

ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ»

Пояснювальна записка

Основною *метою* рішення індивідуального завдання з дисципліни "Організація обслуговування" є систематизація і поглиблення теоретичних знань, які студенти отримали під час лекційних та практичних занять; формування практичних умінь та навичок відповідно до освітньо-кваліфікаційного рівня молодшого бакалавра, адміністратора (господаря) залу.

Індивідуальні завдання відносяться до активних методів навчання. Під час оцінювання роботи студентів викладач повинен враховувати глибину теоретичних знань, дієздатність студента у нестандартній ситуації, креативний підхід у вирішенні складних виробничих процесів та завдань. Виконання індивідуальних завдань дає змогу наблизити навчання до виробничих умов, у яких опиняються майбутні фахівці.

У процесі розв'язання завдань студенти повинні вміти:

- користуватися нормативно-технологічною документацією;
- застосовувати різні методи сервісної політики залежно від контингенту споживачів, що обслуговується, класу та матеріальної бази закладу ресторанного господарства;
- надавати певні види послуг із високою якістю обслуговування;
- обслуговувати споживачів у закладах ресторанного господарства.

Оцінювання виконаної роботи перевіряється викладачем та виставляються бали відповідно до кредитно-модульного системи.

I рівень складності – передбачає вирішення ситуаційного завдання;

II рівень складності – необхідно виконати творче завдання(створити презентацію).

Завдання, студент отримує за порядковим номером у списку академічної групи.

І рівень складності

Необхідно вирішити ситуаційне завдання

Тема . Організація обслуговування бенкетів і прийомів.

Ситуаційне завдання 1. Ви працюєте господарем залу ресторану вищого класу. До вас надійшло замовлення на обслуговування бенкету, кількість персон – 36.

Необхідно розрахувати кількість бенкетних столів, скатертин, столових приборів. Чисельність офіціантів для проведення банкету за столом із повним обслуговуванням офіціантами.

Ситуаційне завдання 2. Ви працюєте господарем залу ресторану класу «люкс». Надійшло замовлення на обслуговування бенкету за столом в кількості 80 чоловік.

Необхідно розрахувати численний і кваліфікаційний склад офіціантів для обслуговування бенкету з частковим обслуговуванням. Запропонувати способи подавання страв і порядок обслуговування. Запропонувати схему сервірування столу на один фрагмент. Скласти меню бенкету з картою вин.

Ситуаційне завдання 3. Ви працюєте адміністратором ресторану української кухні «Батьківська хата». Надійшло замовлення на проведення бенкету на 50 осіб.

Необхідно визначити чисельний і кваліфікаційний склад бригади офіціантів для обслуговування бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Запропонувати варіанти меню і напоїв, схему розміщення столів і гостей, способи і порядок обслуговування. Розрахувати кількість посуду, наборів, столової білизни .

Ситуаційне завдання 4. Схематично зобразити сервування столу на бенкеті 8 чоловік за столом з повним обслуговуванням офіціантами (обід) з розрахунку на 1 особу якщо в меню замовлені наступні страви:

- рибне асорті;
- м'ясна тарілка;
- салат-коктейль із морепродуктів;
- волонини з ікрою;
- каре ягня з гарніром;
- суфле вершкове з суничним соусом;
- кава по-східному.

Підібрати напої до страв згідно замовлення, посуд для подавання страв його кількість, столову білизну.

Ситуаційне завдання 5. Ви працюєте господарем залу ресторану вищого класу. Надійшло замовлення на проведення бенкету-фуршету на 150 осіб.

Необхідно прийняти замовлення укласти договір-замовлення на проведення

бенкет-фуршету та визначити порядок розрахунку. Розрахувати кількість столів, столової білизни, посуду, наборів, кількість офіціантів. Провести інструктаж з офіціантами з питань організації бенкет фуршету.

Ситуаційне завдання 6. Ви працюєте адміністратором ресторану класу «люкс». Надійшло замовлення на обслуговування бенкет-фуршет-десерту в кількості 60 осіб.

