



---

---

---

---

---

**2. Що входить в обов'язки hostess?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**3. Охарактеризуйте обов'язки метрдотеля по зустрічі і розміщенню відвідувачів.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**3. Хто у Вашому закладі зустрічає і розсаджує гостей?**

**2. Подавання меню.**

*Методичні рекомендації*

Для виконання завдання необхідно знати, що після того, як споживачі зайняли свої місця, метрдотель (або офіціант) подає їм меню, щоб вони вибрали блюда і напої.

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (1. с. 102-103; 3 с. 119-127), та надайте відповіді на питання:

**1. Як правильно подають меню гостю?**

---

---

---

---

---

**2. Кому першому подають меню?**

---

---

---

---

**3. Як подають карту вин?**

---

---

---

**3. Проведення діалогу з відвідувачем щодо вибору страв і напоїв.**

*Методичні рекомендації*

Для виконання завдання необхідно знати, що давати кваліфіковані ради при підборі блюд і напоїв офіціант може в тому випадку, якщо він добре знає меню і кулінарну характеристику окремих блюд. Він повинен виразно представляти різноманітність смакових відчуттів, виникаючих при поєднанні окремих блюд і напоїв. Проте існують певні типові ситуації, які офіціант може використати. Так, наприклад, восени і влітку потрібно пропонувати салати, приготовані з свіжих овочів і зелені, а також холодні супи, свіжу рибу, вироби з молочних продуктів.

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (1. с.48 – 59), та надайте відповіді на питання:

**1. На що, в першу чергу, звертає увагу гостей офіціант при прийманні замовлення?**

---

---

---

---

**2. Яке головне правило для офіціанта при прийманні замовлення?**

---

---

---

---

**3. Вкажіть деякі уточнення, які необхідно зробити офіціанту при прийманні замовлення? (Наприклад, при замовленні оселедця уточнюють, подавати його з гарніром або з картоплею з маслом.)**

**А.**

---

---

---

---

---

***Б.***

---

---

---

---

---

***В.***

---

---

---

---

---

***Г.***

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

***4. Поведінка персоналу при прийманні замовлення.***

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

***4. Оформлення та передавання замовлення до буфету і на виробництво.***

*Методичні рекомендації*

Для виконання завдання необхідно знати, що після того, як прийняте замовлення, офіціант визначає послідовність його виконання.

Найкраще процес обслуговування здійснювати по наступній схемі. Спочатку офіціант прямує в сервізову для того, щоб підібрати посуд для холодних блюд і закусок. Отримавши, він приносить його в холодний цех, де передає замовлення на холодні закуски і блюда. Потім йде в гарячий цех і замовляє гарячі блюда. і тільки після цього пробиває чеки на касовій машині для отримання буфетної продукції.

Офіціант повинен не відходити від роздачі доти, поки обліковець не випише талони із замовленими блюдами і не передасть їх кухареві.

У деяких ресторанах існує більш складна система замовлення. Якщо, наприклад, потрібно подати декілька різних закусок, вино і гарячі блюда і обслужити групу

споживачів в кількості 4-6 чоловік, то порядок виконання замовлення буде іншим. Спочатку офіціант отримує в сервізовій посуд і замовляє холодні закуски. Потім він вибиває чеки (або виписує талони) на всі замовлені блюда, отримує буфетну продукцію і ставить її на підсобний стіл. Воду або пиво подають прямо на обідній стіл.

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (1. с.48 – 59), та надайте відповіді на питання:

**1. Охарактеризуйте процес оформлення та передавання замовлення до буфету та на виробництво, якщо на підприємстві є комп'ютерний термінал.**

---

---

---

---

---

**2. Охарактеризуйте процес виконання замовлення у Вашому закладі.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Висновок:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Оцінка \_\_\_\_\_  
(цифрою і прописом)

Підпис викладача \_\_\_\_\_

## **7. Обслуговування відвідувачів. Правила подавання закусок, страв, виробів**

*Документальне, наочне та технічне забезпечення заняття:*

1. Архіпов В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства / В.В.Архіпов, В.А. Русавська. – К.: Центр учбової літератури, 2009 – 342 с.
  2. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства . Навчальний посібник / В.В.Архіпов. – К.: Центр учбової літератури: Фірма «Інкос», 2007 – 280 с.
  3. ЛМ М. Мостова, О. В. Новікова Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. - 2-ге вид. - К.: Ліра-К, 2011-388 с..
  4. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: Підручник . для ВУЗів / За ред. Проф. Н.О. П'ятницької. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – 632 с.
  5. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.:)для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. - 2-ге вид. перероб. та допов.- К.: Центр учбової літератури, 2011 - 584 с.
6. Набори столового посуду, наборів, столової білизни.

