

Міністерство освіти і науки України

ХАРКІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧУВАННЯ ТА ТОРГІВЛІ

Кафедра готельного і ресторанного бізнесу

Практикум
з проведення занять з дисципліни
«Організація спеціальних форм обслуговування»
для студентів напряму підготовки
6.140101 «Готельно-ресторанна справа»

Харків 2010

Рекомендовано до
видання кафедрою
готельного і
ресторанного бізнесу,
протокол №13 від 17.05.2010 р.

Ухвалено науково-
методичною радою
факультету менеджменту
протокол № 10 від 10.06.2010 р

Рецензент: проф. Шалько В.І.

Зміст

Вступ.....	4
1. Методичні вказівки для проведення практичного заняття «Розробка концепції ресторану»	4
2. Методичні вказівки з проведення ділової гри «Організація проведення бізнес-ланчу».....	11
3. Методичні вказівки з проведення ділової гри «Організація проведення кави-брейк».....	14
4. Методичні вказівки з проведення ділової гри «Організація обслугову- вання споживачів за типом «шведський стіл».....	18
5. Методичні вказівки з проведення ділової гри «Організація обслугову- вання дипломатичного прийому за типом «Келих вина».....	21
Перелік рекомендованої літератури.....	27
Додаток А.....	28
Додаток Б.....	30
Додаток В.....	32
Додаток Г.....	34
Додаток Д.....	36

Вступ

Ресторанний бізнес є інтегрованою сферою підприємницької діяльності, яка спрямована на задоволення потреб споживачів в сервісних послугах.

До тенденцій розвитку підприємств індустрії гостинності відносяться:

- поглиблення спеціалізації закладів ресторанного господарства;
- створення ресторанних мереж, які працюють на основі франчайзінгу;
- впровадження в індустрію гостинності комп'ютерних технологій.
- широке використання в закладах ресторанного господарства спеціальних форм обслуговування;

Концептуальні підходи до раціональної організації спеціальних форм обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства, розробка концепції ресторану наводяться в практикумі з проведення занять.

Завдання практикуму з проведення занять з дисципліни «Організація спеціальних форм обслуговування» для студентів галузі знань 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» полягає в набутті студентами спеціальних знань та практичних навичок з моделювання систем обслуговування спеціальних заходів в закладах ресторанного господарства.

Проведення ділових ігор спрямоване на визначення шляхів підвищення рівня сервісного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. При цьому у студентів формуються якості фахівця, здатного розв'язувати виробничі питання у ринкових відносинах. Практикум розроблено відповідно до навчального плану та робочої програми з дисципліни «Організація спеціальних форм обслуговування» з напрямку знань 6.140101 «Готельно-ресторанна справа»

Методичні вказівки для проведення практичного заняття «Розробка концепції ресторану»

1. Призначення та мета практичного заняття «Розробка концепції ресторану»

Практичне заняття «Розробка концепції ресторану» призначена для студентів, які вивчають дисципліну «Організація спеціальних форм обслуговування» напрямку знань 6.140101 «Готельно-ресторанна справа». Практичне заняття закріплює та поглиблює теоретичні знання з розробки стратегічного підходу до системи господарювання в ресторанному бізнесі.

Мета практичного заняття – створення у студентів навичок з вирішення виробничої ситуації в ресторанному бізнесі.

Порядок проведення заняття

Процес виконання практичного заняття має таку послідовність:

1. Опитування студентів за темою (перелік тестів наведено в Додатку А)
2. Вивчення методики виконання практичної роботи
3. Виконання завдання
4. Оформлення роботи
5. Проведення підсумків заняття

2. Загальні положення

Розвиток ресторанного бізнесу передбачає необхідність застосування стратегічного планування. Розробляючи комплексну програму дій з виконання пріоритетних завдань для закладу ресторанного господарства, визначають його місію та концепцію. Місія є основною ціллю закладу ресторанного господарства. Виходячи із місії, формулюють інші стратегічні цілі.

Після визначення місії та цілей проводять діагностичний етап стратегічного планування.

При цьому вивчають зовнішнє середовище та зовнішні чинники - політичні, економічні, науково-технічні, соціальні, міжнародні тощо.

Велике значення має аналіз ринкових чинників, які впливають на діяльність закладу ресторанного господарства – попит, рівень конкуренції тощо.

Розробка концепції ресторану передбачає реалізацію плану створення нового підприємства. При цьому визначається сегмент ринку, на який буде працювати ресторан, контингент споживачів, асортиментна політика, рівень цін, матеріально-технічна база.

При розробці концепції ресторану важливим напрямком є вибір теми ресторану, яка передбачає задоволення потреб споживачів на продукцію, послуги. В якості теми вибирається сюжет: кінематографічний, історичний, літературний, містичний, казковий тощо. Успіх розробки концепції ресторану залежить від назви ресторану, яка реалізується в інтер'єрі, меню, картці вин, формах обслуговування.

При розробці концепції ресторану враховуються такі критерії:

- місце знаходження закладу ресторанного господарства;
- цінова політика;
- тип рекламних заходів;
- види основних капіталовкладень;
- асортиментна політика;
- форми обслуговування;
- характеристика послуг, які надаються в ресторані;
- програма збутової діяльності закладу ресторанного господарства.

Місце знаходження ресторану є ключовим моментом майбутнього бізнесу та визначає, яким бути ресторану – елітним, демократичним, міським або поза міським.

За місцем знаходження розрізняють:

- ресторани, які розміщуються в будівлі в торговельно-адміністративній зоні;
- в будівлях в зонах відпочинку або розваг;
- ресторани в житлових (поза центральних районах міста);
- в клубних приміщеннях, сезонні ресторани.

У діяльності закладів ресторанного господарства важливе значення має цінова політика. На рівень цін впливає ряд факторів внутрішнього і зовнішнього середовища (рис.2.1). Тому розробка стратегії ціноутворення і встановлення відповідно до неї оптимального рівня цін вимагає від ресторану його аналізу.

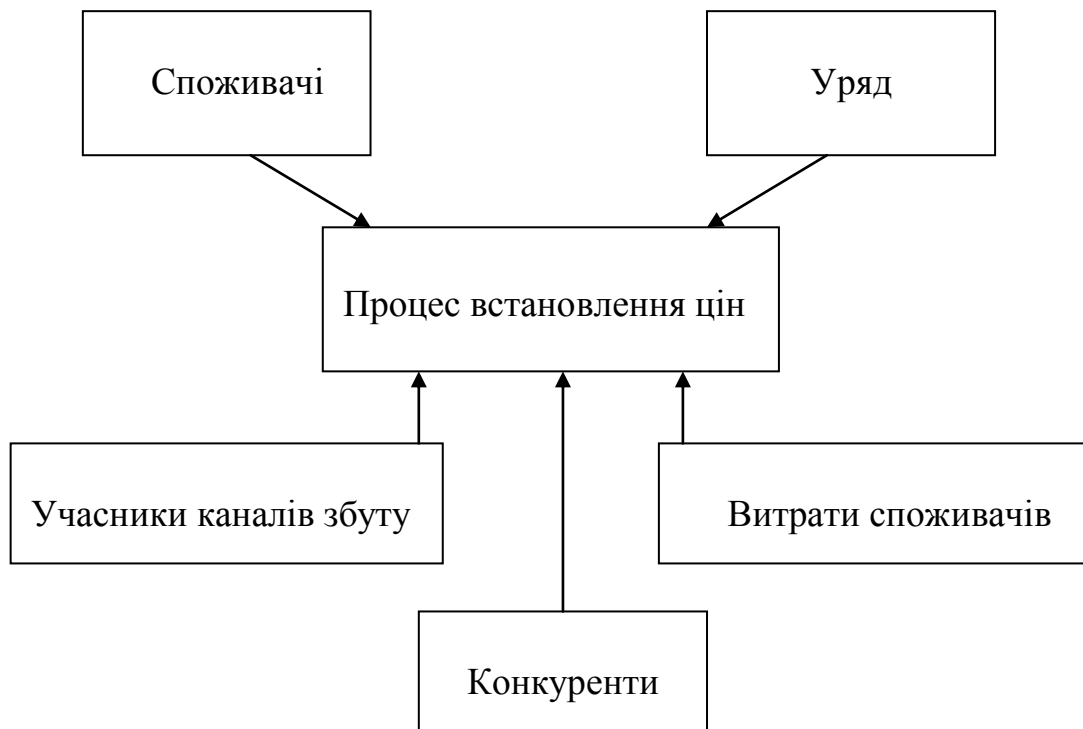


Рисунок 2.1 – Основні фактори, що впливають на цінову політику

Можуть бути використані різні способи розрахунку цін:

- розрахунок ціни за методом «Сервісні витрати + прибуток»;
- розрахунок ціни на основі аналізу безбитковості та забезпечення цільового прибутку;
- встановлення ціни на основі сприйнятої цінності продукції;
- встановлення ціни на основі рівня поточних цін, тобто головним фактором ціноутворення виступають ціни підприємств-конкурентів.

