

III СЕМЕСТЪР

Технология на обслужване в ресторант

През III семестър вие ще влезете за първи път в Търговска зала (ТЗ) на Заведение за хранене като член на обслужващия персонал. Ще трябва да приложите знанията, усвоени от лекциите и упражненията и бързо да придобиете уменията да работите в действащ обект, в присъствието на гости. От вас ще се очаква да подготвите ТЗ за посрещане на клиенти за закуска, обяд и вечеря; да сортирате необходимия инвентар в офиса и сервитьорските шкафчета, да извършвате помощни операции в процеса на обслужването, като подпомагате работата на постоянният сервитьорски състав и преминаване към индивидуално обслужване на клиенти; да помагате при зареждането на блок-маса и изучите необходимите документи; да придобиете умения за работа със съответната система за маркиране; да се запознаете с документацията и отговорността за материалната база в ресторанта; да развивате личните си качества като член на обслужващия персонал и умения за работа в екип. Допълнително, учебната практика в ресторант се осъществява за:

1. Придобиване на знания по отношение организацията на работа при различните форми на сервиз – „Банкет“, „Специални случаи“, „Кетъринг система“ и различни форуми
2. Основни правила при поддръжане на гости на банкетна маса.
3. Запознаване с правата и задълженията на управителя и отговорника на ТЗ в ресторанта и с всички отчетни документи

Наименование на фирмата:

Адрес на фирмата:

Ръководител на обекта:

ЗАДАЧА 1:

Запознаване с вид, интериор, оборудване и складова база на ресторанта за провеждане на учебната практика.

ВЪПРОСИ:

1. Изгответе организационна структура за работа в базовия обект и анализирайте дали е подходяща за работа според вас.

ЗАДАЧА 2:

Запознаване с личната подготовка на обслужващия персонал за започване на работа и участие в инструктажа преди започване на работа.

ВЪПРОСИ:

1. Провежда ли се инструктаж на сервитьорите в обекта преди започване на работа? От кого и какво включва той? Ефективен ли е?
2. Каква е личната подготовка на сервитьора?

ЗАДАЧА 3:

Запознаване с:

- оборудването и обзавеждането на офиса и ТЗ на базовия обект;
- системата на маркиране и начина на отчитане на реализирания стокооборот;

- **подготовка на инвентара за закуска, обяд и вечеря за обслужването на гости в ТЗ.**

ВЪПРОСИ:

1. Какви са задълженията на сервитьорите при предварителна подготовка на офиса и ТЗ?
2. Предлага ли се закуска в обекта, в който практикувате и каква е формата на обслужване?
3. Какви са различията при подготовката на масите за “А ла карт” /свободна консумация/ и по предварително уточнено меню /за закуска, обяд и вечеря/?
4. Каква система за маркиране се използва в базовия обект и ефективна ли е тя?

ЗАДАЧА 4:

**Организация на обслужване на гости на закуска, обяд и вечеря чрез “Шведска маса”
- подготовка на ТЗ и зареждане на блок-маса и отчитане.**

ВЪПРОСИ:

1. Каква е отчетността при обслужване на “Шведска маса” в обекта?
2. Начини на предлагане на ястия и напитки при “Шведска маса”.
3. Какви специални менюта се предлагат в обекта?

ЗАДАЧА 5:

Посрещане и настаняване на гости в ТЗ; поднасяне на лист-меню и вземане на поръчка.

ВЪПРОСИ:

1. Какви видове менюта предлагат в базовия обект?
2. Как се извършва посрещане и настаняване на гостите?
3. Какъв е начинът на поднасяне на лист-менюто и вземане на поръчка?
4. Каква е организацията на обслужване в ТЗ? (бригадна, индивидуална или друга форма)

ЗАДАЧА 6:

Запознаване с начините на сервиране:

- **на безалкохолни, аперитивни напитки, бира и различни видове вина;**
- **студени предястия; супи; топли предястия; основни ястия; междинни ястия; десерти и плодове**

ВЪПРОСИ:

1. Какви безалкохолни напитки се предлагат в обекта? Избройте ги според предпочитанията на гостите и потребителското търсене.
2. Какъв е асортиментът от аперитивни напитки, предлагани в базовия обект и с каква температура се сервират? Какви форми на предлагане се използват?
3. Какъв е асортиментът от вина и как се предлагат в обекта? Направете класификация на предлаганите вина според изискванията за съставяне на меню.
4. Студени предястия - съдове, в които са оформени и начини на сервиране. С кои алкохолни напитки най-добре се съчетават?
5. Супи - съдове в които се оформят и начини на сервиране. Какви подправки и притурки ги придружават и как се сервират?
6. Топли предястия - съдове, в които се оформят и начини на сервиране? С

7. какви напитки най-добре се съчетават?
8. Основни ястия - съдове, в които се оформят и начини на сервиране? Има ли атрактивни моменти при сервирането им? Какви напитки най-често придружават сервирането на основни ястия?
9. Междинни ястия - специфични особености при сервирането им?
10. Задоволяват ли търсенето предлаганите десерти и плодове в базовия обект? Правилно ли са подредени десертите и плодовете в менюто? Кой е най-търсеният десерт или плод и защо?

