

Документ подписан простой электронной подписью

1

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 19.01.2022 11:31:13

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d79e5f1113abb573e9430fa4851fd56d089

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное

учреждение высшего образования

«Юго-Западный государственный университет»

(ЮЗГУ)

Кафедра истории и социально-культурного сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

О.Г. Локтионова

«М» 12 _____ 2021 г.



Банкеты и приемы

Методические рекомендации для подготовки к практическим

занятиям для студентов направления подготовки

43.03.03-Гостиничное дело

УДК 613.2+641.551.56

Составитель М.В. Соловьянова

Рецензент

Кандидат исторических наук, доцент А.А. Колупаев

Банкеты и приемы : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям для студентов направления подготовки 43.03.03-Гостиничное дело / Юго- Зап. гос. ун-т; сост. М.В. Соловьянова. – Курск, 2021. – 35 с. – Библиогр.: с. 35.

Включают содержание дисциплины, планы семинарских занятий, тестовые задания, темы реферативных работ, вопросы для собеседования, рекомендуемый список литературы.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.03- Гостиничное дело очной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать *14.12.21*. Формат
Усл.печ. л. *1,8* Уч.изд.л. *1,6*. Тираж экз. Заказ *1935*
Бесплатно.

Юго-Западный государственный университет.
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

Цель дисциплины

формирования у студентов практических навыков в сфере организации банкетно-ресторанного обслуживания на предприятиях общественного питания.

Задачи дисциплины

- систематизация и углубление базовых знаний об особенностях организации обслуживания банкетов;

- повышение уровня практического владения навыками организации банкета за столом с полным и частичным обслуживанием официантами;

- формирование умений организации банкета-фуршета, банкета-коктейля, банкета-чая;

- воспитание и формирование навыков застольного этикета;

- получение навыков организации деятельности персонала гостинично-ресторанного предприятия в сфере банкетов и приемов, в том числе с помощью использования наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостинично-ресторанного комплекса

Содержание дисциплины

1. Возникновение банкетов. Услуга банкетного обслуживания. Порядок оказания услуг. Виды и классификация банкетов

Понятие банкета. Историческое развитие банкетов. Понятие услуги банкетного обслуживания. Классификация банкетов. Официальные и неофициальные банкеты. Персонал. Трудовые функции. Банкетный менеджер, метрдотель (администратор зала), менеджер по персоналу, хостес, официант, сомелье, бармен, бариста, повар, занимающийся отпуском продукции на раздаче, буфетчик, кассир, гардеробщик, швейцар. Нормативно-правовая документация в сфере кадровой политики. Использование наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостинично-ресторанного комплекса.

2. Особенности организации обслуживания приемов и банкетов

Порядок приема заказов на обслуживание торжеств. Виды приемов и банкетов. Дипломатические приемы. Дневные дипломатические приемы. Вечерние дипломатические приемы.

3. Банкеты и приемы с рассадкой за столом

Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Свадебный банкет. Банкет-чай. Фруктовый стол, пивной стол.

4. Банкеты и примы без рассадки за столом

Банкет-фуршет. Банкет-коктейль. Комбинированные банкеты и приемы. Банкет коктейль-фуршет. Банкет фуршет-кофе. Банкет коктейль-фуршет-кофе

5. Правила этикета за столом

Правила этикета и нормы поведения за столом. Форма одежды для торжественных мероприятий

Планы лабораторных занятий

1. Возникновение банкетов. Услуга банкетного обслуживания. Порядок оказания услуг. Виды и классификация банкетов

1. Понятие банкета. Историческое развитие банкетов. Понятие услуги банкетного обслуживания.

2. Классификация банкетов. Официальные и неофициальные банкеты.

3. Персонал. Трудовые функции. Банкетный менеджер, метрдотель (администратор зала), менеджер по персоналу, хостес, официант, сомелье, бармен, бариста, повар, занимающийся отпуском продукции на раздаче, буфетчик, кассир, гардеробщик, швейцар.

4. Нормативно-правовая документация в сфере кадровой политики.

5. Использование наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостинично-ресторанного комплекса

2. Особенности организации обслуживания приемов и банкетов

1. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств.

2. Виды приемов и банкетов.

3. Дипломатические приемы.

4. Дневные дипломатические приемы.

5. Вечерние дипломатические приемы.

3. Банкеты и приемы с рассадкой за столом

1. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.

2. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.

3. Свадебный банкет. Банкет-чай. Фруктовый стол, пивной стол.

4. Банкеты и примы без рассадки за столом

1. Банкет-фуршет. Банкет-коктейль.

2. Комбинированные банкеты и приемы.

3. Банкет коктейль-фуршет. Банкет фуршет-кофе. Банкет коктейль-фуршет-кофе

5. Правила этикета за столом

1. Правила этикета и нормы поведения за столом.
2. Форма одежды для торжественных мероприятий

Тематический блиц-опрос

Тест 1: Возникновение банкетов. Услуга банкетного обслуживания. Порядок оказания услуг. Виды и классификация банкетов

1. Существует принятая во всем мире классификация предприятий питания?
(1 балл)
 1. Да
 2. Нет
2. Рестораны национальных кухонь относят к числу? (1 балл)
 1. специализированных;
 2. полносервисных;
 3. ресторанам быстрого обслуживания;
3. Высшей целью культуры сервиса в ресторанном бизнесе является(1 балл):
 1. увеличение доходов;
 2. удовлетворение нужд клиента (гостя);
 3. улучшение имиджа ресторана;
 4. совершенствование стиля и дизайна.
4. Кейтеринг -это(1 балл):
 1. рекламная акция ресторана;
 2. форма выездного обслуживания в ресторане;
 3. тематическая направленность ресторана;
5. К типам предприятий общественного питания не относятся(1 балл):
 - 1) Шашлычная;
 - 2) Кафетерий;
 - 3) Магазин кулинарии;
 - 4) Бистро

Тест 2: Особенности организации обслуживания приемов и банкетов.

