок для прийняття самостійних рішень під час конкретної роботи в сучасних умовах господарювання, виховання потреби систематично поновлювати свої знання та творчо їх застосовувати в практичній діяльності.

У процесі практики студенти повинні одержати достатній обсяг практичних знань та вмінь у відповідності з кваліфікаційною характеристикою.

Завдання виробничої практики (професійно-орієнтованої) полягає у формуванні, розвитку та удосконаленні фахових компетентностей, серед яких:

а) загальні компетентності:

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

б) спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 06. Здатність проєктувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства;

СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів;

СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів;

СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 14 Здатність розуміти стан та перспективи розвитку готельно-ресторанної сфери з урахуванням особливостей регіону.

Після проходження виробничої практики студент повинен показати такі **результати навчання:**

РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування

споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу;

РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг

РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів;

РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

РН 14. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки

РН 15 Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

РН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

РН 23. Аналізувати та визначати вимоги та потреби ринку сфери послуг з урахуванням регіональних особливостей.

2. Організація проходження виробничої практики (професійно-орієнтованої)

Організацію та контроль за проведенням виробничої практики (професійно-орієнтованої) здійснює заступник директора з наукової та практичної роботи, завідувач відділення.

Навчально-методичне керівництво, контроль якості і термінів виконання програми практики покладається на завідувача кафедрою.

Безпосереднє керівництво практикою і контроль за її проведенням на різних підприємствах покладається на: керівника практики від кафедри і керівника практики від підприємства – бази практики.

Практика проводиться на IV (II-му) курсі, початок і закінчення визначаються наказом заступника директора з навчальної роботи у відповідності із робочим навчальним планом відділення.

Керівник практики зобов'язаний:

- ✓ перевірити готовність баз практики щодо прийому студентів;
- ✓ переконатись у наявності угоди, наказу та направлення студентів на практику;
- ✓ визначити робочі місця студентів із врахуванням баз практики;
- ✓ провести інструктаж студентів щодо проходження практики;
- ✓ провести інструктаж з охорони праці;
- ✓ забезпечити видачу студентам-практикантам щоденника практики, направлення, методичних матеріалів, індивідуальних завдань;
- ✓ контролювати забезпечення практикантам нормальних умов праці і виконання ними правил внутрішнього розпорядку і техніки безпеки;
- ✓ забезпечити по закінченню практики подання кожним студентом звітних документів - письмового звіту, щоденника з печаткою підприємства;
- ✓ прийняти залік з практики у складі комісії;
- ✓ перевіряти присутність студента на базі практики та робити відповідні записи у щоденнику практики;
- ✓ прозвітувати на кафедрі про проходження студентами практики.

Керівник практики від підприємства:

- ✓ організовує проходження практики закріплених за ним студентів, визначає кожному практиканту певні ділянки роботи, забезпечує робочим місцем;
- ✓ знайомить студентів з організацією роботи на конкретних робочих місцях, допомагає їм правильно виконати всі завдання, навчає практикантів раціональних методів роботи;
- ✓ постійно контролює технологічну роботу практикантів та їх дисципліну, ведення щоденників, підготовку звітів про практику, виконання компетентнісних індивідуальних завдань;
- ✓ по закінченню практики на кожного студента складає характеристику, в якій об'єктивно оцінює виконання програм практики, ставлення студента до роботи, підготовку його до самостійної діяльності, якість набутих ним знань, дисциплінованість.

Обов'язки студентів при проходженні практики:

- ✓ до початку виробничої практики(професійно-орієнтованої) на кафедрі отримати програму практики, направлення, щоденник, завдання;
- ✓ своєчасно прибути на базу практики;
- ✓ у повному обсязі виконувати всі завдання, передбачені програмою практики і вказівки керівника практики;
- ✓ зібрати, узагальнити і систематизувати матеріал для написання звіту;
- ✓ вивчати і суворо дотримуватись правил охорони праці, техніки безпеки і виробничої санітарії;
- ✓ дотримуватися діючим на підприємстві, в установі, організації правилам внутрішнього трудового порядку;
- ✓ нести відповідальність за виконану роботу і її результати нарівні штатних працівників;
- ✓ вести щоденник з відповідними записами;
- ✓ пред'явити на кафедру письмовий звіт про виконання всіх завдань;
- ✓ своєчасно скласти залік з практики.

3. Базы практики

Виробнича практика (професійно-орієнтована) проводиться на базах, які відповідають вимогам програми навчання та програми практики. Підприємства готельно-ресторанної сфери (готелі та аналогічні заклади розміщення, ресторани, бари, кафе, готельно-ресторанні комплекси) є основними базами, на яких проводиться виробнича практика (професійно-орієнтована) і для яких відділення готує спеціалістів. Це створює взаємну зацікавленість в якісному і ефективному проведенні практики.

Вибору бази передують робота кафедри щодо вивчення організаційно-управлінських та економічних можливостей підприємств готельно-ресторанної сфери в сучасних умовах господарювання.

Вимоги до підприємств готельно-ресторанної сфери – баз практики студентів:

- а) мають бути зареєстровані у встановленому порядку;
- б) мати стійке фінансове положення, досвід роботи і позитивні відгуки на ринку.

Студенти можуть самостійно з дозволу завідувача кафедри підбирати для себе базу проходження практики. Для цього між студентом та підприємством укладається договір про проходження практики.

Керівники практики від навчального закладу та баз практики несуть відповідальність за організацію, якість і результати проходження практики студентами.

4. Зміст програми виробничої практики (професійно-орієнтованої)

У зв'язку з тим, що студенти під час практики набувають нових знань, умінь та навичок в основному при виконанні конкретних практичних завдань, то найбільш доцільною вважається робота студентів на штатних посадах або, як виняток, в ролі дублерів працівників структурних підрозділів з виконанням конкретних видів професійних робіт, що забезпечить формування професійних компетентностей.

Враховуючи навчальний план підготовки бакалаврів спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа” програма виробничої практики (професійно-орієнтованої) передбачає вивчення таких питань:

Тематичний план
програми виробничої практики (професійно-орієнтованої)
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

№ п/п	Зміст програми	Кількість кредитів (год)
	ВСТУП	0,5 (15)
1.	ХАРАКТЕРИСТИКА ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ЯК СУБ'ЄКТА ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	1,5 (45)
2.	НОРМАТИВНІ ВИМОГИ ДО ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	1,5 (45)
3.	УПРАВЛІНСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	1,5 (45)
4.	МАРКЕТИНГОВА ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	1,5 (45)
5.	КОМПЕТЕНТНІСНЕ ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ	1 (30)
	ВИСНОВКИ	0,5 (15)
	СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	0,5 (15)
	ДОДАТКИ	0,5 (15)
ВСЬОГО:		9 (270)

ТЕМАТИЧНІ ЗАВДАННЯ ДО КОЖНОГО ПУНКТУ
ВИРОБНИЧОЇ (ПРОФЕСІЙНО-ОРІЄНТОВАНОЇ) ПРАКТИКИ

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ЯК СУБ'ЄКТА ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

- 1.1. Назва, тип підприємства, форма власності, статус підприємства за розміром.
- 1.2. Історія, час заснування та введення в експлуатацію.
- 1.3. Організаційно-правова форма.

1.4. Установчі документи (статут, ліцензія на право здійснення даного виду діяльності та інші).

1.5. Організаційна структура підприємства включаючи структуру підрозділів.

1.6. Кадрове забезпечення підприємства, умови праці, нормування та регламентація робочого часу, режим роботи.

2. НОРМАТИВНІ ВИМОГИ ДО ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Для закладів ресторанного господарства

2.1. Аналіз складу приміщень для споживачів у закладі ресторанного господарства для організації виробничої та сервісної діяльності (Додаток А, Б).

2.2. Аналіз дотримання вимог до закладу ресторанного господарства згідно типу і класу (*місця розташування закладу і стану прилеглої території; виду, типу та особливостей будівлі; комфортності внутрішнього і зовнішнього дизайну приміщень; процесу обслуговування; оснащеності закладу устаткуванням, меблями, посудом, столовими приборами, білизною; рівня сервісу; асортименту продукції та вимог до оформлення меню, преїскуранту, карти вин; освітньо-кваліфікаційного рівня персоналу* (Додаток В).

2.3. Аналіз переліку додаткових послуг, що надаються залежно від типу і класу закладу (Додаток Г).

Для закладів готельного господарства

2.1. Аналіз дотримання вимог закладу готельного господарства відповідно ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги (Додаток Д).

3. УПРАВЛІНСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

3.1. Характеристика функцій та методів управління підприємством.

(Провести аналіз за основними функціями управління: планування, організації, мотивації, контролю; ознайомитись з діючими методами

управління (організаційно-розпорядчі (адміністративні), економічні, соціально-психологічні); показати взаємозв'язок функцій і методів, які реалізуються на підприємстві).

3.2. Аналіз управління персоналом на підприємстві.

(Ознайомитись із штатним розкладом працівників та їх посадовими інструкціями (надати приклади посадових інструкцій); дослідити систему підбору, розстановки та підготовки кадрів на підприємстві).

3.3. Особливості процесу управління на підприємстві.

(Подати приклади різних видів інформації (вторинної та первинної), комунікацій, що використовуються менеджерами; охарактеризувати основні види управлінських рішень, що розробляються на підприємстві, форми їх ухвалення; подати зразки документів, що розробляються та завжди використовуються на підприємстві).

4. МАРКЕТИНГОВА ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

4.1. Характеристика системи маркетингу підприємства.

(Звернути увагу на методи маркетингових досліджень (кабінетні та польові), систему опитування, та систему обробки інформації, наявність комп'ютерних програм; визначити основні методи прогнозування попиту споживачів і розглянути можливості застосування інших методів на підприємстві, що є базою практики; вивчити продуктовий асортимент підприємства, конкурентоспроможні властивості товару та послуги).

4.2. Ефективність маркетингової діяльності підприємства.

(Здійснити аналіз просування товарів та послуг; вказати посередників на шляху розповсюдження продукції; дати характеристику видів реклами, представити зразки рекламної продукції; проаналізувати план рекламних заходів, рекламний бюджет, витрати на рекламу; ознайомитись із організацією діяльності підприємства щодо зв'язків із громадськістю; дослідити систему стимулювання збуту клієнтів).

4.3. Заходи забезпечення охорони праці на підприємстві

(Опис діяльності служби охорони праці на даному підприємстві, який регламентується рядом державних актів та законів; оцінка стану охорони праці).

КОМПЕТЕНТНІСНЕ ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

Здійснити аналіз бази практики відповідно до затверджених Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства у редакції від 06.07.2018, №674-18. Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України № 632 (Додаток Є), або Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: введ. 16.03.2004 р. – К. Наказ Державної туристичної адміністрації України №19 (Додаток Є).

5. Оформлення звіту про практику

По закінченню практики студент складає письмовий звіт і дає його на перевірку керівнику практики від кафедри одночасно з щоденником, підписаним керівником практики від підприємства.

Звіт оформляється згідно програми практики, має відображати всі її теми.

Звіт про практику повинен бути стилістично, грамотно відредагований та оформлений відповідно до наведених нижче вимог.

Він комплектується у такій послідовності:

- титульний аркуш (Додаток Ж);
- зміст;
- вступ (мета, завдання практики, об'єкт дослідження, структура звіту);
- основна частина;
- висновки (узагальнюють текст звіту, повноту реалізації завдань практики);
- список використаних джерел;
- додатки.

Звіт про практику виконується на папері формату А4 – не більше 28 – 29 рядків. Поля: ліворуч – 30 мм, праворуч – 10 мм, зверху – 15 мм, знизу – 20 мм. При написанні звіту про практику з використанням комп'ютерного набору використовується 1,5 інтервал, шрифт TimesNewRoman, кегль – 14 пт.

Титульний аркуш (перша сторінка) оформляється за встановленою формою. Типовий зразок титульного аркуша подано в додатку А. Зміст містить назву розділів звіту і нумерацію сторінок.

Розділи повинні бути пронумеровані арабськими цифрами (н-д, РОЗДІЛ 1) в межах всієї роботи. “Вступ” і “Висновки” не нумеруються. Підрозділи необхідно нумерувати арабськими цифрами в межах кожного розділу. Номер підрозділу повинен складатися з номера розділу і номера підрозділу (н-д, 2.1. – перший підрозділ другого розділу).

Нумерація сторінок роботи повинна бути наскрізною, починаючи з титульного листка, на ньому цифра не ставиться. На наступній сторінці проставляється цифра 2 і далі по порядку.

Заголовки від тексту відділяються зверху та знизу одним інтервалом. Перенос слів у заголовках не дозволяється. Крапка у кінці заголовку не ставиться. Заголовок розділу в тексті розміщується посередині сторінки, підрозділу – з абзацу. Не дозволяється розміщувати заголовок унизу однієї сторінки, а текст починати з наступної.