Тип рекламних засобів має важливе значення при розробці концепції ресторану. Реклама ресторану передбачає:

- оформлення екстер'єру, вивіски ресторану;
- яскраве оформлення бланків меню;
- організація святкових заходів і презентацій в ресторані;
- рекламні печатки, матеріали (проспекти, візитки, листівки);
- створення фірмового стилю інтер'єру ресторану;
- проведення клубної політики.

При оформленні інтер'єру ресторану використовуються стилі: історичний (ампір, класицизм, барокко, рококо, готичний); модерн, мінімалізм, хай-тек, етнічний (кантрі, японський, еко-стиль).

Асортиментна політика є одною з головних при розробці концепції ресторану.

За формами обслуговування в ресторані використовуються:

- повне обслуговування офіціантами;
- часткове обслуговування офіціантами.

В ресторанах надається широкий комплекс послуг:

- послуги харчування: послуги харчування ресторану;
- послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів: виготовлення кулінарної продукції за замовленнями споживачів; виготовлення страв із сировини замовника на підприємстві; послуги кухаря з виготовлення страв, кулінарних та кондитерських виробів вдома у замовника;

- послуги з організації споживання продукції та обслуговування: організація та обслуговування свят, сімейних обідів, організація харчування та обслуговування учасників конференцій, семінарів, нарад, культурно-масових заходів, в зонах відпочинку; послуги офіціанта (бармена) з обслуговування вдома у замовника; доставка кулінарної продукції та кондитерських виробів за замовленням споживачів; доставка кулінарної продукції, кондитерських виробів за замовленням та обслуговування споживачів в пасажирському транспорті, доставка кулінарної продукції, кондитерських виробів за замовленням та обслуговування в номерах готелів; бронювання місць в залі підприємства харчування; організація раціонального комплексного харчування;

- послуги з реалізації кулінарної продукції: реалізація кулінарної продукції та кондитерських виробів через магазини кулінарії; реалізація кулінарної продукції поза підприємством харчування; відпуск обідів додому; комплекція наборів кулінарної продукції туристам;

- послуги з організації дозвілля: організація музичного обслуговування, організація проведення концертів, програм вар'єте та відео програм, шоу-програм, надання журналів, більярду, боулінгу;

- інформаційно-консультативні послуги: консультації спеціалістів з виготовлення, оформлення кулінарної продукції і кондитерських виробів та сервірування столу; організація навчання кулінарної майстерності;

- інші послуги: прокат столової білизни, посуду, приборів; продаж фірмових сувенірів, квітів, упаковка страв та виробів, які були придбані на підприємстві харчування, надання споживачам телефонного зв'язку, Internet-послуг, гарантоване зберігання особистих речей, цінностей споживачів; фото послуги, виклик таксі за замовленням споживачів; паркування автомобілів споживачів на організовану стоянку біля підприємства.

При створенні закладу ресторанного господарства враховуються види капіталовкладень:

- витрати на будівництво будівлі;
- витрати на оформлення інтер'єру;
- витрати на рекламу;

- витрати на оснащення виробничих і торгівельних приміщень обладнанням, меблями, посудом, інвентарем, столовою білизною;
- витрати на закупівлю продуктів;
- укладення коштів в систему підготовки професійних кадрів;
- укладення коштів в систему безпеки послуг;
- витрати на створення розважальних програм;
- витрати на організацію збуту продукції.

В умовах ринкової економіки значення збутової діяльності суттєво зростає. Збутова діяльність є опосередкованою ланкою між виробництвом, розподілом та споживанням. Реалізація продукції закладів ресторанного господарства здійснюється в торговельних залах. Крім того може створюватись додаткова система каналів збуту продукції: літні майданчики, кіоски тощо. До цієї роботи залучається комерційний директор, маркетолог, товарознавець. Закладу ресторанного господарства потрібен спеціальний транспорт для вчасної доставки продукції до каналів їх збуту.

Зклад ресторанного господарства повинен реалізувати продукцію, яка користується попитом у споживачів Метою збутової діяльності є максимізація прибутку. Для її досягнення необхідне вирішення таких завдань:

- виробничі потужності та зали закладів ресторанного господарства повинні бути оптимально завантажені завдяки відповідному попиту споживачів;
- необхідно раціонально вибирати методи, форми обслуговування;
- слід мінімізувати сукупні витрати у господарському циклі товару, у тому числі на стадії реалізації продукції і послуг та їх споживання.

Послідовність формування програми збуту продукції наведена на рисунку 2.1.

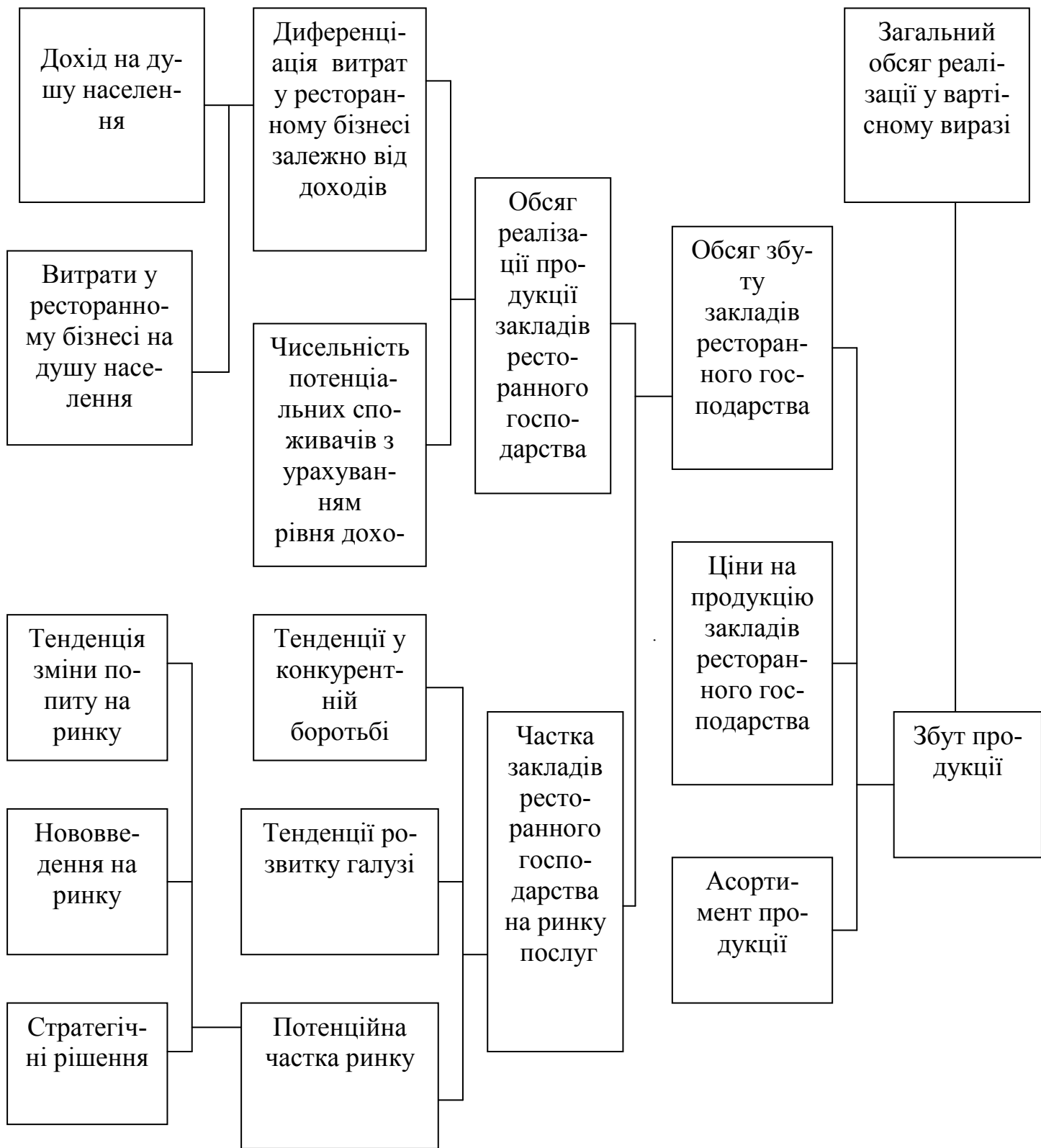


Рисунок 2.1 – Формування програми збуту продукції закладу ресторанного господарства