1. Когда появились следующие виды предприятий питания – кофейни (прообразы кафе), кафе, рестораны, кабаки, чайные, герберги (трактирные дома с квартирами), бары? (1 балл)

1. VI в. до нашей эры- XIII век
2. конец XVI века – начало XX века
3. начало XX века до наших дней
4. конец XIII века до XVI века
5. 0-80-е г.г. XXв.

2. Кому принадлежат слова «Клиент всегда прав»? (1 балл)

1. Ц. Ритц
2. К.Хилтон
3. Б. Марриот
4. Г. Селфридж
5. Э. Статлер

3. Совокупность отличительных признаков предприятия конкретного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания, это определение(1 балл):

- 1)Типа предприятия общественного питания;
- 2)Вида предприятия общественного питания;
- 3)Класса предприятия общественного питания
4. Предприятие общественного питания, общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей, производящее и реализующее блюда и кулинарные изделия в соответствии с меню, различающимся по дням недели, это (1 балл):

- 1) Ресторан;
- 2) Кафетерий;
- 3) Столовая;
- 4) Закусочная
5. Определите последовательность формулы успеха ресторана. . (2 балла)
 1. определение имиджа ресторана
 2. определение профиля ресторана
 3. определение внешнего вида ресторана

Тест 3: Банкеты и приемы с рассадкой за столом

1.В ... меню включают натуральный сок или кисломолочный продукт, масло сливочное, холодную закуску, горячее блюдо несложного приготовления, горячий напиток, джем, мучное кондитерское изделие, хлеб или тост.(1 балл)

1. Меню воскресного бранча
2. Меню дневного рациона

3. Меню бизнес-ланча
4. В меню завтрака
2. Меню ресторанов класса люкс должно содержать не менее .(1 балл)
 1. 30 наименований холодных закусок, 10 — горячих, 15 — супов, 60 — вторых горячих блюд, 10 — сладких блюд.
 2. 15 наименований холодных закусок, 3 — горячих, 5 — супов, 30 — вторых горячих блюд, 6 — сладких блюд.
 3. 20 наименований холодных закусок, 5 — горячих, 10 — супов, 50 — вторых горячих блюд, 60 — сладких блюд.
 4. 50 наименований холодных закусок, 30 — горячих, 15 — супов, 50 — вторых горячих блюд, 16 — сладких блюд.
3. В меню все закуски и блюда располагаются в определенной последовательности:
 1. от менее острых, содержащих небольшое количество экстрактивных веществ, к более острым.(1 балл)
 2. от более к менее острым, содержащих небольшое количество экстрактивных веществ
 3. супы – пюре, молочным, холодным, сладким, к супам – от прозрачных к заправочным.
 4. горячие блюда – от жареных, тушеных, запеченных к отварным, припущенным.
4. Меню «А ля карт» - это: .(1 балл)
 1. меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой;
 2. меню, блюда в котором предлагаются по единой комплексной цене;
 3. меню, в котором перечислены дежурные блюда
5. Под интерьером ресторана понимают.(1 балл):
 1. сочетание внешнего обустройства помещения и среды восприятия и действий
 2. определенную среду восприятия и действий, оказывающую эмоциональное воздействие на посетителей
 3. внутреннее обустройство помещения
 4. размещение мебели

Тест 4: Банкеты и примы без рассадки за столом

1. Функциями, какого работника является сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты:

1. Портъе
2. Коридорный
3. Швейцар
4. Менеджер
5. Администратор

2. Под методами управления персоналом подразумевают:

1. Утверждение административных правил, норм, нормативов
2. Способы воздействия на отдельных работников, рабочие группы и трудовые коллективы для координации их совместной профессиональной деятельности
3. Формирование структуры и функций органов управления
4. Анализ факторов, определяющих поведение причин противоречий и споров, корректировка поведения, урегулирование конфликтов
5. Утверждение норм, нормативов

3. Под персоналом предприятия понимается:

1. Среднесписочная численность
2. Структурный состав
3. Производственный персонал
4. Личностный состав
5. Экономические условия

4. Функции характерные для консьержа:

1. сопровождение на деловые переговоры
2. сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты
3. организация столика в ресторане, бронирование мест на авиарейсы, организация покупок
4. встреча гостей на неофициальном уровне
5. резервирование места на автостоянке для автомобиля VIP гостя

5. Планирование, охватывающее период от 1 до 3-5 лет и отражающее количественные показатели, называется:

1. среднесрочным
2. краткосрочным
3. перспективным
4. текущим
5. оперативным

Тема 5: Правила этикета за столом

1. Система управления гостиницей - это:
 1. программное средство, предназначенное для автоматизации управления номерным фондом и расчетов с гостями
 2. программное средство автоматизации бизнес-процессов бронирования
 3. совокупность взаимосвязанных программных средств, обеспечивающих автоматизацию всех функций управления гостиницей
 4. средство комплексной автоматизации
 5. оптимизация бизнес-процессов

2. Размещение с трехразовым питанием называется:
 1. полупансион
 2. allinclusive (все включено)
 3. ВВ
 4. полный пансион (FB)
 5. континентальное

3. Туристское обслуживание должно быть в отеле с комфортностью:
 1. 3 звезды
 2. 2 звезды
 3. 5 звезд
 4. 4 звезды
 5. все категории

4. Каким количеством иностранных языков должны владеть работники отеля 4 звезды?
 1. Пятью
 2. Одним
 3. Тремя
 4. четырьмя
 5. двумя

5. Униформу должны иметь работники гостиницы с комфортностью:
 1. все категории
 2. 2 звезды
 3. 4 звезды

- 4. 3 звезды
- 5. 5 звезд

Тематический блиц-опрос

Задание 1.