ЗАДАЧА 7:

Обслужване на гости “А ла карт” - атрактивни форми на сервиз и работа в екип (бригада).

ВЪПРОСИ:

1. Каква е организацията на работа и първоначалното зареждане в ТЗ?
2. Какви фламбирани специалитети предлагат в обекта? Има ли специално оборудване в ТЗ?
3. Каква анимация се предлага в заведението?

ЗАДАЧА 8:

Организация и обслужване на гостите при система “Ол инклузив”

ВЪПРОСИ:

1. Каква е организацията на технологичния процес?
2. Какви са системите за контрол и отчет?

ЗАДАЧА 9:

Запознаване с формата на приемане и издаване на бельо и консумативи, водене на съответната документация.

ВЪПРОСИ:

1. Удачен ли е прилаганият график за получаване на бельо и консумативи? Правилно ли се съхранява употребяваното и неупотребявано бельо?
2. Документация и начин на водене.

ЗАДАЧА 10:

Запознаване с работата на управителя и ОТЗ на ресторанта.

ВЪПРОСИ:

1. Как мениджърският екип извършва набор, подбор и назначаване на персонала?
2. Как управителят организира встъпителното обучение; как осъществява контрол – санкционира или стимулира своите служители?
3. Каква е ролята на управителя за подготовка на МТБ при откриване на обекта за експлоатация?
4. Какъв е текущият контрол при стопанисване на МТБ и опазване на имуществото?
5. Каква е ролята на управителя при снабдяване с хранителни продукти и напитки и консумативи?
6. Как реагира управителят при екстремни ситуации (аварии, пожар)?
7. Какви форми се използват за проучване на потребителското търсене и какви решения

- се вземат за повишаване удовлетвореността на клиентите?
8. Делегирани ли са права на сервитьорите при оплакване от клиентите?
 9. Какви са задълженията на ОТЗ в ресторанта?
 10. Какво включва и от кого се изготвя пълният финансов отчет за деня?

ЗАДАЧА 11

**(В случай че практиката е включвала обслужване на специални събития):
Обслужване на гости при специални събития и случаи - запознаване с офертата и организацията на работа за съответното събитие и случай, подготовка на ТЗ и зареждане на банкетната маса или бюфет.**

ВЪПРОСИ:

1. Каква е организацията на работа и какво обслужване се извършва при банкет или друга форма – коктейл, фуршет?
2. Какви видове бюфети бяха подготвени съгласно офертата?.
3. С колко персонал се реализира конкретната оферта в обекта?

ЗАДАЧА 12:

Обслужване на гости при „Кетъринг система,, – запознаване с офертата и организацията на работа при съответния случай, подготовка на ТЗ или градина, бряг и т.н. и зареждане на различните бюфети.

ВЪПРОСИ:

1. Каква е организацията на работа и какво обслужване се извършва при “Кетъринг система” (Опишете по конкретна оферта от обекта)
2. Какви видове бюфети бяха подготвени съгласно офертата?.
3. Какви транспортни средства и съдове използва кетъринговата фирма? Отговарят ли на санитарно хигиенните изисквания?
4. С колко персонал се реализира конкретната оферта в обекта?

ЗАДАЧА 13:

Обслужване на гости при различни форуми (конференции, кафе-паузи, презентации и др.), запознаване с офертата и организацията на работа при съответния случай, подготовка на ТЗ или фойе и предлагането на храна и напитки.

ВЪПРОСИ:

1. Каква е организацията на работа и какво обслужване се извършва на участници в съвещания, конференции, симпозиуми, конгреси и делови срещи?

ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Съставен от вас вариант за ежедневно меню на обекта.
2. Собствен график за работното време на обслужващия персонал в ТЗ, съпоставен според действащия.
3. Оферта/описание от специално мероприятие (банкет, фуршет, коктейл, Кетъринг събитие, кафе-пауза, семинар, презентация, конгрес и др.), реализирани по време на Вашата практика в обекта.

ЛИТЕРАТУРА

1. Алексиева Й. и кол., Наръчник по ресторантьорство и хотелиерство. София, изд. РААБЕ, 2001.
2. Алексиева Й., Ст. Стамов, Сервиране и барманство. София, ИК Матком, 2003.
3. Зиигел, С. и кол., Сервиране. София, ИК Дионис, 2005.
4. Кръстева Ат., П. Петков. Организация при обслужване на банкети и приеми. Варна, изд. Славена, 2000.
5. Стамов С., Й. Алексиева, Сервиране. София, ИК Матком, 2005.
6. Наредба за изискванията към категоризираните места за настаняване и заведения за хранене и развлечения, за реда за определяне на категория, както и за условията и реда за регистриране на стаи за гости и апартаменти за гости , Приета с ПМС No 139 от 26.06.2020 г., Обн. ДВ. бр.59 от 3 Юли 2020 г.
7. Kulinari.net. Кулинарни рецепти и кулинарна информация <http://kulinari.net/>
Национален център по заразни и паразитни болести (НЦЗПБ). Алгоритъм на дезинфекционните мероприятия в обекти с обществено предназначение в условията на епидемично разпространение на COVID-19 (08.03.2020).
https://www1.ncipd.org/index.php?option=com_k2&view=item&id=563:covid-19-desinfection-08032020&lang=bg