# Тема 6. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства(4 год.)

## Заняття 11–12

***Мета:*** закріплення теоретичних та нормативно-правових основ обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства; вироблення умінь та навичок здійснення оцінки матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

## План практичних занять

1. Організаційно-функціональна характеристика приміщень та матеріально- технічної бази закладів ресторанного господарства.
2. Функціональні особливості приміщень.
3. Характеристика торговельних приміщень для обслуговування споживачів, вимоги до їх підготовки до відкриття.
4. Характеристика технологічного процесу обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.
5. Характеристика видів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.
6. Класифікація методу самообслуговування споживачів.
7. Класифікація методу обслуговування споживачів офіціантами.
8. Характеристика змішаних форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.
9. Вимоги до оздоблення і оснащення торговельних приміщень закладів ресторанного господарства.
10. Класифікація столового посуду.
11. Характеристика та призначення столової білизни.

## Питання для дискусії

1. На які групи поділяються приміщення підприємств харчування в залежності від їх функціонального призначення?
2. Від яких чинників залежить склад приміщень та їх площа?
3. Які зони приміщень передбачені у ресторані?
4. Яким чином поділяються виробничі приміщення закладів ресторанного господарства?
5. Дайте визначення технологічного процесу виготовлення продукції ресторанного господарства.
6. Які вимоги існують до приміщень закладів ресторанного господарства?
7. Які види посуду використовують у ресторанах?
8. Які існують вимоги до посуду в залежності від класу ресторану?
9. Які столові набори належать до основних? Наведіть перелік допоміжних столових наборів.
10. Що відноситься до столової білизни?
11. Які особливості столової білизни при проведенні бенкетів?

***Тестові завдання***

# До принципів підвищення цін у меню не належать:

а) використовувати не круглі числа й утримувати в одному цифровому розряді (наприклад, 25 гривень, а нова ціна – 35 гривень);

б) підвищувати ціну разом зі зміною формату, дизайну або змістом меню; в) у разі зміни в ціні навіть однієї страви бажано замінити весь бланк;

г) ніколи не підвищувати ціну відразу на всі страви всього меню.

# Виробнича діяльність ресторану охоплює:

а) оформлення стоянки для автомобілів споживачів ресторанної послуги; б) використання транспорту для закупівлі товару для ресторану;

в) анімаційне обслуговування гостей;

г) прогнозування торгового обороту ресторану.

# Відповідальний за організацію обліку в ресторані:

а) шеф-кухар;

б) керівник ресторанного закладу; в) офіціант;

г) метрдотель.

# Грошові потоки втрат у залі ресторану – це:

а) махінації з кредитними картками і картками на знижку;

2) втрати під час зберігання на складі;

в) махінації із закупівельними цінами і кількістю товару; г) втрати під час зберігання на виробництві.

# Поради для рестораторів, які зменшують кількість крадіжок на своїх підприємствах:

а) запаси продукції здійснювати в максимальній кількості, достатній для приготування страв;

б) підтримувати утворення “зв’язку” в торговельному залі: “бармен – касир”, “офіціант – кухар”, “офіціант – касир”;

в) у жодному разі не перевіряти речі службовців ресторану, оскільки це порушує моральні норми;

г) тримати під контролем баки зі сміттям, не дозволяти їх виносити кухарям, барменам.

# До виробничо-технічних заходів щодо раціонального використання матеріально-технічних і трудових ресурсів належать:

а) удосконалення процесу матеріально-технічного забезпечення; б) упорядкування системи ціноутворення;

в) удосконалення нормативної бази щодо визначення оптимальної кількості сировини і працівників;

г) застосування ресурсозберігаючих технологій.

# Застосування матеріального заохочення менеджерів за економне використання обладнання, інвентарю, паливно-енергетичних ресурсів належить до таких заходів щодо раціонального використання матеріально- технічних і трудових ресурсів:

а) виробничі;

б) виробничо-технічні;

в) організаційно-економічні; г) економічні.

# До соціально-економічних чинників ресурсозберігаючих технологій належать:

а) аналіз використання матеріально-технічних і трудових ресурсів; б) скорочення циклу переробки сировини;

в) поліпшення якості матеріальних ресурсів, що використовуються;

г) удосконалення системи обліку і контролю за використанням матеріальних ресурсів.

# Організаційні чинники ресурсозберігаючих технологій охоплюють:

а) поліпшення умов праці і відпочинку працівників;

б) підвищення якості ремонту технологічного обладнання;

в) застосування обладнання з мінімальними витратами сировини;

г) удосконалення технічної бази, транспортування та зберігання матеріальних ресурсів.

# До технічних чинників ресурсозберігаючих технологій належать:

а) удосконалення технологічних режимів обробки сировини; б) організація вторинного використання сировинних ресурсів; в) удосконалення організації виробництва продукції;

4) застосування наукових основ менеджменту.

# Для успішного виробничого процесу в закладах ресторанного господарства:

а) заготівельні цехи мають розташовуватися якнайдалі від складських приміщень;

б) розташування устаткування має бути зручним і необов’язково відповідати технічним стандартам розміщення;

в) виробничі приміщення мають розміщуватися відповідно до будівельних норм і правил проектування, не враховуючи послідовність технологічного процесу;

г) необхідно створити оптимальні умови для праці.

# Виробничі приміщення мають організовуватися:

а) на підземних поверхах; б) на наземних поверхах;

в) орієнтуватися на південь;

г) орієнтуватися на північний схід.

# Норми площі, прийняті для гарячого цеху (у м2):

а) 7–10;

б) 6–8;

в) 4–8;

г) 4–6.

# До чинників мікроклімату не належать:

а) температура; б) вологість;

в) наявність приладів для підігріву води;

4) швидкість руху повітря.

# Допустимий рівень шуму у виробничих приміщеннях:

а) 50–60 дБ;

б) 60–75 дБ;

3) 75–85 дБ;

г) 85–90 дБ.

16. Персонал підприємства – це:

а) іміджева складова бізнесу; б) конкурентна перевага;

в) генератор упровадження концепції ресторанного закладу. г) усі відповіді правильні.

# Хто організовує роботу, забезпечуючи приготування їжі високої якості та різноманітного асортименту, розподіляє обов’язки кухарів, складає графіки виходу на роботу виробничого персоналу, контролює дотримання технології приготування страв, санітарних правил, розробляє меню, у складі комісії проводить бракераж готової їжі?

а) технолог;

б) директор ресторану;

в) менеджер із виробництва; г) баркоміс.

# Керівні працівники ресторанного закладу у своїй діяльності повинні керуватися:

а) філософією закладу;

б) концепцією ресторану;

в) професійною кваліфікацією та ідеєю команди ресторанного господарства; г) посадовими інструкціями.

# Упровадженням прогресивних форм обслуговування, дотриманням працівниками правил торгівлі, техніки безпеки, санітарних вимог до оформлення контрольної стрічки, оформлення показників лічильників, контрольно-касових апаратів, розглядом скарг і пропозицій та ліквідацією недоліків, забезпеченням підвищення кваліфікації працівників ресторану займається:

а) менеджер кухні;

б) директор ресторану;

в) менеджер з обслуговування; г) менеджер з виробництва.

# Менеджер з обслуговування зобов’язаний:

а) щодня коригувати меню з урахуванням наявних продуктів; б) здійснювати бракераж страв;

в) давати дозвіл на видачу безкоштовних обідів або напоїв; г) вивчати попит відвідувачів.

*Рекомендовані джерела*: 4; 9–10; 14–17; 19; 21–22; 28–30; 37; 41; 43.