Назви розділів та підрозділів друкуються різними шрифтами, які повинні зберігатись однаковими у всій роботі. В процесі написання тексту потрібно виділяти абзаци (1,25 см).

Оформлення звіту є наочним свідченням уміння студента працювати над літературою, документами підприємства та ін. джерелами. Слід робити посилання на кожне запозичене положення чи точку зору. У ході цитування слід звірити текст і дати точний опис джерела, звідки взято цитату. Усі факти, положення, цитати, підрахунки, використані в звіті, повинні мати посилання на літературу, що була опрацьована.

Найбільш поширеними є посилання у тексті. У даному випадку посилання оформлюються у скороченому вигляді – береться у дужки.

Наприклад: [3; 23], де перша цифра “3” означає номер літературного джерела із списку використаної літератури, а друг – “23” – її сторінку.

Всі ілюстрації (схеми, діаграми, графіки) іменуються рисунками, які нумеруються послідовно у межах розділу арабськими цифрами (н-д, Рис. 1.2. – другий рисунок першого розділу).

Таблиці нумеруються послідовно (за винятком таблиць, поданих у додатках) в межах розділу. У правому верхньому куті над відповідним заголовком таблиці розміщують надпис “Таблиця” із зазначенням номера. Номер таблиці складається з номера розділу і порядкового номера таблиці.

Наприклад,

Таблиця 1.2.

Структура управління ...підприємства

Перенесення таблиць не допускається. Проте при великих об’ємах допускається, як правило, перенесення частин таблиці на інший аркуш, тоді над нею пишуть “продовження таблиці” і вказують номер.

Формули в звіті (якщо їх більше однієї) нумерують в межах розділу. Номер формули складається з номера розділу і порядкового номера формули в розділі.

Рисунки, таблиці формули повинні розміщуватись одразу після посилання на них у тексті роботи (посилання мають бути на всі таблиці та рисунки). Наприклад, “на рис. 2.3. можна побачити...”, “повернемося до табл. 1.3.....”, “розрахуємо за формулою (2.1.)”.

Список використаних джерел оформлювати в алфавітному порядку.

Додатки оформлюються як продовження звіту на наступних сторінках після тексту та списку використаних джерел. Кожен додаток починається з нової сторінки. Додатки не підлягають наскрізній нумерації сторінок і не входять до загального об’єму звіту. На кожний пронумерований літерами додаток (наприклад, *Додаток А*) повинне бути посилання в тексті. У верхньому куртку розміщується слово “Додаток” і його літера, розпочинаючи з А. Додатки повинні мати заголовки. На них повинні бути посилання в тексті.

Місцезнаходження ... на карті Тернополя

Основна частина звіту має містити таку інформацію:

- де, коли і на якій посаді проходив практику;
- коротка характеристика підприємства;
- які заходи, види роботи організував і проводив особисто;
- яку участь брав у розробці документів, в поточній роботі бази практики;
- особливості організації діяльності бази практики;
- копії оформлених документів, деякі види розрахунків;
- ступінь корисності практики для майбутньої роботи;
- пропозиції щодо покращення управління базою практики.

Зразок оформлення ЗМІСТУ звіту про практику

ЗМІСТ	
ВСТУП.....	3
1.	5
2.	16
3.	26
4.	34
КОМПЕТЕНТНІСНЕ ІНДИВІДУАЛЬНЕ	
ЗАВДАННЯ.....	36
ВИСНОВКИ.....	38
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	40
ДОДАТКИ.....	42

6. Порядок захисту звітів та критерії оцінювання

В останній тиждень проходження практики кафедра готельно-ресторанної справи організовує захист звітів про практику, який приймає комісія, призначена кафедрою з числа викладачів – керівників практики.

Звіт про проходження практики оцінюється комісією за результатами захисту.

Студент, який не виконав програму практики, отримує негативну оцінку, наслідком чого є відрахування студента з коледжу.

Студенту, який з поважних причин не виконав програму практики, може бути надане право проходження практики повторно.

Порядок та критерії оцінювання звітів та практики в цілому.

При оцінюванні підсумкового звіту враховується письмове оформлення звітної документації, ступінь реалізації індивідуальної програми практики, характеристики керівників від бази практики та від кафедри, додержання календарного плану та ін.

За наявності негативної характеристики керівника з бази практики або від кафедри загальна оцінка практики не може бути позитивною.

№ п/п	Об'єкти контролю під час захисту звітів по практиці	Кількість балів
1.	Оцінка звіту про практику	0 – 40 балів
2.	Усний захист звіту	0 – 25 балів
3.	Ведення щоденника практики	0 – 20 балів
4.	Відповіді на запитання	0 – 15 балів
	Характеристики керівників від бази практики та від кафедри	

Критерії оцінювання звіту:

Оцінка звіту про практику	Бали
Звіт практики оформлено з повним додержанням усіх установлених вимог; він містить всю необхідну інформацію і засвідчує, що програму відповідного етапу практики виконано повністю і на належному рівні. Звіт містить усю необхідну інформацію щодо процесу організації та результатів проходження виробничої практики(професійно-орієнтованої): реалізації індивідуальної програми практики та інших завдань, одержаних від керівників практики для виконання на базі практики; ефективності та корисності практики з погляду набутих навичок та вмінь; матеріали звіту охоплюють всі етапи практики. Характеристика керівника від бази практики містить високу позитивну оцінку і засвідчує, що програму практики виконано повною мірою і належним чином.	40
Звіт уміщує передбачену у вимогах інформацію та засвідчує, що програму відповідного етапу практики виконано повністю і на належному рівні; але при цьому містить поодинокі незначні порушення вимог щодо оформлення звіту. Звіт свідчить про виконання програми практики в цілому, переважно охоплює необхідну інформацію, яка є дещо поверхневою, висновки не містять належної аргументації. Характеристика керівника від бази практики в цілому позитивна.	30
Зауваження щодо оформлення звіту мають істотніший характер, однак за змістом звіт засвідчує, що програма практики виконана. Програму практики виконано на задовільному рівні, її результати висвітлено у звіті, який при цьому містить певні неточності або не містить важливої інформації, або мають місце інші суттєві зауваження до змісту звіту. Характеристика керівника від бази практики в цілому позитивна	15
Звіт не відповідає встановленим вимогам щодо оформлення та змісту, зокрема, у ньому не висвітлено інформацію про виконання програми відповідного етапу практики, або з нього випливає висновок, що програма не виконується, або у звіті міститься негативна характеристика, надана керівником з бази практики.	0

У разі невідповідності письмового звіту встановленим вимогам щодо змісту та оформлення (одержання 0 балів) звіт не допускається до усного захисту і повертається на доопрацювання.	
Усний захист звіту	
Під час усного захисту студент демонструє належні знання, вільно орієнтується у програмі відповідного етапу практики в цілому, чим підтверджує її виконання; дає впевнені правильні й аргументовані відповіді на всі запитання з програми практики.	25
Під час усного захисту студент демонструє належні знання, переважно орієнтується у програмі практики, допускаючи у відповідях на запитання окремі огріхи та неточності.	10
Під час усного захисту студент не дає задовільних відповідей по суті, не орієнтується у програмі відповідного етапу практики або припускається грубих помилок, які свідчать про невиконання або неналежне виконання програми практики та (або) ставлять під сумнів самостійність виконання звіту (в такій ситуації оцінка за письмовий звіт не враховується і виставляється загальна оцінка за даний етап практики «0 балів»)	0
Ведення щоденника практики	
Щоденник оформлено належним чином, він містить повну інформацію про діяльність практиканта, містить позитивні характеристики керівника від бази практики та керівника від коледжу.	20
Щоденник у цілому містить належну інформацію, однак оформлений з порушенням установлених вимог. Характеристики керівника від бази практики та керівника від коледжу – в цілому позитивні.	10
Щоденник оформлений з порушенням установлених вимог, не містить передбаченої ним інформації (зокрема щодо змісту виконаних завдань). Характеристики керівника від бази практики та керівника від коледжу – негативні.	0

У разі, якщо щоденник містить **негативну характеристику керівників** від бази практики та/або від коледжу, результати оцінки за іншими об'єктами контролю не враховуються і **виставляється загальна негативна оцінка** за проходження практики.

Оцінка за 100 бальною шкалою	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS
90-100	відмінно	A
80-89	добре	B
70-79		C
66-69		D
60-65	задовільно	E
21-59	незадовільно з можливістю повторного складання	FX
0-20	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	F

7. Рекомендовані джерела

1. Про затвердження правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства у редакції від 06.07.2018, №674-18. Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України № 632. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02> (дата звернення: 04.02.2019).

2. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : введ. 16.03.2004 р. – К., 2004. – 8 с. (Наказ Державної туристичної адміністрації України №19).

3. Національні стандарти:

- ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення.[Чинний від 2003-12-01] (Інформація та документація);
- ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.[Чинний від 2004-07-01] (Інформація та документація);
- ГОСТ 30390-95 Громадське харчування. Кулінарна продукція, що реалізується населенню. Загальні технічні умови.[Чинний від 1998-07-01] (Інформація та документація);
- ДСТ 30523-97. Послуги громадського харчування.[Чинний від 1998-07-01] (Інформація та документація);
- ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні Класифікація готелів. [Чинний від 2003-12-23] (Інформація та документація);
- ДСТУ 4268 : 2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. [Чинний від 2003-12-23] (Інформація та документація);
- ДСТУ 4527 : 2006.Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення. [Чинний від 2006-02-28] (Інформація та документація).

4. Александрова С. А. Управління персоналом на підприємствах готельно- ресторанного господарства: конспект лекцій. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. 86 с.

5. Архіпов В.В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: навч. посіб. Київ. 2016. 382 с.

6. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація ресторанного господарства.

- навч. посіб. 2-ге вид. Київ. Центр учбової літератури, 2012. 280 с.
7. Безродна С. М. Б40 Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей . Безродна С. М. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017., 174 с.
 8. Бізнес-планування : навч. посіб. / Т. Г. Васильців, Я. Д. Качмарик, В. І. Блонська, Р. Л. Лупак. К. : Знання, 2013. 173 с.
 9. Бікулов Д.Т., Чкан А.С., Олійник О.М., Маркова С.В. Менеджмент: навч. посіб. Запоріжжя: ЗНУ, 2017. 360 с.
 - 10.Блакита Г.В., Гладій І.О., Дзюба О.М., Бровко О.Т. Бухгалтерський облік в торгівлі та ресторанному господарстві: навч. посіб. Київ. 2014. 288с.
 - 11.Бойчик І.М. Економіка підприємства: підручник. Київ: Кондор.2016.378 с.
 - 12.Бондарчук М. К., Алексєєв І. В. Фінансова санація і антикризове управління підприємством (з перекладом тем англ. мовою). Київ : Каравела, 2017. 268 с.
 - 13.Васильчук І.П., Т.П. Якимчук, Н.Є. Крупська. Фінансова діяльність суб'єктів підприємництва: Навчально-методичний посібник. Львів: “Магнолія-2006”, 2016. 336 с.
 - 14.Галасюк С. С. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
 - 15.Голов С. Ф. Управлінський облік: підручник. Київ. 2018. 534 с.
 - 16.Краус К.М. Управління маркетингом малих торговельних підприємств: монографія, 2015. 226 с.
 - 17.Кузнецова Т.О., Савіна Н.Б., Янковська Л.А. Менеджмент: теорія і практика. навч. посіб. Київ: Магнолія, 2018. 304 с.
 - 18.Лещенко Л.О. Мотивація праці як фактор підвищення прибутковості виробництва / Л.О. Лещенко // Ефективна економіка. – 2016. – № 4. – Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua>.
 - 19.Липчук В.В. Маркетинг: навч. посіб. Львів: Магнолія, 2018. 456 с.
 - 20.Мальська М.П., Ганич О.М. Ресторанна справа: технологія та

- організація обслуговування туристів (теорія і практика): підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
- 21.Машир М.П., Пасюк А.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посіб. Київ: Кондор-Видавництво, 2016. 392 с.
- 22.Мережко, Н.В. Управління якістю : підруч. для вищ. навч. закл. /Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С. Ясинська. , К.: Київ. нац. торг.-екон. Ун-т, 2010., 216 с.
- 23.Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг: навч. посіб. Київ: центр учбової літератури, 2017. 384 с.
- 24.Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства: навч. посіб. Київ. Ліра, 2015. 338 с.
- 25.Мулик Т., Материнская О., Плєнсак О. Аналіз господарської діяльності: навч. посіб. Київ. 2017. 288 с.
- 26.Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. для студ. вищ. навч. К.: Центр навчальної літератури, 2016. 348 с.
- 27.Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 228 с.
- 28.П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів. Видання 2-ге перероб і доп./ за заг. ред. проф. Н.О. П'ятницької. Київ, Кондор-Видавництво, 2014. 557 с.
- 29.Роглев Х.Й., Маркелов В.Л. Організація обслуговування в готельних комплексах (на прикладі готельного комплексу «Братислава»). К.: КУТЕП. 2004. 163 с.
- 30.Сало Я.М. Технологія ресторанної справи: навч.-практ. посіб. Львів: Афіша, 2013. 560 с.
- 31.Семенов В. Ф. Макроекономічний контекст ефективного управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: монографія, 2019. 258 с.
- 32.Федорченко В.К., Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Мініч І.М. Уніфіковані технології готельних послуг. К.: Вища школа, 2001. 237с.