На основі аналізу збутової діяльності формуються висновки про структуру і рівень кваліфікації організації збуту. Зі збільшенням обсягів збутової діяльності збільшується і розмір організаційної структури збуту.

Мета збутової діяльності націлена на вирішення довгострокових завдань, що визначаються цілями стратегічної політики підприємства. Мірою використання потенціалу збутової діяльності є частка ринку. Чим вона більша, тим більші можливості має заклад ресторанного господарства для зниження цін, позиціонування на ринку, створення іміджу.

Для активізації збутової діяльності в закладах ресторанного господарства використовуються прийоми мерчандайзингу:

- естетичне оформлення страв, змішаних напоїв;
- організація шоу в процесі виготовлення страв;
- агітація в залі;
- використання переконливого продажу.

Сприяє збуту продукції і проведення промоушн-акцій: це – акція «щаслива година», організація клубів за інтересами .

3. Методика проведення заняття

Студенти виконують завдання згідно з отриманим варіантом. Варіанти завдань наведені в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Варіанти завдань

№ варіанта	Сутність завдання
1	Розробити концепцію ресторану з українською кухнею на 100 місць
2	Розробити концепцію ресторану з французькою кухнею на 150 місць
3	Розробити концепцію ресторану з італійською кухнею на 120 місць
4	Розробити концепцію ресторану з німецькою кухнею на 100 місць
5	Розробити концепцію ресторану з мексиканською кухнею на 60 місць
6	Розробити концепцію ресторану з польською кухнею на 80 місць
7	Розробити концепцію ресторану з російською кухнею на 100 місць
8	Розробити концепцію ресторану з японською кухнею на 150 місць
9	Розробити концепцію ресторану з китайською кухнею на 120 місць
10	Розробити концепцію ресторану з англійською кухнею на 150 місць

4. Підведення підсумків заняття

При підведенні підсумків заняття аналізуються здібності студентів при вирішенні ситуаційного завдання. Оцінювання знань студентів проводиться за критеріями:

- ступінь засвоєння теоретичного матеріалу;
- обізнаність з основної та додаткової літератури;
- здатність розробки концепції ресторану.

Оцінювання знань студентів проводиться за шкалою 9-16 балів

Методичні вказівки з проведення ділової гри «Організація проведення бізнес-ланчу»

1. Призначення та мета гри.

Ділова гра «Організація проведення бізнес-ланчу» призначена для студентів, які вивчають дисципліну «Організація спеціальних форм обслуговування» напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа». Гра закріплює та поглиблює теоретичні знання з організації проведення бізнес-ланчу: особливості складання меню, проведення підготовчої роботи та обслуговування споживачів.

Мета гри – створення у студентів навичок з вирішення конкретної виробничої ситуації в ресторанному бізнесі.

В ході ділової гри студенти виконують сервірування столу, дублюють функції метрдотеля та офіціантів.

2. Загальні положення

Бізнес-ланч проводиться в ресторані в інтервалі часу 12-16 годин з метою швидкого обслуговування споживачів. В меню бізнес-ланчу входить холодна закуска, суп, друга страва, гарячий напій, хлібобулочні вироби. Меню бізнес-ланчу змінюється щоденно. Вартість бізнес-ланчу визначається заздалегідь.

Типові меню бізнес-ланчу наведені далі:

Варіант 1 (вівторок)

Салат зі свіжих помідорів та огірків
Суп рибний
Печеня зі свинини в горщечку
Кава

Варіант 2 (середа)

Салат «М'ясний»
Буженина з картоплею фрі
Кава

Варіант 3 (четвер)

Салат картопляний
Окрошка
Філе з курки з сиром, картопля фрі
Кава

Варіант 4 (п'ятниця)

Салат «Грецький»
Суп харчо
Риба гріл'є, картопля запечена
Кава

Організація проведення обслуговування споживачів в ресторані при проведенні бізнес-ланчу

Складається з етапів:

- зустріч споживачів;
- прийом замовлення;
- обслуговування споживачів в закладі ресторанного господарства;
- розрахунок зі споживачами.

Зустріч споживачів у ресторані здійснює hostess або метрдотель, якщо супроводжує їх до столика, пропонує меню бізнес-ланчу зліва лівою рукою. Приймаючи замовлення, офіціант підходить до комп'ютерного касового терміналу, фіксує замовлення, яке надходить на принтери гарячого та холодного цеху, сервіс-бару.

Спочатку на стіл подають хлібобулочні вироби, потім холодні страви і закуски, супи, другі страви, гарячі напої. В кінці обслуговування здійснюється розрахунок зі споживачами та прибирання столів.

Структура процесу обслуговування бізнес-ланчу наведена на рисунку 2.1.

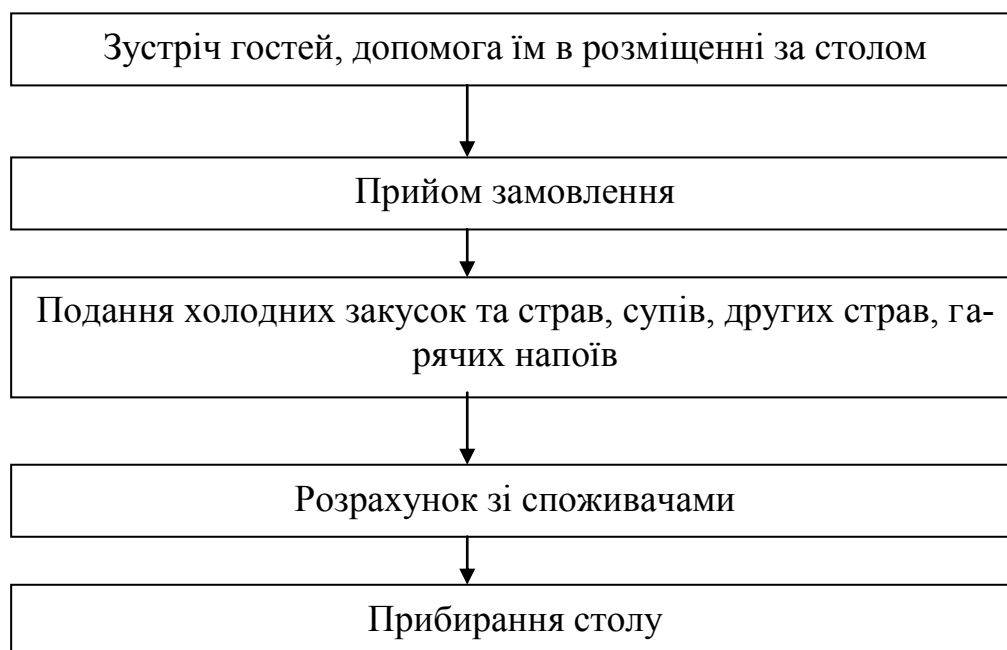


Рисунок 2.1 – Структура процесу обслуговування бізнес-ланчу

3. Порядок проведення ділової гри

Алгоритм проведення ділової гри:

- опитування студентів з теми (перелік тестів наведено в Додатку Б);
- уведення в гру;
- формування груп;
- регламентація гри та підготовка до неї;
- процес гри;
- підведення підсумків гри;

3.1. Уведення в гру

Ділова гра проводиться у процесі вивчення дисципліни «Організація спеціальних форм обслуговування». Тривалість гри – 4 години. Гра складається з 3 етапів. Спочатку студенти знайомляться зі змістом гри, вивчають методичну літературу. Формуються мікрогрупи, здійснюється розподіл обов'язків між учасниками гри. Студенти ознайомлюються з меню бізнес-ланчу.

