

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КОМЕРЦІЙНИЙ ТЕХНІКУМ
ДНІПРОВСЬКОГО ДЕРЖАВНОГО ТЕХНІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

**«ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ
В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»**

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

**по підготовці до семінарських занять
для студентів денної форми навчання
за освітньо-професійною програмою «Харчові технології»
зі спеціальності 181. Харчові технології
галузі знань 18. Виробництво та технології**

Затверджено педагогічною радою КТ ДДТУ
24.05. 2017 р протокол №10

Кам'янське
2017

Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу Комерційного технікуму Дніпровського державного технічного університету заборонено

Методичні вказівки по підготовці до семінарських занять з дисципліни «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства» для студентів денної форми навчання за освітньо-професійною програмою «Харчові технології» зі спеціальності 181. Харчові технології галузі знань 18. Виробництво та технології.

Укладач: *І.О.Жуковська*, Кам'янське : КТ ДДТУ, 2017. - 19 с.

Відповідальний за випуск
Голова циклової комісії технологічних дисциплін
Куропятник О.В.

Затверджено на засіданні циклової комісії технологічних дисциплін
(протокол № 9 від 27.04.2017 р.)

Методичні вказівки по підготовці до семінарських занять з дисципліни «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства» складені у відповідності до освітньо-професійної програми «Харчові технології» для здобувачів освітньо-кваліфікаційного рівня молодший спеціаліст зі спеціальності 181. Харчові технології галузі знань 18. Виробництво та технології.

В методичних вказівках наведені інструкційні карти до проведення семінарських занять, перелік залікових та екзаменаційних питань, літературні джерела.

ВСТУП

Курс "Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства" є профільною дисципліною, яка формує молодшого спеціаліста кваліфікації «технік - технолог з технології харчування» . Навчальною програмою відводиться 37 годин лекцій, 32 години на проведення практичних і семінарських занять, а також 66 годин на самостійну роботу.

Відповідно із тематичним планом передбачено 5 семінарських занять.

Метою дисципліни є вивчення технології процесу обслуговування, що є основою для раціональної організації процесу обслуговування, дослідження факторів, що впливають на моделювання процесу обслуговування, пошук найбільш ефективних варіантів систем обслуговування, способів їх моделювання і управління, що становить основу менеджменту обслуговування.

Завданням є формування теоретичних знань практичних вмінь та навичок , пов'язаних з організацією процесів обслуговування різних контингентів споживачів

Проведення семінарських занять направлене на засвоєння і закріплення теоретичного матеріалу, придбання навичок самостійної роботи. При підготовці до занять студент повинен ознайомитись з відповідною літературою: підручниками, посібниками, нормативними матеріалами , лекціями, періодичними виданнями, яка наведена в кінці даної розробки. Після кожної теми наведені порядкові номери рекомендованої літератури.

Плани проведення семінарських занять складені із врахуванням навчального плану і програми курсу «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства».

СЕМІНАРСЬКІ ЗАНЯТТЯ

№ п/п	№ заняття	Тема дисципліни	Кіл. годин	План семінарського заняття	Форма контролю
1	8	Характеристика столового посуду, приборів, столової білизни	2	1. Характеристика і призначення порцелянового і фаянсового посуду. 2. Характеристика і призначення кришталевого та скляного посуду. 3. Характеристика і призначення металевого, пластмасового і дерев'яного посуду. 4. Характеристика і призначення столових приборів. 5. Столова білизна. Етапи підготовки посуду, приборів, столової білизни до обслуговування.	Тестування Усне опитування Доклад рефератних повідомлень
2	23	Організація обслуговування в ЗРГ	2	1. Загальні правила обслуговування. 2. подача холодних страв і закусок. 3. подача перших страв. 4. подача других страв. 5. подача солодких страв, гарячих і холодних напоїв. 6. подача буфетно - барної продукції 7. Способи подавання страв	Тестування Усне опитування Доклад рефератних повідомлень
3	31	Обслуговування банкетів і прийомів	2	1. Порядок приймання замовлень на обслуговування банкетів. 2. Банкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами. 3. Банкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами 4. Обслуговування окремих банкетів..	Тестування Усне опитування Доклад рефератних повідомлень
4	34	Обслуговування спеціальних заходів, організація малих та великих прийомів	2	1. . Обслуговування учасників з'їздів, конференцій, симпозіумів, нарад. 2. Обслуговування в готелі 3. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. 4. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті. 5. Особливості обслуговування пасажирів на автотранспорті. 6. Організація харчування на ринках і в торговельних комплексах.	Тестування Усне опитування Доклад рефератних повідомлень
5	36	Особливості харчування та обслуговування зарубіжних гостей із різних країн	2	1. Організація харчування іноземних туристів. 2. Організація обслуговування іноземних туристів у закладах харчування. Організація обслуговування іноземних туристів у дорозі. 3. Комплексне обслуговування іноземних туристів з діловими цілями	Тестування Усне опитування Доклад рефератних повідомлень
		Загальний обсяг	10		

