

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ
КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КРАСНОЯРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»

РАССМОТРЕНО

методической комиссией
протокол № 6 от «20» июня 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор КГБПОУ «Красноярский колледж
отраслевых технологий и
предпринимательства»

/Н. В. Журова/
Приказ № 01-60-2П от «01» июля 2024 г.

ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ
СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА

43.02.16 Туризм и гостеприимство

на базе основного общего образования

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ

Зам. директора по УР _____ /Миля Е.В. /
Подпись

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 0088911C41FA5D19436198A88477B1D05F
Владелец: Журова Наталья Валерьевна
Действителен: с 28.05.2024 до 21.08.2025

Красноярск, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка
2. Общие рекомендации по выполнению и оформлению практических занятий и лабораторных работ
3. Методика проведения практических занятий и лабораторных работ
4. Содержание практических занятий и лабораторных работ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические указания к проведению практических занятий и лабораторных работ по профессиональному ПМ.02 Предоставление услуг предприятия питания, предназначены для обучающихся СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Уровень профессиональной подготовки по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, определяемый ФГОС СПО, предусматривает владение практическими навыками выбора материалов для профессиональной деятельности.

Особое значение практические занятия и лабораторные работы имеют при формировании и развитии ОК и ПК, освоении умений и знаний.

Владеть навыками	– оценки материальных ресурсов предприятия питания; – оценки функциональных возможностей персонала предприятия питания; – планирования текущей деятельности предприятия питания – формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания; – координации и контроля деятельности предприятия питания; – планирования потребностей производственной службы в материальных ресурсах и персонале; – проведения вводного и текущего инструктажа сотрудников производственной службы; – распределения обязанностей и определение степени ответственности сотрудников производственной службы; – координации деятельности сотрудников производственной службы; – контроля выполнения сотрудниками регламентов производственной службы; – взаимодействия со службой обслуживания и другими структурными подразделениями предприятия питания; – управления конфликтными ситуациями в коллективе; – реализации мер по стимулированию персонала, повышению их мотивации и лояльности – организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; – приема и оформления заказа на бронирование столика; – приема и оформления заказа на продукцию на вынос и на доставку; – предоставления информации об организации питания; – ведения учета заказанных столиков в зале организации питания; – встречи и приветствия гостей в организации питания; – информирования гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах; – размещения гостей за столом в зале организации питания; – подготовки зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала; – подготовки (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей; – проверки состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность); – подачи блюд и напитков гостям организации питания; – сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; – поддержания чистоты и порядка в зале обслуживания; – подготовки мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей; – приготовления заготовок для напитков; – приготовления свежавыжатых соков; – реализации готовых к употреблению безалкогольных напитков; – уборки использованной барной посуды со столов бара и барной стойки;
------------------	---

	– приема, оформления и уточнения заказа гостей организации питания; – рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков; – передачи заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания; – досервировки стола в соответствии с заказом гостей организации питания; – получения блюд и напитков с кухни и бара организации питания; – подачи блюд и напитков гостям организации питания; – замены использованной посуды, приборов и столового белья; – оформления витрины и барной стойки; – приема, оформления и уточнения заказа на напитки и барную продукцию организации питания; – рекомендации гостям бара организации питания по выбору напитков и барной продукции; – приготовления и подачи алкогольных, безалкогольных коктейлей и напитков; – приготовления и подачи чая, кофе; – составления документации, отчетов посредством специализированных программ; – поддержания в чистоте и порядке столов в баре, барной стойки, барного инвентаря, посуды и оборудования; – подготовки зала и инвентаря для обслуживания мероприятий в организациях питания; – подготовки помещения и инвентаря для обслуживания гостей на выездных мероприятиях; – сервировки столов с учетом вида мероприятия; – подачи блюд и напитков гостям на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях; – подготовки контрольно-кассового оборудования к началу принятия и оформления платежей; – проведения кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ.
Уметь	– анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов производственной службы; – контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте; – осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения; – использовать мессенджеры, чат-боты для приема заказа и первичного консультирования; – вносить и редактировать данные в системе управления взаимоотношениями с клиентами; – презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания; – предоставлять первичную консультацию об особенностях кухни, специальных предложениях организации питания; – провожать гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей организации питания; – использовать компьютер и мобильные устройства со специализированным программным обеспечением для отслеживания свободных для рассадки гостей столов в организации питания;

- оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания;
- создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания;
- подавать гостям меню организации питания;
- расставлять мебель (столы и стулья) в зале обслуживания организации питания;
- подготавливать подносы, сервировочные тележки, подсобные столики, вспомогательные стойки к использованию;
- протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями в зале обслуживания организации питания;
- проверять качество и состояние столового белья в организации питания;
- рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке в организации питания;
- укладывать использованные столовые приборы на тарелку и лоток
- размещать использованную столовую посуду и приборы на сервировочной тележке и перевозить ее;
- переносить использованную столовую посуду и приборы вручную и на подносе;
- сортировать использованную столовую посуду и приборы;
- эстетично и безопасно упаковывать блюда на вынос в организации питания;
- расставлять мебель в баре, включать и настраивать к использованию оборудование бара;
- проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов;
- расставлять бутылки с напитками и барную посуду на барной стойке и витрине бара;
- сортировать столовую посуду и приборы по виду и назначению;
- подбирать оборудование, инвентарь, посуду, необходимые для приготовления заготовок;
- промывать, очищать, нарезать, измельчать зелень, фрукты и ягоды;
- хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к безопасности пищевых продуктов;
- выжимать сок из citrusовых, мягких и твердых плодов;
- порционировать, сервировать и украшать свежавыжатые соки и безалкогольные напитки для подачи гостям организации питания;
- открывать бутылки с газированными и негазированными безалкогольными напитками;
- разливать газированные и негазированные безалкогольные напитки;
- чистить, мыть и содержать в рабочем состоянии оборудование бара и барный инвентарь;
- эстетично и безопасно упаковывать напитки на вынос;
- встречать, принимать гостей на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях;
- соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия;
- использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия;
- выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на мероприятиях;
- сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи;

- пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (далее – роз терминалами);
- проводить оформление счета для оплаты;
- применять скидки и наценки при проведении расчета в специализированных программах;
- предоставлять счет гостям организации питания;
- принимать оплату в наличной и безналичной формах;
- оформлять возврат оформленных платежей;
- формировать кассовые отчеты в специализированных программах;
- подавать карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей;
- использовать электронное меню, интерактивный бар;
- консультировать гостей по выбору напитков и барной продукции;
- эксплуатировать оборудование бара;
- пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на напитки и барную продукцию;
- вносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах;
- подготавливать барную стойку и барные столики для подачи напитков и барной продукции;
- осуществлять проверку наличия маркировки алкогольной продукции, а также наличия сопроводительной документации (товарно-транспортные накладные, сертификаты, декларации);
- сканировать акцизную марку посредством 2d-сканера и оформлять списание алкогольной продукции;
- осуществлять процедуру списания алкогольной продукции при бое, порче, краже в специализированных программах учета;
- готовить, оформлять и подавать алкогольные и безалкогольные коктейли;
- готовить и подавать свежавыжатые соки;
- готовить, оформлять и подавать чай, кофе;
- подавать вино, пиво, крепкие спиртные напитки;
- производить операции по подготовке напитков к презентации в присутствии гостей;
- разрешать конфликтные ситуации;
- производить инвентаризацию продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок;
- комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных;
- продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок;
- презентовать напитки с элементами бармен-шоу;
- составлять отчеты в специализированных программах учета о выполненных заказах и реализованной продукции в баре;
- ставить задачи сотрудникам, находящимся в подчинении, и контролировать выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре;
- составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков и закусок;
- проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков;
- досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков;
- подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков;

	– презентовать гостям блюда и напитки при подаче; – производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей; – порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей; – разрешать конфликтные ситуации; – подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; – выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков; – давать пояснения гостям по блюдам и напиткам; – консультировать потребителей по выбору напитков, их сочетаемости с блюдами; – пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на блюда и напитки; – вносить и редактировать данные по заказу в специализированных программах организации питания; – использовать электронное меню, интерактивный стол в организации питания.
Знать	– законодательство российской федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации деятельности предприятий питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и его психологические особенности; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – технологии производства на предприятиях питания; – требования охраны труда на рабочем месте; – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания; – порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; – правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку; – стандарты приема входящих звонков; – стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры; – этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах; – приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания; – правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания; – правила подачи меню в организации питания; – порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; – правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; – виды сервировки стола при обслуживании гостей; – виды и назначение ресторанных аксессуаров; – характеристика столовой посуды, приборов; – правила и техника подачи блюд и напитков;

- правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей;
- способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов;
- правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней;
- способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках;
- требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения;
- правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей;
- методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения;
- техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками;
- методы сервировки и оформления для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков;
- правила хранения приготовленных свежееотжатых соков и безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования;
- виды барного оборудования и инвентаря;
- правила сочетаемости напитков и блюд;
- классификация алкогольных и безалкогольных напитков;
- ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов;
- классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая;
- нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности;
- классификация кофе по видам и степени обжарки;
- сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами;
- правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания;
- правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов;
- порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар;
- виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей;
- техника продаж и презентации блюд и напитков;
- правила и очередность подачи блюд и напитков;
- требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;
- правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей;
- правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря;
- правила и техника подачи крепких спиртных напитков;
- классификация кофе по видам и степени обжарки;
- сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами;
- правила и техника подачи вина;
- правила и техника подачи пива;
- правила и техника приготовления и подачи коктейлей;
- правила и техника подачи крепких спиртных напитков;
- правила и техника приготовления и подачи чая, кофе;
- порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей;
- правила создания и редактирования заказа в специализированных;

	– программах по приему и оформлению заказов; – правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов; – культура потребления алкогольных напитков; – правила этикета при обслуживании гостей в баре; – правила безопасной эксплуатации оборудования бара; – виды и классификации баров, планировочные решения баров; – правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара; – нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении; – напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов; – условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре; – методы разрешения конфликтных ситуаций; – техника продаж и презентации напитков; – технологии наставничества и обучения на рабочих местах; – виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания; – порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях; – правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании; – правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов; – правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты; – порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания; – порядок получения, выдачи и хранения денежных средств; – правила возврата платежей.
--	---

Выполнение лабораторных работ формирует и развивает общие и профессиональные компетенции:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Предоставление услуг предприятия питания
ПК 2.1.	Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания
ПК 2.2.	Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания
ПК 2.3.	Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания
ПК 2.4.	Контролировать качество продукции и услуг общественного питания

2. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

Лабораторные (практические) работы выполняются обучающимися по графику, составленному в соответствии с рабочей программой профессионального модуля **ПМн.02 Предоставление услуг предприятия питания.**

Результат изучения профессионального модуля **ПМн.02 Предоставление услуг предприятия питания** зависит от содержания лабораторных (практических) работ, которые соответствуют более глубокому освоению профессионального модуля, закреплению теоретических знаний и прививают обучающимся практические навыки самостоятельной работы.

Задача лабораторных работ (практических занятий) – закрепить теоретические знания обучающихся.

Согласно учебного плана по специальности и программы профессионального модуля на лабораторные (практические) занятия обучающихся выделено 202 академических часа, из них:

Наименование раздела, номер и тема практического занятия (лабораторной работы) ¹	Количество часов
МДКн 02.01 Организация питания на предприятии питания	70*
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов предприятия питания	
Тема 1.1. Особенности организации работы службы, отделов питания гостиничного комплекса.	16*
Лабораторная работа Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.	4
Лабораторная работа Решение практических задач	4
Лабораторная работа Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.	4
Лабораторная работа Решение кейсов	4
Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы, отделов питания.	34*
Лабораторная работа Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.	4*
Лабораторная работа Решение ситуационных задач	4*
Лабораторная работа Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.	6*
Лабораторная работа Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.	4*
Лабораторная работа планирование и подготовка мероприятий по заданной тематике	4*
Лабораторная работа Овладение приемами подачи блюд и напитков различными стилями и методами».	4*
Лабораторная работа Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.	4*
Лабораторная работа Составление нормативных и технических документов службы питания	4*
Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы, отделов питания на английском языке	20*
Лабораторная работа В ресторане 4 часа	4*
Лабораторная работа Виды ресторанов	4*
Лабораторная работа Обслуживание	4*
Лабораторная работа Меню	4*

¹ При реализации профессионального модуля частично в форме практической подготовки необходимо отметить (*) объем часов практических занятий (лабораторных работ) реализуемых в форме практической подготовки.