33.Шепелєва С.В., Руденко Г. В. Організація готельного господарства.

Навч. посіб. для студ. напряму підготовки 6.140101 ден. та заоч. форм навчання. Донецьк: ДонНУСТ, 2011. 497 с.

34.Електронні ресурси:

- Самодай В. П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи. Навчальний посібник. URL:http://www.file:///D:/Zagruzky/Orhanizatsiia_restorannoi_spravy.pdf. (дата звернення 04.01.2019)
- Цирульнікова В. В. Ресторанна справа: курс лекцій URL: http://library.nuft.edu.ua/ebook/file/43_40.pdf. (дата звернення 04.01.2019)
- Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. URL: http://megalib.com.ua/book/8_Organizaciya_obslygovyvannya_na_pidpriemstvah_restorannogo_gospodarstva.html (дата звернення 04.01.2019)
- Журнал «Ресторатор».URL: <http://www.restorator.ua>. (дата звернення 12.01.2019)

ДОДАКТИ

Склад приміщень для споживачів у закладах
ресторанного господарства основних типів

Приміщення для споживачів	Тип закладів ресторанного господарства								
	Ресторан			Бар			Кафе	Їдаль- ня	Закусоч- на
	Клас								
	люкс	вищий	I-ий	люкс	вищий	I-ий			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Аванзал, хол	+	+	*	1) +	1)* +	*	2) +	*	*
Обідня зала	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Естрадний та танцювальний майданчик	+	+	*	+	+	*	2) +	*	*
Артистична, приміщення для зберігання музичних інструментів	4) +	4) +	*	*	*	*	2) +	*	*
Зона музичних автоматів, звуковідеовідтворю- вальної апаратури	*	*	+	+	+	+	2) +	*	*
Бенкетна зала, окремі кабінети	+	+	+	*	*	*	*	*	*
Роздавальні	*	*	*	*	*	3) +	*	+	+
Приміщення для цільових заходів	+	+	*	+	+	*	+	*	*
Вестибюль	+	+	+	1) +	1) +	1) +	6) +	+	*
Гардероб	+	+	+	1) +	1)D +	1) +	6) +	7) +	*
Жіноча туалетна кімната біля гардеробу	+	+	+	1) +	1) +	*	6) +	*	*
Туалет (вбиральня)	+	+	+	+	+	+	7) +	7) +	*
Туалетні кімнати при вбиральні	+	+	+	+	+	*	7) +	*	*
Кімната для куріння	+	+	*	+	+	*	+	*	*
Приміщення відпочинку для відвідувачів та кабінет лікаря	*	*	*	*	*	*	*	8) +	*
Приміщення для ігор	*	*	*	*	*	*	9) +	*	*
Приміщення для надання додаткових послуг	+	+	+	+	+	*	+	+	*
Магазин (відділ) кулінарії	+	+	+	*	*	*	*	+	*

1) тільки при автономному функціонуванні; 2) встановлюється завданням на проектування; з виключенням впливу негативних факторів фізичної, хімічної, та біологічної природи; 3) обслуговування барменом за стійкою; 4) у залах на 200 місць і більше; 5) вид заходів дозвілля, склад та площі приміщень встановлюються завданням проекту; 6) у підприємствах харчування (закладу РГ) типу «кафе», де відвідувачі не обслуговуються офіціантами, наявність приміщень необов'язкова. 7) для підприємств харчування (закладу РГ) місткістю більше 50 місць; 8) для їдалень з дієтичним харчуванням; 9) для дитячих кафе.
Примітка. + - наявність приміщення обов'язкова * - наявність приміщення необов'язкова.

Перелік виробничих приміщень закладів ресторанного господарства

Приміщення	Ресторан	Кафе				Їдальня	Закусочна		
		загального типу	молодіжні, дитячі	кафе-морозиво	кафе-молочне, кафе-кондитерська		загального типу, пельмена, сосисочна	піріжкова, блина, пончикова	шашлична, чебуречна,
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Буфет	+	+ ³⁾	-	-	-	-	-	-	
Гарячий цех	+	+	+	-	+	+	+	+	+
Холодний цех	+	+	+	-	+	+	+	+	+
Приміщення для різання хліба	+	+	+	-	+ ⁴⁾	+	+	+	+
Доготівельний цех	+ ¹⁾	+	-	-	-	+ ¹⁾	-	-	+ ¹⁾
Цех обробки зелені	+ ¹⁾	+	-	-	-	+ ¹⁾	-	-	-
М'ясний цех	+ ²⁾	-	-	-	-	+ ²⁾	-	-	-
Рибний цех	+ ²⁾	-	-	-	-	+ ²⁾	-	-	-
Птахогольєвий цех	+ ²⁾	-	-	-	-	-	-	-	-
Приміщення завідуючого виробництвом	+	+	+	-	+	+	-	-	-
Мийна столового посуду	+	+	+	+	-	+	+	+	+
Сервізна	+	+ ³⁾	-	-	-	-	-	-	-
Мийна кухонного посуду	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Мийна і комора тари	+ ¹⁾	+	+	+	+	+	+	-	+
Роздавальна	+	-	+ ³⁾	+	+	-	-	-	+
Кондитерський цех	+	+	-	-	+ ⁵⁾	-	-	-	-
Приміщення для борошняних виробів	-	+	-	-	-	+	-	+	+
Овочевий цех	-	-	-	-	-	+ ²⁾	-	-	-
Приміщення для готування морозива	-	-	-	+	-	-	-	-	-
Цех приготування пельменів	-	-	-	-	-	-	+ ⁶⁾	-	-
Харчова технологічна лабораторія	+ ⁷⁾	-	-	-	-	+ ⁷⁾	-	-	-
Заготівельний цех	-	-	-	-	-	-	-	-	+ ²⁾

- 1) Для підприємств на напівфабрикатах
- 2) Для підприємств на сировині
- 3) При обслуговуванні офіціантами
- 4) Для кафе-молочної
- 5) Для кафе-кондитерської
- 6) Для пельменної на сировині
- 7) При виробництві більше 5000 блюд на добу

*Рекомендовані відмінні вимоги
до закладів ресторанного господарства основних типів і класів*

Показники, що характеризують заклади ресторанного господарства	Тип закладу РГ										
	Ресторан			Бар			Кафе	Кафе-терій	Закусочна	їдальня	Буфет
	люкс	вищий	перший	люкс	вищий	перший					
1 Місце розташування закладу і стану прилеглої території:											
самостійна будівля або будівля, яка входить до складу торговельного центру, готелю тощо, побудована чи реконструйована за індивідуальним проектом	X	X		X							
будівля побудована чи реконструйована за повторним або типовим проектом			X		X	X	X	X	X	X	
під'їзні шляхи, підходи до входу в заклад зручні, забезпечені довідково-інформаційними показниками, вся прилегла територія впорядкована, декоративно оформлена, озеленена, добре обладнана, ввечері штучно освітлена ¹	X	X	X	X	X		X				
крита охоронна стоянка для легкових автомобілів відвідувачів із зоною обслуговування поряд із закладом	X			X							
стоянка для легкових автомобілів відвідувачів із зоною обслуговування розташована поряд із закладом		X			X						
паркування легкових автомобілів відвідувачів поряд із закладом			X			X	X		X	X	
можливості для паркування автомобілів на незначній відстані від закладу								X			X
2. Вид, тип та особливості будівлі											
капітальна будівля	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
капітальна або некапітальна будівля											X
будівля має унікальне сучасне або оригінальне архітектурно-планувальне рішення	X	X		X	X						
3 Комфортність внутрішнього і зовнішнього дизайну приміщень:											
над входом вивіска з оригінальними декоративними елементами оформлення, з емблемою закладу, вказівкою типу і назви закладу	X	X		X	X						

центральний вхід забезпечує одночасний рух зустрічних потоків відвідувачів і має повітряно-тепловий захист	X	X	X	X	X	X	X	X			
кондиціонування повітря з автоматичним підтримуванням оптимальних режимів температури та вологості ¹	X	X		X	X		X				
системи вентиляції			X			X	X	X	X	X	X
архітектурно-художнє оформлення приміщень закладу	X	X	X	X	X	X	X		X	X	
унікальний внутрішній і зовнішній дизайн приміщення	X			X							
високо функційні торговельні та виробничі приміщення	X	X	X	X							
створення зручностей і затишку на основі виділення окремих зон за допомогою архітектурно-конструкторських і декоративних елементів інтер'єру	X	X		X	X						
створення атмосфери, сприятливої для дозвілля і відпочинку за допомогою декоративного озеленення, художніх композицій, кольорової гами, освітлювання тощо	X	X	X	X	X	X	X				
наявність естрадного і (або) танцювального майданчика	X	X	X	X							
декоративне озеленення									X	X	
4 Оснащеність закладу устаткуванням, меблями, посудом, столовими приборами, білизною:											
автоматизована система керування закладом	X			X							
сучасне технологічне устаткування	X	X		X	X						
меблі з вишуканим дизайном	X			X							
меблі підвищеної комфортності, відповідають інтер'єру приміщень	X	X		X	X						
меблі стандартні та зручні, відповідають інтер'єру приміщень			X			X	X	X	X	X	X
високоякісні столовий посуд і прибори	X	X		X	X						
столова білизна (скатерки і серветки) виготовлена на замовлення	X	X		X	X						
5. Процес обслуговування:											
обслуговування офіціантами ²	X	X	X	X	X	X	X			X	
самообслуговування			X			X	X	X	X	X	X
накривання столів за попереднім замовленням ³	X	X	X	X			X				
чітке дотримання стильової єдності сервірування столів	X	X		X							

впровадження дисконтних, передоплат-них пластикових карт, Інтернет-технології	X	X		X	X						
6. Рівень сервісу:											
«відмінний»	X			X							
«вище доброго»		X			X		X				
«добрий»			X			X	X	X	X	X	X
наявність живої музики	X			X							
7. Асортимент продукції та вимог до оформлення меню, прейскуранту, карти вин:											
Асортимент широкий, різноманітний	X	X									
асортимент обмежений, специфічний									X		X
меню і карта вин або меню і прейскурант художньо оформлені ¹	X	X	X	X	X		X				
меню складено: українською та декількома іноземними мовами	X			X							
українською або українською і російською мовами			X			X	X	X	X	X	X
наявність карти вин ⁴	X	X		X	X						
8. Освітньо-кваліфікаційний рівень персоналу:											
Досконале володіння правилами і технікою обслуговування	X	X		X	X						
знання порядку розраховування за кредитними картками та іноземною валютою	X			X							
знання і дотримання правил міжнародного етикету, техніки і специфіки обслуговування іноземних споживачів, володіння кількома іноземними мовами в обсягах, необхідних для виконання своїх обов'язків	X			X							
знання особливостей технології готування, оформлювання та подавання національних, фірмових і замовних страв іноземних кухонь	X	X		X	X						

¹ У тих закладах РГ типу «кафе», де використовують метод обслуговування офіціантами.

² Обслуговувати офіціантами можна у закладах РГ типу «їдальня» для офіцерського складу збройних сил, професорсько-викладацьких колективів у вищих навчальних закладах тощо.

³ У тих ресторанах першого класу і кафе, де використовують метод обслуговування офіціантами.

4 У закладах РГ, що продають і організують споживання алкогольних напоїв.