ТЕМА 2.3. *Характеристика столового посуду, приборів, столової білизни*

Студент повинен

знати:

- ✦ види і характеристику, призначення столового посуду, приборів та столової білизни, правила підготування до обслуговування.

вміти:

- ✦ виходячи з обсягу послуг, які надаються споживачам, розраховувати обсяг матеріально-технічного оснащення торговельних залів

✦ *Семінарське заняття № 1 (2 години)*

План

1. Характеристика і призначення порцелянового і фаянсового посуду.
2. Характеристика і призначення кришталевого та скляного посуду.
3. Характеристика і призначення металевого, пластмасового і дерев'яного посуду.
4. Характеристика і призначення столових приборів.
5. Столова білизна. Етапи підготовки посуду, приборів, столової білизни до обслуговування.

Література: 1, 2, 3,4, 6, 9,10, 11, 13, 14

Методичні рекомендації

Готуючись до семінарського заняття необхідно розглянути і підготувати наступні питання теми :

- ✦ Характеристика і призначення порцелянового і фаянсового посуду. Достатня кількість столового посуду, приборів, білизни є необхідною умовою організації роботи підприємства. Столовий посуд виготовляється з порцеляни або фаянсу, скла або кришталю, металу, пластмаси; прибори - з металу, пластмаси (разового використання).

Порцеляновий і фаянсовий посуд відноситься до керамічних виробів. Використовують наступний порцеляново-фаянсовий посуд: тарілки - столові, глибокі, мілкі; закусочні; десертні (мілкі і глибокі), пиріжкові; блюда для ікри. Салатниці і вази (круглої; овальної; квадратної форми); тарілки для оселедців (овальні); соусники; супові миски (овальні, круглі); чашки (бульйонні, чайні, кавові); чайники; льодяники; сметанники; молочники; прибори для спецій (солонки, перечниці, гірчичниці); підставки для яєць; вази; блюдця-розетки; попільнички.

✦ Характеристика і призначення скляного та керамічного посуду. Скляний та керамічний посуд застосовують для подавання вино-горілчаних виробів, соків, напоїв, салатів, десертів. Скляний посуд може бути прозорим або різноманітного кольору, звичайним або термостійким. Використовують наступний скляний і кришталевий посуд: чарки (мадерні, лафітні, рейнвейні); бокали (конусні, грушеподібної форми або форми креманки); фужери; склянки (циліндричної або конічної форми); графини (сферичної або конусної форми); салатники; креманки; блюдця-розетки; вази (круглі плоскі, високі); крішонниці; келих; попільниці.

✦ Характеристика і призначення металевого, пластмасового і дерев'яного посуду. Металевий посуд використовують для подавання гарячих закусок, супів, других страв. Металевий посуд виготовляється із мельхіору і нержавіючої сталі. Асортимент металевого посуду: миски супові; баранчики (круглі і овальні); соусники; блюда (круглі, овальні); сковороди; кокотниці; кокільниці; ікорниці; турочки; кофейники; креманки; підстанники; сметанники; пашотниці; відерце; канделябри і підсвічники.

Пластмасовий посуд широко використовується при організації харчування на транспорті, місцях масового відпочинку.

✦ Характеристика і призначення столових приборів. Столові прибори розподіляються на дві групи: основні і допоміжні. Використовуються наступні прибори: закусочний (виделка і ніж); рибний (виделка і ніж); столовий (ложка, виделка, ніж); десертний (виделка, ніж); фруктовий (виделка, ніж). До допоміжних приборів відносяться прибори, які призначаються для нарізання: сиру, масла, лимонів і т. д.