Лабораторная работа Сервировка стола.	4*
МДКн 02.02 Организация обслуживания на предприятии питания. Раздел 2. Управление текущей деятельностью предприятия питания	48*
Тема 2.1. Управление персоналом на предприятии питания	28*
Лабораторная работа составление структуры управления персоналом на предприятии питания	4*
Лабораторная работа Составление характеристики персонала предприятия питания	4*
Лабораторная работа Составление описания вакансии для выбранной должности в ресторане и проведение собеседования с потенциальным кандидатом	4*
Лабораторная работа Разработка и проведение тренинга для персонала на тему обслуживания клиентов на английском языке.	4*
Лабораторная работа Определение методов совершенствования управления персоналом.	4*
Лабораторная работа Выявление проблем в управлении персоналом.	4*
Лабораторная работа Определение оценки эффективности сотрудников предприятия питания.	4*
Тема 2.2. Организация деятельности сотрудников службы питания на английском языке.	20*
Лабораторная работа В обеденном зале	4*
Лабораторная работа Бронирование столика.	4*
Лабораторная работа Приготовление пищи	4*
Лабораторная работа Приготовление к вечеринке.	4*
Лабораторная работа практика использования английского языка в специфических ситуациях, связанных с обслуживанием международных клиентов	4*
МДКн 02.03 Контроль качества продукции и услуг предприятия питания Раздел 3. Контроль качества продукции и услуг предприятия питания	84*
Тема 3.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания	36*
Лабораторная работа Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	4*
Лабораторная работа Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис.	4*
Лабораторная работа Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.	4*
Лабораторная работа Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	4*
Лабораторная работа Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов.	4*
Лабораторная работа Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств	4*
Лабораторная работа Подготовка и организация обслуживания шведского стола.	4*
Лабораторная работа Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.	4*
Лабораторная работа сервировка блюд и приготовление специализированных блюд для каждой группы клиентов.	4*
Тема 3.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям	24*
Лабораторная работа Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.	4*

Лабораторная работа Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания	4*
Лабораторная работа Оценка и анализ существующей системы контроля и качества в организации питания	4*
Лабораторная работа разработка плана контроля и качества организации питания	4*
Лабораторная работа Разработку программы обучения персонала по стандартам качества сервиса	4*
Лабораторная работа Анализ данных об удовлетворенности потребителей и разработку плана по улучшению сервиса	4*
Тема 3.3. Потребности и формирование спроса на продукцию и услуги общественного питания	24*
Лабораторная работа Определение видов спроса на предприятии питания и составление их характеристики.	4*
Лабораторная работа Определение факторов, влияющих на формирование спроса на предприятии питания	4*
Лабораторная работа Анализ влияния культурных и региональных особенностей на формирование спроса на продукцию и услуги общественного питания	4*
Лабораторная работа Сравнительный анализ конкурентной среды в сфере гостеприимства и туризма.	4*
Лабораторная работа Исследование влияния онлайн-рейтингов и отзывов на спрос на продукцию и услуги общественного питания.	4*
Лабораторная работа Исследование потенциала развития специализированных ресторанов и кафе.	4*
ИТОГО:	202*

3. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

Целью лабораторных работ является приобретение практических навыков по организации работы, обслуживания, управлению деятельности службы питания гостиничного комплекса.

Исходя, из поставленных целей в работе будут решаться следующие задачи:

Закрепление знаний по:

Основам организации, планирования и контроля деятельности предприятий питания в сфере туризма;

Основам организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;

Стандартам обслуживания гостей,

основным видам устройств и назначению технологического оборудования кулинарного и кондитерского производства;

правилам безопасного использования технологического оборудования:

механического, теплового и холодильного;

организации рабочего места в соответствии с видами изготавливаемых блюд

Ознакомиться:

При выполнении практических занятий формируются навыки:

организации рабочего места в соответствии с видами изготавливаемых блюд;

подборе необходимого технологического оборудования и производственного инвентаря;

проведение отпуска готовой кулинарной продукции в соответствии с правилами оказания услуг общественного питания

Научиться пользоваться:

принципами организации кулинарного и кондитерского производства;

обслуживать основное технологическое оборудование и производственный инвентарь кулинарного и кондитерского производства;

проводить отпуск готовой кулинарной продукции в соответствии с правилами оказания

услуг общественного питания.

Работа обучающегося по теме занятия делится на три этапа:

- самостоятельная подготовка к занятию;
- практическое выполнение задания (по заданию);
- оформление результатов работы и защита.

4. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

МДКН 02.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИИ ПИТАНИЯ

Лабораторная работа Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами (4 часа)

Цель: определить численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методические указания, практикум, приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

1. Ознакомьтесь с теоретическим базисом к практической работе;
2. На основе информации теоретического базиса определите численность работников, занятых обслуживанием в предприятиях гостиничного сервиса города Красноярска, в соответствии с заказом и установленными нормативами;
3. Проанализируйте работу, сделайте выводы.

Теоретический базис

Планирование количества сотрудников ресторанной службы. Согласно приказу Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (далее — Приказ Министерства культуры РФ № 1215) ужесточаются требования к средствам размещения и в отношении оказания услуг питания (табл. 1).

Таблица 1. - Предприятия общественного питания в средствах размещения разных категорий

Вид деятельности	Категория гостиницы					
	Без звезд	«одна звезда»	«две звезды»	«три звезды»	«четыре звезды»	«пять звезд»
Ресторан*					+	+
Несколько залов**					+	+
Банкетный зал**					+	+
Ночной клуб/бар***					+	+
Кафе/бар4*					+	+

Примечание.