Какой системы обслуживания банкетов не существует?

- А) французская система;
- Б) японская система;
- В) английская система;
- Г) русская система.

Задание 2.

Когда начались упоминания о пирах?

- А) XII век;
- Б) VIII век;
- В) IX век;
- Г) XIV век.

Задание 3.

Званный завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо лица, события или торжества

- А) прием;
- Б) праздник;
- В) банкет.
- Г) собрания.

Задание 4.

Сколько видов банкета вы знаете?

- А) 6;
- Б) 7;
- В) 8.
- Г) 10.

Задание 5.

Кто принимает заказы на обслуживание банкетов?

- А) директор;
- Б) администратор;
- В) технолог;
- Г) официант.

Задание 6.

Банкет – это _____.

Задание 7.

Услуга банкетного обслуживания – это _____.

Задание 8.

Смешанный банкет – это _____.

Задание 9.

Официальные банкеты – это _____.

Задание 10.

Неофициальные банкеты – это _____.

Задание 11.

Соотнесите виды банкетов с их описанием:

1.	Деловой (официальный) банкет;	А)	Одно из лучших мероприятий, во время которого коллектив может пообщаться в неформальной дружеской обстановке, насладиться блюдами, которые приготовит выездной ресторан;
2.	Деловой (рабочий) банкет;	Б)	Такое торжественное событие должно запомниться на всю жизнь, так как свершается только единожды;
3.	Корпоративный банкет;	В)	Нужно придерживаться особой формы поведения – нельзя вставать из-за стола, когда это не предусмотрено, и, тем более, нельзя уходить, если не окончена официальная часть;
4.	Свадебный банкет.	Г)	Допускается организация делового банкета в маленьком помещении, а время выбирается между совещаниями либо перед их окончанием. Иногда такие банкеты проводят на открытом воздухе, приглашая выездной ресторан.

Задание 12.

Соотнесите виды банкетов с их описанием:

1.	Банкет за столом с полным обслуживанием;	А)	Организуют при обслуживании участников международных
----	--	-----	--

			симпозиумов, конференций, конгрессов, совещаний и других встреч;
2.	Банкет с частичным обслуживанием;	Б)	Этот вид банкета является наиболее распространенным, он носит неофициальный характер и организуется по случаю юбилеев, семейных торжеств, дружеских встреч и т.д;
3.	Банкет-фуршет;	В)	Этот вид банкета представляет собой торжество, где участники сидят за красиво сервированным столом, а подачу блюд и напитков производят официанты. На стол не ставят никаких закусок, блюд и напитков;
4.	Банкет-коктейль.	Г)	Организуется при проведении как официальных приемов, так и различных юбилеев, семейных торжеств, других праздничных мероприятий. Местом проведения может быть ресторан или учреждение (торговые представительства, посольства, офисы и т.д.).

Задание 13.

Соотнесите виды банкетов с их описанием:

1.	Комбинированный банкет;	А)	Состоит обычно из двух-трех банкетов, например из банкета-фуршет и банкета за столом с полным обслуживанием. Для проведения такого банкета требуется два смежных зала;
2.	Банкет-прием «Шведский стол»;	Б)	Проводится от 12 до 13 часов. Подают шампанское, сухое вино, виски, водку. Закуски под шампанское –

			орешки, маслины, конфеты. Одежда – повседневная;
3.	Банкет- прием “Бокал шампанского”;	В)	В меню включаются холодные закуски, горячие и десертные блюда, в общем количестве 15–20 наименований, фрукты, спиртные, прохладительные напитки, соки. Готовят их в большой многопорционной посуде (на 5–20 порций);
4.	Банкет-прием «Журфикс и бранч».	Г)	Проводится, как банкет-чай, с 16 до 18 часов в определенный для приема гостей день недели.

Задание 14.

Соотнесите классификации банкетов с их видами:

1.	По участию персонала в обслуживании;	А)	В помещении, выездные;
2.	По способу организации приёма пищи;	Б)	Полное, частичное;
3.	По ассортименту блюд и напитков;	В)	За столом стоя, комбинированный;
4.	По месту проведения.	Г)	Общего назначения, специализированные.

Задание 15.

Напишите формулу для расчета потребителей в каждый час работы.

Задание 16.

Укажите пару преимуществ банкетов, где гости едят и пьют стоя.

Задание 17.

Нарисуйте таблицу с 3-мя столбцами (1) за столом; 2) стоя; 3) комбинированный) и распределите виды банкетов со способом приёма пищи.

Виды банкетов: с полным обслуживанием, с частичным обслуживанием, фуршет, коктейль, коктейль-фуршет, коктейль-буфет, буфет, «шведский стол», чай.

Задание 18.

В каких единицах рассчитывается показатель рентабельности?

Задание 19.

Ситуационная задача.

Ресторан готовится к обслуживанию 30 человек по форме «банкет с частичным обслуживанием» по поводу юбилея одного из участников.

Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд.

Задание 20.

Рассчитайте количество посетителей за час, если часы работы 10:00-11:00, оборачиваемость одного места в час 0,5, а средний процент загрузки торгового зала 10.

Тест 2: Особенности организации об- служивания приемов и банкетов.

Задание 1.

Выделяют пять основных подходов (концепций), на основе которых коммерческие организации осуществляют свою маркетинговую дело. Какой концепции не существует?

- А) концепция совершенствования производства;
- Б) концепция совершенствования товара;
- В) концепция политического маркетинга;
- Г) концепция интенсификации коммерческих усилий;
- Д) концепция маркетинга;
- Е) концепция социально-этичного маркетинга.

Задание 2.

Какое количество официантов обслуживает одного гостя на банкете с частичным обслуживанием?

- А) 3-4;
- Б) 6-8;
- В) 9-12;
- Г) 13-15.

Задание 3.

С каких предметов начинают сервировку стола?

