

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ «РЕСТОРАННИЙ СЕРВІС»

Пояснювальна записка

Індивідуальні завдання з дисципліни "Ресторанний сервіс" складено зважаючи на сучасні методи управління й передового досвіду, оцінку діяльності закладів ресторанного господарства, факторів та обставин, що виникають між ними у процесі діяльності.

Завдання розроблені на підставі конкретних ситуацій, що виникають у закладах ресторанного господарства. Їхнє виконання формує у студентів уміння й компетентність щодо прийняття замовлення, підготовки торговельної зали, розміщення столів, їхнього сервірування, поведінки обслуговуючого персоналу, додержання протоколу при проведенні офіційних зустрічей та прийомів, обслуговування туристів із різних країн.

При вирішенні індивідуальних ситуаційних завдань **можна визначити**:

- функції майбутніх фахівців;
- вимоги до спеціалістів, передбачені кваліфікаційною характеристикою;
- функціональні обов'язки фахівця відповідно до посади, яку він обійматиме.

Індивідуальні ситуаційні завдання складено **з метою**:

- підвищення ефективності навчання шляхом розвитку у студентів зацікавленості у вирішенні професійних ситуацій;
- розвитку вміння та компетентності застосовувати теоретичні знання у практичній діяльності;
- навчання майбутніх фахівців оптимального вирішення проблем в умовах постійних економічних змін;
- набуття студентами компетентнісного підходу до практичного застосування здобутих теоретичних знань у процесі вирішення завдань, що виникли в умовах різного впливу факторів і конфліктних ситуацій.

У процесі розв'язання завдань студенти повинні вміти:

- визначити, якими законодавчими актами, нормативними документами, інструктивними матеріалами потрібно користуватися;
- ухвалити ефективно правильне рішення;
- запропонувати власні шляхи вирішення проблемних ситуацій.

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

І 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.

I рівень складності **Необхідно вирішити ситуаційне завдання**

Ситуація 1. Ви працюєте адміністратором кафе «Меркурій» ПАТ «Шанс», у якому 100 посадкових місць. У заклад надійшло замовлення для організації спільного обіду для двох груп туристів: із Білорусії та із Молдови (по 15 осіб).

Розробіть меню, яке поєднуватиме традиції харчування обох народів.

Ситуація 2. Ви працюєте адміністратором ресторану «Веселка» на 150 посадкових місць. Вам необхідно скласти меню бенкету для гостей із Молдови у кількості 40 чоловік. Крім страв молдовської кухні, запропонуйте гостям українські страви.

Ситуація 3. Основу національної білоруської кухні становлять страви з тертої картоплі: чаклуни, драцена, картопляні запіканки, картопляна бабка та інші. При цьому існує три способи натирання картоплі й типу картопляної маси. Укажіть ці способи та технологію їх приготування.

Ситуація 4. Ви адміністратор ресторану «Три ведмеді» на 80 посадкових місць. Вам необхідно забезпечити вечерю туристів із Грузії.

Складіть кілька варіантів меню, враховуючи особливості національної кухні та традиції побуту харчування туристів.

Ситуація 5. Ви адміністратор ресторану «Три ведмеді» на 80 посадкових місць. Вам необхідно забезпечити обідами туристів із країн Середньої Азії (Казахстан, Узбекистан, Таджикистан).

Складіть кілька варіантів меню, враховуючи особливості національної кухні та традиції побуту харчування туристів.

Ситуація 6. У ресторані «Південна брама» на 120 посадкових місць планується відзначення Тижня азербайджанської кухні. Вам як адміністратору ресторану необхідно:

- розробити план заходів з цього приводу;
- запропонувати асортимент борошняних виробів.

Ситуація 7. За вечерю в ресторані «Шотландія» сім'я бажає замовити вишукану страву для своїх англійських друзів. Необхідно визначити страву, яка якнайкраще відповідає завданню; описати технологію приготування страви.

Ситуація 8. Ви працюєте адміністратором кафе «Сонечко». Вам необхідно скласти меню святкової вечері для гостей із Іспанії. Крім страв іспанської кухні, запропонуйте гостям страви української кухні.

Ситуація 9. Ви працюєте метрдотелем ресторану «Акай» і отримали замовлення на обслуговування групи туристів з Японії .