* — необязательно для апарт-отелей и для малых средств размещения;

** — необязательно для гостиниц с количеством номеров меньше 50, домов отдыха, пансионатов, курортных гостиниц средств размещения в исторических поселениях;

*** — обязательно для гостиниц с количеством номеров меньше 50, домов отдыха, пансионатов, курортных гостиниц средств размещения в исторических поселениях;

4* — обязательно для домов отдыха, пансионатов, малых гостиниц до 15 номеров.

В отельной практике, в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ № 1215, гостиничные предприятия должны в обязательном порядке оказывать следующие виды услуг питания (табл. 2).

Таблица 2 - Виды питания в средствах размещения разных категорий

Тип питания	Категория средства размещения					
	Без звезд	«одна звезда»	«две звезды»	«три звезды»	«четыре звезды»	«пять звезд»
Возможность выбора любого варианта (завтрак, двух-, трехразовое питание)*				+	+	+
Завтрак шведский стол (7:00-10:00)					+	+
Расширенный завтрак (7:00-10:00)				+	+	+
Континентальный завтрак (7 : 00—10 : 00)		+	+			
Круглосуточное питание**					+	+
Наличие меню Room service в номере				+		

Примечание.

* — кроме гостиниц с количеством номеров менее 50;

** — обязательно для домов отдыха, пансионатов, малых гостиниц до 15 номеров

Численность работников в службе питания зависит от загрузки гостиницы и вместимости ресторана (количества посадочных мест). Гибкий график работы строится исходя из суммарного количества рабочих часов за месяц (квартал). Поэтому для регулярной работы ресторана на 50 мест необходимо 12 столиков.

Ресторан должен работать без закрытия на перерыв, предоставляя завтрак с 7 до 11 часов (шведский стол), обед (бизнес-ланч) — с 12 до 15 часов и далее работать как вечерний ресторан до 24 часов. В утреннюю смену с 7 до 15 часов, исходя из средней загрузки гостиницы 50—75%, планируется два официанта, вечернюю смену с 12 до 24 часов — два официанта, один бармен, один менеджер ресторана. Работа осуществляется в две смены: в утреннюю смену — два человека с графиком работы пять дней в неделю, два выходных, поэтому добавляют одну единицу на подмены во время выходных и отпусков, вечернюю — четыре человека с графиком работы по 12 часов, два дня через два; менеджер работает пять дней в неделю. Всего в день заняты восемь человек. Повара работают по схеме, аналогичной работе официантов.

Только в утреннюю смену необходимы один повар на смену 11 часов с графиком работы два дня и два выходных, вечернюю — два повара с аналогичным графиком работы и шеф-повар

Режим работы службы обслуживания номеров Room service на практике

— четыре смены: первая смена — 6.00—14.30, вторая смена — с 14.30— 23.30, третья смена — с 16.30—01.30, четвертая смена — с 20.30—08.30. Многие гостиницы

планируют для этой службы три смены по восемь часов. Важным является норматив выполнения заказов в номер: только напитки — 15 мин, завтрак по карточке должен быть доставлен за 15 мин, завтрак по звонку — 15—30 мин, обед в течение 15—30 мин, ужин не более чем через 45 мин после звонка.

ОТЧЕТ

Указать, в каком виде студент представляет отчет о выполнении лабораторной (практической) работы и иные требования к отчету.

Критерии оценивания отчета: *(прописать критерии).*

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

В качестве рекомендуемой литературы необходимо указывать только общедоступные источники, в том числе Интернет-ресурсы.

Лабораторная работа Лабораторная работа Решение практических задач (4 часа)

Цель: сформировать навыки решения ситуационных задач

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение:

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

1. Проанализируйте конфликтные ситуации и предложите варианты решения.
2. Сделайте вывод о своевременном решении ситуационных задач.

В ресторане наблюдаются долгие очереди, клиенты жалуются на длительные ожидания. Как организовать работу службы питания так, чтобы уменьшить время ожидания и улучшить обслуживание клиентов?

В гостиничном ресторане не хватает сотрудников на высокий сезон. Как организовать рабочий график и перераспределить обязанности, чтобы справиться с большим количеством заказов и удовлетворить требования клиентов?

В гостиничном ресторане часто возникают проблемы с приготовлением блюд по заказу. Каким образом можно улучшить коммуникацию между поваром и официантами, чтобы минимизировать ошибки и ускорить обработку заказов?

Лабораторная работа Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.(4)

Цель: Научиться планировать потребности в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методические указания, практикум, раздаточный материал.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

3. Ознакомьтесь с теоретическим базисом к практической работе;
4. На основе информации теоретического базиса спланируйте потребности в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания для одной из гостиниц г. Красноярск;

5. Проанализируйте работу, сделайте выводы.

Теоретический базис

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ В ПЕРСОНАЛЕ

Одним из основных вопросов кадрового планирования является определение потребности в персонале, которое базируется на данных об имеющихся и запланированных рабочих местах, плане проведения организационно-технических мероприятий, штатном расписании, плане замещения вакантных должностей.

Планирование потребности в персонале включает:

- ☐ оценку наличных трудовых ресурсов;
- ☐ оценку будущих потребностей;
- ☐ разработку программы удовлетворения будущих потребностей.

Необходимо также определить, какое количество людей потребуется для выполнения конкретной операции, и оценить качество труда; провести прогноз численности трудовых ресурсов, необходимых для выполнения всего комплекса работ в отеле, а также оценить существующий рынок труда на предмет наличия квалифицированных работников, уровня зарплаты и т.п.

Исходными сведениями для определения плановой численности сотрудников, их профессионального и квалификационного состава являются производственная программа и плановая норма выработки.

В гостиничном бизнесе кадровая политика определяет генеральную линию и принципиальные установки в работе с персоналом на длительную перспективу.

Количество обслуживающего персонала для обеспечения работы гостиницы в расчете на одного гостя зависит от многих факторов, и в первую очередь от категории гостиницы:

- одна звезда — 0,4 и более работников;
- две звезды — 0,6 и более работников;
- три звезды — 0,8 и более работников; - четыре звезды — 1,2 и более работников; - пять звезд — 2 и более работников.

Есть отели, где соотношение «гость—работник» составляет 1:3 и более (например, в отеле «Арабская башня» в Дубай, ОАЭ).

Исходной точкой в планировании потребности в персонале в гостиничных предприятиях является, как правило, не план производства услуг, а прогноз сбыта гостиничных услуг, тогда и само планирование приобретает вероятностный характер.