✦ Столова білизна. На підприємствах громадського харчування використовуються такі види столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники, їх виготовляють із льняної тканини, яка гігієнічна і має шовковий блиск.

Теми рефератів, співдоповідей та повідомлень

1. Історія виготовлення порцеляну.
2. Історія гончарних виробів.
3. Історія виникнення посуду.
4. Товарознавча характеристика порцелянового посуду.
5. Історія виготовлення виробів зі скла.
6. Споживчі властивості виробів зі скла.
7. Історія походження столових приборів.
8. Товарознавча характеристика столової білизни.

Питання самоконтролю

1. Дайте характеристику та визначить призначення класичного порцелянового та фаянсового посуду.
2. За якими ознаками можна відрізнити порцеляновий посуд від фаянсового?
3. Дайте характеристику та визначить призначення вітчизняних виробів із глини, які використовуються в закладах ресторанного господарства і має утилітарне та декоративне призначення.
4. Який асортимент металевого посуду використовується в сфері ресторанної індустрії.?
5. Дайте характеристику основним та додатковим наборам та визначить їх призначення.
6. Дайте характеристику видам обробки кришталю залежно від виду посуду.
7. Охарактеризуйте дерев'яний посуд і прибори та визначить їх сферу застосування.
8. Охарактеризуйте посуд з полімерних матеріалів, їх перевагу і недоліки та визначить сферу використання.
9. Дайте характеристику посуду з фольги та картону з фольгою, визначить сферу використання.
10. Охарактеризуйте асортимент і визначить сферу застосування паперового посуду.
11. Охарактеризуйте сучасні тенденції (європейські та вітчизняні) у розмірах, кількості та призначенні утилітарного, функціонального . та декоративного посуду та наборів.
12. Дайте характеристику асортименту посуду з тонкої кераміки іноземних виробників, які функціонують на ринку України.
13. Дайте характеристику асортименту посуду зі скла і його сполук
14. Дайте порівняльну характеристику асортименту скляного та кришталевого посуду, який використовують в ресторанах і барах різних класів.
15. Перелічіть види столової білизни та вкажіть основні види тканин, які використовуються для її пошиття.
16. Дайте порівняльну характеристику лляним скатертинам класичних розмірів вітчизняного виробництва і скатертинам іноземного виробництва, визначить їх сферу застосування.
17. Дайте характеристику серветкам вітчизняного та іноземного виробництва, які мають утилітарне та декоративне призначення в закладах харчування.
18. Визначить сферу застосування ручників та рушників, дайте їм характеристику та визначить сферу їх використання.

МОДУЛЬ II. ХАРАКТЕРИСТИКА МЕТОДІВ ТА ФОРМ ОБСЛУГОВУВАННЯ.

ТЕМА 2. *Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства*

Студент повинен

знати:

- ✦ основні вимоги до організації обслуговування споживачів у ресторанах; техніку обслуговування споживачів;
- ✦ послідовність і правила подачі страв і напоїв;
- ✦ правила подачі рахунків.

вміти:

- ✦ на основі аналізу історичного, зарубіжного та національного досвіду робити аналіз і систематизацію напрямків розвитку сучасної кулінарії
- ✦ відповідно до типу закладів ефективно реалізовувати методи та форми обслуговування
- ✦ задовольняти можливості споживачів, знайомитись з основними та додатковими послугами, перевіряти їх якість на відповідність вимогам нормативних документів

✦ *Семінарське заняття № 2 (2 години)*

План

1. Загальні правила обслуговування.
2. подача холодних страв і закусок.
3. подача перших страв.
4. подача других страв.
5. подача солодких страв, гарячих і холодних напоїв.
6. подача алкогольних напоїв.

Література: 1, 3, 4, 6, 9, 11, 14, 15

Методичні рекомендації

Готуючись до семінарського заняття необхідно розглянути і підготувати наступні питання теми :

- ✦ Загальні правила обслуговування Культура обслуговування відвідувачів в ресторані визначається рядом факторів. Важливим із них є чітке виконання основних елементів техніки обслуговування (зустріч відвідувачів, приймання замовлення на страви та напої, їх подача, розрахунок з відвідувачами).
- ✦ подача страв. Для сервіровки столу посуд і прибори слід підбирати відповідно до асортименту страв і напоїв. Розташовувати їх на столі потрібно таким чином, щоб предмети, які відвідувач бере правою рукою, лежали

справа, лівою - зліва. Предмети, якими користуються нечасто - далі, ті, якими користуються часто - ближче.