Перелік додаткових послуг,
що надаються залежно від типу і класу підприємства

Послуги, які потребують спеціальних приміщень або зон	Ресторан			Бар			Кафе	їдальня	закусочна
	Клас підприємств								
	люкс	вищий	перший	люкс	вищий	перший			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Організація обслуговування свят, сімейних обідів, і ритуальних заходів, учасників конференцій, семінарів, нарад	+	+	+	-	-	-	±	-	-
Бронювання місць у залі підприємства харчування	+	+	+	-	-	-	-	-	-
Продаж талонів та абонементів на обслуговування укомплектованими раціонами	-	+	+	-	-	-	±	-	-
Організація проведення концертів, програм вар'єте і відеопрограм	+	+	+	+	±	-	±	-	-
Надання ігрових автоматів, більярду, настільних ігор і т. інш.	±	±	±	±	±	-	±	-	-
Реалізація кулінарної продукції (відпустка обідів додому)	+	+	+	-	-	-	-	+	-
Продаж фірмених значків, квітів, сувенірів	+	+	+	+	+	-	±	-	-
Надання парфумів, приладдя для чищення взуття та інш.	+	+	-	+	-	-	-	-	-
Дрібний ремонт одягу	+	+	-	-	-	-	-	-	-
Надання споживачам телефонного і факсимільного зв'язку на підприємстві	+	+	-	+	-	-	-	-	-
Гарантоване зберігання особистих речей (верхнього одягу), сумок і цінностей споживачів	+	+	+	+	+	+	+	-	-

Паркування особистих автомобілів споживачів на організовану стоянку біля підприємства	+	+	+	+	-	-	±	-	-
Виступи вокальних інструментальних ансамблів, солістів, танцювальних груп	+	+	-	-	-	-	+ ¹⁾	-	-
Музичне обслуговування (музичні автомати, звуко-відеовідтворювальна апаратура тощо)	-	-	+	+	+	+	±	-	-
Обслуговування офіціантами, барменами, метрдотелями	+	+	+ ²⁾	+	+	+	±	-	-
Самообслуговування	-	-	-	-	-	-	±	+	+
¹⁾ Для підприємств певної спрямованості, наприклад, артистичне кафе. ²⁾ У ресторанах при готелях, аеропортах, крупних торговельних центрах допускається самообслуговування. Примітка 1. Перелік послуг може бути розширений залежно від типу і класу підприємства харчування, а також від специфіки обслуговуваного контингенту відвідувачів і організовуваних заходів. Примітка 2. Знак <+> - послуга передбачається; знак <-> - послуга не передбачається; <±> — встановлюється завданням.									

Вимоги до готелів різних категорій

№ п/п	Вимога	Категорія готелів				
		*	**	***	****	*****
1	I Облаштування території, зовнішні елементи благоустрою					
	<i>Вивіска</i>					
	1) із зовнішнім освітленням або що світиться;	+	+			
	2) що світиться з емблемою			+	+	+
2	<i>Вхід до готелю</i>					
	1) безпосередньо до вестибюля, де міститься служба приймання, захищений від попадання холодного повітря,	+	+	+	+	+
	2) окремий службовий вхід;			+	+	+
	3) вхід для гостей з дашком над дверима або з подвійними дверима, що відчиняються автоматично;			+		
	4) вхід для гостей з повітряно-тепловою завіскою та дашком на шляху від автомобіля				+	+
3	<i>Вхід до ресторану (кафе, бару)</i>					
	1) з готелю,		+	+	+	+
	2) окремий вхід з вулиці до об'єкта ресторанного господарства (не стосується закладів ресторанного господарства, розташованих на поверхах, вище другого)			+	+	+
4	<i>Автостоянка</i>					
	1) автостоянка біля готелю або на відстані не більше ніж 400 м від нього з урахуванням особливостей забудови району Кількість місць не менша ніж 20 % від кількості номерів, для мотелів — 100 %,	+	+	+		
	2) автостоянка з охороною або гараж з основними видами технічного обслуговування автомобілів. Кількість місць не менша ніж 25 % від КІЛЬКОСТІ номерів, для мотелів — 100 %				+	+
5	<i>Декоративне і (або) озеленувальне озеленення території (крім готелю, розташованих у суцільній міській забудові)</i>	+	+	+	+	+
6	II Громадські приміщення					
	<i>Устаткований та меблі відповідають функційній призначеності приміщення</i>	+	+	+	+	+
7	<i>Зона приймання (рецепція)</i>					
	1) з мінімальною площею (м²), якщо кількість номерів менша ніж 50;	10	20	20	30	50
	2) додаткова площа (м²) на кожний номер понад 50	0,2	0,3	0,5	0,8	1,0
8	<i>Служба приймання та зона відпочинку</i>					
	1) — меблі (крісла, дивани, стільці, столи, журнальні столики), — спеціальний покрив підлоги: граніт, мозаїка, оздоблювальна плитка;	+	+	+	+	+

№ п/п	Вимога	Категорія готелів				
		*	**	***	****	*****
	2) — меблі гарнітурні для відпочинку; — оздоба підлоги та стін зі штучних або натуральних матеріалів, — декоративне озеленення; — оформлення інтер'єру приміщення декоративними елементами, карти нами або іншими художніми творами, які гармонують з обстановкою; — освітлювальні прилади, які гармонують із загальним стилем приміщення та забезпечують достатнє освітлення (не менше ніж 10 Вт/м2).			+	+	
	3) — меблі для відпочинку гарнітурні, виготовлені на замовлення, виняткового дизайну; — оздоба підлоги та стін із натуральних матеріалів найвищої якості, — живі квіти та декоративні рослини. Декоративні елементи оформлювання інтер'єру та картини в авторському виконанні, що відповідають загальному стилю приміщення; - освітлювальні прилади виняткового дизайну на індивідуальне замовлення, які гармонують із загальним стилем приміщення та забезпечують достатнє освітлення (не менше ніж 10 Вт/м2)					+
9	<i>Килими або килимовий покрив у зонах відпочинку та коридорах</i>	+	+	+	+	+
10	<i>Сейф для зберігання цінностей туристів у зоні приймання</i>	+	+	+	+	+
11	<i>Інформаційні та рекламні матеріали, зокрема Іноземними мовами, в зоні приймання або у холах на поверхах</i>			+	+	+
12	<i>Ресстрація з використанням сучасного технічного устаткування (якщо кількість номерів більша ніж 30)</i>				+	+
13	<i>Холи (салони) на поверхах</i>			+	+	+
14	<i>Приміщення або частина приміщення для переглядання телепередач</i>	+	+			
15	III Загальне технічне устаткування					
	<i>Аварійне освітлення (ліхтарі, акумулятори) або централізовано аварійне енергопостачання</i>	+	+			
16	<i>Стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення громадських та житлових приміщень і роботу ліфтів протягом не менше ніж 24 год (у місцевості, де неможливо забезпечити централізоване аварійне енергопостачання), або централізоване аварійне енергопостачання</i>			+		
17	<i>Стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення громадських та житлових приміщень і роботу ліфтів, холодильних установок, кухонного устаткування, обробляння та подавання води протягом не</i>				+	+

№ п/п	Вимога	Категорія готелів				
		*	**	***	****	*****
	<i>менше ніж 24 год (у місцевості, де неможливо забезпечити централізоване аварійно енергопостачання), або централізоване аварійне енергопостачання</i>					
18	<i>Резервуар для запасу води щонайменше ніж на добу у районах з можливими перебоями у водопостачанні</i>	+	+	+	+	+
19	<i>Резервна система гарячого водопостачання на час аварії чи профілактичних робіт</i>			+	+	+
20	<i>Кондиціювання приміщень спільного використання (вестибюль, приміщення для культурних або ділових заходів)</i>					
	1) кондиціювання або інші системи чи устаткування, які забезпечують за міну повітря та дотримання температури від 18 °C до 22 °C і вологості від 45 % до 60 %;			+		
	2) кондиціювання				+	+
21	<i>Кондиціювання житлових приміщень</i>					
	1) кондиціювання або інші системи чи устаткування, які забезпечують заміну повітря та дотримання температури від 18 °C до 22 °C і вологості від 45 % до 60 %;				+	
	2) кондиціювання					+
22	<i>Вентиляція санвузлів</i>	+	+	+	+	+
23	<i>Опалення</i>					
	1) опалювання громадських і житлових приміщень окремими приладами або центральне опалення;	+	+			
	2) центрально опалення;			+	+	+
	3) з термостатом для індивідуального регулювання температури (в нових та реконструйованих будинках);				+	+
	4) підігрівання підлоги у ванній кімнаті					+
24	<i>Пасажирський ліфт або ескалатор у будинках (вимога не обов'язкова за наявності документального підтвердження щодо неможливості встановлювання ліфта з технічних причин. У такому випадку потрібно безплатно доставляти багаж у номери)</i>					
	1) більше чотирьох поверхів;	+	+			
	2) більше трьох поверхів;			+		
	3) більше двох поверхів;				+	
	4) більше одного поверху;					+
	5) час очікування: — 30 с; — 45 с;				+	+
	6) цілодобова робота ліфта або ескалатора	+	+	+	+	+
25	<i>Вантажний ліфт (якщо кількість номерів більша ніж 30)</i>				+	+
26	<i>Не менше одного ліфта на кожні 60 номерів</i>				+	+

№ п/п	Вимога	Категорія готелів				
		*	**	***	****	*****
	(в нових та реконструйованих готелях)					
27	<i>Телефонний зв'язок</i>					
	1) телефон в рецепції, доступний для гостей;	+	+	+	+	+
	2) міський телефон на поверсі за відсутності телефонів у номерах;	+	+			
	3) міський телефон в усіх номерах;			+		
	4) прямий телефон з міською, міжміською, міжнародною мережею в усіх номерах;				+	+
	5) у багатокімнатних номерах — у кожній кімнаті;				+	+
	6) у багатокімнатних номерах — у санвузлах;					+
	7) телефони колективного користування у вестибюлі в кабіні або під акустичним ковпаком — міський, міжміський, міжнародний	+	+	+	+	+
	IV Номерний фонд					
28	<i>Місць в одно-, двомісних номерах не менше ніж</i>	60%	80%	100%	100%	100%
29	<i>Житлова площа однокімнатних номерів (без площі санвузла, коридора та балкона) в м²</i>					
	1) одномісні;	8	9	10	12	14
	2) двомісні;	10	12	14	15	16
	3) тримісні;	14	16			
	4) чотиримісні;	16	18			
	5) для номерів, в яких кількість ліжок більше чотирьох, до площі чотири-місного номера додається на кожного наступного гостя 4,5 м ² ;	+	+			
	6) допущено відхил не більше ніж на 10 % житлової площі номерів, за умови збільшеної площі інших частин номера (лоджія, коридор тощо) і (або) підвищеної функційності меблів	+	+	+		
30	<i>Багатокімнатні номери</i>			+		
31	<i>Багатокімнатні номери, які повинні мати щонайменше: вітальню площею не менше ніж 16 м², спальню із санвузлом (ванна, душ, умивальник, унітаз), коридор з додатковим туалетом. Кількість — не менша ніж 5 % від загальної кількості номерів</i>				+	+
32	<i>Звукоізоляція номерів на рівні 35 дБА</i>	+	+	+		
33	<i>Усі номери з підвищеною звукоізоляцією дверей та вікон, яка забезпечує захист від вуличного шуму</i>				+	
34	<i>Усі номери з особливою звукоізоляцією стін, дверей та вікон, яка повністю запобігає проникненню стороннього шуму з вулиці та готельних приміщень</i>					+
	V Технічна оснащеність номерів					
35	<i>Двері та замки</i>					
	1) замок;	+	+	+	+	+
	2) із внутрішнім запобіжником;	+	+	+	+	+
	3) замок підвищеної секретності;				+	+

№ п/п	Вимога	Категорія готелів				
		*	**	***	****	*****
	4) вічко у дверях					+
36	<i>Охоронна сигналізація чи електронні засоби контролювання за безпекою номера</i>					+
37	<i>Освітлення</i>					
	1) загальне освітлення кімнати;	+	+	+	+	+
	2) світильник біля кожного ліжка;	+	+	+	+	+
	3) лампа, яка освітлює робоче місце (стіл);			+	+	+
	4) вимикач дистанційного керування загального освітлення біля узголів'я ліжка (в нових та реконструйованих готелях)				+	+
38	<i>Електричні розетки</i>					
	1) із зазначенням напруги;	+	+	+	+	+
	2) не менше двох на кімнату,	+	+	+	+	+
	3) у санвузлі;	+	+	+	+	+
	4) для під'єднання до інтернету;				+	+
	5) різнопазові				+	+
39	<i>Телевізор</i>					
	1) на прохання гостя;	+	+			
	2) кольоровий у кожному номері;			+	+	+
	3) з прийманням програм основних телекомпаній світу і готельного відео каналу, з дистанційним керуванням				+	+
40	<i>Радіоприймачі або інша можливість приймання радіопрограм в усіх номерах</i>	+	+	+	+	+
41	<i>Холодильнику багатокімнатних та однокімнатних номерів</i>			+		
42	<i>Міні-бар або холодильник в усіх номерах</i>				+	
43	<i>Міні-бар</i>					+
44	<i>Міні-сейф у кожному номері або сейф з індивідуальними відділками у службі приймання</i>				+	
45	<i>Міні-сейф у кожному номері</i>					+
	VI Оснащеність номерів меблями та інвентарем					
46	<i>Ліжко (мінімальні розміри)</i>					
	1) односпальне 80 см x 190 см;	+	+			
	2) односпальне 90 см x 200 см;			+	+	+
	3) двоспальне 140 см x 190 см;	+	+	+		
	4) двоспальне 160 см x 200 см;				+	+
	5) дитяче або розкладне ліжко (на прохання)	+	+	+	+	+
47	<i>Комплект постільних речей і білизни:</i> — матрац з на матрацником; — дві подушки; — ковдра, додаткова ковдра, покривало на ліжко; — простирало, підковдра, наволоки	+	+	+	+	+
48	<i>Килимок біля кожного ліжка за відсутності килима або килимового покриття підлоги</i>					
48	<i>Килимок біля кожного ліжка за відсутності килима або килимового покриття підлоги</i>	+	+	+		
49	<i>Килим або килимовий покрив підлоги</i>				+	+