Выделяют два этапа для определения потребности предприятия в персонале: прогноз общей потребности в кадрах в плановый период, а также наличного обеспечения кадров — планирование численности сотрудников, планирование профессионального состава; расчет плановой дополнительной потребности в кадрах.

В гостиничных предприятиях нередко используется метод планирования «от достигнутого уровня», или так называемый балансовый метод. Тогда численность работников в плановом периоде ($ЧР_{п}$) рассчитывается по формуле

$$ЧР_{п} = ЧР_{от} \frac{I_g}{I_w},$$

где $ЧР_{от}$ — численность работников в отчетном периоде;

I_g — индекс роста объема услуг; I_w — индекс роста производительности.

Однако в таком случае есть вероятность переноса недостатков в использовании работников в текущем году на следующий год. Следовательно, расчеты необходимо дополнять анализом использования фонда рабочего времени.

Аналитические методы расчета численности персонала основаны на изучении затрат рабочего времени и определении трудоемкости каждого вида работ (H_{ti}). Зная фактически полезный фонд рабочего времени одного работника (Φ), занятого выполнением i -го вида работ, расчетную численность работников в плановом периоде можно определить по формуле

$$\text{ЧР}_\Pi = \frac{\sum_{i=1}^n H_{ti}}{\Phi}.$$

Трудоемкость производства i -го вида работ равняется произведению трудоемкости i -го вида продукта на его количество по плану.

Однако, если не обеспечивается условие непрерывности процесса деятельности, общая численность работников рассчитывается с некоторой погрешностью.

При расчете необходимо использовать коэффициент выполнения нормы выработки (например, сколько номеров должна по норме убирать горничная), который обеспечивает учет равномерности объема производства услуг в течение отчетного периода и экстраполируется в плановый период.

В гостиничном бизнесе необходимо проанализировать, имеются ли колебания потребности в рабочей силе в течение года, в отдельные периоды относительно расчетного среднегодового показателя. Диапазон показателей может быть значительным. Поэтому гостиница, рассчитав среднегодовой показатель потребности в кадрах, может в отдельные периоды чувствовать либо нехватку персонала, либо его избыток.

Сегодня в гостиницах для эффективного планирования профессионального состава кадров чаще всего сначала определяют общую численность персонала, а затем распределяют ее в соответствии с существующей структурой по профессиям.

Дополнительная потребность (ДП) в кадрах возникает при изменении объема услуг и уровня производительности труда и рассчитывается по формуле

$$\text{ДП} = \text{ЧР}_\text{К} - \text{ЧР}_\text{Н},$$

где $\text{ЧР}_\text{К}$ и $\text{ЧР}_\text{Н}$ — расчетная численность работников гостиницы на конец и начало планового периода соответственно.

Для разработки плана мероприятий по комплектованию штата гостиницы необходимы сведения о дополнительной потребности в кадрах на возмещение планируемой потери рабочей силы в связи с текучестью кадров.

Для полной картины трудоустроенности необходимо определить потребность в работниках с профессиональной точки зрения, так как сложности с набором возникают по отдельным профессиональным группам, а также по направлениям подготовки и должностям.

Для гостиничной индустрии характерен большой разрыв в уровне образования работников различных служб. Например, персонал службы приема и размещения имеет высокий показатель высшего образования — 29 %, в то время как в хозяйственном отделе он составляет 4%, в службе организации питания — 3%, в службе приготовления пищи этот показатель приближается к нулю, причем большинство сотрудников службы (98 %) и не стремятся к высшему образованию.

При планировании численности персонала нередко используется система балансовых расчетов, включающая:

- балансовый расчет потребности работников по профессиональному составу;
- балансовый расчет переподготовки и перераспределения рабочей силы;
- балансовый расчет удовлетворения потребности в персонале за счет новых сотрудников.

На основании частных балансов разрабатывается итоговый баланс персонала гостиницы.

Лабораторная работа решение кейсов.(4часа)

Цель: сформировать навыки решения производственных кейсов

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методические указания, практикум, раздаточный материал.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

Решить представленные кейсы.

Сделать выводы

Кейс по использованию автоматизированной системы управления бронирования

Организация турпутешествий должна иметь эффективную систему управления бронирования, чтобы управлять резервированием отелей, авиабилетов, экскурсий и других услуг. В процессе разработки кейса нужно определить требования по функциональности, интеграции с другими системами, удобству использования для агентов по бронированию.

Кейс по оптимизации маршрутов экскурсий и обзорных туров

Организация туристических экскурсий может использовать алгоритмические методы для оптимизации маршрутов и времени посещения достопримечательностей. Для составления такого кейса нужно определить исходные данные о достопримечательностях, их расположении и времени работы, а также ограничения по времени для каждой экскурсии.

Кейс по управлению групповыми туристическими поездками

Организация групповых туров требует эффективного управления участниками, бронированием транспорта, отелями, распределением питания и другими услугами. В процессе разработки кейса нужно определить требования к системе управления групповыми турами, а также возможности для индивидуальных настроек каждого участника поездки.

Кейс по управлению отзывами и рейтингами туристических услуг

Сбор, анализ и управление отзывами и рейтингами туристических услуг важны для организации высококачественных туров. В процессе разработки кейса нужно определить требования к системе управления отзывами, возможности фильтрации и анализа данных, а также интеграцию с другими платформами для сбора отзывов.

Кейс по разработке мобильного приложения для туристов

Развитие мобильных технологий открывает новые возможности для туризма. Разработка мобильного приложения для туристов может включать функции поиска и бронирования отелей, покупки билетов, навигации по местности, ознакомления с гидами и многими другими. В процессе разработки кейса нужно определить целевую аудиторию приложения, основные функции и возможности интеграции с другими сервисами.

Лабораторная работа Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания (4часа)

Цель: Формирование умений и навыков по подбору оборудования и инвентаря для различных цехов по нормам оснащения с учетом составленной производственной программы

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методические указания, практикум, раздаточный материал.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

1. Подобрать оборудование горячего цеха для ресторана при гостинице на 100 посадочных мест. Данные свести в таблицу 1.