- А) стеклянная посуда;
- Б) тарелки;
- В) столовые приборы;
- Г) бокалы.

Задание 4.

Продолжительность банкета с полным обслуживанием составляет:

- А) 50-60 минут;
- Б) 1-1,5 часа;
- В) 1,5-2 часа;
- Г) 2-2,5 часа.

Задание 5.

Вставьте пропущенные слова в тест:

Маркетинговое дело представляет собой 1) _____ мероприятий, ориентированных на 2) _____ таких вопросов, как: 3) _____ внешней (по отношению к предприятию) среды, в которую входят 4) _____, источники снабжения и многое другое.

1) исследование; 2) анализ; 3) комплекс; 4) рынки.

А) 1, 3, 4, 2;

Б) 3, 1, 2, 4;

В) 2, 4, 3, 1;

Г) 3, 2, 1, 4.

Задание 6.

Маркетинг – это _____.

Задание 7.

Клиент – это _____.

Задание 8.

Общий план мероприятия – это _____.

Задание 9.

Банкетный менеджер – это _____.

Задание 10.

Соотнесите этапы процесс продаж:

1. Этап 1;	А)	Оплата и отгрузка;
2. Этап 2;	Б)	Презентация продукта;
3. Этап 3	В)	Согласование условий;
4. Этап 4.	Г)	Инициирование интереса.

Задание 11.

Соотнесите профессии и их определения:

1. Мертдотель;	А)	Лицо, координирующее работу обслуживания посетителей ресторана или постояльцев отеля;
2. Хостес;	Б)	«Человек, ответственный за подачу напитков в ресторане, дающий советы по выбору вин и напитков, сервирующий их или следящий за их подачей клиенту вплоть до момента, когда тот покидает зал» ;

3.	Сомелье;	В)	кофевар, специалист по приготовлению кофе (в основном именно эспрессо), умеющий правильно приготовить кофе (в том числе с использованием искусства латте-арт) или напитки на его основе и подать посетителю;
4.	Бариста.	Г)	Специалист ресторанной службы, «лицо» ресторана, «хозяйка зала».

Задание 12.

Напишите обязанности менеджера по персоналу.

Задание 13.

Напишите пару обязанностей официанта.

Задание 14.

С чего начинается процесс маркетинга и чем заканчивается?

Задание 15.

При подготовке любого корпоративного мероприятия, организатор проходит через некоторые этапы. Расставьте их в правильном порядке с начала планирования.

1) Разбор полетов, орг. выводы; 2) Поэтапная реализация планов (до начала мероприятия); 3) Команда для мероприятия и распределение ролей; 4) Детальное планирование мероприятия; 5) Определение целей и формата мероприятия; 6) Поиск площадки; 7) Поиск исполнителя; 8) Собственно проведение мероприятия.

Задание 16.

Напишите пункты детального планирования мероприятия.

Задание 17.

Ресторан готовится к обслуживанию 30 человек по форме «банкет с частичным обслуживанием» по поводу юбилея одного из участников. Рассчитайте площадь банкетного зала.

Задание 18.

В соответствии с условиями задачи 17 найти общую длину банкетного стола.

Задание 19.

Рассчитайте количество посетителей за час, если часы работы 12:00-13:00, оборачиваемость одного места в час 1, а средний процент загрузки торгового зала 30.

Задание 20.

Рассчитайте количество посетителей за час, если часы работы 11:00-12:00, оборачиваемость одного места в час 0,5, а средний процент загрузки торгового зала 10.

Ключ:

1.	В
2.	В
3.	Б
4.	А
5.	Б
6.	система организации и управления производственной и сбытовой деятельностью предприятий, изучение рынка с поставленной задачей формирования и удовлетворения спроса на продукцию и услуги и получение прибыли
7.	юридическое или физическое лицо, с которым предприятие состоит в каких-либо торговых отношениях: покупатель, продавец, посредник и т.д.
8.	основной документ организатора, где по минутам отражено трехдневное мероприятие (с пятницы – по воскресенье).
9.	руководитель, отвечающий за подготовку, организацию и проведение банкета, как в стационарных ресторанах, так и в ресторанах выездного обслуживания (кейтеринга).
10.	1-Г, 2-Б, 3-В, 4-А
11.	1-А, 2-Г, 3-Б, 4-В
12.	<p>-Наблюдение за рынком труда, владение информацией о сложившейся ситуации кадрами, средней заработной плате на рынке и информирование об этом руководство.</p> <p>-При необходимости размещение информации о вакантных должностях в источниках массовой информации и проведение собеседований с кандидатами.</p> <p>-Умение составлять профессиограмму на каждое отдельное вакантное место, то есть хорошо знать какими личностными и профессиональными качествами должен обладать претендент на ту или иную должность.</p> <p>-Планирование потребностей в персонале на ближайшее время и в перспективе создание резерва сотрудников, а также оперативный поиск нужных специалистов</p> <p>-Знание трудового законодательства, основ делового общения, работы с документами и грамотной как устной, так и письменной речи.</p> <p>-Составление и оформление трудовых договоров, контрактов и соглашений, формирование и учет личных дел сотрудников.</p> <p>-Организация программ стажировки, обучения, повышения квалификации, аттестации работников, разработка, организация и проведение тренинговых, социальных программ.</p> <p>-Мотивация сотрудников компании, нахождение индивидуального подхода к ним</p> <p>функции менеджера по персоналу</p> <p>-Осуществление контроля за соблюдением правил внутреннего распорядка предприятия, принятие участия в разрешении трудовых конфликтов и споров.</p> <p>-Кроме того, владение творческим мышлением, аналитическим умом,</p>