№ п/п	Вимога	Категорія готелів				
		*	**	***	****	*****
50	Тумбочка (столік) біля кожного спального місця	+	+	+	+	+
51	Вішалка для верхнього одягу і головних уборів	+	+	+	+	+
52	Шафа, вбудована шафа або ніша для одягу з поличками і плічками (не менше ніж 3 шт./місце)	+	+			
53	Шафа з поличками, вішалкою та плічками (не менше ніж 5 шт./місце)			+	+	+
54	Стільці або інші меблі для сидіння (один предмет на кожного гостя, але не менше двох на номер)	+	+	+		
55	Крісло для відпочинку (щонайменше два на номер) або м'який диван				+	+
56	Стіл або письмовий стіл	+	+	+		
57	Письмовий стіл зі стільцем або робочим кріслом				+	+
58	Журнальний столик				+	+
59	Поличка (підставка) для багажу	+	+	+	+	+
60	Цупкі завіски (або жалюзі), що затемнюють приміщення	+	+	+	+	+
61	Прозорі завіски (або жалюзі)	+	+	+	+	+
62	Дзеркало					
	— у кімнаті, додатково до дзеркала у ванній кімнаті або над умивальником;	+	+	+	+	+
	— щонайменше одне великого розміру або у повний зріст				+	+
63	Швацький набір (голка, нитки)			+	+	+
64	Щітки: для одягу, для взуття	+	+	+	+	+
65	Склянки на кожного гостя	+	+	+		
66	Набір посуду для питної води, чаю та міні-бару				+	+
67	Вода мінеральна або столова 0,2 л на гостя щоденно				+	+
68	Попільничка	+	+	+	+	+
69	Ключ скомбінований (для відкривання пляшок)	+	+	+	+	+
70	Інформаційні матеріали у номері					
	1) перелік послуг та прейскуранти цін на них;	+	+	+	+	+
	2) рекламні матеріали (буклети, брошури тощо) з туристичною та іншою інформацією;		+	+	+	+
	3) телефонний довідник;		+	+	+	+
	4) матеріали іноземними мовами;			+	+	+
	5) у папці з емблемою готелю			+	+	+
71	Набір письмового приладдя (конверти, поштовий папір, ручка, олівець)			+	+	+
72	Ярлики: «Прошу не заважати», «Можна прибрати»	+	+	+	+	+
73	Пакети для пральні та хімчистки			+	+	+

№ п/п	Вимога	Категорія готелів				
		*	**	***	****	*****
74	<i>Протипожежна інструкція та Інструкція щодо дій в екстремальних умовах</i>	+	+	+	+	+
	VII Санітарне устаткування номера					
75	<i>Кількість номерів із повним санвузлом (умивальник, унітаз, ванна або душ) У нових готелях — 100 % незалежно від категорії</i>	25%	50%	100%	100%	100%
76	<i>Площа санвузла повинна бути достатньою для цільного переміщення по ньому та дозволити безпечно та комфортабельно використання усього устаткування</i>	+	+	+	+	+
77	<i>Кожний номер без санвузла повинен бути устаткований умивальником з холодною і гарячою водою</i>	+	+			
78	<i>На кожному поверсі, де розташовано номери без санвузлів, повинні бути один туалет та одна ванна або духова на кожні 5 номерів без санвузлів, але не менше ніж два туалети та дві ванни або душові на поверх окремо для жінок та чоловіків</i>	+	+			
79	<i>Інвентар та предмети санітарно-гігієнічного оснащення санвузла</i>					
	1) дзеркало над умивальником з бічним або верхнім освітленням;	+	+	+	+	+
	2) поличка для туалетних речей;	+	+	+	+	+
	3) завіски для ванни чи душу;			+	+	+
	4) килимок на підлозі;	+	+	+	+	+
	5) фен для сушіння волосся;				+	+
	6) тримач для рушників, гачки для одягу;	+	+	+	+	+
	7) склянка;	+	+	+	+	+
	8) рушники на кожного гостя не менше ніж	2	2	3	4	4
	9) зокрема банний рушник;	+	+	+	+	+
	10) халат банний (на кожного гостя);					+
	11) шапочка банна (на кожного гостя);			+	+	+
	12) тапочки банні (на кожного гостя);					+
	13) туалетні речі на кожного гостя (замінюють в міру використання):					
	а) туалетне мило;	+	+	+		
	б) туалетне мило або дозатор рідкого мила, шампунь, піна (сіль) для ванни в пакованні з емблемою готелю;				+	+
	14) туалетний папір;	+	+	+	+	+
	15) тримач для туалетного паперу;	+	+	+	+	+
	16) щітка для унітаза (у футлярі);	+	+	+	+	+
	17) кошик для сміття з вогнетривкого матеріалу;	+	+	+	+	+
	18) пакети для предметів гігієни				+	+
	19) накривка до унітаза	+	+	+	+	+
	VIII Устаткування санітарних об'єктів загального користування					

№ п/п	Вимога	Категорія готелів				
		*	**	***	****	*****
80	<i>Туалети:</i> туалетні кабінки, умивальник з дзеркалом, електрична розетка, туалетний папір, мило або дозатор рідкого мила, паперові серветки або електрорушники, гачки для одягу, кошики для сміття з вогнетривкого матеріалу	+	+	+	+	+
81	<i>Ванні кімнати або душові:</i> ванни або душові кабінки, туалетна кабіна, умивальник із дзеркалом та полицькою для туалетних речей, гачки для одягу, кошики для сміття з вогнетривкого матеріалу	+	+			
82	IX Приміщення для надавання послуг харчування					
	<i>Ресторан, бар, кафе, їдальня, закусочна — щонайменше один об'єкт із вищеперерахованих</i>		+			
83	<i>Ресторан або кафе: кількість сидячих місць не менша ніж 75 % від кількості місць в готелі</i>			+		
84	<i>Ресторан, кілька залів, окремі кабінети: кількість столів не менша ніж 75 % від кількості номерів; клас обслуговування — не нижчий за «вищий»</i>				+	+
85	<i>Банкетний зал(и), можливо такий(-и), що можна трансформувати у конференц-зал</i>				+	+
86	<i>Бар</i>				+	+
87	<i>Додатковий бар у зоні приймання</i>					+
88	<i>Окреме приміщення для харчування персоналу</i>				+	+
89	X Додаткові приміщення для надавання інших послуг					
	<i>Зал універсальний для проведення культурних або ділових заходів з аудіо- та відеоапаратурою (для мотелів необов'язково)</i>			+	+	+
90	<i>Бізнес-центр з телефаксом, копіювальною технікою, комп'ютерами, приєднаними до інтернету</i>				+	+
91	<i>Приміщення для біологічного відновлення організму та занять спортом:</i> 1) <i>плавальний басейн, сауна, тренажерний зал, солярій, масажна, спортивний зал – щонайменше для готелів ***, розташованих у курортно-рекреаційній зоні);</i>			+	+	+
	2) <i>плавальний басейн</i>					+
92	<i>Медичний кабінет</i>					+
93	<i>Перукарня першої чи другої категорії відповідно до вимог ДСТУ 4094 (якщо кількість номерів більша за 50)</i>			+		
94	<i>Перукарня вищої категорії відповідно до вимог ДСТУ 4094</i>				+	+
95	<i>Кімната побутового обслуговування</i>	+	+	+	+	
96	<i>Камера схову (цілодобово)</i>	+	+	+	+	+
97	<i>Магазини та торговельні кіоски (з продажу сувенірів, парфюмерно-косметичної, тютюнової продукції, газет, журналів та іншої поліграфічної продукції)</i>			+	+	+

№ п/п	Вимога	Категорія готелів				
		*	**	***	****	*****
	ХІ Послуги					
98	<i>Служба приймання: цілодобово</i>	+	+	+	+	+
99	<i>Швейцар</i>				+	+
100	<i>Піднесення багажу (з машини в номер і з номера в машину) цілодобово</i>					
	1) на прохання;		+	+		
	2) обов'язково				+	+
101	<i>Прибирання номера покоївкою</i>					
	1) щоденно;	+	+	+	+	+
	2) контролюючи його стан протягом дня				+	+
102	<i>Заправлення ліжок покоївкою</i>	+	+	+	+	+
103	<i>Замінювання постільної білизни</i>					
	1) один раз на три дні або за бажанням гостя;	+	+	+		
	2) щоденно або за бажанням гостя				+	+
104	<i>Замінювання рушників</i>					
	1) один раз на три дні або за бажанням гостя;	+	+			
	2) щоденно або за бажанням гостя			+	+	+
105	<i>Прання</i>					
	1) повернення білизни протягом 24 год;	+	+	+		
	2) повернення білизни протягом 12 год				+	+
106	<i>Прасування</i>					
	1) надавання праски, прасувальної дошки;	+	+	+		
	2) протягом години, також у вихідні дні				+	+
107	<i>Чищення одягу (хімчистка)</i>			+	+	+
108	<i>Дрібний ремонт одягу</i>	+	+	+	+	+
109	<i>Чищення взуття</i>					
	1) персоналом готелю або автоматом;			+		
	2) персоналом готелю				+	+
110	<i>Послуги секретаря, стенографіста, перекладача, посильного</i>				+	+
111	<i>Надавання в користування (самостійне або за участю обслуговувального персоналу) комп'ютерів, електронних засобів зв'язку, відео-, аудіоустаткування</i>			+	+	+
112	<i>Зберігання цінностей у сейфі адміністрації</i>	+	+	+	+	+
113	<i>Зберігання багажу</i>	+	+	+	+	+
114	<i>Обмінювання валюти</i>					
	1) для готелів категорії *** допускають наявність пункту обміну валюти або банкомату на відстані до 100 м;			+	+	+
	2) цілодобово				+	+
115	<i>Приймання кредитних карток</i>			+	+	+
116	<i>Організування зустрічей та проводів (в аеропорту, на вокзалі тощо)</i>				+	+

№ п/п	Вимога	Категорія готелів				
		*	**	***	****	*****
117	Викликання таксі	+	+	+	+	+
118	Оренда (прокат) автомобіля				+	+
119	Паркування автомобіля персоналом готелю та подання з гаража (зі стоянки) до під'їзду автомобіля гостя					+
120	Бронювання квитків на різні види транспорту			+	+	+
121	Бронювання і (або) продаж квитків до театру та на Інші розважальні заходи		+	+	+	+
122	Туристичні послуги (туристична інформація, екскурсії, гідн-перекладачі тощо)			+	+	+
123	Прокат спортивного та відпочинкового інвентарю для готелів, розташованих у курортно-рекреаційній зоні			+	+	+
124	Викликання швидкої допомоги, користування аптечкою першої допомоги	+	+	+	+	+
	ХІІ Послуги харчування					
125	Надавання сніданків			+	+	+
126	Робота принаймні одного бару цілодобово				+	+
127	Обслуговування в номері					
	1) з 7.00 год до 24.00 год;			+		
	2) цілодобово				+	+
	ХІІІ Вимоги до персоналу та його підготовленості					
128	Посадові інструкції для персоналу, що фіксують функційні обов'язки і встановлені правила роботи	+	+	+	+	+
129	Кваліфікація: керівники та персонал повинні бути підготовлені:					
	1) щодо виконуваної роботи;	+	+	+	+	+
	2) щодо забезпечення перебування в готелі	+	+	+	+	+
130	Знання мов					
	1) добре володіння персоналом служби приймання однією іноземною мовою;	+	+			
	2) вільне володіння персоналом служби приймання англійською та ще однією іноземною мовою, підтверджене документом про відповідну освіту (як мінімум закінчення спеціальних курсів);			+	+	+
	3) достатні знання англійської мови покоївками, швейцарами та іншим обслуговувальним персоналом				+	+
131	Персонал повинен бути здатний створювати в готелі атмосферу гостинності, у стосунках з гостями виявляти доброзичливість	+	+	+		
132	Персонал повинен бути добре підготовлений та люб'язний, готовий швидко та ефективно виконати прохання гостей				+	+
133	Персонал повинен проходити періодичний медичний огляд	+	+	+	+	+
134	Зовнішній вигляд персоналу					
	1) формений одяг, диференційований за службами, службові позначки;	+	+	+	+	+

№ п/п	Вимога	Категорія готелів				
		*	**	***	****	*****
	2) уніформа персоналу з характерними для готелю особливостями				+	+
	+ — виконання вимоги обов'язкове.					