2. Подобрать инвентарь горячего цеха для ресторана при гостинице на 100 посадочных мест. Данные свести в таблицу 2.

3. Подобрать оборудование холодного цеха для ресторана при гостинице на 200 посадочных мест. Данные свести в таблицу 3.

4. Подобрать инвентарь холодного цеха для ресторана при гостинице на 200 посадочных мест. Данные свести в таблицу 4.
5. Проанализируйте работу, сделайте выводы.

Методические рекомендации

Подбор кухонной посуды и инвентаря для цехов осуществляется по «Нормам оснащение предприятий общественного питания посудой, столовыми приборами, мебелью, кухонным инвентарем». При подборе оборудования необходимо учитывать: тип предприятия и количество посадочных мест.

Таблица

1 Подбор оборудования для горячего цеха

Наименование оборудования	Количество

Подбор кухонной посуды и инвентаря для

Таблица 2

горячего цеха

Наименование кухонной посуды и инвентаря	Количество

Таблица 3

Подбор оборудования для холодного цеха

Наименование оборудования	Количество

Подбор кухонной посуды и инвентаря для

Таблица 4

холодного цеха

Наименование кухонной посуды и инвентаря	Количество

Лабораторная работа Решение ситуационных задач (4 часа)

Цель: Формирование умений и навыков по решению ситуационных задач

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методические указания, практикум, раздаточный материал.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

1. Решить ситуационные задачи.
2. Порядок решения записать в тетради
3. Сделать выводы.
1. Вам предстоит организовать банкет на 100 человек в ресторане. Вам нужно подобрать подходящую посуду, такую как тарелки, столовые приборы и стаканы. Какие факторы вы будете учитывать при выборе?
2. Ваш клиент планирует провести свадебный банкет с участием 200 гостей. Он хочет использовать эксклюзивную посуду, которая будет соответствовать тематике свадьбы. Какие варианты посуды вы предложите ему?

3. Вы обеспечиваете посуду для корпоративного банкета с участием 500 гостей. Вам нужно найти оптимальное соотношение посуды, чтобы обеспечить комфортное обслуживание гостей и сократить время на их обслуживание. Как бы вы это сделали?
4. Вашему ресторану поступило предложение организовать банкет для смены руководства в крупной компании. Вам нужно подобрать посуду, которая будет соответствовать высокому уровню мероприятия и подчеркивать статус компании. Какие предметы посуды вы предложите для использования?
5. Ваш отель получил заказ на проведение банкета для университетского выпускного вечера, на котором примут участие 300 человек. Какую посуду вы будете выбирать, чтобы она соответствовала торжественному характеру мероприятия и одновременно была удобной для гостей?

Лабораторная работа Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания. (6 часов)

Цель: закрепить теоретические знания и приобрести навык подбора и расчета посуды и приборов в зависимости от формы и метода обслуживания для банкетов

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методические указания, практикум, раздаточный материал.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

Используя составленное ранее меню банкетов заполнить таблицу

Перечень блюд и напитков	Заказано порций	Наименование посуды и приборов	Вместимость посуды, порций	Кол-во посуды, приборов,
1	2	3	4	5

Предлагаемый метод обслуживания банкетов - русский.

Информация о банкетах:

- банкет с частичным обслуживанием официантами по случаю свадьбы на 50 персон.
- новогодний банкет на 30 персон;
- банкет по случаю Дня рождения на 20 персон

Лабораторная работа Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей. (4 часов)

Цель: закрепить теоретические знания и приобрести навык сервировки стола для тематического банкета

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

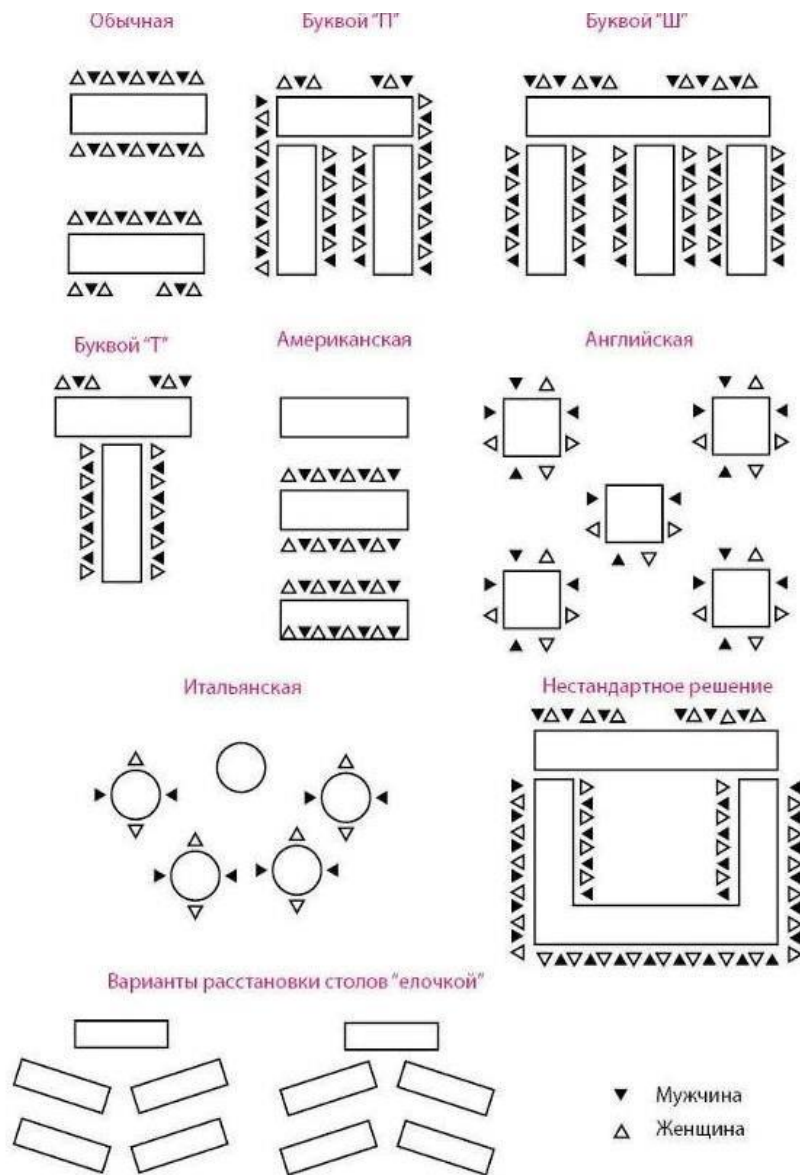
Материально - техническое оснащение: образцы банкетного меню; столовая посуда, столовые приборы, столовое белье; столы, стулья.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

Последовательность выполнения практического задания

1. Расставить мебель в банкетном зале. Вариант расстановки мебели выбрать, исходя из характеристик банкета и расчетов, сделанных ранее.