Необхідно прийняти замовлення, укласти договір-замовлення, визначити порядок розрахунку. Скласти меню, підібрати посуд для подавання виробів, десертів, напоїв. Провести інструктаж з офіціантами.

Ситуаційне завдання 7. Ви працюєте господарем залу концептуального ресторану. Надійшло замовлення на обслуговування бенкету коктейль-паті на 40 осіб – східна вечірка.

Необхідно прийняти замовлення, укласти договір-замовлення, визначити порядок розрахунку. Скласти меню для проведення банкету коктейль-паті. Провести інструктаж з офіціантами.

Ситуаційне завдання 8. Ви працюєте адміністратором дитячого кафе «Чебурашка». Надійшло замовлення на проведення дитячого бенкету з нагоди Дня народження 5 років у кількості - 12 дітей.

Необхідно прийняти замовлення. Скласти меню дитячого бенкету. Запропонувати безалкогольні коктейлі і напої. Підібрати посуд, столові набори, білизну для подавання страв згідно замовлення. Запропонувати розважальну програму для дітей.

Ситуаційне завдання 9. Ви працюєте господарем залу ресторану при готелі. До вас завітала група туристів в кількості 45 осіб із Тайланду.

Необхідно організувати в залі ресторану бенкет-прийом за типом «шведського стола» делегацію туристів із Тайланду.

Скласти меню бенкет-прийому. Підібрати посуд, інвентар, обладнання для «шведського стола». Сформувані кваліфікаційний склад персоналу для обслуговування бенкет-прийому.

Завдання 10. Засервувати бенкетний стіл на 36 персон з повним обслуговуванням офіціантами (на один фрагмент) згідно з таким замовленням:

Холодні страви і закуски:

- ікра осетрова у волованах – 26 порцій;
- асорті рибне – 18 порцій;
- асорті м'ясне – 20 порцій;
- овочі натуральні – 36 порцій;
- салат коктейль закусочний – 36 порцій. Гарячі закуски:
- гриби запечені в сметані – 36 порцій. Другі гарячі страви:

- риба в млинчиках – 28 порцій;
- риба-фрі з зеленим маслом – 18 порцій;
- печеня по-домашньому – 30 порцій. Солодкі страви:
- суфле шоколадне – 16 порцій;
- мус суничний – 10 порцій;
- самбук абрикосовий – 18 порцій;
- крем горіховий – 18 порцій; Напої:
- сік виноградний – 20 порцій;
- напій із журавлини – 18 порцій;
- чай з лимоном – 14 порцій;
- кава чорна – 22 порції;

Кондитерські та хлібобулочні вироби:

- хліб український – 3 шт;
- хліб пшеничний – 2 шт;
- торт «Наполеон» - 36 порцій; Напої:
- вода мінеральна – 6 пляшок;
- вино «Рислінг» - 2 пляшки;
- горілка «Гетьман» - 2 пляшки;
- шампанське брют – 2 пляшки.

Підібрати посуд для подавання страв і напоїв. Відпрацювати техніку обслуговування гостей.

Ситуаційне завдання 11. Ви працюєте господарем залу репатійного ресторану. Вам надійшло замовлення на організацію бенкет-коктейлю для молоді в кількості 18 осіб.

Необхідно прийняти замовлення, укласти договір-замовлення. Запропонувати асортимент холодних закусок, десертів, напоїв, коктейлів для бенкет-коктейлю. Організувати обслуговування бенкет-коктейль для молоді.

Ситуаційне завдання 12. Ви працюєте адміністратором ресторану класу «люкс». Вам надійшло замовлення на організацію бенкет-чаю для ділових жінок в кількості 12 осіб в вихідний день.

Необхідно організувати обслуговування Жур-фіксу для жінок. Запропонувати асортимент десертів кондитерських виробів. Здійснити процес обслуговування з чайною церемонією.

Ситуаційне завдання 13. Ви працюєте господарем залу ресторану вищого класу. Вам надійшло замовлення на проведення бенкету до Дня перемоги для ветеранів на 25 осіб.

Необхідно прийняти замовлення, оформити договір-замовлення на проведення бенкету та порядок розрахунку. Скласти меню. Підібрати посуд, столові

набори, білизну. Здійснити обслуговування бенкету. Запропонувати форми обслуговування.