МІНІСТЕРСТВО ЕКОНОМІКИ ТА З ПИТАНЬ
ЄВРОПЕЙСЬКОЇ ІНТЕГРАЦІЇ УКРАЇНИ

Н А К А З

№ 219 від 24.07.2002
м.Київ

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
20 серпня 2002 р.
за № 680/6968

Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства

{ Із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства економіки
та з питань європейської інтеграції
№ 303 ([з1021-03](#)) від 03.11.2003

Наказами Міністерства економіки

№ 170 ([з0624-06](#)) від 17.05.2006

№ 309 ([з1174-06](#)) від 09.10.2006

№ 21 ([з0089-08](#)) від 25.01.2008

№ 1239 ([з1059-09](#)) від 10.11.2009

Наказами Міністерства економічного
розвитку і торгівлі

№ 509 ([з0650-15](#)) від 20.05.2015

№ 632 ([з0674-18](#)) від 10.05.2018 }

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від
15.06.2006 № 833 (833-2006-п) "Про затвердження Порядку
провадження торговельної діяльності та правил торговельного
обслуговування населення", **Н А К А З У Ю:**

{ Преамбула в редакції Наказу Міністерства економіки № 21
([з0089-08](#)) від 25.01.2008 }

1. Затвердити Правила роботи закладів (підприємств)
ресторанного господарства, що додаються. { Пункт 1 із змінами,
внесеними згідно з Наказом Міністерства економіки № 309
([з1174-06](#)) від 09.10.2006 }

2. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Міністерства
зовнішніх економічних зв'язків України від 03.07.95 № 129
([з0230-95](#)) "Про затвердження Правил роботи підприємств
громадського харчування", зареєстрований у Міністерстві юстиції
України 20.07.95 за № 230/766.

3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника
Державного секретаря Стеценка В.О.

Міністр

О.Шлапак

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства економіки
та з питань європейської
інтеграції України
24.07.2002 р. N 219

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
20 серпня 2002 р.
за N 680/6968

**Правила
роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства**

*{ У назві та тексті слова "громадське харчування" в
усіх відмінках замінено словами "ресторанне
господарство" згідно з Наказом Міністерства
економіки N 309 ([z1174-06](#)) від 09.10.2006 }*

1. Загальні положення

1.1. Цими Правилами регламентуються основні вимоги щодо роботи суб'єктів господарської діяльності (закладів, підприємств) усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері ресторанного господарства.

1.2. У своїй діяльності суб'єкти господарської діяльності керуються актами законодавства України, якими регулюється діяльність у сфері ресторанного господарства.

1.3. У Правилах вживаються терміни в такому значенні:
ресторанне господарство - вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надавання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього; { Абзац другий пункту 1.3 в редакції Наказу Міністерства економіки N 309 ([z1174-06](#)) від 09.10.2006 }

заклад ресторанного господарства - організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє і (або) доготовляє, продає і організовує споживання продукції власного виробництва і закупних товарів, може організовувати дозвілля споживачів; { Абзац третій пункту 1.3 в редакції Наказу Міністерства економіки N 309 ([z1174-06](#)) від 09.10.2006 }

{ Абзац четвертий пункту 1.3 виключено на підставі Наказу Міністерства економіки N 309 ([z1174-06](#)) від 09.10.2006 }

тип закладу ресторанного господарства - сукупність загальних характерних ознак виробничо-торговельної діяльності закладу ресторанного господарства; { Абзац четвертий пункту 1.3 в редакції Наказу Міністерства економіки N 309 ([z1174-06](#)) від 09.10.2006 }

клас закладу ресторанного господарства - сукупність відмінних ознак закладу ресторанного господарства певного типу, яка характеризує рівень вимог до продукції власного виробництва і закупних товарів, умов їх споживання, організування обслуговування та дозвілля споживачів; { Абзац п'ятий пункту 1.3 в редакції Наказу Міністерства економіки N 309 ([z1174-06](#)) від 09.10.2006 }

технологічний процес закладу ресторанного господарства - сукупність операцій, які забезпечують виробництво кулінарної продукції, булочних і борошняних кондитерських виробів та їх продаж;

продукція власного виробництва - продукція, яку виробляють заклади ресторанного господарства і продають як кулінарну

продукцію, булочні та борошняні кондитерські вироби (далі - продукція);

страва - кулінарний виріб або харчовий продукт у натуральному вигляді, готовий до вживання, порціонований та оформлений для подавання споживачам;

кулінарний виріб - харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), доведений до готовності, але може вимагати незначного додаткового оброблення (охолодження, розігрівання, порціювання та оформлення);

кулінарний напівфабрикат - харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), кулінарно оброблений, але не доведений до готовності, який використовується для подальшого виготовлення кулінарних виробів;

кулінарна продукція - сукупність страв, кулінарних виробів та кулінарних напівфабрикатів;

закупний товар - товар, що його купує суб'єкт господарської діяльності сфери ресторанного господарства для подальшого перепродажу споживачам без видозмінення (порціювання, нарізання, додаткового оформлення);

фірмова страва - страва (кулінарний, борошняний кондитерський виріб), що її готують у конкретному закладі (підприємстві) ресторанного господарства за оригінальною авторською рецептурою із присвоєнням їй фірмової назви, на яку розповсюджується право захисту інтелектуальної власності;

продовольча сировина - продукція рослинного, тваринного, мінерального, синтетичного чи біотехнологічного походження, що використовується для виробництва харчових продуктів;

технологічна документація на страви та вироби - документація із зазначенням опису технологічного процесу виробництва продукції, переліку продуктів, продовольчої сировини, речовин і супутніх матеріалів, що застосовуються в процесі приготування, даних про норми їх вмісту в кінцевому харчовому продукті, термін придатності до споживання, умов зберігання, способу реалізації (подання) споживачу, вимог до якості страв та виробів. { Пункт 1.3 глави 1 доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі N 509 ([z0650-15](#)) від 20.05.2015 }

1.4. Суб'єктами господарської діяльності здійснюється діяльність у сфері ресторанного господарства після їх державної реєстрації в установленому законодавством порядку. Роздрібна торгівля алкогольними напоями і тютюновими виробами в закладах (підприємствах) ресторанного господарства здійснюється суб'єктами господарської діяльності за наявності відповідних ліцензій.

1.5. Заклади (підприємства) ресторанного господарства поділяються за типами: фабрики-кухні, фабрики заготівельні, ресторани, бари, кафе, їдальні, закусочні, буфети, магазини кулінарних виробів, кафетерії, а ресторани та бари - також на класи (перший, вищий, люкс).

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

Суб'єкти підприємницької діяльності у сфері ресторанного господарства для заняття торговельною діяльністю можуть мати також дрібнороздрібну торговельну мережу. (Абзац третій підпункту 1.5 пункту 1 в редакції Наказу Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції N 303 ([z1021-03](#)) від 03.11.2003)

1.6. Суб'єкти господарської діяльності у сфері ресторанного господарства при облаштуванні закладу (підприємства) згідно з обраним типом (класом) повинні мати необхідні виробничі, торговельні та побутові приміщення, а також обладнання для приготування та продажу продукції.

Вимоги, що пред'являються до виробничих, торговельних та побутових приміщень закладів (підприємств) ресторанного

господарства, обладнання, інвентарю, переліку послуг, технологічних режимів виробництва продукції, встановлюються законодавством України.

Відкриття закладу (підприємства) ресторанного господарства узгоджується з органами місцевого самоврядування, установами державної санітарно-епідеміологічної служби в установленому законодавством порядку.

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

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. { Абзац другий пункту 1.7 в редакції Наказу Міністерства економіки N 309 ([z1174-06](#)) від 09.10.2006 }

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

Суб'єктами господарської діяльності повинен забезпечуватися належний санітарний стан виробничих, торговельних і складських приміщень відповідно до вимог Санітарних правил для підприємств ресторанного господарства, затверджених Міністерством охорони здоров'я СРСР та Міністерством торгівлі СРСР від 19.03.91 N 5777-91 ([n0001400-91](#)) (далі - Санітарні правила), а також прилеглої до підприємства території, упорядкування та озеленіння.

У закладах (підприємствах) ресторанного господарства повинні використовуватися мийні і дезінфікувальні засоби, що дозволені Міністерством охорони здоров'я України, згідно з інструкцією, затвердженою в установленому порядку.

1.8. Засоби виміральної техніки, що використовуються в ресторанному господарстві, повинні бути у справному стані та мати чіткий відбиток перевірного тавра і проходити перевірку в установленому законодавством порядку.

На торговельно-технологічне обладнання, інвентар та посуд, що підлягають обов'язковій сертифікації, суб'єкт господарської діяльності повинен мати сертифікат відповідності, а ті їх види, що не підлягають сертифікації, повинні бути виготовлені з матеріалів, дозволених Головним державним санітарним лікарем України.

1.9. Працівники, які займаються виробництвом, зберіганням, а також продажем харчових продуктів і продовольчої сировини, зобов'язані мати професійну спеціальну освіту (підготовку).

Усі працівники, зайняті в ресторанному господарстві, проходять медичне обстеження в установленому законодавством порядку, результати якого відображаються в їх особових медичних книжках. Особова медична книжка пред'являється для контролю на вимогу представників установ державної санітарно-епідеміологічної служби.

Суб'єкти господарської діяльності зобов'язані мати Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства, Санітарні правила ([n0001400-91](#)), санітарний журнал, особові медичні книжки працівників, журнали реєстрації вступного інструктажу з питань охорони праці та реєстрації інструктажів з питань охорони праці, а також книгу відгуків та пропозицій. Суб'єкти господарської діяльності повинні мати також журнал реєстрації перевірок. { Абзац третій пункту 1.9 із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства економіки N 309 ([z1174-06](#)) від 09.10.2006 }

1.10. Вимоги щодо якості продовольчої сировини, закупних товарів, харчових продуктів та напівфабрикатів, їх упаковки, маркування, транспортування, приймання, умов реалізації, строків придатності до споживання чи дат закінчення строків придатності до споживання, методів лабораторного контролю регламентуються законодавством України.

2. Організація виробництва та продаж продукції

2.1. Суб'єктами господарської діяльності у сфері ресторанного господарства здійснюється діяльність згідно з асортиментом продукції, затвердженим відповідно до типу та класу даного закладу (підприємства) керівником підприємства, а також забезпечується наявність продукції, зазначеної у меню, прейскуранті. { Пункт 2.1 в редакції Наказу Міністерства економіки N 309 ([z1174-06](#)) від 09.10.2006 }

2.2. Суб'єкти господарської діяльності при виготовленні продукції власного виробництва повинні дотримуватися технологічних режимів виробництва продукції (сумісність продуктів, їх взаємозамінність, режим кулінарного оброблення сировини тощо), визначених нормативною документацією (збірниками рецептур страв, кулінарних, борошняних кондитерських і булочних виробів, затвердженими в установленому порядку, державними стандартами, технічними умовами, а також Санітарними правилами) ([n0001400-91](#)) .

Суб'єкти господарської діяльності при користуванні збірниками рецептур страв та кулінарних виробів мають право:

заміняти (виключати) у рецептурах відсутні види продовольчої сировини та харчових продуктів (крім основних складників страви) або додатково включати їх у необхідних кількостях, не погіршуючи смакових властивостей страв (виробів), при цьому не допускати порушення Санітарних правил ([n0001400-91](#)), технологічного режиму виробництва продукції, погіршення споживних властивостей та якості страв (виробів). Зміни до рецептур в обов'язковому порядку вносяться в технологічну документацію на страви та вироби і калькуляційні карти; { Абзац третій пункту 2.2 глави 2 із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі N 509 ([z0650-15](#)) від 20.05.2015 }

з урахуванням попиту споживачів змінювати норми відпускання страв (виробів), у тому числі соусів та гарнірів, там, де дозволяє технологія приготування.

Суб'єкти господарювання можуть самостійно розробляти фірмові страви та вироби. Технологічна документація на фірмові страви та вироби складається у довільній формі та затверджується керівником суб'єкта господарювання у сфері ресторанного господарства. { Абзац п'ятий пункту 2.2 глави 2 в редакції Наказу Міністерства економічного розвитку і торгівлі N 509 ([z0650-15](#)) від 20.05.2015 }

2.3. Кухарі та кондитери повинні бути забезпечені на робочих місцях технологічною документацією на страви та вироби. { Пункт 2.3 глави 2 в редакції Наказу Міністерства економічного розвитку і торгівлі N 509 ([z0650-15](#)) від 20.05.2015 }

2.4. Партії страв виготовляються в таких обсягах, щоб забезпечити їх реалізацію в терміни, визначені нормативною документацією.

2.5. Продаж Продукції за межами закладів (підприємств) здійснюється у спеціально відведених для цього місцях з дозволу органів державної санітарно-епідеміологічної служби та за умови дотримання встановлених для цієї продукції вимог законодавства України.