2. В соответствии с составленным меню произвести предварительную сервировку банкетного стола. Схему сервировки банкетного стола (с указанием назначения посуды и приборов) на одну персону зарисовать в тетради.

Лабораторная работа планирование и подготовка мероприятий по заданной тематике. (4 часа)

Цель: закрепить теоретические знания и приобрести навык сервировки стола для тематического банкета

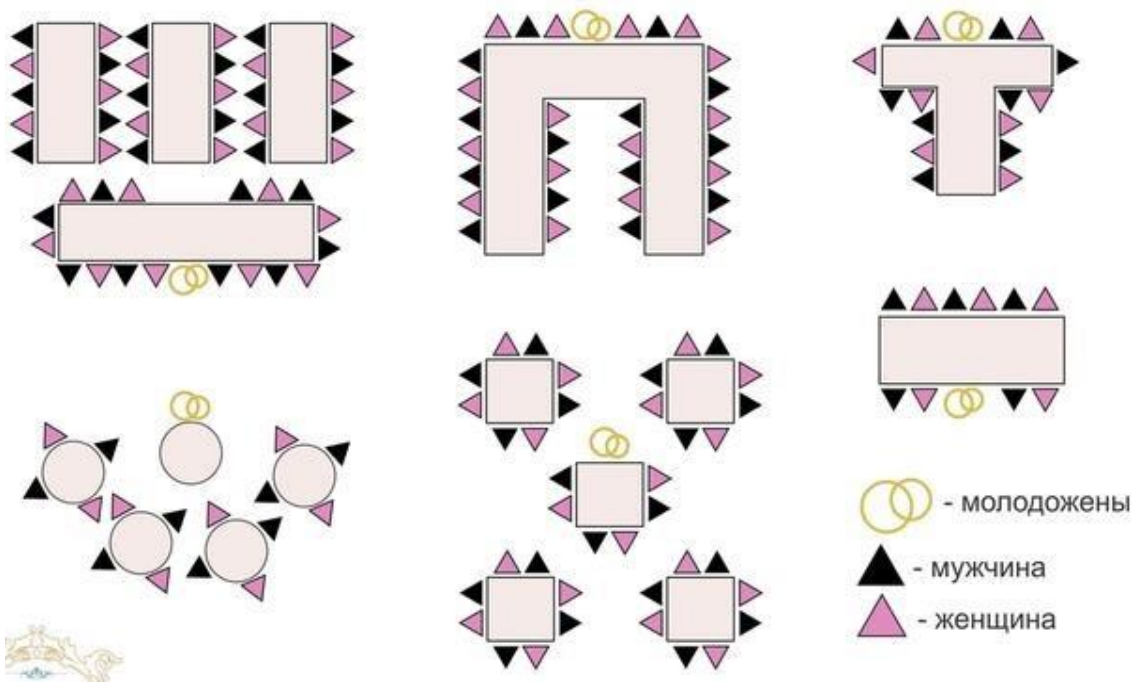
ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: образцы банкетного меню; столовая посуда, столовые приборы, столовое белье; столы, стулья.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

1. Расставить мебель в банкетном зале. Вариант расстановки мебели выбрать, исходя из характеристик банкета и расчетов, сделанных ранее.



2. В соответствии с составленным меню произвести предварительную сервировку банкетного стола. Схему сервировки банкетного стола (с указанием назначения посуды и приборов) на одну персону зарисовать в тетради.

Лабораторная работа Овладение приемами подачи блюд и напитков различными стилями и методами (4 часа)

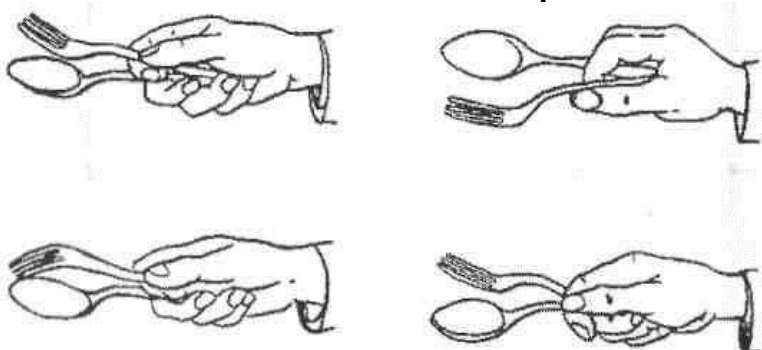
Цель: закрепить теоретические знания и приобрести навык подачи блюд и напитков различными способами

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: столовая посуда, столовые приборы, столовое белье; столы, стулья ресторанные.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

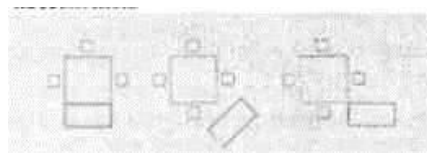
Последовательность выполнения практического задания:



Отработать навыки по подаче блюд и закусок английским способом:

- установить на приставном столе (в левой части) блюдо вместе с прибором для раскладывания, предназначенное для порционирования, если гарнир подается отдельно, установить его в правой части стола (так же с приборами для перекалывания), в центре стола установить подогретые тарелки, соус установить в центре стола за подогретыми

а) Размещение приставного столика (герилона) у стола посетителей.