Меню
Салат м'ясний
Борщ український
Котлети по-київськи;
Картопля фрі
Кава

3.2 Формування груп

Кожна група студентів розподіляється на мікро групи з виконання обов'язків, наведених у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Розподіл обов'язків між учасниками гри

№ мікро групи	Назва операції
1	Попереднє сервірування столу до бізнес-ланчу
2	Зустріч гостей. Прийом замовлення
3	Подання холодних страв і закусок, супів, других страв, гарячих напоїв
4	Розрахунок зі споживачами. Прибирання столу

Кожна мікро група отримує конкретне завдання. Студент метрдотель розподіляє операції процесу обслуговування між ігроками.

3.3. Організація процесу гри

Процес гри включає три етапи:

- отримання мікро групою посуду, приладдя, столової білизни;
- проведення попереднього сервірування столу;
- моделювання процесу обслуговування бізнес-ланчу.

Студенти першої групи, які здійснюють попереднє сервірування виконують операції:

- отримання посуду, приладдя, столової білизни;
- накривають стіл скатертиною;
- розміщують на столі пиріжкові тарілки;
- розміщують на столі приладдя;

- розкладають серветки;
- розміщують приладдя для спецій;
- розміщують вази з квітами.

Друга мікро група студентів виконує операції:

- зустрічають гостей, допомагають розміститись їм за столом;
- приймають замовлення.

Третя мікро група студентів виконує операції:

- здійснює подання холодної страви, супу, другої страви, гарячого напою.

Четверта мікро група студентів виконує операції:

- розрахунок зі споживачами, прибирання столу.

3.4 Підведення підсумків гри

При проведенні підсумків гри аналізується моделювання процесу обслуговування споживачів при проведенні бізнес-ланчу. Оцінювання знань студентів проводиться за критеріями:

- ступінь засвоєння теоретичного матеріалу;
- обізнаність з основної та додаткової літератури;
- закріплення навичок при обслуговуванні бізнес-ланчу;

Оцінювання знань студентів проводиться за шкалою 9-16 балів.

Методичні вказівки з проведення ділової гри “Організація проведення кави-брейк ”

1. Призначення та мета гри

Ділова гра “Організація проведення кави-брейк ” призначена для студентів, які вивчають дисципліну “Організація спеціальних форм обслуговування” напряму підготовки 6.140101 “Готельно-ресторанна справа”.

Гра закріплює та поглиблює теоретичні знання з організації проведення кейтерінгових обслуговувань.

Мета гри – створення у студентів навичок з вирішення конкретної виробничої ситуації в ресторанному бізнесі.

В ході ділової гри студенти виконують сервірування столу, дублюють функції офіціантів.

2. Загальні положення

Каву-брейк організують в ресторанах для швидкого обслуговування учасників нарад, конференцій, ділових переговорів, а також поза ресторанів (в конференц-залах, холах). Адміністрація ресторану заздалегідь повідомляється про терміни і режим обслуговування, чисельність учасників заходів. Визначається вартість замовлення і порядок розрахунку.

Меню для учасників заходів складається заздалегідь і узгоджується із замовником. При організації кави-брейк залежно від кількості відвідувачів, площі та форми приміщення ставлять один або декілька столів завдовжки 2-6 метрів. Їх накривають скатертинами, як і на бенкеті-фуршет. Прийом їжі здійснюється стоячи. Стіл попереднє сервірують. По периметру столу розміщують чашки кавові, чайні, з блюдцями та ложками. По центру столу розміщують вазу плато з тістечками та кондитерською лопаткою на пиріжковій тарілці, вази з пиріжками, блюда з канапе. Біля чашок розміщують цукорниці на пиріжкових тарілках з щипцями, лоток з лимоном та двурожковою виделкою, купки мілких десертних тарілок. Кавовник на закусочній тарілці, заварний та долівний чайники розміщують на столі за 1-2 хвилини до початку обслуговування. На підсобному столі можливо встановити самовар. Таким чином, організація проведення кави-брейк складається з трьох етапів:

- прийом замовлення;
- підготовча робота;
- обслуговування учасників заходу.

Меню кави-брейк повинне включати наступний асортимент продукції:

- гарячі напої – кава або чай;
- канапе, бутерброди, свіжі фрукти, тістечка, здобні борошняні вироби;
- мінеральну воду або сік.

Типові меню при обслуговуванні кави-брейк наведені далі.

Варіант 1.

Тістечка, здобні борошняні вироби на вибір (булочки з маком, родзинками, корицею)

Мінеральна вода або сік
Кава або чай з лимоном

Варіант 2.

Пиріжки, булочки з родзинками, маком
Свіжі сезонні фрукти
Мінеральна вода або сік
Кава з вершками або чай

Варіант 3

Канапе з кав'ярком
Пиріжки в асортименті
Свіжі сезонні фрукти
Мінеральна вода або сік
Кава або чай з лимоном

Варіант 4

Бутерброди з шинкою, ковбасою сирокопченою, з сиром
Пиріжки в асортименті
Свіжі сезонні фрукти
Мінеральна вода або сік
Кава з вершками або чай з лимоном

Варіант 5

Бутерброди з ковбасою сирокоченою, сиром

Здобне печиво

Свіжі сезонні фрукти

Мінеральна вода або сік

Кава або чай з лимоном

Стіл обслуговують 2-3 офіціанти. Один приймає замовлення і обслуговує споживачів, другий слідкує за поповненням продукції, третій збирає використаний посуд.

Структура процесу обслуговування кави-брейк наведена на рисунку 2.1.

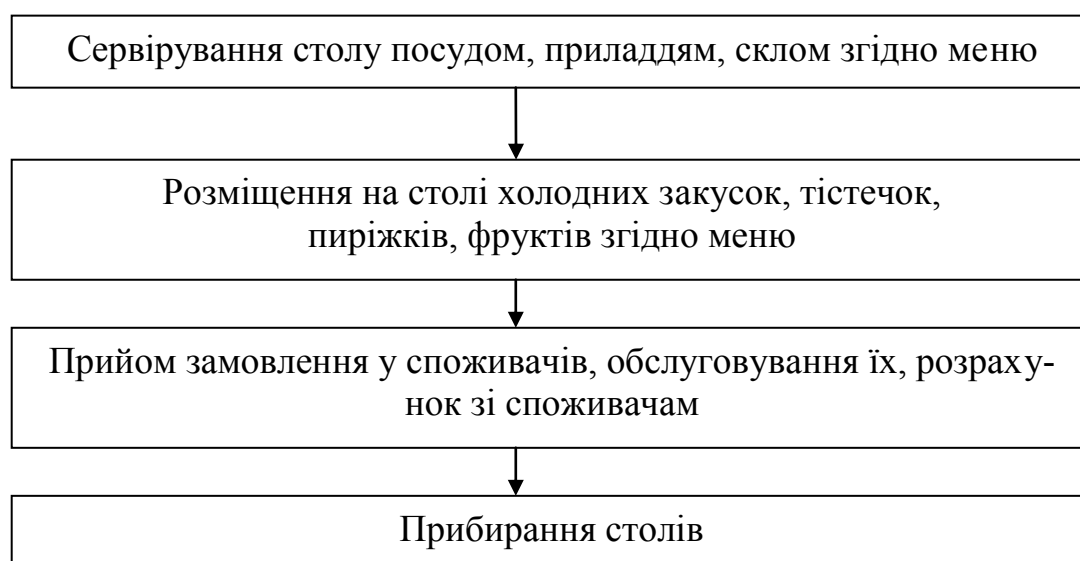


Рисунок 2.1 – Структура процесу обслуговування кави-брейк

3. Порядок проведення ділової гри

Алгоритм проведення ділової гри:

- опитування студентів з теми (перелік тестів наведено в додатку Б);
- уведення в гру;
- формування груп;
- регламентація гри та підготовка до неї;
- процес гри;
- підведення підсумків гри.