### **1. Досервування столів відповідно до замовлення.**

*Методичні рекомендації*

Для виконання завдання необхідно знати, що прийнявши замовлення, офіціант ще раз перевіряє, чи відповідає сервіровка столу замовленим стравам і напоям. За необхідності; доповнює сервіровку. Якщо, наприклад, замовлені відварна риба і біле столове вино, то додатково слід покласти рибний прибор або залишити одну столову виделку, поклавши її з правого боку від тарілки, оскільки столовий ніж у цьому випадку не буде потрібним. Потім ставлять чарку для білого вина, а решта чарок, якщо вони були на столі, можна прибрати, залишивши лише фужер, який, який, як правило, знаходиться на столі до кінця обіду або вечері.

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (3. с.124), та надайте відповіді на питання:

**1. Якщо на підприємстві відсутній рибний ніж, чим його можна замінити при досервуванні столу, якщо гості замовили гарячу рибну страву?**

---

---

---

---

---

**2. Якщо гості замовили стейк, яким приладом необхідно до сервірувати стіл?**

---

---

---

---

---

**3. Чи необхідно до сервірувати стіл коньячним бокалом, якщо гості замовили коньяк до кави?**



---

---

### **3. Як перевірити якість червоного вина при о триманні буфетної продукції?**

---

---

---

---

---

---

### **3. Правила та техніка подавання страв і напоїв із допомогою приставного столика.**

#### *Методичні рекомендації*

Для виконання завдання необхідно знати, що обслуговуючий персонал закладу ресторанного господарства повинен знати і професійно застосовувати на практиці основні способи подачі до столу кулінарної продукції.

У ресторанній практиці залежно від кваліфікації офіціанта і від заданого рівня обслуговування використовують такі способи подачі закусок, страв і напоїв:

- порційна подача страв;
- подача страв «у стіл»;
- подача страв «в обнос»;
- подача страв з попереднім порціонуванням на підсобному столі.

Страви і напої відвідувачам можуть подаватися персонально кожному в тарілці, креманці, чашці. При цьому слід дотримуватися правила: все, що заздалегідь розкладено або розлито в посуд для одного відвідувача, офіціант подає і ставить на стіл правою рукою з правого боку.

У практиці обслуговування застосовують 3 основних способи подачі:

- французький спосіб;
- англійський спосіб;
- російський спосіб.

Англійський спосіб має декілька різновидів залежно від оформлення страви і використаного офіціантом інвентарю. Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (1. с.119-120; 3 с. 141-142), та надайте відповіді на питання:

**1. Охарактеризуйте 1-й спосіб обслуговування при подачі страв з попереднім порціонуванням на підсобному столі.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**2. Охарактеризуйте 2-й спосіб обслуговування при подачі страв з попереднім порціонуванням на підсобному столі.**

---

---



---

---

---

---

---

---

**3. Охарактеризуйте 3-й спосіб обслуговування при подачі страв з попереднім порціонуванням на підсобному столі.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**4. Схематично зобразіть 3 позиції розташування приставного столу до столу гостей.**

**5. Чи застосовують у Вашому закладі ресторанного господарства подачу страв з допомогою приставного столика? Якщо застосовують, то наведіть конкретні приклади подачі страв.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

#### **4. Правила та техніка подавання страв і напоїв в обнос.**

##### *Методичні рекомендації*

Для виконання завдання необхідно знати, що такий спосіб подачі використовується, в основному, на банкетах за столом як з повним, так і з частковим обслуговуванням. При індивідуальному обслуговуванні за замовленим меню цей спосіб подачі прижився в ресторанах класу «люкс» і вищого класу. Кваліфікація офіціанта, що подає страви «в обнесення», повинна бути не нижчою за IV розряд. Обслуговування відвідувачів цим способом відбувається тільки з лівого боку від гостя. Таким способом можна подавати холодні і гарячі закуски, основні гарячі страви, деякі солодкі страви, фрукти, хлібобулочні і кондитерські вироби.