Завдання 14. Вам, як адміністратору ресторану «Околиця», необхідно укласти замовлення на обслуговування новорічного бенкету на 80 осіб.

Скласти меню. Карту напоїв для обслуговування бенкету.

Завдання 15. Вам, як адміністратору залу кав'ярні, необхідно скласти меню для проведення бенкету-кави на 15 осіб.

Завдання 16. У ресторані «Місто» замовлено весільний бенкет на 35 осіб. Необхідно скласти меню, підібрати посуд для подавання м'ясних, рибних, овочевих страв та десертів. Порекомендувати напої, згідно запропонованого меню.

Ситуаційне завдання 17. Ви працюєте сервіс-менеджером кейтерінгової компанії та отримали замовлення корпоративної вечірки – бенкету-барбекю на природі на 40 осіб.

Необхідно розробити програму проведення бенкету-барбекю з частковим обслуговуванням офіціантами. Скласти меню бенкету, карту напоїв. Підібрати персонал для обслуговування.

Ситуаційне завдання 18. Ви працюєте господарем залу ресторану класу «люкс». Отримано замовлення на обслуговування весільного бенкету в кількості 170 осіб.

Необхідно скласти меню. Провести інструктаж з офіціантами. Підібрати посуд для подавання страв, напоїв.

Ситуаційне завдання 19. Ви працюєте адміністратором ресторану при готелі. Група туристів відмовилась від обслуговування в залі ресторану, а замовила бенкет на 6 осіб в номері готелю. Які будуть Ваші дії?

Ситуаційне завдання 20. Ви працюєте господарем залу ресторану класу «люкс». Надійшло замовлення на організацію бенкету-прийому офіційної делегації на 10 осіб за протоколом з повним обслуговуванням офіціантами.

Необхідно прийняти замовлення та здійснити процес обслуговування бенкет-прийому за протоколом.

Ситуаційне завдання 21. Ви працюєте адміністратором кейтерінгової компанії.

Надійшло замовлення на організацію обслуговування бенкету-фуршету в офісі на 30 осіб з нагоди річниці компанії.

Необхідно заключити контракт на постачання (доставлення в офіс). Скласти меню бенкет-фуршету, підібрати столовий посуд, набори, столову білизну.

Ситуаційне завдання 22. Ви працюєте адміністратором кейтерінгового відділу в ресторані.

Надійшло замовлення на організацію обслуговування та проведення соціального кейтерінгу для малозабезпеченого населення. Необхідно запропонувати

заходи по організації соціального кейтерінгу. Скласти меню комплексного обіду.

Запропонувати харчові набори для малозабезпеченого населення.

Ситуаційне завдання 23. Ви працюєте менеджером кейтерінгової компанії.

Надійшло замовлення на організацію VIP-кейтерінгу з нагоди закінчення бізнес тренінгу гала-вечері.

Необхідно порекомендувати місце проведення гала-вечері. Розробити сценарій проведення заходу. Запропонувати асортимент страв, напоїв, виробів.

Ситуаційне завдання 24. Ви працюєте адміністратором кейтерінгової компанії.

Надійшло замовлення на організацію та проведення повно сервісного кейтерінгового обслуговування учасників в пресс-конференції в кількості 120 осіб за формою обслуговування «шведський стіл» в пресс-центрі проведення конференції.

Необхідно укласти договір-замовлення. Скласти меню страв, виробів, напоїв для шведського столу. Організувати доставлення продукції на місце призначення. Підібрати персонал для обслуговування.

Ситуаційне завдання 25. Ви працюєте адміністратором кейтерінгової компанії.

Надійшло замовлення на організацію проведення випускного вечора на відкритому повітрі – пікнік-барбекю на 170 осіб.

Необхідно укласти договір-замоалення. Розробити сценарій проведення випускного вечора. Скласти меню. Підібрати транспорт для перевезення гостей. Організувати пікнік-барбекю.

Ситуаційне завдання 26. Ви працюєте адміністратором кейтерінгової компанії.