	долговременной и оперативной памятью, а также устойчивым вниманием и наблюдательностью.
13.	обслуживание посетителей; поддержание рабочего места в порядке; поддержание хороших отношений как с клиентами, так и с другими сотрудниками; помощь посетителю с выбором блюда; принятие заказа; подача заказа и уборка стола.
14.	Процесс маркетинга начинается с изучения покупателя и выявления его потребностей, а завершается приобретением товара покупателем и удовлетворением его выявленных потребностей
15.	<ol style="list-style-type: none"> 1.Определение целей и формата мероприятия 2.Поиск исполнителя 3.Поиск площадки 4.Детальное планирование мероприятия 5.Команда для мероприятия и распределение ролей 6.Поэтапная реализация планов (до начала мероприятия) 7.Собственно проведение мероприятия 8.Разбор полетов, орг. выводы
16.	<p>Дата и время</p> <p>Конкретный этап мероприятия</p> <p>Название конкретного мероприятия, входящего в тот или иной этап</p> <p>Подготовка</p> <p>Описание</p> <p>Ответственный</p> <p>Список участников</p> <p>Документы и материалы</p>
17.	<p>Площадь банкетного зала рассчитывается с использованием рекомендованного норматива на одного гостя для банкетов с частичным обслуживанием-1,5м². Следовательно, умножив количество гостей на норматив, можно получить минимально-достаточную площадь для банкетного пространства и установки банкетного стола.</p> <p>S зала: $30 * 1,5 = 45 \text{ м}^2$</p>
18.	<p>Общая длина банкетного стола рассчитывается аналогично площади зала. Норматив длины стола на одного гостя банкета с частичным обслуживанием составляет-0,8 м. Произведя необходимые расчеты получаем общую длину банкетного стола:</p> <p>L стола: $30 * 0,8 = 24 \text{ м}$.</p> <p>Учитывая полученный результат, можно рекомендовать следующие формы установки банкетного стола в зале:</p> <ul style="list-style-type: none"> -в одну линию, длиной 12 метров(2-х сторонняя рассадка); -буквой «Т» (один стол длиной 4 метра с односторонней рассадкой; второй стол длиной 10 метров с 2-х сторонней рассадкой); -буквой «П» (один стол длиной 8 метров с односторонней рассадкой; два стола 4 метра длиной каждый с 2-х сторонней рассадкой).
19.	$N = 60 * 30 * 1/100 = 18$

20.	$N=60*10*0.5/100=3$
-----	---------------------

Тест 3: Банкеты и приемы с рассадкой за столом

Задание 1.

Укажите правильно порядок подачи блюд и закусок:

- А) горячая закуска;
- Б) холодная закуска;
- В) десерт;
- Г) второе горячее блюдо.

Задание 2.

Какой документ оформляется при приеме заказа на проведение банкета?

- А) план-меню;
- Б) накладная;
- В) заказ-счет;
- Г) книга жалоб.

Задание 3.

Каких столов в ресторанах не бывает?

- А) Стол ресторанный трапецевидный;
- Б) Стол ресторанный раздвижной шестиместный;
- В) Стол ресторанный нерозсувний четырехместный;
- Г) Стол двухместный.

Задание 4.

Выберите верное суждение:

Администратор гостиницы имеет право:

- 1) Обращаться к руководству предприятия;
- 2) Знакомиться с проектами решений руководства гостиницы, касающимися его деятельности.

- А) Верно только 1;
- Б) Верно только 2;
- В) Оба суждения верны;
- Г) Суждения не верны.

Задание 5.

Банкет – это _____.

Задание 6.

Администратор – это _____.

Задание 7.

Заказ – это _____.

Задание 8.

Поставщик – это _____.

Задание 9.

Покупатель – это _____.

Задание 10.

Какими критериями руководствуется клиент при выборе места своих ежедневных покупок?

Задание 11.

Соотнесите виды столов и число мест, на которое они рассчитаны:

1	Стол в форме буквы «Г»;	А	40-60;
.)	
2	Стол в форме буквы «П»;	Б)	30-40;
.			
3	Стол в форме буквы «Е»;	В)	40-60;
.			
4	Стол в форме «Гребешка».	Г)	100-150.
.			

Задание 12.

Что должен знать администратор гостиницы?

Задание 13.

Напишите пару обязанностей администратора ресторана.

Задание 14.

Что входит в оформление учёта книги заказа?

Задание 15.

По какой формуле вычисляется площадь помещения, где будет проводиться банкет?

Задание 16.

Какова норма площади на одного участника банкета, при проведении мероприятия за столом? И какова норма банкета по типу шведского стола?

Задание 17.

Какова должна быть площадь зала при проведении банкета за столом на 40 персон?

Задание 18.

Какова должна быть площадь зала при проведении банкета по типу шведского стола на 90 персон?

Задание 19.

Определите комплексный показатель обслуживания компании ООО «Легенда», если анкетный опрос покупателей по качеству обслуживания показал следующие результаты: отличное обслуживание — 1200 человек, хорошее — 1500, удовлетворительное — 340, неудовлетворительное — 50.

Задание 20.

Ваши основные потребители – студенты, живущие в общежитии. Предложите ряд мер маркетингового характера, направленных на активизацию покупательского поведения людей, входящих в эту группу.

Тест 4: Банкеты и примы без рассадки за столом

Задание 1.

Какого вида столовой посуды не существует?

- А) стеклянная;
- Б) фарфоровая;
- В) фаянсовая;
- Г) палладиевая.

Задание 2.

Какая может быть сервировка стола?

- А) дополнительная;
- Б) закусочная;
- В) составляющая;
- Г) приборная.

Задание 3.

Какого стола не существует?

- А) стол для приготовления фламбированных блюд;
- Б) стол для приготовления десертов;
- В) стол для транширования блюд;
- Г) стол для приготовления закусок с емкостями для отдельных компонентов салатов.

Задание 4.

Какая из барных стоек существует?

- А) электронная;
- Б) кофейная;
- В) ресторанная;
- Г) стандартная.

Задание 5.