3.1 Уведення в гру

Ділова гра проводиться у процесі вивчення дисципліни «Організація спеціальних форм обслуговування». Тривалість гри 4 години.

Гра складається з трьох етапів. Спочатку студенти знайомляться зі змістом гри, вивчають методичну літературу. Формуються мікро групи, здійснюється розподіл обов'язків між учасниками гри. Студенти складають меню кави-брейк.

3.2 Формування груп

Кожна група студентів розподіляється на мікро групи з виконанням обов'язків, наведених в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Розподіл обов'язків між учасниками гри

№ мікро групи	Назва операції
1	Сервірування столу посудом, приладдям, склом згідно меню
2	Розміщення на столі холодних закусок, тістечок, пиріжків, фруктів, гарячих напоїв згідно меню
3	Прийом замовлення у споживачів, обслуговування їх, розрахунок зі споживачами.
4	Прибирання столів

Студенти кожної з мікро груп дублюють учасників обслуговування.

3.3 Організація процесу гри

Процес гри включає етапи:

- отримання мікро групою посуду, приладдя, скляного посуду, столової білизни;

- підготовка до проведення обслуговування;

- моделювання процесу обслуговування.

Студенти першої групи виконують операції:

- накривають стіл скатертиною;

- сервірують стіл посудом, приладдям, склом згідно меню;

- розміщують одноразові серветки.

Студенти другої групи виконують операції:

- розміщують на столі холодні закуски, тістечка, пиріжки, фрукти згідно меню;

Студенти третьої мікро групи виконують операції:

- зустрічають гостей;

- приймають замовлення у споживачів, імітують їх обслуговування;

- імітують здійснення розрахунку зі споживачами.

Студенти четвертої мікро групи виконують операції:

- слідкують за поповненням продукції;

- прибирають столи, посуд та приладдя, які використовуються.

3.4. Підведення підсумків гри

При підведенні підсумків гри аналізується моделювання процесу обслуговування споживачів при проведенні кави-брейк.

Оцінювання знань студентів проводиться за критеріями:

- ступінь засвоєння теоретичного матеріалу;
- обізнаність за основною та додатковою літературою;
- закріплення навичок при обслуговуванні споживачів при проведенні кави-брейк.

Оцінювання студентів проводиться за шкалою 9-16 балів.

Методичні вказівки з проведення ділової гри “Організація обслуговування споживачів за типом “шведський стіл”

1. Призначення та мета гри

Ділова гра “Організація обслуговування споживачів за типом “шведський стіл”” призначена для студентів, які вивчають дисципліну “Організація спеціальних форм обслуговування” напряму підготовки 6.140101 “Готельно-ресторанна справа”. Гра закріплює та поглиблює теоретичні знання з організації проведення обслуговування споживачів за типом “шведський стіл”.

Мета гри – створення у студентів навичок з вирішення конкретної виробничої ситуації в ресторанному бізнесі.

В ході ділової гри студенти моделюють процес обслуговування споживачів за типом “шведський стіл” дублюють функції офіціантів.

2. Загальні положення

Організація харчування за типом “шведський стіл” передбачає прискорене обслуговування споживачів, що сприяє збільшенню пропускної здатності торговельної зали, зменшенню кількості обслуговуючого персоналу. Така форма обслуговування широко застосовується у ресторанах, особливо при готелях.

Сніданок за типом “шведський стіл” триває 15-20 хвилин, обід, вечеря – 25-30 хвилин. Сніданок проводиться в інтервалі часу з 8 до 10 годин, обід – з 12 до 15 годин, вечеря з 18 до 20 годин.

Асортимент продукції, який пропонується відвідувачам, повинен бути різноманітним. На сніданок рекомендується: масло вершкове; ковбаса; шинка; сир; салати; млинці; сирники; каші; м’ясні, овочеві, молочні, ячні страви; кисломолочна продукція; соки; борошняні кондитерські вироби.

На обід в меню включають 12-16 найменувань холодних закусок, 2-3 найменування супів, 4-6 найменувань других страв, десерт, мучні кондитерські вироби, гарячі напої. На обід рекомендуються: салати із свіжих овочів, вінегрет, оселедець, риба під маринадом, масло вершкове, сир, сметана; з перших страв – бульйон з грінками та пиріжками, супи-пюре, борщ; із других страв – риба

смажена, м'ясо відварне, м'ясо смажене, котлети картопляні, капуста тушкована; на десерт – компот, кисіль, желе, гарячі напої – кава, чай.

На вечерю в меню включають 8-10 найменувань холодних закусок, 4-6 найменувань других страв, соусів, десертів, мучні кондитерські вироби, гарячі напої. На вечерю рекомендується - масло вершкове, сир, ростбіф, буженина, кисломолочна продукція, гарячі страви з риби та натурального м'яса, овочі тушковані, запіканки, страви із сиру, мучні кондитерські вироби, чай, фрукти, соки.

Підчас проведення обіду, вечері в залі може бути організована реалізація алкогольних напоїв, тютюнових виробів за розрахунок готівкою через барну стійку.

“Шведський стіл” працює за методом самообслуговування. До сніданку стіл сервірують пиріжковими тарілками, закусочними приборами, чайними ложками, фужерами, серветками, приборами для спецій, вазами з квітами.

До обіду стіл сервірують пиріжковими тарілками, закусочними та столовими приборами, фужерами, серветками, приборами для спецій, вазами з квітами.

До вечері стіл сервірують пиріжковими тарілками, закусочними та столовими приборами (без столової ложки), фужерами, серветками, приборами для спецій, вазами з квітами.

Залежно від площі торговельного залу, його конфігурації, розміщення дверей, вікон, колон, а також від кількості відвідувачів тут встановлюють один або декілька роздавальних столів завдовжки 4-5 м. для розміщення страв (згідно меню).

Роздавальні столи розставляються на відстані 1-1,5 м від стін. Біля роздавальних столів ставлять столи для тарілок і приборів. На решті площі розміщують обідні столи і стільці.

До початку обслуговування на роздавальні столи виставляють страви і закуски. Можуть бути використані секції “шведського столу”, які виготовляє фірма “Метос”. До складу їх входять холодильні секції, марміти, секції-столі, стіл для тарілок, стіл для таць, кутові секції.

Відвідувачі, перш ніж увійти до торговельного залу, оплачують вартість харчування. Для організованих груп споживачів вартість харчування може бути сплачена попередньо у безготівковому розрахунку, а відвідувачам видається талон. Біля каси має бути розміщене меню. При вході в зал відвідувач віддає чек або талон контролеру і йде до роздавального столу. Взявши тарілку і столовий набір проходить уздовж лінії виставлених страв і порціонує страву на тарілку. Від роздавальної лінії відвідувач йде до столу і споживає страву. Супи відвідувачам можуть подавати офіціанти. У цьому випадку їх ставлять у бульйонних чашках на тацях і пропонують споживачам, проходячи між столиками. Десерт відвідувачі беруть з десертного столу, для чаю і кави на столі ставлять кип'ятильники і відповідний посуд. Всі страви повинні мати трафарет з найменуванням. На кожному секторі столу має бути позначено “Холодні закуски”, “Супи”, “Солодкі страви”. Для обслуговування “шведського столу” в ресторані створюють бригади офіціантів та кухарів. Кожний робітник, який вхо-

дять до складу бригади, виконує конкретну роботу (сервірування столів, отримання та поповнення асортименту страв та закусок під час сніданку, обіду та вечері, порціонування та відпуск гарячих страв, прибирання посуду, який був використаний.

Кухарі-роздавальники постійно знаходяться біля роздавального столу в певному секторі. На прохання відвідувачів вони порціонують страви на тарілки. Багато ресторанів при готелях на курортах практикують проведення під час обслуговування за типом “шведський стіл” приготування страв безпосередньо у присутності відпочиваючих. Це приготування яєчні, млинців, риби фрі, яблук в клярі тощо.