До вас звернулися з проханням організувати кейтерінг напоїв і коктейлів (виїзний бар) на бізнес тренінгу сомельє.

Необхідно укласти договір-замовлення. Скласти карту напоїв. Запропонувати закуски та страви до напоїв. Організувати доставку на місце призначення виїзного бару.

Ситуаційне завдання 27. Ви працюєте адміністратором кейтерінгової компанії.

Надійшло замовлення на приготування та доставляння в офіс корпоративних обідів на 70 осіб.

Необхідно укласти договір-замовлення на обслуговування, запропонувати форму розрахунку. Скласти меню корпоративного обіду для працівників офісу.

Ситуаційне завдання 28. Ви працюєте менеджером служби виїзного обслуговування ресторану вищого класу.

Надійшло замовлення на організацію повно сервісного кейтерінгового обслуговування – весілля на 80 осіб – бенкет з повним обслуговуванням.

Необхідно укласти договір-замовлення. Розробити сценарій свята. Скласти меню бенкету.

Ситуаційне завдання 29. Ви працюєте менеджером кейтерінгової компанії.

Надійшло замовлення на обслуговування виїзного прийому-коктейлю на 150 осіб з нагоди відкриття палацу студентів.

Необхідно розробити заходи з організації заходу. Скласти карту напоїв, підібрати закуски, кулінарні вироби. Підібрати персонал для обслуговування, провести інструктаж з офіціантами.

Ситуаційне завдання 30. Ви працюєте менеджером кейтерінгової компанії.

Надійшло замовлення організувати каву-брейк під час перерви на науковій конференції.

Необхідно запропонувати асортимент страв, виробів, напоїв. Підібрати персонал для обслуговування кави-брейк. Провести з ними інструктаж.

Ситуаційне завдання 31. Ви працюєте менеджером служби виїзного обслуговування ресторану класу «люкс».

Надійшло замовлення на організацію пікніку на природі – уїк-енд з друзями на 36 осіб.

Необхідно скласти меню на організацію пікніку-барбекю. Підібрати напої до запропонованих страв. Запропонувати додаткові кейтерінгові послуги.

Ситуаційне завдання 32. Ви працюєте менеджером кейтерінгової компанії.

Надійшло замовлення на обслуговування фуршету на 300 осіб при проведенні ділової зустрічі.

Необхідно підібрати столову білизну, набори, посуд, скло для проведення фуршету. Запропонувати асортимент страв, напоїв. Розрахувати кількість офіціантів для обслуговування фуршету.

Ситуаційне завдання 33. Ви працюєте адміністратором служби виїзного обслуговування ресторану французької кухні.

Надійшло замовлення на організацію та проведення кулінарного тим-білдінгу з французьким кухарем з нагоди тренінгу асоціації кулінарів України з проведенням коктейль-фуршету.

Необхідно запропонувати заходи по організації тимбілдінгу. Запропонувати страву французької кухні для проведення майстер-класу по приготуванню в команді.

Скласти коктейльну карту та запропонувати страви та вироби під час проведення тимбілдінгу.

Ситуаційне завдання 34. Ви працюєте менеджером кейтерінгової компанії.

Надійшло замовлення на надання послуг харчування (комплексні обіди) для працівників фірми в кількості 60 осіб.

Необхідно укласти договір надання послуг харчування між кейтерінговою

компанією і фірмою.

Скласти меню комплексних обідів на тиждень. Підібрати посуд для транспортування та реалізації продукції.

Ситуаційне завдання 35. Ви працюєте менеджером кейтерінгової компанії.

Надійшло замовлення на організацію міні-ланчу для працівників бізнес офісу на 30 осіб.

Необхідно укласти договір надання послуг харчування. Скласти меню міні-ланчів на тиждень. Підібрати посуд для транспортування та реалізації продукції.

Завдання 36. Скласти меню виїзного обслуговування «Барбекю на природі» на 10 осіб. Запропонувати додаткові кетеріногові послуги.

Завдання 37. Підібрати необхідну кількість персоналу для підготовки та проведення кулінарного тимблдингу (кількість учасників 20 осіб).