2.6. Кожна партія продукції, яка продається поза торговельною залогою, повинна мати посвідчення про якість із зазначенням найменування підприємства-виробника, його адреси, нормативного документа, відповідно до якого вона виготовлена, найменування продукції, дати виготовлення, терміну придатності до споживання чи дати закінчення його, умов реалізації і зберігання, маси одиниці розфасування (упаковки) і ціни за одиницю розфасування або ваги продукції.

2.7. У разі коли продукція може завдати шкоди життю або здоров'ю споживача, суб'єкт господарської діяльності зобов'язаний негайно припинити її продаж і виробництво до усунення причин, які можуть зашкодити.

У разі коли причини, які можуть зашкодити, неможливо усунути, суб'єкт господарської діяльності зобов'язаний вилучити з обігу неякісну та небезпечну продукцію, відкликати її від споживачів.

Виробник зобов'язаний відшкодувати в повному обсязі завдані споживачам збитки, пов'язані з відкликанням продукції.

3. Організація обслуговування споживачів

3.1. У закладах (на підприємствах) ресторанного господарства використовуються такі методи обслуговування, як самообслуговування, обслуговування офіціантами, комбінований тощо.

При всіх методах обслуговування здійснюється попереднє сервірування столів залежно від типу (класу) підприємства.

3.2. Розрахунки за продукцію й надані послуги в закладах (на підприємствах) ресторанного господарства здійснюються за готівку та/або в безготівковій формі (платіжні картки, платіжні чеки тощо) із застосуванням реєстраторів розрахункових операцій (електронний контрольно-касовий апарат, електронний контрольно-касовий реєстратор, комп'ютерно-касова система тощо) або зареєстрованих у встановленому порядку розрахункових книжок.

3.3. У закладах (на підприємствах) самообслуговування й магазинах кулінарних виробів розрахунковий документ (касовий чек, розрахункова квитанція тощо) видається споживачеві після оплати вартості продукції готівкою.

У закладах (підприємствах) з обслуговуванням офіціантами оплата вартості продукції здійснюється споживачем безпосередньо офіціанту відповідно до рахунка, який виписується на бланку встановленої форми.

Після розрахунку офіціантом споживачеві надається розрахунковий документ (касовий чек, розрахункова квитанція).

3.4. У меню зазначається перелік страв, кулінарних, борошняних кондитерських, булочних виробів та напоїв власного виробництва, вихід і ціна однієї порції. У преїскуранті зазначається перелік алкогольних і безалкогольних напоїв, пива, тютюнових, кондитерських виробів та інших закупних товарів, маса, об'єм і ціна на відповідну одиницю продукту, крім того, для алкогольних напоїв – емність пляшки, ціна за пляшку, за 50 та 100 мілілітрів.

Меню і преїскурант мають бути підписані керівником, бухгалтером (калькулятором) та матеріально-відповідальною особою (завідувач виробництва, бригадир, буфетник, бармен тощо) суб'єкта господарської діяльності. { Абзац другий пункту 3.4 із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі N 632 ([z0674-18](#)) від 10.05.2018 }

3.5. Поруч з основною діяльністю закладами (підприємствами) ресторанного господарства можуть надаватися додаткові послуги,

перелік і вартість яких визначаються суб'єктом господарської діяльності та указуються в преїскуранті на послуги.

Під час обслуговування в закладах (підприємствах) ресторанного господарства за бажанням споживачів кулінарна продукція та закупні товари, у тому числі алкогольні напої, можуть бути продані на винос у відповідній упаковці.

3.6. Споживачам надаються можливості:

ознайомитися з меню, преїскурантами алкогольних і безалкогольних напоїв, кондитерських і тютюнових виробів, фруктів, додаткових послуг, що надаються, до початку обслуговування;

перевірити об'єм, вагу та ціну продукції, що підлягає продажу (послуги, що надається), відповідність її якості вимогам нормативних документів.

3.7. При виявленні недоліків у якості продукції та наданні послуг, недоволення або обрахунку суб'єкти господарської діяльності на вибір споживача зобов'язані:

безкоштовно усунути виявлені недоліки;

зменшити розмір оплати за продукцію або послугу;

замінити на аналогічну продукцію належної якості або вдруге надати послугу;

повністю відшкодувати витрати споживача, пов'язані з придбанням неякісної продукції або наданої послуги.

3.8. При прийманні попереднього замовлення на обслуговування суб'єкти господарської діяльності зобов'язані гарантувати виконання його замовлення в узгоджені із замовником строки. У разі відмови замовника від обслуговування в день проведення заходу він зобов'язаний викупити замовлену продукцію, яка не може бути продана іншим споживачам.

У разі коли суб'єкт господарської діяльності не може виконати замовлення споживача, він зобов'язаний повідомити про це замовника не пізніше ніж за п'ять днів.

Замовнику забороняється приносити до закладу (підприємства) ресторанного господарства продовольчу сировину, харчові продукти, у тому числі алкогольні та безалкогольні напої, а також залучати сторонніх осіб до приготування страв.

3.9. Забороняється встановлювати мінімум вартості замовлення й пропонувати споживачу обов'язковий асортимент продукції.

3.10. У закладах (підприємствах) ресторанного господарства (незалежно від типу і класу) для осіб, які не курять, відводиться не менше ніж половина площі громадських місць цих закладів, розміщеної так, щоб тютюновий дим не поширювався на цю територію. На території для осіб, які не курять, персоналу та споживачам забороняється куріння будь-яких тютюнових виробів, а також розміщення попільничок. У разі відведення суб'єктом господарської діяльності спеціальних місць для куріння ці місця мають бути обладнані витяжною вентиляцією або іншими засобами для видалення тютюнового диму, а також розміщена в куточку споживача наочна інформація про розташування таких місць та про шкоду, яку завдає здоров'ю людини куріння тютюнових виробів.

{ Пункт 3.10 в редакції Наказів Міністерства економіки N 170 ([z0624-06](#)) від 17.05.2006, N 1239 ([z1059-09](#)) від 10.11.2009 }

3.11. Суб'єкти господарської діяльності зобов'язані забезпечити збереження речей споживачів у гардеробі. За зникнення речей з гардеробу суб'єкти господарської діяльності несуть відповідальність згідно із законодавством.

3.12. Книга відгуків і пропозицій установленого зразка повинна знаходитися на видному та доступному для споживачів місці. Суб'єкти господарської діяльності зобов'язані обладнати на видному

місці Куточок споживача, де вміщується інформація для споживачів.

4. Ціни і ціноутворення

4.1. Продаж продукції суб'єктами господарської діяльності у сфері ресторанного господарства здійснюється за цінами, що встановлюються відповідно до законодавства.

5. Контроль за роботою суб'єктів господарської діяльності

5.1. Контроль за якістю і безпекою продукції, додержанням норм і правил, установлених для закладів (підприємств) ресторанного господарства, а також цих Правил здійснюється органами місцевого самоврядування, а також іншими органами в межах їх компетенції, наданої законодавством.

5.2. За відмову пред'явити контролюючим особам продукцію, яка підлягає перевірці, суб'єкти господарської діяльності несуть відповідальність згідно із законодавством.

Суб'єкти господарської діяльності повинні безкоштовно надавати для лабораторного контролю зразки сировини та готової продукції в кількості, передбаченій нормативно-правовими актами.

5.3. За порушення санітарного законодавства або реалізацію недоброякісної продукції суб'єкти господарської діяльності несуть відповідальність згідно із законодавством.

5.4. Суб'єкти господарської діяльності зобов'язані здійснювати контроль за додержанням підлеглими цих Правил. У разі порушення Правил винні несуть відповідальність згідно із законодавством.

Начальник управління ресторанного
господарства та побутових послуг

О.Шалимінов

ДЕРЖАВНА ТУРИСТИЧНА АДМІНІСТРАЦІЯ УКРАЇНИ

Н А К А З

16.03.2004 N 19

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
2 квітня 2004 р.
за N 413/9012

**Про затвердження Правил користування готелями
й аналогічними засобами розміщення та надання
готельних послуг**

{ Із змінами, внесеними згідно з Наказами Міністерства
культури і туризму
N 46 ([з1048-09](#)) від 19.10.2009
N 43 ([з1009-10](#)) від 18.10.2010, чинний }

На виконання "Заходів щодо розвитку іноземного і внутрішнього туризму" (п.2, частина 2), затверджених розпорядженням Кабінету Міністрів України від 27 червня 2003 р. N 390-р ([390-2003-р](#)),
Н А К А З У Ю:

1. Затвердити Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (додаються).

2. Управлінню стратегічного планування розвитку курортів та туристично-рекреаційної сфери (Шенін А.О.) у п'ятиденний термін подати наказ на державну реєстрацію Міністерству юстиції України.

3. Управлінню рекламно-інформаційної та інноваційної діяльності (Вакуленко О.Г.) забезпечити публікацію наказу в засобах масової інформації після його державної реєстрації у Міністерстві юстиції України.

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Голови Держтурадміністрації Самарцева Є.В.

Голова Держтурадміністрації

В.Цибух

ПРАВИЛА
користування готелями й аналогічними засобами
розміщення та надання готельних послуг

1. Загальні положення

1.1. Ці Правила регламентують основні вимоги щодо користування готелями та аналогічними засобами розміщення (далі – готелі) усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері надання послуг розміщення (готельних послуг) споживачам, і регулюють відносини між споживачами (фізичними особами, які проживають у готелях або мають намір скористатися готельними послугами) та готелями, виконавцями цих послуг.

1.2. У своїй діяльності готелі керуються чинним законодавством України та цими Правилами.

1.3. У Правилах терміни вживаються в такому значенні:

{ Абзац другий пункту 1.3 глави 1 виключено на підставі Наказу Міністерства культури і туризму N 43 ([z1009-10](#)) від 18.10.2010 }

готель – підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається із шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням; { Абзац другий пункту 1.3 глави 1 в редакції Наказу Міністерства культури і туризму N 43 ([z1009-10](#)) від 18.10.2010 }

аналогічні засоби розміщення – підприємства будь-якої організаційно-правової форми власності, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, включно з щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів; { Абзац третій пункту 1.3 глави 1 в редакції Наказу Міністерства культури і туризму N 43 ([z1009-10](#)) від 18.10.2010 }

споживач – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних (побутових) потреб;

замовник – фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності, яка укладає відповідний договір на надання готельних послуг від імені та на користь споживача та здійснює оплату за цим договором (надає гарантії щодо оплати за цим договором);

готельна послуга – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії

готелю; { Абзац шостий пункту 1.3 глави 1 в редакції Наказу Міністерства культури і туризму N 43 ([z1009-10](#)) від 18.10.2010 }

основні послуги - обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором;

додаткові послуги - обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором;

місце (ліжко-місце) - частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи;

номер - окреме мебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання;

штрафні санкції - штраф, який сплачується договірною стороною у випадку порушення нею вимог, обумовлених договором або чинним законодавством;

бронювання - процес замовлення замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів;

підтвердження заброньованих послуг - згода готелю щодо виконання замовленого обумовленого переліку основних і додаткових послуг згідно з заявкою;

відмова в бронюванні послуг - відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю у визначений договором термін;

анулювання - відмова замовника від заброньованих послуг. Анулювання поділяється на три види: своєчасне анулювання, пізнє анулювання, неприбуття. В разі пізнього анулювання або неприбуття готель стягує штраф з замовника згідно з умовами, викладеними в договорі;

своєчасне анулювання - відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;

пізнє анулювання - анулювання у термін не пізніше, ніж за одну добу до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;

неприбуття - фактичне неприбуття споживача, групи споживачів до готелю у день заїзду або ануляція заброньованих послуг менше ніж за 24 години до вказаної дати поселення;

дата заїзду - дата прибуття споживача до готелю;

дата виїзду - дата виїзду споживача із готелю;

ранній заїзд - заїзд споживача до готелю до розрахункової години;

пізній виїзд - виїзд споживача з готелю після розрахункової години в день виїзду;

розрахункова година - година, яка встановлена у готелі і при настанні якої споживач повинен звільнити номер у день виїзду і після якої здійснюється заселення у готель.

1.4. Категорія готелю встановлюється відповідно до чинного законодавства України.

1.5. Використання "зірок" як знака відповідності готелю певній категорії без підтвердження її у встановленому чинним законодавством порядку забороняється.

1.6. Посадові особи, які безпосередньо здійснюють керівництво готелем та його персоналом, повинні мати вищу фахову освіту або вищу освіту та спеціальну професійну підготовку чи стаж керівної роботи у сфері надання готельних послуг не менш трьох років.

1.7. Режим роботи готелю цілодобовий.

1.8. Персонал, який бере безпосередню участь у прийманні та обслуговуванні споживачів, повинен мати відповідну професійну підготовку, володіти іноземними мовами в необхідному обсязі в залежності від категорії готелю, дотримуватись правил службового етикету (бути ввічливим, люб'язним, мати охайний вигляд).

