# Тема 7. Організація та моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства (4 год.)

## Заняття 13–14

***Мета:*** набуття професійних знань і практичних навичок виконання технологічних операцій з підготовки залів закладів ресторанного господарства до обслуговування споживачів.

## План практичних занять

1. Технологічна схема підготовки торговельних приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість.
2. Загальна характеристика методів і форм обслуговування.
3. Призначення та особливості складання меню.
4. Основні принципи моделювання процесу обслуговування споживачів.
5. Особливості підготовки посуду, приборів та столової білизни до обслуговування.
6. Характеристика способів подавання страв і закусок у закладах ресторанного господарства.

Організація обслуговування банкетів та прийомів

1. Організація обслуговування банкетів за столом.
2. Організація обслуговування банкетів групи “фуршет”.
3. Особливості організації харчування туристів в закладах ресторанного господарства при готелях.
4. Способи подавання страв та закусок: французький, англійський, російський, німецький, загальноєвропейський, комбінований тощо.
5. Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Аналіз ринку кейтерінгових послуг. Види кейтерінгу та їх характеристика.
6. Використання методу сіткового планування та управління (СПУ) в плануванні та підготовці до надання послуг з кейтерінгу.
7. Проведення поточного контролю знань студентів (тестування).

## Питання для дискусії

1. Яке призначення має організаційно-обслуговуюча система закладу ресторанного господарства? Назвіть її складові.
2. Що включає управління процесом обслуговування?
3. Яким чином зовнішнє середовище впливає на організаційно- обслуговуючи систему закладів ресторанного господарства?
4. У чому суть системного підходу до менеджменту обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства?
5. З урахуванням яких факторів будується просторова структура організаційно-обслуговуючої системи?
6. Що таке часова структура організаційно-обслуговуючої системи?
7. З чого складається процес дослідження зовнішнього та внутрішнього середовища організаційно-обслуговуючої системи?
8. У чому полягає суть маркетингового підходу до менеджменту організаційно-обслуговуючої системи?
9. Охарактеризуйте системи обслуговування у закладах ресторанного господарства. У чому їх відмінність?
10. Які показники використовують під час оцінки якості функціонування систем обслуговування?
11. Що таке збутова діяльність закладів ресторанного господарства?
12. У чому відмінності орієнтації збутової діяльності на реалізацію виробленої продукції від орієнтації на ринок?
13. У чому суть концепції управління збутовою діяльністю?
14. Наведіть послідовність формування програми збуту закладу ресторанного господарства.
15. Які головні завдання управління організаційно-обслуговуючою системою закладу ресторанного господарства?
16. Проналізуйте ринок кейтерінгових послуг.
17. Охарактеризуйте види кейтерінгу.
18. Висвітліть вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально- технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерінгової діяльності.

# такі:

***Тестові завдання***

# Умовами залучення постійного споживача до ресторанного закладу є

а) гарна кухня, професійне обладнання, вдале місце розташування;

б) зразкове обслуговування, професійне відкриття закладу, гарна кухня;

в) професійне відкриття закладу, інноваційні технології, вдале місце

розташування;

г) зразкове обслуговування, вдале місце знаходження, професійне обладнання.

# Постійний гість – це своєрідний:

а) рекламний агент; б) VIP-персона;

в) людина, яка не потребує особливої уваги; г) людина, яка платить чайові.

# Правильність надання рекомендації:

а) має надаватися благальним і прохальним тоном;

б) для точного вибору рекомендації необов’язково встановлювати тип людини;

в) надається як виключний аспект у роботі ресторатора; г) має залишити враження особистого вибору.

# Послідовність підготовки ресторану до обслуговування відвідувачів:

а) попереднє сервірування столів; прибирання приміщень; отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів; розміщення меблів;

б) прибирання приміщень; розміщення меблів; отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів;

в) розміщення меблів; прибирання приміщень, отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів;

г) отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів; прибирання приміщень; попереднє сервірування столів.

# Квадратні столи в залі ресторану краще встановлювати:

а) по діагоналі або в шаховому порядку; б) рядами паралельно один до одного; в) в хаотичному порядку;

г) по колу.

# Головний прохід у залі має бути не менш ніж:

а) 3,0–4,0 м;

б) 2,0–3,5 м;

в) 1,5–2,0 м;

г) 1,2–1,5 м\*.

# До основних столових приборів належить:

а) виделка для раків; б) щипці для цукру; в) лимонна виделка; г) ложка для салатів.

# Столові прибори з такими характеристиками, як: ніж тупий, нагадує лопатку, виделка має короткі зубчики і більше заглиблення між середніми зубчиками, призначені для:

а) плодів (яблук, груш тощо), кавунів, динь; б) гарячих рибних страв;

в) перекладання закусок, других страв і гарнірів із загального блюда в тарілку споживача;

г) гарячих солодких страв.

# Ручники, які використовують офіціанти під час подачі страв, мають розміри:

а) 25–85 см;

б) 30–80 см;

в) 35–85 см;

г) 40–90 см.