Что не входит в основные требования сервировки столов?

- А) соответствие посуды блюдам, которые подаются;
- Б) индивидуальность;

- В) эстетичная направленность согласно со стилем предприятия;
 Г) простота.

Задание 6.

Барная стойка – это

Задание 7.

Сервировка – это

Задание 8.

Инструктаж – это

Задание 9.

Аранжировка стола – это

Задание 10.

Соотнесите виды сервировки стола и приборы:

1	Сервировки стола для завтрака;	А)	Чайное или кофейное блюдо ставится по правую сторону от основной (десертной) тарелки. Соответствующая чашка ставится на блюдец ручкой вправо. Кофейная или чайная ложка ложится на блюдец по правую сторону от чашки параллельно к ручки.;
2	Сервировка стола в обеденное время;	Б)	закусочная и пирожковая тарелки, закусочные приборы, столовые приборы (нож, вилка, ложка), фужер, рюмка, полотняная салфетка;
3	Банкетная сервировка стола;	В)	берется пирожковая тарелка, закусочные приборы, фужер для воды, кофейная или чайная сашка, салфетка;
4	Сервировка стола при подаче чая или кофе.	Г)	мелкая столовая (можно без нее), закусочная, пирожковая тарелки, столовые (без ложки), рыбные и закусочные приборы, фужер, бокал, рюмка, салфетка высокой формы.

Задание 11.

Соотнесите составляющие ресторана и рекомендованную температуру помещения.

1	Вестибюль, аванзал;	А	16;
2	Помещение для продажи полуфабрикатов и кулинарных изделий (в том числе обедов), отдельных кондитерских изделий, бельевая;	Б)	20;
3	Зал, раздача, буфет.	В)	25.

Задание 12.

Какими могут быть витрины?

Задание 13.

Соотнесите ресторанный посуду и способ её применения:

1	Глубокая десертная тарелка;	А	Подача супов;
2	Бульонная чашка;	Б)	Подача холодных блюд и закусок;
3	Глубокая столовая тарелка;	В)	Подача бульонов, супов-пюре, заправочных супов с мелко нарезанными продуктами;
4	Закусочная тарелка.	Г)	Подача десертных блюд со сладкими соусами.

Задание 14.

Соотнесите ресторанный посуду и способ её применения:

1	Пиалы;	А	Подача национальных блюд: плов, манты, лагман;
2	Кисэ;	Б)	Для кипятка при подаче чая парами (в двух чайниках);
3	Вазы на низкой ножке;	В)	Подача зеленого чая, кумыса;
4	Доливные чайники.	Г)	Подача выпечных изделий (булочек, пирожков, марципанов).

Задание 15.

Соотнесите посуду и её материал:

1	Стеклянная;	А	Флюте, шампанское блюдце, мадерные рюмки;
2	Металлическая;	Б)	Тарелки для кондитерских

.			изделий, бульонные чашки, вазы на высокой ножке;
3	Фарфоровая.	В)	Кокотницы, пашотницы, соусники.

Задание 16.

Напишите последовательность действий мытья посуды.

1) посуду обезжиривают и моют мочалкой или щеткой в воде температурой 50°C с добавлением моющих средств; 2) посуду ополаскивают горячей проточной водой при температуре не ниже 65°C в специальных сетках-корзинах; 3) посуду дезинфицируют 0,2 %-ным раствором хлорной извести (или хлорамина) при температуре 50°C не менее 10 мин или моют с добавлением моющих средств.

Задание 17.

Какие правила общей гигиены должны соблюдать работники торгового зала?

Задание 18.

При каких условиях проводится внеплановый инструктаж?

Приведите 3 примера.

Задание 19.

Напишите последовательность действий обслуживания потребителей:

1) получение и подача блюд; 2) встреча и размещения потребителей; 3) подготовка зала к обслуживанию; 4) прием заказа; 5) расчет.

Задание 20.

Напишите последовательность действий сервировки стола:

1) расставляются приборы для специй; 2) раскладываются салфетки; 3) накрывается стол скатертью; 4) расставляются приборы; 5) расставляются тарелки; 6) расставляются фужеры.

Тема 5: Правила этикета за столом

Задание 1.

Чем формы обслуживания не отличаются?

- А) характером производимых услуг;
- Б) местом и условиями их выполнения;
- В) внешним видом обслуживающего персонала;
- Г) формой расчета и потребителями.

Задание 2.

Найдите выпадающую форму обслуживания гостей в зависимости от:

- А) от организации потребления продукции;
- Б) от способа её преподнесения к потребителю;
- В) от степени участия персонала в обслуживании;
- Г) от использования средств механизации и автоматизации.

Задание 3.

Условия обслуживания в общественном питании – это:

- А) Совокупность факторов, воздействующих на потребителя (гостя) в процессе оказания услуг общественного питания.
- Б) Совокупность операций (действий), осуществляемых исполнителем услуг общественного питания при непосредственном контакте с потребителем услуги (гостем) в процессе реализации и/или организации потребления продукции общественного питания и/или организации досуга.
- В) Способ реализации продукции общественного питания потребителям и организации ее потребления.

Задание 4.

Выберите верное суждение:

Администратор гостиницы имеет право:

- 1) Обращаться к руководству предприятия;
- 2) Знакомиться с проектами решений руководства гостиницы, касающимися его деятельности.

- А) Верно только 1;
- Б) Верно только 2;
- В) Оба суждения верны;
- Г) Суждения не верны.

Задание 5.

Экспресс-обслуживание – это

_____.

Задание 6.

Процесс обслуживания в общественном питании – это

_____.

Задание 7.

Метод обслуживания потребителей – это

_____.

Задание 8.

Самообслуживание – это

_____.

Задание 9.