Техніка подачі готових страв відвідувачам залежить від виду і часу обслуговування. У денний час при реалізації експрес-обідів страви подають в тому посуді, з якого їх їдять (столові, закусочні і піріжкові тарілки), їх приносять із залу на підносі і ставлять на підсобний стіл. Подають страви до столу, використовуючи дво - або три - тарілковий спосіб.

При обслуговуванні заходів по замовленню для подачі страв використовують багатопорційний посуд і прибори для розкладання. Перед кожним відвідувачем ставлять відповідну страві тарілку і кладуть прибори для прийому їжі. Холодні страви і закуски, гарячі закуски, перші і другі страви подають у відповідній послідовності.

- ✦ **Подача алкогольних напоїв.** Алкогольні напої необхідно підбирати відповідно до страв, що подаються. До закусок рекомендують міцні спиртні напої, перших страв — міцні вина, рибних - біле сухе вино, м'ясних - червоне. Якщо в меню входить м'ясна страва і страва із філе птиці, то до м'ясної страви подають сухе вино, а до птиці - сухе шампанське. До овочевих страв подають напівсолодкі вина, солодких страв і фруктів - шампанське і десертні вина, чорної кави - коньяк або лікер. Коньяк добре поєднується також з лимоном, чаєм, фруктами.

Теми рефератів, співдоповідей та повідомлень

1. Якість обслуговування.
2. Основи еногастрономії
3. Подавання аперитивів.
4. Рекомендації щодо вживання алкогольних та безалкогольних напоїв.

Питання самоконтролю

1. Назвати асортимент та коротку характеристику перших страв.
2. Температурний режим подавання перших страв.
3. Особливості подавання супутніх продуктів до перших страв
4. Навести асортимент та коротку характеристику холодних страв і закусок.
5. Техніка подавання холодних страв і закусок.
6. Навести асортимент та коротку характеристику гарячих страв.
7. Техніка подавання гарячих страв. Температурний режим подавання.
8. Правила обслуговування споживачів при подаванні других страв.
9. Навести асортимент та коротку характеристику солодких страв.
10. Охарактеризувати посуд, який застосовують при подаванні солодких страв.
11. Техніка подавання чаю, кави, какао, шоколаду.
12. Правила подавання вина. Декантування вина.
13. Правила наповнення чарок.

ТЕМА 1. Обслуговування банкетів і прийомів.

Студент повинен

знати:

- ✦ види банкетів та прийоми, порядок приймання, оформлення замовлення на обслуговування банкетів, особливості організації та обслуговування різноманітних видів банкетів і прийомів;

вміти:

- ✦ скласти меню для різноманітних видів банкетів, розраховувати кількість обслуговуючого персоналу, посуду, столової білизни, довжину столів;
- ✦ виконувати банкетне сервірування столу та сервірування по замовленому меню.
- ✦ керуючись вимогами нормативної документації забезпечувати продаж (реалізацію) продукції в закладах та за їх межами

✦ Семінарське заняття № 3 (2 години)

План

1. Порядок приймання замовлень на обслуговування банкетів.
2. Банкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами.
3. Банкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами.
4. Обслуговування окремих банкетів.

Література: 4, 5,6, 7,11, 14, 13, 15

Методичні рекомендації

Готуючись до семінарського заняття необхідно розглянути і підготувати наступні питання теми :

- ✦ Організація підготовки до проведення банкетів і прийомів. Банкети, в залежності від форм обслуговування можна поділити на декілька видів: банкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами; банкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами; фуршет; коктейль; банкет чай.

Організація будь-якого банкету включає приймання замовлення, підготовку до проведення банкету, обслуговування.

При оформленні замовлення на банкет метрдотель узгоджує з замовником дату, час початку і закінчення, місце проведення свята, кількість учасників, приблизне меню і попередню вартість замовлення.

✦ Характеристика банкетів за столом. Банкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами частіше влаштовується на дипломатичних, офіційних прийомах, коли гості розміщуються за столом згідно з протоколом.

У меню банкету включають три - чотири найменування холодних страв, гаряча закуска, одне - два найменування других гарячих страв, десерт, кава, фрукти, напої.