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (1. с.117-119; 3 с. 137-142), та надайте відповіді на питання:

##### **1. Скільки варіантів подачі страв «в обнесення» можливо?**

---

---

---

##### **2. Охарактеризуйте 1-й спосіб.**

---

---

---

---

---

---

---

##### **3. Охарактеризуйте 2-й спосіб.**

---

---

---

---

---

---

---

##### **4. Яких правил порціонування повинен дотримуватись офіціант?**

---

---

---

---

---

---

---

**5. Чи застосовують у Вашому закладі ресторанного господарства подачу страв «з обнесенням»? Якщо застосовують, то наведіть приклади конкретних страв.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Доцільно в Додатках представити прийоми порціонування других страв при подачі страв «з обнесенням».

**5. Траншування та фламбування страв.**

*Методичні рекомендації*

Для виконання завдання необхідно знати, що траншування в присутності гостей проводять, коли необхідно нарізати на порції засмажені або зварені цілими тушки курей, індичок, гусей, поросят, цілу шинку або сідло барана, цілу рибину і т. д., щоби подати гостеві ту частину він бажає.

Фламбування - це спосіб приготування їжі чи частіше кінцевий його етап, що полягає в її обробці палаючим спиртом. Для цього їжу поливають невеликою кількістю спирту чи міцними алкогольними напоями, які можуть горіти, після чого підпалють, що надає їй характерний смак та аромат. Спирт може залишитися в малій кількості і тоді його смак також додається до страви, однак зазвичай він вигорає повністю. Завдяки ефектності часто цей прийом використовують не так з кулінарною метою, як для видовищності.

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (1. с.308 – 313), та надайте відповіді на питання:

**1. Які умови в закладі ресторанного господарства необхідні для здійснення траншування страв?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**2. Як здійснюють траншування риби?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**3. Як здійснюють траниування птиці і дичини?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**4. Чи здійснюють у Вашому закладі ресторанного господарства траниування при подачі страв? Якщо здійснюють, то відповідь конкретизуйте (хто здійснює цей процес, яких страв з меню закладу) .**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**5. Вкажіть необхідні умови для фламбування страв.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**6. Назвіть необхідний інвентар для проведення фламбування. Підготовка візка для фламбування.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**7. Опишіть процес проведення фламбування.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**8. Як готують та подають фламбовані фрукти?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**9. Чи здійснюють у Вашому закладі ресторанного господарства фламбування при подачі страв? Якщо здійснюють, то відповідь конкретизуйте (хто здійснює цей процес, яких страв з меню закладу) ?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Висновок:**

---

---

Оцінка \_\_\_\_\_  
(цифрою і прописом)  
Підпис викладача \_\_\_\_\_

## **Тема 7. Обслуговування відвідувачів. Правила подавання закусок, страв, виробів**

*Документальне, наочне та технічне забезпечення заняття:*

1. Архіпов В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства / В.В.Архіпов, В.А. Русавська. – К.: Центр учбової літератури, 2009 – 342 с.
2. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства . Навчальний посібник / В.В.Архіпов. – К.: Центр учбової літератури: Фірма «Інкос», 2007 – 280 с.
3. JL М. Мостова, О. В. Новікова Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. - 2-ге вид. - К.: Ліра-К, 2011—388 с..
4. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: Підручник . для ВУЗів / За ред. Проф. Н.О. П'ятницької. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – 632 с.
5. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.:)для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. - 2-ге вид. перероб. та допов.- К.: Центр учбової літератури, 2011 - 584 с.
6. Набори столового посуду, наборів, столової білизни.

### **1.Відпрацювання техніки подавання закусок і холодних страв; супів; других гарячих, солодких страв; кондитерських виробів, гарячих напоїв.**

*Методичні рекомендації*

Для виконання завдання необхідно знати, що холодним блюдам і закускам у харчуванні відводиться значне місце: вони підвищують апетит; тому вони повинні бути добре і зі смаком оформлені, укладені у відповідний посуд, прикрашені зеленню, а також красиво нарізані. У закладах ресторанного господарства встановлена така черговість при подачі холодних страв і закусок: рибні закуски, м'ясні закуски, закуски з птиці і дичини, овочеві і грибні закуски.