Соотнесите работников и их возможные названия должностей:

1	Шеф-повар;	А	шеф-повар концепции;
.)	
2	Шеф-кондитер;	Б)	директор ресторана,

.			директор предприятия питания;
3	Управляющий производством;	В)	менеджер производства;
4	Управляющий предприятием питания.	Г)	начальник кондитерского цеха.

Задание 10.

Соотнесите профессии и их определения:

1.	Мертдотель;	А)	Лицо, координирующее работу обслуживания посетителей ресторана или постояльцев отеля;
2.	Хостес;	Б)	«Человек, ответственный за подачу напитков в ресторане, дающий советы по выбору вин и напитков, сервирующий их или следящий за их подачей клиенту вплоть до момента, когда тот покидает зал» ;
3.	Сомелье;	В)	кофевар, специалист по приготовлению кофе (в основном именно эспрессо), умеющий правильно приготовить кофе (в том числе с использованием искусства латте-арт) или напитки на его основе и подать посетителю;
4.	Бариста.	Г)	Специалист ресторанной службы, «лицо» ресторана, «хозяйка зала».

Задание 11.

Соотнесите виды самообслуживания с их описаниями:

1	самообслуживание с предварительным расчетом;	А)	потребитель знакомится с меню, приобретает в кассе чек, с чеком на раздаче получает блюда;
2	самообслуживание с последующим расчетом;	Б)	потребитель одновременно выбирает, получает блюда и оплачивает их стоимость;

3	самообслуживание с непосредственным расчетом.	В)	с расчетом после получения блюд: потребитель знакомится с меню, выбирает блюда на раздаче, рассчитывается за выбранные блюда, потребляет и, наконец, убирает посуду.
---	---	----	--

Задание 12.

Соотнесите методы и формы обслуживания:

1	Самообслуживание потребителей;	А)	самообслуживание по принципу "свободного потока потребителей", самообслуживание через торговые автоматы;
2	Полное самообслуживание потребителей;	Б)	полное обслуживание официантами, частичное обслуживание официантами;
3	Полное обслуживание официантами;	В)	для индивидуальных потребителей (гостей) - обслуживание по карте меню со свободным выбором блюд ("а ля карт"), для индивидуальных и групповых потребителей - "бизнес-ланч" как форма быстрого обслуживания обедами по сокращенному меню со свободным выбором блюд или комплексному (фиксированному) меню с предварительной сервировкой столов в определенное, обычно обеденное время;
4	Обслуживание потребителей официантами.	Г)	Полное, частичное.

Задание 13.

Соотнесите особенности обслуживания потребителей с требованиями:

1	Традиционные столы и стулья;	А)	Применение мебели данного типа ведет к экономии площади. Сиденья, обычно типа банкетов, расставляют по периметру помещения или по типу "кабинетов";
2	Жестко закрепленные столы и стулья;	Б)	Рекомендуемая высота стола 700 мм, высота сиденья 430 мм. При расположении потребителей напротив друг друга ширина стола должна быть оптимально 750 мм, но не менее 600 мм;
3	Стол при обслуживании банкетов;	В)	Для каждого сидящего потребителя предусматривается часть стойки шириной 600 мм, но не менее 550 мм;
4	Обслуживание за стойками.	Г)	Система сдвинутых вместе столов для обслуживания банкетов обеспечивает высокую плотность размещения посетителей.

Задание 14.

Соотнесите работников и их возможные места работы:

1	Кухонный работник;	А)	Кухня отеля, ресторана и других типов предприятий питания, мучные и кондитерские цеха при предприятиях питания, специализированные цеха, изготавливающие хлебобулочные и мучные кондитерские изделия;
2	Многоцелевой работник по питанию;	Б)	Кухня отеля, ресторана и других типов предприятий питания;
3	Помощник повара;	В)	Предприятия быстрого обслуживания, буфеты и другие типы предприятий питания, работники которых осуществляют данные

			функции.
4	Кондитер.	Г)	Кухня отеля, ресторана и других типов предприятий питания, специализированные цеха, имеющие функции кулинарного производства.

Задание 15.

Напишите пару общих требований к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.

Задание 16.

Какие условия должны соблюдаться при обслуживании банкетов на предприятиях общественного питания?

Задание 17.

Какие существуют нормативные ссылки на стандарты?

ГОСТ Р 50647-2010, ГОСТ Р 50762-2007, ГОСТ Р 50935-2007.

Напишите, о чём они.

Задание 18.

Какие вы знаете методы обслуживания?

Задание 19.

Определите комплексный показатель обслуживания компании ООО «Легенда», если анкетный опрос покупателей по качеству обслуживания показал следующие результаты: отличное обслуживание — 1200 человек, хорошее — 1500, удовлетворительное — 340, неудовлетворительное — 50.

Задание 20.

Какова должна быть площадь зала при проведении банкета по типу шведского стола на 90 персон?

Темы рефератов по ресторанному делу

1. Банкетное обслуживание в отеле
2. Бизнес схемы управления рестораном
3. Виды сервиса, преимущества и недостатки.
4. Кейтеринг и перспективы его развития.
5. Классификация выпускаемой продукции объектами общественного питания. Основные требования, предъявляемые к организациям общественного питания
6. Классификация организаций общественного питания