3. Порядок проведення ділової гри

Алгоритм проведення ділової гри:

- опитування студентів з теми (перелік тестів наведено в додатку Г);
- уведення в гру;
- формування груп;
- регламентація гри та підготовка до неї;
- процес гри;
- підведення підсумків гри

3.1. Уведення в гру

Ділова гра проводиться у процесі вивчення дисципліни “Організація спеціальних форм обслуговування”. Тривалість гри 4 години. Гра складається з трьох етапів. Спочатку студенти знайомляться зі змістом гри, вивчають методичну літературу, формуються мікрогрупи, здійснюється розподіл обов’язків між учасниками гри. Студенти складають меню вечері за типом “шведський стіл”.

3.2. Формування груп

Кожна група студентів розподіляється на мікро групи з виконанням обов’язків, наведених в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 Розподіл обов’язків між учасниками гри

№ мікро групи	Назва операції
1	Проведення попереднього сервірування столів до вечері
2	Підготовка роздавальних столів
3	Моделювання процесу обслуговування споживачів за типом “шведський стіл”
4	Прибирання посуду та приладдя

3.3. Організація процесу гри

Процес гри включає етапи:

- отримання мікро групою посуду, приладдя;
- проведення попереднього сервірування столів;
- підготовка роздавальних столів;
- імітація процесу обслуговування споживачів за типом “шведський стіл”;

Студенти першої групи виконують операції:

- отримують посуд, приладдя;
- виконують попереднє сервірування столів. На столах розміщують пиріжкові тарілки, закусочне, столове приладдя (без столової ложки), фужери, серветки, прибори для спецій, вази з квітами.

Студенти другої групи виконують операції:

- розміщуються роздавальні столи;
- виставляють купками тарілки, багато порційний посуд для подавання холодних страв та закусок з приладдям для порціонування, чафіндіши для подання других страв з приладдям для порціонування, посуд для подання чаю, кави тощо.

Студенти третьої групи виконують операції:

- імітують процес обслуговування споживачів за типом “шведський стіл”;

Студенти четвертої групи виконують такі операції:

- прибирають посуд та приладдя.

3.4. Підведення підсумків гри

При підведенні підсумків гри аналізується моделювання процесу обслуговування споживачів за типом “шведський стіл”, оцінювання знань студентів проводиться за критеріями:

- ступінь засвоєння теоретичного матеріалу;
- закріплення навичок при обслуговуванні споживачів за типом “шведський стіл”;

Оцінювання знань студентів проводиться за шкалою 9-16 балів.

Методичні вказівки з проведення ділової гри “Організація обслуговування дипломатичного прийому за типом “Келих вина”

1. Призначення та мета гри

Ділова гра “Організація обслуговування дипломатичного прийому за типом “Келих вина” призначена для студентів, які вивчають дисципліну “Організація спеціальних форм обслуговування” напряму підготовки 6.140101 “Готельно-ресторанна справа”.

Гра закріплює та поглиблює теоретичні знання з організації проведення обслуговування дипломатичного прийому за типом “Келих вина”.

Мета гри – створення у студентів навичок з вирішення конкретної виробничої ситуації в ресторанному бізнесі.

В ході ділової гри студенти моделюють процес обслуговування дипломатичного прийому за типом “Келих вина”, дублюють функції офіціантів.

2. Загальні положення

Дипломатичні прийоми влаштовуються на честь іноземних делегацій, національних свят, ювілейних дат, підписання угод. Прийоми носять офіційний характер.

Запрошення на бенкети-прийоми адресуються конкретній особі. В запрошенні вказується характер прийому.

Організація дипломатичного прийому складається з прийому замовлення, підготовки до проведення та обслуговування прийому. При прийомі замовлення обговорюється дата, час проведення заходу, потреба в розміщенні в залі мікрофону, національних прапорів.

Приміщенням для організації прийому може бути торговельний зал ресторану, дипломатичне представництво, державна установа.

Прийоми поділяються на денні і вечірні. Найпочеснішими, згідно з міжнародною практикою, є “Сніданок” (Lunch) та “Обід” (Dinner).

Сніданок організовується в інтервалі часу між 12 та 15 годинами.

В меню включають холодні закуски, рибні та м'ясні страви, десерт, гарячі напої, алкогольні та безалкогольні напої. Обід проводиться в інтервалі часу 19-21 години. В меню включають холодні закуски, суп, другі страви, десерт, гарячі напої, алкогольні та безалкогольні напої. Обід триває 2-2,5 години, з них за столом – 50-60 хвилин, а потім – у вітальні.

Прийом за типом “Фуршет” проводиться в інтервалі часу від 17 до 20 годин. В меню включають широкий асортимент холодних страв та закусок, гарячі закуски, десерт, гарячі напої. Крім того, алкогольні та безалкогольні напої. Прийом проходить стоячи.

Прийом за типом “Коктейль” проводиться в інтервалі часу від 17 до 20 годин. В меню включають алкогольні напої, коктейлі, холодні закуски (канapé з кав'ярком, шинкою, ковбасою, сиром, тарталетки з салатом, паштетом); гарячі закуски (сосиски, люля-кебаб, риба в тісті), десерт (морозиво, фрукти), гарячі напої (кава, чай). Прийом проходить стоячи. Закуски та напої пропонуються гостям в обнос.

До денних прийомів, які є різновидом прийому “Коктейль”, відносяться “Келих вина” та “Келих шампанського”. Термін проведення прийомів з 12 до 13 години. Їх проводять на честь офіційної особи.

В меню прийому “Келих вина” включають:

Варіант 1.

Вино “Аліготе”

Вино “Шардоне”

Вино “Каберне”

Канapé з сьомгою, осетриною, шинкою, сиром

Фрукти

Шампанське

Кава

Варіант 2.

Вино в асортименті

Фрукти в асортименті

Десерт

Шампанське

Кава

В меню прийому “Келих шампанського” включають:

Варіант 1.

Шампанське

Соки в асортименті

Канapки

Тістечка, горішки

Варіант 2.

Шампанське

Тістечка

Фрукти

Горішки

Особливості проведення прийому “Келих вина”

Структура процесу обслуговування прийому “Келих вина” наведена на рисунку 2.1



Рисунок 2.1 – Структура процесу обслуговування прийому “Келих вина”

В процесі обслуговування офіціанти подають продукцію в обнос.

Вина кріплені, десертні в чарках і келихах, закуски пропонуються гостям офіціантами. Замість виделок гості користуються шпажками. Гостей зустрічають організатори бенкету при вході в зал. Офіціанти пропонують гостям напої, а потім – закуски. Продукцію розміщують на таці і пропонують в обнос. Шампанське подають в келихах, які розміщують на таці. Завершується бенкет поданням кави.

3. Порядок проведення ділової гри

Алгоритм проведення ділової гри:

- опитування студентів з теми (перелік наведено в додатку В);
- уведення в гру;
- формування гри та підготовка до неї;
- процес гри;
- підведення підсумків гри.

3.1 Уведення в гру

Ділова гра проводиться у процесі вивчення дисципліни “Організація спеціальних форм обслуговування”. Тривалість гри – 4 години. Гра складається з 3 етапів. Спочатку студенти знайомляться зі змістом гри, вивчають методичну літературу. Формуються мікрогрупи, здійснюється розподіл обов’язків між учасниками гри. Студенти складають меню прийому “Келих вина”.

3.2 Формування груп

Кожна група студентів розподіляється на мікро групи з виконанням обов'язків, наведених в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 Розподіл обов'язків між учасниками гри

№ мікро групи	Назва операції
1	Підготовка посуду подання для вин, розміщення її на тацях. Моделювання процесу подання вин
2	Підготовка посуду подання для холодних страв та закусок, розміщення його на тацях. Моделювання подання холодних закусок та страв.
3	Моделювання подання десерту
4	Моделювання подання шампанського
5	Моделювання подання гарячих напоїв, прибирання посуду

Студенти кожної з мікро груп дублюють учасників бенкету.