Гарячі закуски подають або відразу після холодних закусок, або після супів. При подачі гарячих закусок використовують той же посуд, в якому їх приготували: порційні сковороди, кокотниці, кокільниці, тощо. Найчастіше гарячі закуски подають на банкетах, святкових обідах і вечерях. У інших випадках їх готують тільки за замовленням клієнтів.

Супи залежно від бажання замовника можна подавати в першу чергу, а можна після холодних або гарячих закусок. Правила подачі супів значною мірою залежать від їх вигляду, кулінарної характеристики і температури подачі.

Асортимент других гарячих страв великий і різноманітний - це стосується і набору продуктів, і способів їх кулінарної обробки. Не менш різноманітні способи подачі і оформлення цих страв. Досить сказати, що друга гаряча страва складається, як мінімум, з трьох частин: основного продукту (наприклад, м'ясного або рибного), гарніру (як правило, складного) і соусу (як гарячого, так і холодного).

Способи подачі різні. Наприклад, і основний продукт, і соус, і гарнір подають на одному блюді; або основний продукт і соус - на одному, а гарнір - окремо; або основний продукт, соус і гарнір - усі «складові частини» в роздільному посуді.

Обід або вечеря в ресторані, як правило, закінчується подачею солодких страв або по-французьки десертів. Перед їх подачею, офіціант прибирає весь раніше використаний посуд, прибори і з дозволу замовника закуску, що залишилася, хліб, спеції.

Щоб гість вибрав десерт, офіціант, знову приносить карту меню: гостеві легше вибрати десерт, погодившись не тільки з бажанням, але і з можливостями.

Десерт доцільно розглядати як складову частину всієї трапези. І виходити якраз з того, що гість з'їв під час власне обіду (або вечері).

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (1. с.120 – 139; 3 с. 142-178; 4 с. 115-153; 5 с.101-125), та надайте відповіді на питання:

**1. Яка температура подавання холодних супів?**

---

---

---

**2. Яка температура подавання гарячих супів, за винятком супів, які заправлені льєзоном?**

---

---

---

**3. У якому посуді подають прозорі супи?**

---

---

---

---

---

---

**4. У якому посуді подають супи-пюре?**

---

---

---

---

---

---

**5. Як подають пиріжки, ватрушки, кулеб'яки до перших страв?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**6. Яку першу страву можна готувати та подавати в керамічному горщику?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**7. Які особливості техніки подавання перших страв?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**8. Якою ложкою сервують бенкетний стіл для споживання супу із бульйонної чашки?**

---

---

---

---

**9. Яка температура подавання холодних страв і закусок?**

---

---

---

---

**10. Як подають гарячу закуску - кокіль з риби?**

---

---

---

---

**11. Яка температура подавання гарячих закусок?**

---

---

---

---

**12. Як подають помідори, кабачки або перець фаршировані, запечені у сметанному соусі?**

---

---

---

---

**13. Як подають філе судака й нирки телячі смажені - гарячу закуску?**

---

---

---

---

**14. Яку гарячу другу страву подають у металевому баранчику на підставній тарілці?**



---

---

---

---

**15. Яку другу гарячу страву подають у такий спосіб: м'ясо - у круглому баранчику на підставній тарілці, гарнір - у порційній сковорідці на підставній тарілці.**

---

---

---

---

**16. Як подають та споживають фрукти, що смажаться на решітці гриля (барбекю)?**

---

---

---

---

**17. Проаналізуйте правильність подачі страв у Вашому закладі ресторанного господарства (вибір посуду, температура подачі, використання сучасних тенденцій подачі та ін.). Внесіть конкретні пропозиції щодо подачі страв у Вашому закладі. Доцільно в Додатках провести паралель між подачею в закладі та Вашою пропозицією.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**2. Відпрацювання техніки прибирання зі стола використаного столового посуду, приборів, білизни.**

*Методичні рекомендації*

Для виконання завдання необхідно знати, що перед подачею нового блюда використаний посуд, столові прилади замінюють чистими.

При обслуговуванні групи споживачів посуд і прилади прибирають лише після того, як закінчили їсти, всі що сидять за столом. У тих випадках, коли необхідно замінити

скатертину, треба швидко переставити на підсобний стіл посуд і накрити обідній стіл чистою скатертиною.