Які із нижче перерахованих страв і напоїв доречно включити у меню для обслуговування туристів:

- страви з птиці;
- страви зі свинини;
- страви з риби;
- страви з овочів;
- кисіль молочний;
- кава чорна;
- чай зелений?

Ситуація 10. У ресторан «Україна» надійшло замовлення на обслуговування обідами туристів із Єгипту.

Які із нижче перерахованих страв не слід включати завідувачеві виробництва у меню для обслуговування туристів:

- страви з овочів;
- страви із птиці;
- страви із свинини;
- страви із баранини;
- страви з риби?

Ситуація 11. Ресторан «Розмарин», у якому Ви працюєте адміністратором, отримав замовлення на обслуговування обідами групи туристів із Німеччини в кількості 30 осіб, у складі якої четверо осіб – мусульмани, шестеро осіб – вегетаріанці та троє дітей.

Розробіть пропозиції щодо складання меню для туристів.

Ситуація 12. Ви працюєте адміністратором ресторану «Поділля».

На базі цього закладу ресторанного господарства проводять фестиваль кулінарної майстерності: «Краса України – Поділля».

На свято запрошені делегації країн-сусідів – гості з Польщі, Молдови, Білорусії.

Запропонуйте страви, кулінарні вироби та напої гостям, ураховуючи особливості національної кухні та традиції побуту харчування гостей.

Ситуація 13. Ви – адміністратор кафе " Меркурій" ПАТ " ШАНС". Хмельницький кооперативний торговельно-економічний інститут приймав у себе гостей (студентів і викладачів) із Польщі згідно з договором про співпрацю. У кафе, в якому Ви працюєте, ректором інституту було замовлено святковий обід.

Складіть меню обіду, враховуючи особливості національної кухні та традиції побуту харчування гостей.

Запропонуйте фірмові національні страви української кухні.

Ситуація 14. Ви працюєте адміністратором кафе "Меркурій" ПАТ "Шанс". Вам необхідно забезпечити сніданками туристів із Австралії та Великобританії.

Складіть кілька варіантів меню, враховуючи особливості національної кухні та традиції побуту харчування туристів.

Ситуація 15. Ви адміністратор ресторану «Три ведмеді» на 80 посадкових місць. Вам необхідно забезпечити сніданками туристів із Греції.

Складіть кілька варіантів меню, враховуючи особливості національної кухні та традиції побуту харчування туристів.

Ситуація 16. У готельно-ресторанному комплексі «Південна брама», у якому Ви працюєте адміністратором, обслуговування іноземних туристів здійснюється в ресторані класу «люкс», у барі «вищого класу» та у поверхових буфетах.

Який, на Ваш погляд, режим роботи цих закладів є найдоцільнішим? Відповідь обґрунтуйте.

Ситуація 17. 30 березня поточного року ресторан «Шотландія», в якому Ви працюєте адміністратором, отримав замовлення на обслуговування обідами групи туристів із Англії у кількості 25 осіб.

Оформіть виконання цього замовлення документально.

Ситуація 18. Ви як адміністратор ресторану «Поділля» отримали заявку на організацію харчування групи туристів із Америки. Туристична фірма допустила помилки в оформленні такої заявки, не вказала всі реквізити.

Якими будуть Ваші дії у цій ситуації? Укажіть обов'язкові реквізити заявки.

Ситуація 19. Група туристів із Польщі прибула у ресторан «Поділля» із запізненням. Представник туристичної фірми не повідомив про затримання групи адміністрацію закладу за дві години до початку обслуговування.

Які повинні бути дії адміністрації цього закладу? Хто відшкодує вартість готової продукції у такому випадку? Відповідь обґрунтуйте.

Ситуація 20. Ви – адміністратор ресторану у готельно-ресторанному комплексі «Південна брама». Вам необхідно розробити асортимент продукції шведського столу. Час обслуговування – вечеря. Розробіть рекомендації щодо виконання такого завдання.

Ситуація 21. Ви – адміністратор ресторану «Парк-готель» при туристичному комплексі. Група туристів із 15 осіб планує поїздку за місто на один день (обід, вечеря). Вам необхідно забезпечити їх дорожніми комплексами.

Розробіть асортимент таких дорожніх комплексів.

Ситуація 22. Ресторан «Веселка» на 150 посадкових місць, в якому Ви

працюєте адміністратором, отримав замовлення на обслуговування одночасно чотирьох груп туристів у кількості 30 осіб кожна.