3.3 Організація процесу гри

Процес гри включає етапи:

- отримання мікро групою посуду;
- підготовка до проведення процесу обслуговування;
- імітація процесу обслуговування.

Студенти першої групи виконують операції:

- підготовлюють посуд для подання вин;
- розміщують його на тацях;
- імітують процес подання вин.

Студенти другої групи виконують операції:

- розміщують посуд подання для холодних закусок на тацях;
- імітують процес подання холодних закусок.

Студенти третьої групи виконують операції:

- розміщують посуд для подання десерту на тацях;
- імітують процес подання десерту.

Студенти четвертої групи виконують операції подання шампанського:

- підготовлюють посуд для подання шампанського;
- розміщують його на тацях;
- імітують процес подання шампанського.

Студенти п'ятої групи виконують операції подання гарячих напоїв:

- розміщують кавові чашки з блюдцями, ложками, з цукерницями, кофейниками на тацю;
- імітують процес подання кави;
- збирають посуд, який використовувався.

3.4 Підведення підсумків гри

При підведенні підсумків гри аналізується моделювання процесу обслуговування споживачів при проведенні прийому “Келих вина”.

Оцінювання знань студентів проводиться за критеріями:

- ступінь засвоєння теоретичного матеріалу;
- обізнаність за основною та додатковою літературою;
- закріплення навичок при обслуговуванні споживачів при проведенні прийому “Келих вина”.

Оцінювання знань студентів проводиться за шкалою 9-16 балів.

Перелік рекомендованої літератури

1. ДСТУ 4281: Заклади ресторанного господарства. Класифікація
2. Правила роботи закладів (підприємств громадського харчування) Наказ Міністерства економіки з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 р. № 219
3. Черевко О.І., Малюк Л.П. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. – Харків, Фавор ЛТД, 2003 – 440 с.
4. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства – К.: Центр учбової літератури, 2009 – 340 с.
5. Архіпов В.В., Організація ресторанного господарства – К.: Інкас, 2007, 280 с.
6. Бондаренко Г.А. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу – М.: Новое знание, 2008 – 365 с.
7. Кучер Л.С. и др. Ресторанный бизнес в России – М.: Консульт, 2009 – 468 с.
8. Дурович А., Анастасова Л. Маркетинговые исследования в туризме – М.: Новое знание, 2002 – 348.
9. Зигель С. Ресторанный сервис – М.: Центрполиграф, 2010 – 340 с.
10. Калашник Г.М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету – К.: Знамя, 2007, 143 с.
11. Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства – К.: Ліра, 2010, - 388 с.
12. Росситер Д.Р., Перси Л. Реклама и продвижение товаров – Санкт-Петербург, Питер, 2001 - 210 с.
13. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу – Львів, Ліра 2010 – 304 с.
14. Халворсен К. Основы кейтеринга – М.: Ресторанные ведомости, 2005 – 320 с.
15. Періодичні видання: “Готельно-ресторанний бізнес”, “Рестораторь”, “Ресторанная жизнь”, “Гурмань”
16. Інтернет ресурси
<http://www.restaurant.ru>
<http://www.restoranoff.ru>
<http://www.dom-restoranoff.ru>
<http://www.figaro.ru>

Перелік тестів до практичного заняття
“Розробка концепції ресторану”

1. Успіх розробки концепції ресторану залежить від назви ресторану, яка реалізується:
 - 1.1. в інтер'єрі ресторану, формах обслуговування;
 - 1.2. в інтер'єрі ресторану та меню;
 - 1.3. в меню, інтер'єрі, картці вин, формах обслуговування;

2. За місцем розміщення розрізняють ресторани, які розміщуються:
 - 2.1. в будівлі в торговельно-адміністративній зоні, в будівлях в зонах відпочинку, в клубних приміщеннях, сезонні ресторани;
 - 2.2. в будівлях в зонах відпочинку, сезонні ресторани;
 - 2.3. в будівлі в торговельно-адміністративній зоні, в клубних приміщеннях;

3. Реклама ресторану передбачає:
 - 3.1. оформлення екстер'єру, інтер'єру, ресторану;
 - 3.2. оформлення екстер'єру та інтер'єру, виготовлення печатної реклами, організація презентацій, красочне оформлення бланків меню, картки вин;
 - 3.3. виготовлення печатної реклами, організація презентацій;

4. Метою збутової діяльності є:
 - 4.1. максимізація прибутку;
 - 4.2. розширення зв'язків з постачальниками;
 - 4.3. зміна попиту на продукцію закладу ресторанного господарства;

5. Концепція управління збутовою діяльністю включає структурні елементи:
 - 5.1. місія підприємства, методи і форми обслуговування;
 - 5.2. місія підприємства, стратегія збутової діяльності, методи і форми обслуговування;
 - 5.3. стратегія збутової діяльності, місія підприємства;

6. Для активізації збутової діяльності використовуються прийоми мерчандайзингу:
 - 6.1. естетичне оформлення страв, організація шоу в процесі виготовлення страв, агітація в залі, використання переконливого продажу;
 - 6.2. естетичне оформлення страв, використання переконливого продажу;
 - 6.3. організація шоу в процесі виготовлення страв, агітація в залі;

7. До послуг з організації дозвілля відносяться:

7.1. організація музичного обслуговування, проведення концертів, шоу-програм, надання більярду, боулінгу;

7.2. проведення концертів, шоу-програм;

7.3. організація музичного обслуговування, надання більярду, боулінгу

8. До послуг з реалізації кулінарної продукції відносяться:

8.1. реалізація кулінарної продукції поза підприємства харчування, відпуск обідів додому;

8.2. реалізація кулінарної продукції через магазини кулінарії, поза підприємства харчування, відпуск обідів додому, комплектація наборів кулінарної продукції туристам;

8.3. реалізація кулінарної продукції через магазини кулінарії, комплектація наборів кулінарної продукції туристам.

9. При оформленні інтер'єру ресторану використовуються стилі:

9.1. історичний, модерн, мінімалізм, хай-тек, етнічний;

9.2. історичний, хай-тек;

9.3. модерн, мінімалізм, етнічний;

10. До інформаційно-консультативних послуг відносяться:

10.1. консультації спеціалістів з виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів та сервірування столу;

10.2. організація кулінарної майстерності, консультації спеціалістів з сервірування столу;

10.3. консультації спеціалістів з виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів та сервіруванню столу, організація навчання кулінарної майстерності.

Перелік тестів до ділової гри “Організація проведення бізнес-ланчу”

1. В меню бізнес-ланчу включають:
 - 1.1. холодну закуску, суп, другу страву, гарячий напій;
 - 1.2. суп, другу страву;
 - 1.3. суп, другу страву, десерт;
2. Бізнес-ланч проводиться в ресторані в інтервалі часу:
 - 2.1. 8-10 годин;
 - 2.2. 12-16 годин;
 - 2.3. 16-17 годин;
3. Організація проведення споживачів в ресторані при проведенні бізнес-ланчу складається з етапів:
 - 3.1. зустріч споживачів, прийом замовлення, обслуговування споживачів, розрахунок з споживачами;
 - 3.2. прийом замовлення, обслуговування споживачів;
 - 3.3. обслуговування споживачів, розрахунок зі споживачами;
4. Салати подають в ресторанах:
 - 4.1. на пиріжковій тарілці;
 - 4.2. в салатниках;
 - 4.3. на мілкій столовій тарілці;
5. Борщ український подають в ресторані:
 - 5.1 в глибоких столових тарілках;
 - 5.2 в глибоких десертних тарілках;
 - 5.3 в керамічному горщечку;
6. Котлети по-київськи подають в ресторанах наступними способами:
 - 6.1 за допомогою приставного столу;
 - 6.2 в обнос;
 - 6.3 в стол;
7. Каву подають в ресторані:
 - 7.1 в чайних чашках;
 - 7.2 в кавових чашках;
 - 7.3 в конічних склянках;
8. Попереднє сервірування столу до бізнес-ланчу включає:
 - 8.1 пиріжкову тарілку, столове приладдя, серветку, прибори для спецій;
 - 8.2 закусочну тарілку, закусочне, столове приладдя, серветку;
 - 8.3 столове приладдя, серветку