# Відстань між тарілкою і приборами, а також між самими приборами має бути:

а) 0,5 см;

б) 1,0 см;

в) 1,5 см;

г) 2,0 см.

# “Лафітні” чарки (ємність 100–125 мм) призначені для:

а) подачі лікерів, іноді в них наливають коньяк, якщо подають алкоголь до

кави;

б) напівсухих, сухих і кріплених червоних вин;

в) легких солодких і напівсолодких білих вин; г) десертних вин і подачі коктейлів.

# Сервірування столу не передбачає використання ножів під час:

а) банкетів із частковим обслуговуванням;

1. банкетів-фуршетів;
2. повного обслуговування відвідувачів; г) обслуговування в готельних номерах.

# У службовому приміщенні для обслуговування відвідувачів у номерах готелів офіціант може приготувати:

а) порційні другі страви;

б) холодні закуски, складні за приготуванням; в) яєчню, зварити сосиски;

г) гарячі перші страви.

# Додаткову плату за обслуговування в номерах встановлюють за тарифами на додаткові послуги, що затверджуються:

а) на колективних зборах робітників ресторану; б) місцевими органами влади;

в) дирекцією готелю;

г) дирекцією ресторану.

# Подача страв на тацях припускає:

а) формування таць на очах у відвідувачів;

б) поверхня таці має бути гладкою, нешорсткою; в) підвищення якості ресторанних послуг;

г) необхідність передачі посуду або страви на дальні відстані.

# Під час сервісу по-англійськи на край тарілки не можна накладати їжу, однак винятком є:

а) щупальця восьминога; б) спагетті;

в) спаржа;

г) м’ясні гарніри.

# Обслуговування по-англійськи передбачає присутність кухарок у парадній формі у таких випадках:

а) якщо обслуговується кілька гостей за столом; б) у разі подачі складних страв;

в) приготування коктейлів на очах у відвідувачів;

г) під час розкладання гарніру на очах у відвідувачів для створення колірної

гами.

# За французької системи обслуговування до складу бригади

**офіціантів входить сомельє – людина, яка:**

а) займається приготуванням перших страв; б) подає до столу гарніри;

в) знається на приготуванні соусів;

г) здійснює обслуговування відповідно до винної карти ресторану.

# За обслуговування по-російськи:

а) гість сам визначає обсяг потрібної йому їжі;

б) їжа готується на очах у відвідувачів;

в) такий вид обслуговування незручний для банкетів і вечірок;

1. офіціанти не вдягають рукавичок, обслуговуючи урочистості і банкети.

# Негативні аспекти ресторанного обслуговування по-американськи:

а) офіціанти постійно перебувають у контакті з гостями;

б) заздалегідь визначити розмір порцій для кожного споживача неможливо, тому що розмір порцій визначається наперед;

в) потрібна велика кількість обслуговуючого персоналу;

г) цей вид обслуговування користується популярністю, ніж сервіс по- російськи.

# Ідеальна температура безалкогольних напоїв під час їхньої подачі коливається в межах:

а) від 12°С до 15°С; б) від 4°С до 8°С; в) від 6°С до 10°С; г) від 10°С до 15°С.

# Для підтримки оптимальної температури винних виробів можливе:

а) швидке охолодження напою;

б) нагрівання вина до певної температури (наприклад, у духовках, під струменем гарячої води);

в) пляшку необхідно потрясти для перемішування напою;

г) для охолодження і підігріву вино вимагає певних витрат часу.

# Правила замовлення спеціального харчування на повітряному транспорті передбачають термін замовлення не пізніше:

а) 36 годин до вильоту; б) 24 години до вильоту; в) 12 годин до вильоту; г) 8 годин до вильоту.

# Робота бару і кухні в препатійному ресторані:

а) бар має менше навантаження ніж кухня, яка включає закуски, фондю, страви розраховані на всю компанію;

б) бар має більше навантаження ніж кухня, яка включає закуски, фондю, страви розраховані на всю компанію;

в) бар бере на себе усе навантаження, та пропонує гостю легкі закуски, безалкогольні, слабоалкогольні та алкогольні напої, коктейлі;

г) бар та кухня несуть на собі рівновелике навантаження.

1. **Послідовність підготовки ресторану до обслуговування відвідувачів:** а) попереднє сервірування столів; прибирання приміщень; отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів;

розміщення меблів;

б) прибирання приміщень; розміщення меблів; отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів;

в) розміщення меблів; прибирання приміщень, отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів;

г) отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів; прибирання приміщень; попереднє сервірування столів.

# Головний прохід у залі має бути не менш ніж:

а) 3,0–4,0 м;

б) 2,0–3,5 м;

в) 1,5–2,0 м;

г) 1,2–1,5 м.

# Квадратні столи в залі ресторану краще встановлювати:

а) по діагоналі або в шаховому порядку; б) рядами паралельно один до одного; в) в хаотичному порядку;

г) по колу.

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