Банкет може подаватись як сніданок, обід або вечеря, з відповідним змінами в меню.

Банкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами носить офіційний характер. Він організовується з нагоди ювілеїв, товариських зустрічей, сімейних свят та ін.

✦ Характеристика інших видів банкетів. Банкет-фуршет організовується як при проведенні офіційних прийомів, так і різних ювілеїв, свят та інших заходів. На такому банкеті гості самі вибирають страву і напої, розставлені на столі, приймають їжу, стоячи за фуршетним столом або біля нього. Тривалість банкету, як правило, не перевищує 2 години, при цьому кожен гість може піти, коли побажає.

Банкет-коктейль проводиться для учасників конференцій, конгресів. Тривалість прийому не перевищує 2 год, проводиться частіше всього у вечірній час. Прийом носить невимушений характер без твердого встановлення правил.

Банкет-чай проводиться сидячи за столом. Особливостями його організації є асортимент, невелика тривалість, вільне планування столів.

Обслуговування свят, весіль.

Теми рефератів, співдоповідей та повідомлень

1. Етикетні ситуації у сфері обслуговування.
2. Коктейль Party.
3. Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика.
4. Світовий досвід з організації кейтерингу - сервісу.

Питання самоконтролю

1. Дайте визначення поняття «банкет».
2. Як класифікуються банкети?
3. Порядок прийому і виконання замовлення банкету.

4. Як відбувається підготовка до проведення банкету?
5. Методика розрахунку кількості обслуговуючого персоналу для банкету.
6. Визначить основні правила розсаджування гостей за банкетним столом.
7. Визначить основні правила розташування банкетних столів.
8. Які особливості має меню залежно від виду банкету?
9. Які варіанти оформлення банкетних столів квітами Ви знаєте?
10. Які варіанти подавання аперитиву Ви знаєте?
11. Особливості організації та проведення банкету-фуршету.
12. Особливості організації та проведення банкету-коктейлю.
13. Особливості організації та проведення банкету - прийому за типом «шведського столу».
14. Особливості організації та проведення банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.
15. Особливості організації та проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами.
16. Особливості обслуговування банкету - чай.
17. Проведення банкетів за межами ресторану.
18. Особливості організації та проведення тематичних банкетів:
 - 13.1. До Дня перемоги.
 - 13.2. До 8 березня.
 - 13.3. Зустрічі Нового року.
 - 13.4. Весільного, в тому числі срібного та золотого.
 - 13.5. Хрещення , повноліття.
19. Що таке дипломатичний протокол?
20. Як класифікуються дипломатичні прийоми?
21. Які Ви знаєте види денних та вечірніх прийомів?
22. Що таке жур фікс, раут?
23. Яка черговість сервірування одного куверту на банкеті - прийомі?
24. Укажіть особливості розсаджування гостей під час візиту
25. Які офіціантські візки використовують на банкетах - прийомах та яким чином на них розташовують предмети?
26. Укажіть черговість обслуговування учасників банкету-прийому з розсаджуванням.
27. Як розподіляється робота між офіціантами на банкеті - прийомі з розсаджуванням.
28. Які існують варіанти подавання напоїв гостям на банкетах - прийомах без розсаджування.
29. Зазначте осіб, які складають порядок проведення прийому.
30. Укажіть правила поведінки офіціантів під час тостів, промов.
31. Як класифікуються кейтерингові послуги.
32. Наведіть схему надання кейтерингових послуг.

ТЕМА 3. Спеціальні заходи обслуговування

Студент повинен знати:

- ✦ особливості організації кейтерингового обслуговування

вміти:

- ✦ виходячи з потреб та можливостей виробництва вдосконалювати виробничу програму, розширювати види послуг, що надаються

✦ Семінарське заняття № 4(2 години)

План

1. Обслуговування учасників з'їздів, конференцій, симпозіумів, нарад.
2. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті.
3. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті.
4. Особливості обслуговування пасажирів на автотранспорті.
5. Організація харчування на ринках і в торговельних комплексах.

Література: 1, 6, 9

Методичні рекомендації

Готуючись до семінарського заняття необхідно розглянути і підготувати наступні питання теми :

- ✦ Особливості організації обслуговування учасників культурних, громадських та спортивних заходів.. Підприємства громадського харчування можуть проводити тематичні заходи, присвячені певній темі або даті, у відповідності з яким оформлюються зали, розробляється меню, сервіруються столи, підготовляється музичне супроводження.