Для прибирання зі стола використаних тарілок і приладів можна застосовувати декілька способів.

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (З. с.132 – 135; 5 с. 122), та надайте відповіді на питання:

**1. Охарактеризуйте процес збирання використаного посуду двотарілковим способом.**

---

---

---

---

---

---

**2. Охарактеризуйте процес збирання посуду тритарілковим способом.**

---

---

---

---

---

---

**3. Як здійснюють заміну використаних тарілок і наборів чистими, обслуговуючи групу споживачів?**

---

---

---

---

---

---

**4. Як здійснюють заміну використаних тарілок і наборів чистими, обслуговуючи невелику кількість гостей?**

---

---

---

---

---

---

**5. Як збирають глибокі тарілки, келихи, чашки з блюдами у Вашому закладі ?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### **3. Розрахунок із відвідувачами.**

#### *Методичні рекомендації*

Для виконання завдання необхідно знати, що розрахунок з споживачами за замовлені блюда і напої проводять по рахунку, керуючись Правилами оформлення і обліку рахунків при розрахунках офіціантів.

Офіціант, перевіривши правильність записів в рахунку, підрахувавши загальну суму підписавши рахунок, подає замовнику перший примірник на підносі або на тарілці. Рахунок краще скласти вдвічі і відвернути куток (так зручніше його брати). Якщо споживач збирається тут же сплатити пред'явлений йому рахунок, офіціант, не відходячи від столу, отримує від споживача гроші і вручає належну йому здачу. Якщо у офіціанта не знайдеться розмінних грошей для здачі, тоді він, вибачившись за вимушену затримку, бере рахунок, гроші і, розмінявши гроші в касі, повертає споживачеві на тому ж підносі або тарілці рахунок і належну здачу. Рахунок подають замовнику лицьовою стороною донизу.

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (1. с.48 – 59), та надайте відповіді на питання:

#### **1. Які способи розрахунку з відвідувачами Ви знаєте?**

---

---

---

---

---

---

#### **2. Дайте характеристику безготівкового розрахунку у закладі ресторанного господарства.**

---

---

---

---

---

---

#### **3. Які види розрахунку застосовуються у Вашому закладі ресторанного господарства ?**

---

---

---

---

---

---

**4. Які РРО застосовують у Вашому закладі ресторанного господарства? Доцільно представити в Додатках копії розрахункових документів з відвідувачами Вашого закладу(копію чека чи рахунка), самостійно виконавши дану операцію.**

---

---

---

---

---

---

**5. Проаналізуйте правильність запису в розрахункових документах іншими офіціантами Вашого закладу. Вкажіть на наявність помилок, якщо вони є.**

### ***Самостійна робота***

***Вимоги, що висуваються до форми запису замовлення. Техніка роботи з підносом.***

#### ***Методичні рекомендації***

Для виконання завдання необхідно знати, що під час прийому замовлення офіціант стоїть прямо або злегка нахилившись уперед до споживача, тримаючи в руках блокнот. Не рекомендується класти блокнот на стіл і на ньому проводити запис.

Пронумеровані бланки рахунків у вигляді книжки в твердій обкладинці офіціант кладе на долоню лівої руки понад складеного вчетверо ручника. Запис замовлення проводиться під копірку в такій послідовності: спочатку холодні блюда і закуски, гарячі закуски, потім перші і другі гарячі блюда, десерт, буфетна продукція.

Для вивчення цього питання скористайтесь запропонованою літературою (1 с 109-110; 3. с.121), та надайте відповіді на питання:

***1. Охарактеризуйте вимоги, що висуваються до форми запису замовлення.***

---

---

---

---

---

---

***Варіанти положення рук офіціанта при перенесенні підносів.***

---

---

---

---

---

---

***3. Техніка перенесення офіціантом підноса.*** Доцільно в Додатках представити ці способи.

---

---

---

---

---

---

**4. Які правила установки посуду на підносі?**

---

---

---

---

---

---

**5. Як не потрібно використовувати піднос?**

---

---

---

---

---

---

**Висновок:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Оцінка \_\_\_\_\_

(цифрою і прописом)

Підпис викладача \_\_\_\_\_