Розрахуйте, скільки офіціантів потрібно для обслуговування таких груп туристів.

Ситуація 23. Ви працюєте метрдотелем ресторану класу «люкс» при готелі «Шотландія». Які види сніданку Ви можете запропонувати іноземним туристам?

Ситуація 24. Ви працюєте буфетником одного з поверхових буфетів готелю «Поділля».

Запропонуйте асортимент страв, виробів, напоїв, необхідний для реалізації у цьому закладі ресторанного господарства.

Ситуація 25 . Спеціальна служба готелю «Room-service» отримала замовлення на організацію вечери в номері класу «люкс» готелю « Дністер».

Якими будуть Ваші дії як офіціанта щодо виконання такого замовлення?

Ситуація 26. Ви як адміністратор готельно-ресторанного комплексу «Південна брама» отримали замовлення на комплексне обслуговування іноземних туристів, у котрих заплановано проведення ділової зустрічі у Вашому закладі.

Якими будуть Ваші дії у цій ситуації ?

Ситуація 27. Ви працюєте адміністратором ресторану «Центральний». У заклад надійшло замовлення на проведення бенкету-фуршету на 58 осіб, під час якого відбудеться презентація спільного українсько-литовського підприємства.

Виконайте схеми розміщення посадкових осіб за фуршетним столом, якщо присутні такі посадові особи: президент і віце- президент фірми, голова ради замовників відкритого акціонерного товариства, два менеджери, провідний технолог, два начальники відділів, інші гості загальною кількістю 50 осіб.

Ситуація 28. У Хмельницькому кооперативному торговельно-економічному інституту відбудеться науково-практична конференція на тему «Готельний бізнес від А до Я», на яку запрошені гості з Польщі.

Вам як адміністратору кафе « Меркурій» ПАТ «Шанс» необхідно організувати для учасників конференції каву-брейк на 40 осіб.

Розробіть план заходів. Проведіть інструктаж із офіціантами.

Ситуація 29. Ресторан «Шотландія», у якому Ви працюєте офіціантом, пропонує організацію експрес-обідів за попереднім замовленням. Яке сервірування столів для експрес-обідів необхідно Вам здійснити при обслуговуванні туристів, котрі подорожують індивідуально, а яке – при обслуговуванні групи туристів?

Ситуація 30. Адміністратор ресторану «Колізей» на 150 посадкових місць отримав замовлення – організувати проведення бенкет-прийому із розміщенням

за столом для гостей із Італії у кількості 40 осіб.

У якій послідовності Ви як офіціант здійснюватимете сервірування столів?

II рівень складності

Необхідно виконати творче завдання (створити презентацію)

Тематика:

1. Традиції та культура харчування народів СНД
2. Традиції та культура харчування народів Європи та Азії, Америки, Австралії та Африки
3. Види туризму, класи обслуговування іноземних громадян
4. Організація та особливості обслуговування іноземних громадян
5. Інноваційні форми обслуговування у закладах ресторанного господарства
6. Професійні послуги в закладах ресторанного господарства з чайною концепцією
7. Традиції побуту та особливості національного харчування народів Кавказького регіону
8. Асортимент страв та особливості національного харчування народів Казахстану, Узбекистану, Киргизстану, Туркменістану, Таджикистану
9. Національні традиції та режим харчування народів Європи, Азії.
10. Продукти і страви, які не вживають туристи з Європи та Азії.
11. Види подорожувальників іноземних громадян, їх характеристика
12. Організація обслуговування іноземних громадян, які проживають у готелі
13. Спеціальне обслуговування іноземних туристів
14. Організація обслуговування прийомів за протоколом
15. Види музичного обслуговування у закладах ресторанного господарства Організація розважальних шоу-програм. Правові аспекти організації дозвілля.
16. Особливості формату та групування закладів ресторанного господарства за їх видами
17. Інноваційні форми надання специфічних професійних послуг у ресторанному господарстві
18. Характеристика закладів ресторанного господарства з чайною концепцією. Чаї, які використовують у різних закладах ресторанного господарства. Чайна карта та вимоги до її складання

19. Організація роботи майстра з приготування чаю
20. Організація виїзних послуг барменів (кейтеринг-бар)