9. Окрошку подають в ресторані:
9.1 в глибокій десертній тарілці;
9.2 в керамічному горщику;
9.3 в глибокій столовій тарілці, яка розміщується на мілкій столовій тарілці;

10. Рибу грил'є подають в ресторані:
10.1 на мельхіоровому блюді;
10.2 на пиріжковій тарілці;
10.3 на закусочній тарілці;

11. Желе, муси подають в ресторані:
11.1 у скляних креманках;
11.2 у металевих креманках;
11.3 ваза "плато";

12. Кава на молоці подається в ресторані:
12.1 в чайних чашках;
12.2 в кавових чашках;
12.3 склянках;

13. Млинці з варенням подають у:
13.1 мілкій столовій тарілці;
13.2 мілкій десертній тарілці;
13.3 закусочній тарілці;

14. Супи креми подають у ресторані:
14.1 в бульйонних чашках;
14.2 в глибокій столовій тарілці;
14.3 в суповій мисці;

Перелік тестів до ділової гри
“Організація проведення кави-брейк”

1. Кава-брейк проводиться в ресторанах з метою:
 - 1.1 швидкого обслуговування учасників нарад, конференцій;
 - 1.2 обслуговування споживачів в місцях відпочинку;
 - 1.3 обслуговування споживачів на транспорті

2. В меню кави-брейк включають:
 - 2.1 каву, бутерброди, мінеральну воду;
 - 2.2 каву, тістечка;
 - 2.3 каву, чай, канапе, тістечка, фрукти,
 - 2.4 мінеральну воду або сік, каву;

3. Кількість офіціантів при обслуговуванні 1 столу при проведенні кави-брейк складає:
 - 3.1 1-2 офіціанта
 - 3.2 2-3 офіціанта
 - 3.3 3-4 офіціанта

4. Прийом їжі при проведенні кави-брейк здійснюється:
 - 4.1 стоячи;
 - 4.2 сидячи за столом;

5. При проведенні кави-брейк на столі розміщують посуд:
 - 5.1. чашки кавові, цукорниці, вазу плато з тістечками;
 - 5.2. чашки кавові з блюдцями та ложками, блюда з канапе, цукорниці;
 - 5.3. чашки кавові, чайні з блюдцями та ложками, вазу плато з тістечками, блюда з канапе, цукорниці, лоток з лимоном, купки десертних тарілок;

6. Лимон подається при проведенні кави-брейк:
 - 6.1. на лотку з двурожковою виделкою;
 - 6.2. на пиріжковій тарілці;
 - 6.3. на мілкій столовій тарілці;

7. Тістечка подають:
 - 7.1. на закусочній тарілці;
 - 7.2. на вазі плато з кондитерською лопаткою на пиріжковій тарілці;
 - 7.3. на мілкій десертній тарілці;

8. Канапе подають:
 - 8.1. на порцеляновому блюді;
 - 8.2. на мельхіоровому блюді.

9. Цукор подається:

9.1. в цукорницях;

9.2. в цукорницях на пиріжкових тарілках з щипцями

10. Свіжі фрукти подають:

10.1. в фруктових вазах;

10.2. на мілких столових тарілках;

10.3. в глибоких десертних тарілках.

Перелік тестів до ділової гри “Організація обслуговування споживачів за типом “шведський стіл”

1. Сніданок за типом “шведський стіл” триває:
 - 1.1. 5-10 хвилин;
 - 1.2. 15-20 хвилин;
 - 1.3. 30-45 хвилин;

2. Обід за типом “шведський стіл” триває:
 - 2.1. 25-30 хвилин;
 - 2.2. 30-45 хвилин;
 - 2.3. 60-80 хвилин;

3. Асортимент продукції, який пропонується відвідувачам, повинен бути:
 - 3.1. вузьким;
 - 3.2. різноманітним;

4. При використанні методи обслуговування “шведський стіл” прийом їжі здійснюється:
 - 4.1. сидячі за столом;
 - 4.2. стоячи;

5. До сніданку за типом “шведський стіл” стіл сервірують:
 - 5.1. піріжковими тарілками, закусочними приборами, чайними ложками, фужерами, серветками, приборами для спецій;
 - 5.2. закусочними приборами, фужерами, серветками;
 - 5.3. піріжковими тарілками, чайними ложками, серветками, приборами для спецій;

6. До обіду за типом “шведський стіл” стіл сервірують:
 - 6.1. столовими приборами, фужерами, серветками;
 - 6.2. піріжковими тарілками, закусочними та столовими приборами, фужерами, серветками, приборами для спецій;
 - 6.3. піріжковими тарілками, фужерами, серветками, приборами для спецій;

7. Оплата за обслуговування за типом “шведський стіл” здійснюється:
 - 7.1. до початку обслуговування;
 - 7.2. після обслуговування;
 - 7.3. під час обслуговування;

8. В меню вечері за типом “шведський стіл” включають страви:
- 8.1. масло вершкове, сир, кисломолочна продукція, гарячі страви з риби та м’яса, запіканки, мучні кондитерські вироби, чай, фрукти, соки;
 - 8.2. гарячі страви з риби та мяса, мучні кондитерські вироби, чай;
 - 8.3. масло вершкове, сир, кисломолочна продукція, чай, фрукти, соки

Перелік тестів до ділової гри
“Організація обслуговування дипломатичного прийому за типом “Келих вина”

1. Дипломатичні прийоми влаштовуються:
 - 1.1. на честь іноземних делегацій, національних свят, підписання угод;
 - 1.2. на честь обслуговування учасників конференцій, симпозіумів, нарад;
 - 1.3. на честь сімейного свята, дня народження;
2. Прийом за типом “сніданок” організується в інтервалі часу:
 - 2.1. 10-11 годин;
 - 2.2. 12-15 годин;
 - 2.3. 15-16 годин;ї
3. Прийом за типом “обід” організується в інтервалі часу:
 - 3.1. 17-18 годин;
 - 3.2. 18-19 годин;
 - 3.3. 19-21 годин;
4. Прийом за типом “Фуршет” організується в інтервалі часу:
 - 4.1. 16-17 годин;
 - 4.2. 17-20 годин;
 - 4.3. 20-21 годин;
5. Прийом за типом “Коктейль” організується в інтервалі часу:
 - 5.1. 17-20 годин;
 - 5.2. 20-21 годин;
 - 5.3. 21-22 годин;
6. Прийоми “Келих вина”, “Келих шампанського” проводяться:
 - 6.1. сидячи за столом;
 - 6.2. стоячі
7. Термін проведення прийому “Келих вина”:
 - 7.1. з 12 до 13 годин;
 - 7.2. з 13 до 14 годин;
 - 7.3. з 14 до 15 годин;
8. В меню прийому “Келих шампанського” включають:
 - 8.1. шампанське, тістечка, фрукти, горішки;
 - 8.2. шампанське, холодні страви, другі страви;
 - 8.3. шампанське, другі страви, чай;

9. В меню прийому “Келих вина” включають:

9.1. вино, другі страви, десерт, кава;

9.2. вино, канапе з гастрономічною продукцією, фрукти;

9.3. вино, десерт, кава, чай;

10. Обслуговування прийому “Келих вина” починається з подання:

10.1. вина;

10.2. холодних закусок;

10.3. десерту;

11. Дипломатичні прийоми мають:

11.1. офіційний характер;

11.2. неофіційний характер.

Навчальне видання

Укладач: Полстяна Надія Володимирівна

Практикум

з проведення лабораторних занять з дисципліни «Організація спеціальних форм обслуговування»

для студентів напряму підготовки
6.140101 “Готельно-ресторанна справа”

Підп. до друку _____. Формат 60x84`/І6 Папір офс. Друк. офс.
Обл.-вид. арк _____. Умов.-друк. арк. _____ Умов. фарб.- відб _____
Тираж 100 прим. Зам. _____

Харківський державний університет харчування та торгівлі
61051, Харків-51, вул. Клочківська 333.

ДОД ХДУХТ Харків-51, вул. Клочківська 333.