Завдання 38. Підібрати необхідну кількість персоналу для підготовки та проведення виїзного кейтерінгового обслуговування пікнік-барбекю на природі з виїзним баром на 130 осіб.

Завдання 39. Указати необхідну кількість обладнання, меблів, посуду, для підготовки до бенкету з повним обслуговуванням на 50 персон.

Завдання 40. При кейтерінговому обслуговуванні барбекю на природі офіціант подав юшку із риби, яка була виловлена відпочиваючими, з лимоном і сметаною. Відпочиваючі висловили незадоволення, щодо порушення правил подавання страви. Як вирішити дану ситуацію? Якими повинні бути дії офіціанта?

Методичні рекомендації

Вирішуючи ситуаційні завдання необхідно знати, що для проведення бенкету встановлюють бенкетні столи. На одного гостя варто передбачити 70- 80 см довжини столу в окремих випадках – до 100см. Бенкетний стіл складають із прямокутних обідніх або спеціалізованих бенкетних столів шириною 1,2 - 1,5м, довжиною 2-3м.

При проведенні бенкету за столом із повним обслуговуванням офіціантами застосовують повне сервірування столу. Кількість скляного посуду залежить від асортименту напоїв і може сягати до шести найменувань.

Кількість посуду індивідуального користування відповідає кількості гостей із визначеним запасом на можливу заміну. Столову білизну беруть з деяким запасом (10%). Три офіціанти можуть обслуговувати 12-16 гостей.

Для організації бенкету розробляється детальний план обслуговування. Очолює бригаду офіціантів метрдотель. Він формує бригаду, розподіляє обов'язки. При обслуговуванні офіційних прийомів в парі з офіціантом, який подає страви, працює другий офіціант, який подає напої для 6-8 гостей.

Для організації бенкет-фуршету використовують столи висотою 0,9-1,1м,

шириною 1,2-1,5м, довжиною не більше ніж 1м. При визначенні загальної довжини столів керуються нормативом: 1-1,5м на 6-8 гостей.

Для сервування столу використовують столовий посуд і прибори загальна кількість яких залежить від чисельності гостей та нормативу на одного гостя, а саме:

- тарілки закусочні – 1,5-2;
- тарілки пиріжкові – 0,5-0,75;
- ножі закусочні – 0,5;
- ножі десертні – 0,25;
- виделки закусочні – 0,75 – 1;
- виделки десертні – 0,5-0,75;
- фужери – 0,75-1;
- склянки для соків – 0,25-0,5;
- чарки – 2,0-2,5.

Сервування фуршетних столів починають із розставляння скляного посуду.

Бенкет-чай організують у затишних невеликих закладах, у яких встановлюють круглі і овальні столи.

Столи накривають скатертинами і серветками ніжних кольорів і відтінків.

Стіл може бути засервований мадерними, коньячними або лікерними чарками у випадку ювілею келихами для шампанського, за склом кладуть фруктові набори, тарілки для фруктів ставлять на стіл стопками по 1-6 шт. На стіл може бути подано десертні страви, фрукти, кондитерські вироби, бублики, калачі, горіхи, мигдаль, варення, десертні напівсолодкі та напівсухі вина, креми, лікери, коньяки.

Бенкет-чай триває не більше ніж дві години. Обслуговує цей бенкет бригада офіціантів кількість членів якої визначається з розрахунку два офіціанти на десять гостей.

Жур-фікс – приймання гостей в певний час, традиційний день тижня. Саме цей вид можна застосувати на бенкет-чай для ділових леді.

Весільний бенкет проводиться як бенкет проводиться як бенкет за столом із частковим обслуговуванням офіціантами. Стіл сервують закусочними і пиріжковими тарілками, приборами, серветками чарками для горілки, фужерами для вина, якщо шампанське наливають за столом, то й келихами для шампанського.