7. Классификация ресторанов и их особенность.
8. Классификация услуг общественного питания
9. Классификация услуг организаций общественного питания. Правила оказания услуг.
10. Концепция ресторана.
11. Маркетинг и реклама ресторана
12. Обслуживание банкетов. Обслуживание в номерах. Расчет посетителей
13. Обслуживающий персонал ресторана. Общие требования, предъявляемые к официанту.
14. Организация банкета в ресторане на 50 чел.
15. Организация меню в ресторанах (типы меню). Памятка для руководителей, памятка для официантов. Традиции кулинарного мастерства
16. Организация меню в ресторанах (типы меню). Памятка для руководителей, памятка для официантов. Традиции кулинарного мастерства
17. Организация обслуживающего персонала на предприятиях общественного питания.
18. Организация фуршетов в ресторанном бизнесе
19. Основные требования, предъявляемые к организациям общественного питания
20. Особенности организации работы ресторана
21. Особенности организации работы ресторана.
22. Особенности функционально-пространственной организации предприятий питания.
23. Подготовка к обслуживанию клиентов. Начало обслуживания клиентов
24. Правила внутреннего распорядка официантов, и особенности его труда.
25. Правила оказания услуг
26. Правила оказания услуг общественного питания.
27. Прием заказов и досервировка стола. Оборудование для подачи напитков. Подача напитков. Кофе эспрессо
28. Роль административно – управленческого персонала на предприятиях питания и факторы, которые влияют на его численность.
29. Роль сомелье в ресторане.
30. Рыночная концепция ресторанного бизнеса
31. Рыночная концепция ресторанного бизнеса.
32. Системный подход к оценке интерьера в зависимости от функциональной направленности
33. Суть качественного меню, характеристика методов анализа.
34. Схема карьерного роста в индустрии общественного питания.

35. Техника безопасности и охрана труда официантов на рабочих местах.
36. Типы предприятий питания, их отличительные черты и характеристика.
37. Управление качеством услуг
38. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания.
39. Функциональные обязанности управленческого аппарата.

Вопросы по дисциплине «Банкеты и приемы»

1. Понятие банкета.
2. Историческое развитие банкетов.
3. Понятие услуги банкетного обслуживания.
4. Классификация банкетов.
5. Официальные и неофициальные банкеты.
6. Рекламная кампания-поиск клиента (в содружестве с подразделением рекламы и маркетинга предприятия).
7. Работа с клиентом (которая также делится на несколько этапов).
8. Детальное планирование мероприятия.
9. Проведение мероприятия.
10. Анализ проделанной работы.
11. Банкетный менеджер, метрдотель (администратор зала), менеджер по персоналу, хостес, официант, сомелье, бармен, бариста, повар, занимающийся отпуском продукции на раздаче, буфетчик, кассир, гардеробщик, швейцар.
12. Обязанности администратора.
13. Оформление книги учета заказа на проведение торжеств.
14. Построение и оформление меню банкета.
15. Сосредоточенная и рассредоточенная формы размещения гостей за банкетными столами.
16. Требования к мебели и технологии планировочного решения банкетных залов.
17. Требования к столовой посуде и приборам.
18. Понятие сервировки.
19. Предварительная и дополнительная сервировка.
20. Сервировка стола тарелками.
21. Сервировка стола приборами.
22. Сервировка стола стеклянной посудой.
23. Расстановка приборов со специями.
24. Характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола.

25. Формы и методы обслуживания гостей от:
26. Организации потребления продукции; способа ее потребления и доставки; степени участия персонала в обслуживании; использования средств механизации и автоматизации.
27. Условия обслуживания банкетов на предприятиях общественного питания: Наличие соответствующей материально-технической базы для выбранных форм и методов (планировка, состав, размеры и назначение помещений для потребителей, оснащение мебелью, оборудованием, посудой, бельем, инвентарем и т.д.);
28. Соответствие профессионального уровня персонала методам, формам и уровню обслуживания;
29. Наличие стандартов работы персонала в соответствии с профессиональными стандартами индустрии питания;
30. Предоставление определенного ассортимента блюд и напитков в соответствии с уровнем обслуживания.
31. ГОСТ Р 53995-2010.
32. Понятие самообслуживания. Понятие полного и частичного самообслуживания.
33. Понятие банкета – фуршета. Основные характеристики и требования к банкету - фуршету. Понятие банкета-коктейля. Основные требования к организации и проведения банкета – коктейля.
34. Понятие банкета – буфета. Основные характеристики и требования к банкету - буфету. Понятие банкета «шведский стол». Основные требования к организации и проведения банкета «шведский стол».
35. Понятие дипломатического приема. Виды дипломатических приемов. Требования к организации дипломатического приема в зависимости от его вида

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная учебная литература

1. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник : [16+] / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая ; под ред. А.Т. Васюковой. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 416 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496172> (дата

- обращения: 18.08.2019). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5- 394-02181-7. – Текст : электронный.
2. Рождественская, Л.Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие : [16+] / Л.Н. Рождественская, С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575278> (дата обращения: 17.08.2019). – Библиогр.: с. 149-152. – ISBN 978-5-7782-3095-8. – Текст : электронный.
3. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В.Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573384> (дата обращения: 18.08.2019). – Библиогр.: с. 214-216. – ISBN 978-5-394-03326-1. – Текст : электронный.

Дополнительная учебная литература

1. Главчева, С.И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : учебное пособие / С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. – 2-е изд. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2011. – 204 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229007> (дата обращения: 17.08.2019). – ISBN 978-5-7782-1767-6. – Текст : электронный.
2. Кучер, Л.С. Официант-бармен : учебное пособие / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2017. – 562 с. : ил. – (Среднее профессиональное образование). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486040> (дата обращения: 17.08.2019). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5- 222-27707-2. – Текст : электронный.
3. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 735 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767> (дата обращения: 18.12.2020). – ISBN 978-5-238-01392-3. – Текст : электронный.

Перечень методических указаний

1. Банкеты и приемы: методические рекомендации к практическим занятиям для студентов направления подготовки 43.03.03 / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. М.В. Соловьянова. – Курск, ЮЗГУ, 2017. – 60 с. – Текст: электронный.

2. Банкеты и приемы : методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. Е. Д. Михайлова. - Курск : ЮЗГУ, 2016. - 19 с. – Текст: электронный.

3. Самостоятельная работа: методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов и магистрантов всех направлений подготовки очной и заочной формы обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. А.А. Колупаев. – Курск, ЮЗГУ, 2017. – 40 с. – Текст: электронный