1.9. Персонал, який бере безпосередню участь у прийманні та обслуговуванні споживачів, повинен проходити медичне обстеження, результати якого відображаються в особових медичних книжках. Особова медична книжка пред'являється для контролю на вимогу представників установ державної санітарно-епідеміологічної служби.

1.10. У готелі повинні використовуватись мийні засоби, що дозволені Міністерством охорони здоров'я України та мають сертифікат відповідності.

1.11. Матеріально-технічне оснащення та мінімальний перелік послуг, що надаються готелем, повинні відповідати вимогам, установленим стандартами та іншими нормативно-правовими документами для категорії одна "зірка".

1.12. Готель повинен мати внутрішні правила проживання у готелі, які не суперечать цим Правилам, а також книгу відгуків та пропозицій.

1.13. Готель повинен мати журнал реєстрації вступного інструктажу працівників з питань охорони праці та журнал реєстрації інструктажів з питань охорони праці.

1.14. Готель повинен відвести не менше ніж 50 відсотків номерів та (або) місць розміщення для осіб, які не курять.

{ Розділ 1 доповнено пунктом 1.14 згідно з Наказом Міністерства культури і туризму N 46 ([з1048-09](#)) від 19.10.2009 }

2. Інформація про послуги

2.1. Готель зобов'язаний довести до відома споживача найменування та місцезнаходження юридичної особи, категорію готелю при її наявності.

Фізична особа - суб'єкт господарювання зобов'язаний надати споживачу інформацію про свою державну реєстрацію та найменування органу, що його зареєстрував.

2.2. Готель зобов'язаний надати споживачу необхідну, достовірну, доступну та своєчасну інформацію про готельні послуги.

Інформація доводиться до відома споживача у доступній наочній формі і розміщується у приміщенні, що призначене для оформлення розміщення споживача, у зручному для огляду місці та повинна включати таке:

зазначення нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати готельні послуги;

ці Правила;

свідоцтво про присвоєння готелю відповідної категорії (якщо вона присвоєна);

копію сертифіката на послуги, що підлягають обов'язковій сертифікації;

копію ліцензії, якщо даний вид діяльності підлягає ліцензуванню;

ціну номера (місця в номері);

перелік основних послуг, що входять у ціну номера (місця в номері);

перелік і ціну додаткових послуг, що надаються за окрему плату;

відомості про форму та порядок оплати послуг;

перелік категорій осіб, що мають право на отримання пільг, а також перелік пільг, що надаються при наданні послуг у відповідності до законодавства;

відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розташовані в готелі. У разі їх відсутності – дані про місцезнаходження та режим роботи найближчих до готелю підприємств харчування, зв'язку та побутового обслуговування;

відомості про органи, що здійснюють захист прав споживачів.

2.3. Готель повинен забезпечити наявність у кожному номері внутрішніх правил проживання у готелі, правил протипожежної безпеки та інструкції щодо дій в екстремальних умовах, перелік додаткових послуг та прейскурант цін на них, відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розміщені у готелі, внутрішній телефонний довідник.

Зазначена інформація повинна доводитись до відома споживачів українською мовою і, в залежності від категорії підприємства, іноземними мовами (на розсуд готелю).

2.4. Збитки, завдані споживачу послугами, що надані готелем і були придбані в результаті недобросовісної інформації (реклами), підлягають відшкодуванню готелем у повному обсязі.

3. Порядок бронювання номерів (місць), укладання договору на готельне обслуговування та оплати послуг

3.1. Готель має право укладати договір з замовником (споживачем) на бронювання номерів (місць) шляхом підписання його двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного або іншого зв'язку (засобів електронної пошти, включаючи факсимільну), який дозволяє достовірно встановити належність заявки споживачу або замовнику. Договір вважається укладеним тільки в разі письмового акцепту готелем направленої йому заявки на бронювання та досягнення сторонами згоди в обумовленій формі щодо всіх істотних умов.

3.2. При бронюванні номера (місця) готель може запросити передплату за надання готельних послуг. У разі відмови споживача оплатити броню, його розміщення у готелі проводиться у порядку загальної черги.

Передплата враховується в оплату готельних послуг при остаточному розрахунку, якщо інше не обумовлено укладеним із замовником договором.

При неприбутті споживача до 18:00 (час анулювання) в день замовленого прибуття замовлення анулюється, якщо бронювання номера (місця) не було підтверджено.

Якщо заброньовані номери (місця) не були підготовлені вчасно до заселення, плата за їх бронювання не стягується.

3.3. Договір про надання основних готельних послуг може бути укладеним замовником на користь споживача за дорученням останнього.

3.4. Готель має право застосовувати вільні ціни і тарифи, та систему знижок на всі послуги, що надаються, за винятком тих, щодо яких здійснюється державне регулювання цін та тарифів.

3.5. Ціна номера (місця), вартість додаткових послуг, у т.ч. бронювання, встановлюються готелем самостійно, форма оплати визначається договором між споживачем/замовником та готелем.

Готель може застосовувати добову або погодинну оплату готельних послуг.

Готель визначає перелік основних послуг, які входять у ціну номера (місця в номері).

3.6. Договір про надання основних готельних послуг споживачу вважається укладеним після оформлення документів на проживання (заповнення анкети, реєстрації) та засвідчується розрахунковою квитанцією або іншим розрахунковим документом, що підтверджує укладення договору і містить у собі:

найменування готелю, його реквізити (для приватного підприємця - прізвище, ім'я по батькові, інформацію про державну реєстрацію);

прізвище, ім'я та по батькові споживача;

інформацію про номер (місце в номері), що надається;

ціну номера (місця в номері);

інші необхідні дані на розсуд готелю.

3.7. Договір про надання готельних послуг може бути укладений на визначений або невизначений термін. При укладанні договору на невизначений термін погодженим вважається найбільш короткий термін, як правило одна доба; дія договору в такому разі завершується о 12.00 дня, наступного за днем прибуття споживача.

3.8. Плата за надання готельних послуг стягується у відповідності до єдиної розрахункової години - 12-ї години поточної доби за місцевим часом.

Готель з урахуванням місцевих особливостей вправі змінити єдину розрахункову годину.

При проживанні в готелі менше однієї доби та у разі раннього заїзду чи пізнього виїзду готель самостійно визначає розмір плати за надання готельних послуг.

3.9. При розміщенні дітей віком до 5 років з батьками в одному номері плата за проживання дітей не стягується.

4. Порядок надання послуг

4.1. Номер (місце) в готелі надається споживачу при пред'явленні паспорта або іншого документа, який засвідчує особу (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідчення особи моряка, посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні, але не є громадянином України, національний паспорт іноземця або документ, що його замінює, та віза на право перебування в Україні (якщо інше не передбачено чинними двосторонніми угодами), свідоцтво про народження неповнолітніх, які не досягли 16 років, посвідчення водія, для військових - особове посвідчення або військовий квиток, посвідчення, яке видане за місцем роботи споживача, та ін.), і заповненні анкети встановленого центрального органом виконавчої влади з питань туризму зразка.

4.2. Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг у будь-який час за умови оплати фактично наданих готелем послуг.

Порядок розірвання договору на надання готельних послуг з замовником визначається договором та чинним законодавством.

4.3. Готель зобов'язаний надати пільги тим категоріям споживачів, для яких такі пільги передбачені, в порядку і на умовах, визначених чинним законодавством.

4.4. Без згоди споживача/замовника готель не має права надавати додаткові послуги, які не включені у договір. Споживач/замовник вправі відмовитись від оплати таких послуг, а в разі їх сплати готель зобов'язаний повернути сплачену суму.

Забороняється обумовлювати виконання одних послуг за умови надання інших послуг.

4.5. За бажанням споживача йому може надаватись номер на два і більше місць з оплатою вартості номера.

4.6. Готель повинен забезпечити цілодобове оформлення споживачів, які прибувають та вибувають із готелю.

4.7. У закладах (підприємствах) громадського харчування, зв'язку та побутового обслуговування, розміщених у готелях, особи, які проживають у готелі, мають право на обслуговування у першу чергу.

4.8. Готель зобов'язаний надати споживачу без додаткової оплати такі види послуг:

виклик швидкої допомоги;

доставка в номер кореспонденції;

побудка у визначений час;

надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю.

4.9. Зміна постільної білизни, рушників та туалетних речей проводиться у відповідності до категорії готелю, але не рідше двох разів на тиждень.

4.10. Готель забезпечує комплектність і справність обладнання в номері, а також якість підготовки приміщення під заселення.

4.11. Готель відповідає за схоронність речей, внесених до готелю споживачем, який проживає у ньому. Річ вважається такою, що внесена до готелю, якщо вона передана працівникам готелю або знаходиться у відведеному для споживача приміщенні.

Готель відповідає за втрату грошей, інших цінностей (цінних паперів, коштовностей) лише за умови, що вони були окремо передані готелю на зберігання.

У разі втрати чи пошкодження речі споживач зобов'язаний негайно повідомити про це готель.

Якщо до закінчення строку проживання споживач не пред'явив свої вимоги до готелю, вважається, що його речі не були втрачені чи пошкоджені.

4.12. У разі виявлення забутих речей готель зобов'язаний негайно повідомити про це власника речей (за умови, що їх власник відомий).

Забуті речі зберігаються у готелі протягом шести місяців, після чого передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищуються, про що складається акт установленної форми.

4.13. Споживач зобов'язаний дотримуватись цих Правил, внутрішніх правил проживання у готелі та правил пожежної безпеки.

Якщо споживач неодноразово порушує внутрішні правила проживання у готелі, що призводить до матеріальних збитків, а також створює незручності для інших споживачів, готель має право відмовити у поселенні або розірвати договір (здійснити виселення).

5. Відповідальність готелю і споживачів за невиконання обов'язків під час надання готельних послуг

5.1. Готель зобов'язаний забезпечити якісне надання готельних послуг згідно з вимогами чинного законодавства, цих Правил та договору.

Матеріально-технічне забезпечення готелю, перелік та якість послуг, які надаються споживачу, повинні відповідати вимогам

присвоєної готелю категорії.

5.2. За умови невиконання повністю або частково договірних зобов'язань, пов'язаних з наданням готельних послуг, винна сторона має відшкодувати іншій стороні завдані цим збитки.

5.3. При неможливості (відмові) виконати умови попередньо укладеного договору зі споживачем/замовником щодо надання готельних послуг готель зобов'язаний, на вимогу споживача, забезпечити розміщення споживача в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає послуги рівноцінні або вищої якості. Додаткові затрати, що виникли у зв'язку з цим, покриваються готелем.

5.4. Споживач при виявленні недоліків у наданій послугі, невідповідності послуги присвоєній категорії готелю має право за своїм вибором вимагати:

усунення недоліків безоплатно та у визначений термін;

відповідного зменшення ціни за надану послугу.

Готель повинен ужити заходів щодо усунення недоліків наданої послуги протягом години з моменту пред'явлення споживачем відповідної вимоги.

Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг і відповідно до чинного законодавства вимагати повного відшкодування збитків, якщо готель в установленний термін не усунув недоліки.

Гроші, сплачені споживачем за послуги, повертаються у день розірвання договору або в інший термін за домовленістю, але не пізніше ніж протягом 7 днів від дня пред'явлення відповідної вимоги.

5.5. Готель відповідно до чинного законодавства України несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну споживача, що виникла в зв'язку з недоліками при наданні послуг. Порядок і обсяг відшкодування визначаються відповідно до чинного законодавства.

5.6. Відшкодування збитків, що були заподіяні споживачем у зв'язку з утратою або пошкодженням майна готелю, здійснюється ним відповідно до чинного законодавства України.

6. Контроль за дотриманням Правил

6.1. Контроль за дотриманням готелем цих Правил здійснюють місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування, центральний орган виконавчої влади з питань туризму та інші центральні органи виконавчої влади в межах їх компетенції.

6.2. За порушення санітарних вимог або надання готельних послуг, що не відповідають вимогам нормативних документів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього природного середовища, готель несе відповідальність згідно із чинним законодавством.

6.3. Готель зобов'язаний здійснювати контроль за додержанням персоналом цих Правил. У разі порушення Правил винні особи несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства.

Заступник Голови -

в. о. директора департаменту

розвитку курортів та

туристично-рекреаційної сфери

Є.Самарцев

ГАЛИЦЬКИЙ КОЛЕДЖ
ІМЕНІ В'ЯЧЕСЛАВА ЧОРНОВОЛА
Відділення економіки та туризму

*Кафедра готельно-ресторанної
справи*

ЗВІТ
про виконання програми виробничої практики
(професійно-орієнтованої)
на базі (...)

Виконав (ла) студент (ка)
спеціальності
241 Готельно-ресторанна справа
групи ГР-28б

Прізвище, ім'я, по-батькові
Керівник від підприємства

Керівник практики від коледжу

Дата _____
Оцінка _____

Тернопіль, 2020