Перед з підготовкою до обслуговування метрдотель ознайомлює офіціантів з порядком роботи, особливостями сервірування столів, меню, а також з асортиментом страв і напоїв, які можуть бути додатково замовлені гостями. Сервірування столів і подача холодних закусок, напоїв, фруктів повинна бути завершена не пізніше, ніж за 30 хв. до збору гостей.

Метрдотель або офіціант зустрічає гостей при вході до зали, вітає зі святом і допомагає знайти місце за столом. На додаткові замовлення офіціанти виписують рахунки і пред'являють їх по закінченню обслуговування.

Учасники з'їздів, конференцій, фестивалів, форумів обслуговуються за місцем роботи і проживання.

- ✦ Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті здійснюється на вокзалах, станціях, перонах в потягах. При тривалості поїздки більше доби до складу потягу входить вагон-ресторан, менше доби - купе-буфет.
- ✦ Обслуговування пасажирів на авіатранспорті. Обслуговування пасажирів авіатранспорту харчуванням здійснюється на борту літака при тривалості понад 1,5 год. і в підприємствах ресторанного господарства, розташованих в аеровокзалах.
- ✦ Особливості обслуговування пасажирів на автотранспорті. Особливе значення організація пасажирських автоперевезень набуває в умовах підвищеного попиту на туристичні, екскурсійні послуги в межах України. У дорозі пасажирів можуть харчуватись як під час руху транспорту, так і на зупинках, станціях, автовокзалах.
- ✦ Організація харчування на ринках і в торговельних комплексах. На ринку (торговельному комплексі) проблема організації повинна вирішуватися комплексно, задовольняючи вимоги і потреби, з одного боку, працівників торговельного комплексу або ринку, а з другого – його відвідувачів.

Теми рефератів, співдоповідей та повідомлень

1. Організація учасників спортивних змагань.
2. Різновиди харчування учасників спортивних змагань.
3. Організація харчування глядачів у місцях проведення спортивних змагань.

Питання самоконтролю

1. Підготування до обслуговування учасників з'їздів, конференцій, нарад.
2. Класифікація і загальні вимоги до організації обслуговування учасників з'їздів, конференцій, нарад.
3. Варіанти організації обслуговування учасників заходів.
4. Який тип закладу ресторанного господарства використовується для організації обслуговування споживачів у місцях масового відпочинку.
5. Який послуги можуть бути додатково надані при організації кави -брейк?
6. Асортимент виробів для столів-буфетів.
7. Які існують особливості організації обслуговування споживачів на залізничному транспорті?
8. Які існують особливості організації обслуговування споживачів на повітряному транспорті?
9. Які існують особливості організації обслуговування споживачів на водному транспорті?
10. Які існують особливості організації обслуговування споживачів на автомобільному транспорті?

ТЕМА 4. Особливості харчування та обслуговування зарубіжних гостей із різних країн

Студент повинен знати:

- ✦ особливості харчування та організації обслуговування іноземних туристів

вміти:

- ✦ виходячи з потреб та можливостей виробництва вдосконалювати виробничу програму, розширювати види послуг, що надаються

✦ Семінарське заняття № 5 (2 години)

План

- ✦ Організація харчування іноземних туристів.
- ✦ Організація обслуговування іноземних туристів у закладах харчування.
- ✦ Організація обслуговування іноземних туристів у дорозі.
- ✦ Комплексне обслуговування іноземних туристів з діловими цілями

Література: 6, 9, 11

Методичні рекомендації

Готуючись до семінарського заняття необхідно розглянути і підготувати наступні питання теми :

- ✦ Організація харчування іноземних туристів. Суб'єктами туристичної діяльності є підприємства, установи, заклади, організації незалежно від форм власності, фізичні особи, що зареєстровані у встановленому чинним законодавством України порядку і мають ліцензію на здійснення діяльності, пов'язанні з надання туристичних послуг.
- ✦ Комплекс послуг харчування, що надаються іноземним туристам. Туристичні послуги надаються за наявності ваучера(путівки) - спеціального документу, що підтверджує статус особи або групи осіб як туристів, оплату послуг чи її гарантію. Туристичні фірми надають туристам обслуговування в Україні за наступними класами: «Ві-ай-пі», «Люкс-апартамент», «Люкс», «Перший», «Туристичний», «Кемпінг».
- ✦ Організація обслуговування іноземних туристів у закладах харчування. Заклади ресторанного господарства, що обслуговують туристів за рівнем обслуговування та розміром націнок, поділяються на класи: люкс, вищий, перший, понижений. Групи іноземних туристів обслуговують на основі договору між туристичною фірмою і закладом ресторанного господарства Туристичні