Особливим сервуванням вирізняється місця молодят. Столи прикрашають квітами. Прийоми за дипломатичним протоколом класифікують: денні - час влаштування 12⁰⁰ – 15⁰⁰ (сніданок), вечірні – час влаштування 16⁰⁰ -23⁰⁰ (чай, кава, коктейль, фуршет, обід, обід-фуршет-шведський стіл, вечеря). До неформальних прийомів належать прийом типу бранч, прийом-пікнік, прийом барбекю, прийом «келих вина із сиром».

Прийом-обід (Dinner)найбільш урочистий вид прийому під час якого гостей

розсаджують за столами використовують повне обслуговування офіціантами. Час влаштування 18⁰⁰-19⁰⁰ чи навіть пізніше. Тривалість прийому становить 2-3 години. Перед початком прийому подають аперитиви. Обслуговування відбувається суворо за протоколом. Офіціанти обслуговують гостей синхронно в кожному закріпленому за ним секторі столу.

На Бенкеті за типом «шведський стіл» фуршетні столи ставлять на кожні 50-100 персон, утворюючи за їх допомогою лінію роздачі. Для організації обслуговування потрібен один адміністратор (господар залу) і декілька офіціантів (із розрахунку один офіціант на 30 місць) найнижчої кваліфікації, які прибирають зі столів використаний посуд. Відвідувачі перебувають у залі фіксований час – 20-30 хв.

Основні кейтерінгові послуги – приготування та доставка продукції РГ; послуги офіціантів, барменів в обслуговуванні.

Додаткові кейтерінгові послуги – організація культурного дозвілля; дизайнерська робота при оформленні приміщень, прибирання приміщень після бенкету.

Ресторан за спеціальним замовленням (кейтерінгова компанія) виконує роль посередника або повністю бере на себе забезпечення основних і додаткових послуг.

Додатковий сервіс – розробка сценарію, розробка меню карти напоїв обслуговування на місці проведення заходу офіціантами на рівні ресторанного сервісу, виконання робіт по завершенню проведення заходу.

Коштовність повно сервісного кейтерінгу досить висока.

Кейтерінгові послуги надають як ресторани так і кейтерінгові компанії. Саме кейтерінгові компанії мають можливість запропонувати повносервісне обслуговування.

Повносервісне обслуговування (Full servise - повний комплект послуг) складається з того, що кейтерінгова компанія зобов'язана організувати святковий захід з моменту прийняття замовлення до завершення бенкету.

Кейтерінгова компанія може запропонувати замовнику такі форми бенкетного обслуговування: фуршет, шведський стіл, кава-брейк, бенкет із частковим або повним обслуговуванням, прийом-коктейль, барбекю на природі, соціальний кейтерінг, кулінарний тимблдінг.

Фуршет організують в випадку коли гостей багато, а місця для зустрічі мало: обмеження в часі коли ціль зустрічі – спілкування, а не ситна трапеза: на фуршеті один офіціант обслуговує 18 – 20 гостей. Тривалість фуршету 1,5 – 2 години.

Бенкет шведський стіл відбувається під час прийому, іноді після урочистої частини заходу.

Форма обслуговування кава-брейк використовується при проведенні

семінарів, симпозіумів, конференцій, виставок.

При прийм-коктейлі столи не використовують. Страви та напої подаються офіціантами в обнос гості їдять і п'ють стоячи. Відповідно до специфічного меню необхідна наявність переносних барів, потрібна кількість різноманітних келихів, термосів для льоду, холодильників, серветок, зубочисток, прикрас тощо.

Барбекю на природі проводиться на відкритому просторі. Для проведення заходу необхідно: професійні барбекюшніці з газовими балонами, шашличниці з шампурами, вугілля, електрогрилі, палатки для кухні, тенти для гостей, баки з питною водою і водою для миття посуду, біотуалети, термоси з льодом тощо.

Кулінарний тимблдінг це набір активних заходів, направлених на згрупування колективу і формування навичків, рішення спільних завдань в команді в процесі приготування страв під керівництвом професійних шеф-кухарів з елементами майстер-класу.

Для організації кейтерінгового обслуговування працівників офісу обідами, міні-ланчами потрібно укласти договір між кейтерінговою компанією та замовником фірми (приклад договору див. завдання для практичних занять), а також зробити замовлення в кейтерінгову компанію.