фірми надають підприємствам харчування місячні або декадні графіки перебування іноземних туристів із зазначенням класу обслуговування, національності, кількості туристів у групі, терміну перебування в місті. Іноземні туристи обслуговуються офіціантами по бригадній формі.

- ✦ Організація обслуговування іноземних туристів у дорозі. Організація харчування іноземних туристів у дорозі здійснюється у вагонах - ресторанах , ресторанах морських і річкових судів, у ресторанах і кафе залізничних, морських та річкових вокзалів та аеропортів. Харчування для таких туристів надають у часи, узгоджені з представниками фірми.
- ✦ Комплексне обслуговування іноземних туристів з діловими цілями має велике значення для успіху переговорів. Підготовка до прийому іноземних гостей починається заздалегідь : з уточнення дати заїзду, номеру рейсу, чисельності гостей, вимог і побажань гостей щодо організації харчування.

Теми рефератів, співдоповідей та повідомлень

1. Традиції та культура харчування народів світу.
2. Міжнародний туризм. Розвиток туризму в Європі.
3. Україна на світовому ринку туристичних послуг.

Питання самоконтролю

1. Основні принципи організації харчування туристів.
2. Вимоги до сніданку у туристів різних країн.
3. Режим харчування туристів.
4. Організація обслуговування індивідуальних іноземних туристів у ресторанах.
5. Організація обслуговування групи іноземних туристів.
6. Організація обслуговування іноземних туристів з дітьми.
7. Організація обслуговування іноземних туристів під час подорожі на транспорті, при в'їзді в місто.
8. Обслуговування туристів у вечірні години.
9. Організований розрахунок групи туристів за харчування.
10. Розрахунок з індивідуальними туристами.
11. Порядок комплексного обслуговування іноземних туристів з діловими цілями.
12. Вимоги до конференц-залу і його оснащення.
13. Вимоги туристів з діловими цілями до організації харчування та інших послуг.
14. Роль координатора зустрічі та організації прийомів туристів з діловими цілями.

**Перелік питань для підготовки до заліку
VI семестру для студентів III курсу**

1. Класифікація закладів ресторанного господарства:
2. Характеристика комплексу послуг закладів ресторанного господарства.
3. Вимоги до закладів ресторанного господарства.
4. Загальна характеристика методів і форм обслуговування.
5. Характеристика торгових приміщень, їх устаткування.
6. Види торгово – технологічного обладнання торгових залів.
7. Характеристика буфетів: основного, кавового, буфету – хліборізки.
8. Характеристика сервізної.
9. Норми оснащення торгівельних залів підприємств харчування меблями , столовим посудом, столовою білизною.
10. Основні прийоми розміщення столів у залі ресторану.
11. Сучасні вимоги до меблів.
12. Асортимент та характеристика скляного посуду для ресторанів.
13. Асортимент та характеристика порцелянового та фаянсового посуду.
14. Асортимент та характеристика гончарного посуду.
15. Асортимент та характеристика металевого посуду.
16. Асортимент та характеристика основних та допоміжних столових приборів..
17. Асортимент та характеристика паперового посуду.
18. Асортимент та характеристика дерев'яного посуду.
19. Асортимент та характеристика пластмасового посуду.
20. Сутність та класифікація меню.
21. Прейскурант страв, карта вин та напоїв.
22. Принцип складання меню. Оформлення меню та документації на страви.
23. Підготовка торгових приміщень до обслуговування. Покриття столів скатертинами, їх заміна.
24. Правила отримання і підготування посуду, приборів, столової білизни до обслуговування.
25. Види попереднього сервірування столів залежно від характеру обслуговування
26. Прийоми складання серветок.
27. Методи організації роботи офіціантів.
28. Міжнародні системи організації праці офіціантів.
29. Графіки роботи офіціантів.
30. Вимоги до професійної підготовки офіціантів.
31. Професійна психологія.
32. Психологічні основи торгового діалогу.