Для цього необхідно скласти меню обідів, міні-ланчів. Підібрати посуд, інвентар, столову білизну, посуд для транспортування обідів в офіс, організувати повернення посуду, тари, інвентарю в кейтерінгову компанію.

Для організації обслуговування кейтерінгова компанія повинна мати кваліфікований персонал (менеджерів, кухарів, офіціантів, барменів, дизайнерів тощо).

Мінімальна чисельність штату служби кейтерінгу – дві особи: шеф-кухар та сервіс-менеджер. Увесь інший персонал може найматись у міру необхідності для проведення конкретного заходу.

Кейтерінгова компанія може формувати власні трудові ресурси або залучати необхідних фахівців на момент проведення заходу, підтримувати з ними тісні зв'язки.

II рівень складності

Необхідно виконати творче завдання (створити презентацію)

Тематика:

Тема . Обслуговування гостей напоями

1. Професійні вимоги до персоналу, відповідального за обслуговування гостей напоями.
2. Основні рекомендації подавання винно-горілчаних напоїв до закусок і страв.
3. Основи еногастрономії
4. Техніка обслуговування гостей напоями
5. Температура подавання напоїв
6. Декантування та дегустація вина
7. Принципи поєднання сирів і вина.
8. Рекомендації щодо вживання алкогольних напоїв: горілки, настоянок, лікерів, бальзамів, коньяку, віскі тощо.
9. Рекомендації щодо споживання пива, безалкогольних напоїв та води.

Тема . Організація обслуговування бенкетів і прийомів.

1. Класифікація бенкетів і прийомів.
2. Бенкети із розміщенням за столом: бенкет за столом, бенкет-чай.
3. Бенкети без розміщення за столом: бенкет-фуршет, бенкет-десерт, бенкет-коктейль, бенкет-коктейль-фуршет.
4. Бенкети з повним або частковим обслуговуванням офіціантами.
5. Порядок прийому та виконання замовлень на обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.
6. Порядок складання договору-замовлення на проведення бенкету та порядок розрахунку. Підготовка до проведення бенкету.
7. Правила етикету на бенкетах і прийомах.

Тема . Організація обслуговування споживачів за місцем роботи, навчання та на транспорті

1. Загальні вимоги до організації харчування робітників і службовців. Організація дієтичного харчування.
2. Організація харчування школярів, студентів.
3. Організація харчування учнів професійно-технічних училищ.
4. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті.
5. Типи закладів ресторанного господарства на залізничних вокзалах
6. Харчування пасажирів у дорозі у вагонах-ресторанах, вагонах із купе-буфетами, вагонах-кафе самообслуговування.
7. Особливості організації харчування та обслуговування пасажирів на

автотранспорті.

8. Організації харчування пасажирів на авіо- та водному транспорті

Тема . Організація обслуговування іноземних туристів

1. Організація харчування іноземних туристів.
2. Вимоги до сніданку туристів із різних країн.
3. Організація обслуговування індивідуальних іноземних туристів у ресторанах.
4. Організація обслуговування групи іноземних туристів.
5. Організація обслуговування іноземних туристів під час подорожі на транспорті.
6. Обслуговування туристів у вечірні години.
7. Розрахунок іноземних туристів за харчування.
8. Організація комплексного обслуговування іноземних туристів, які приїжджають із діловою метою.

Тема . Організація кейтерингового обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

1. Кейтеринг - це самостійний вид бізнесу в ресторанному господарстві.
2. Різновиди кейтерингу
3. Організація повносервісного кейтерингового обслуговування
4. Характеристика основних і додаткових кейтерингових послуг.
5. Форми обслуговування та особливості їх застосування під час презентацій, свят.
6. Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування.
7. Персонал служби кейтерингу

Тема: Спеціальні форми обслуговування

1. Організація та технологія обслуговування споживачів у місцях масового відпочинку, торговельних центрах.
2. Організація обслуговування учасників форумів, нарад, конференцій, ярмарків, спортивних змагань. Організація харчування глядачів.
3. Організація музичного обслуговування у закладах ресторанного господарства