ПЕРЕЛІК ЕКЗАМЕНАЦІЙНИХ ПИТАНЬ
з дисципліни «Організація обслуговування в
закладах ресторанного господарства»

1. Класифікація закладів ресторанного господарства:
2. Характеристика комплексу послуг закладів ресторанного господарства.
3. Характеристика типів закладів ресторанного господарства.
4. Характеристика приміщень для обслуговування споживачів.
5. Характеристика буфетів та підсобних приміщень
6. Характеристика обладнання і меблів для торгових приміщень
7. Характеристика скляного та кришталевого посуду .
8. Характеристика порцелянового та фаянсового посуду.
9. Характеристика керамічного посуду.
10. Характеристика металевого посуду та наборів.
11. Асортимент та характеристика дерев'яного посуду.
12. Характеристика посуду і наборів з полімерних матеріалів, фольги та паперу
13. Характеристика столової білизни
14. Форми складання серветок
15. Сутність та класифікація меню
16. Порядок розробки меню
17. Підготування торгових приміщень до обслуговування
18. Розміщення меблів у залі, підготування посуду і столової білизни
19. Попереднє сервірування столу
20. Правила подавання перших страв
21. Правила подавання холодних страв та закусок
22. Правила подавання других страв
23. Правила подавання солодких страв
24. Правила подавання гарячих напоїв
25. Правила підбору та подачі алкогольних напоїв до страв
26. Класифікація методів і форм обслуговування
27. Характеристика форм обслуговування офіціантами
28. Кваліфікаційна характеристика офіціанта. Зовнішній вигляд офіціанта
29. Характеристика форм самообслуговування
30. Класифікація прийомів і бенкетів
31. Порядок прийому і виконання замовлень на обслуговування бенкетів
32. Підготовка до проведення бенкету
33. Обслуговування бенкету за столом із повним обслуговуванням офіціантами
34. Обслуговування бенкету за столом із частковим обслуговуванням офіціантами
35. Обслуговування бенкету –фуршет
36. Обслуговування бенкету – коктейль

37. Обслуговування бенкету – чай
38. Обслуговування традиційних свят на честь знаменних дат
39. Особливості сервірування столу на банкеті - прийомі
40. Сутність кейтерингового обслуговування
41. Організація обслуговування учнів у загальноосвітніх школах
42. Організація обслуговування студентів у вищих навчальних закладах
43. Організація обслуговування учнів професійно-технічних училищ
44. Організація дієтичного харчування
45. Організація харчування іноземних туристів
46. Організація «шведського столу(лінії)»
47. Організація обслуговування за місцем роботи
48. Організація обслуговування пасажирів на авіатранспорті
49. Організація обслуговування пасажирів на залізничному транспорті
50. Організація обслуговування учасників з'їздів, конференцій, симпозіумів, нарад
51. Організація харчування на ринках і в торгівельних комплексах
52. Організація обслуговування пасажирів на автотранспорті

ЛІТЕРАТУРА

1. Архіпов В.В., В.А. Русавська Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства . - К. Центр учбової літератури, 2009
2. Безупречный сервис/ Кулинарный институт Америки. - М.: ЗАО «Издательский дом. Ресторанные ведомости», 2005.
3. Котова М.А. Обслуживание по протоколу.- М.: Вече, 2007.
4. Мостова Л.М., О.В. Новікова Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. - К. Ліра - К, 2010.
5. Машир, Н.П. Сучасний етикет та секрети гостинності.- К.: Кондор, 2010.
6. Патти Д.Шок, Джон Т. Боуэн, Джон М. Стефанелли . Маркетинг в ресторанном бизнесе. - М.: ЗАО «Издательский дом. Ресторанные ведомости», 2005.
7. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства: Підручник, - К.: НТЕУ, 2005.
8. Рабе Б. Искусство сервировки. - М.: АСТ - Астрель, 2001.
9. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа: Довідник офіціанта. - Львів: Афіша, 2010.
10. Сербин И.В. Профессиональная сервировка. Модные тенденции.- М.: ЗАО «Издательский дом. Ресторанные ведомости», 2004.
11. Стельмахович М.А. Деловая культура для официантов – барменов. – Ростов н/Д: Феникс, 2001.