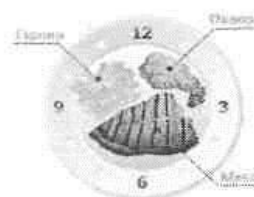
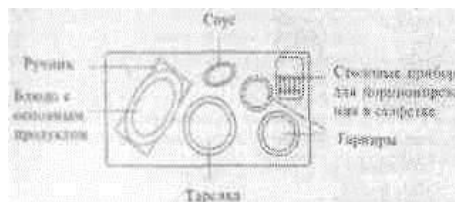
тарелками;

- для порционирования котлет, лангетов, бифштексов, овощных и крупяных гарниров, салатов столовую ложку (ее держат в правой руке) подложить под продукт, слегка нажимая сверху вилкой, и переложить в центр тарелки для гостя;

- для порционирования запеченных блюд, крупных кусков мяса универсальный прибор для раскладывания подложить под продукт и переложить на тарелку гостя;

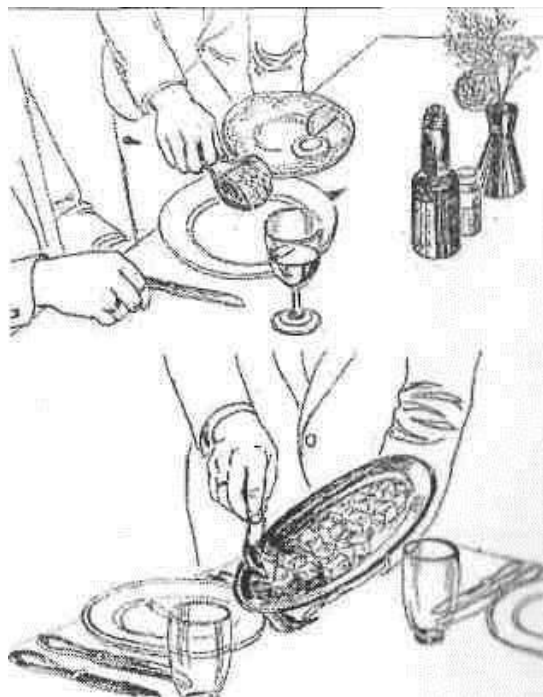
- порционировать гарнир и переложить его справа сверху от основного продукта, соус подлить слева, декорацию уложить в нижней части тарелки.

б) Работа официанта за приставным столиком.



Отработать навыки подачи блюд и закусок французским способом:

- 1.Подготовить приборы для перекладывания блюда (столовую ложку и столовую вилку).
- 2.Свернуть ручник вдвое и положить на левую ладонь, оставив пальцы не покрытыми ручником.
- 3.Правой рукой поставить на ладонь левой руки блюдо с холодной или горячей закуской, пальцами левой руки придерживать блюдо снизу.
- 4.Прибор для раскладывания блюда взять в правую руку.
- 5.Вынести блюдо в зал (поднос находится



на уровне груди).

- 6.Прибор для перекладывания нести над блюдом, не касаясь его.
- 7.Стать с левой стороны от гостя, выдвинув левую ногу немного вперед
- 8.Блюдо опустить на уровень локтя (если блюдо тяжелое, можно опустить его на предплечье и придерживать правой рукой).
- 9.Слегка наклонив блюдо, показать его гостю так, чтобы край блюда находился над краем тарелки гостя, но не касался ее.
10. Держа посуду в таком положении, правой рукой переложить с помощью ложки и вилки блюдо на тарелку каждому гостю.

Техника перекладывания продуктов: - локоть правой руки при перекладывании продуктов всегда должен касаться корпуса тела; - сначала необходимо захватить основной продукт и перенести на тарелку, затем - гарнир, соус; - блюда с мягкой консистенцией (рыба отварная, запеченные блюда) рекомендуется перекладывать ложкой и вилкой, придавая им форму лопатки; - для перекладывания блюд с плотной консистенцией используется прием охвата.	
Отработать навыки подачи блюд и закусок	
русским способом: - все блюда и закуски устанавливают на подставные тарелки, на салфетки, рядом кладут приборы для раскладывания; - если блюдо подано в посуде для групповой подачи, установить в центре стола, соблюдая следующие правила: - чем выше посуда подачи, тем ближе к оси стола она должна располагаться; - овальные блюда, селедочницы должны располагаться под углом 45° к оси стола; - если блюдо подается индивидуально, расположить его за тарелкой гостя слева, соус и гарнир - справа.	

Отработать навыки подачи блюд европейским способом: - подать блюда и закуски правой рукой, с правой стороны, устанавливая тарелку непосредственно перед гостем.	
--	--

Лабораторная работа Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания. (4 часа)

Цель: научиться составлять и оформлять различные виды меню

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методические указания, практикум, раздаточный материал (меню, карты вин, карты бара ресторанов).

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Порядок работы:

1. Ознакомьтесь с теоретическим базисом к практической работе;
2. На основе информации теоретического базиса составьте и оформите меню для ресторана высшего класса;
3. Проанализируйте работу, сделайте выводы.

Теоретический базис

Приступая к разработке меню, либо карты вин, необходимо ознакомиться со следующими требованиями и инструкциями:

☐ при выполнении работы необходимо учитывать требования, предъявляемые к составлению меню;

☐ последовательность расположения закусок, блюд и напитков представлена в приложении А;

☐ для каждого типа и класса предприятия, а также проводимого мероприятия, необходимо учитывать ассортиментный минимум;

☐ правила составления и оформления карты вин представлены в приложении Б.

Меню должно содержать фирменное наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов, сведения о массе порций готовых блюд продукции общественного питания.

Принципы составления меню:

☐ совместимость – это принцип, определяющий пригодность продукции, процессов или услуг к совместному использованию без утраты функционального и социального назначения;

☐ взаимозаменяемость – это принцип, основанный на способности одних объектов заменять другие для выполнения одного и того же функционального назначения;

☐ экономичность – принцип, заключающийся в рациональном расходовании продуктов питания;

☐ безопасность – один из главных принципов, который заключается в отсутствии недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения продукцией ущерба жизни, здоровью и имуществу людей;

□ последовательность расположения блюд в меню – это принцип, основанный на правилах включения закусок и блюд с учетом последовательности их подачи.

Группы блюд, закусок и напитков меню:

- фирменные (авторские) блюда и закуски;
- холодные закуски: бутерброды (канапе, открытые, закрытые (сэндвичи), слоеные);
- салаты и винегреты;
- овощи натуральные, соленые и маринованные;
- грибы консервированные, маринованные;
- блюда из яиц;
- кисломолочные продукты (масло сливочное, сыры в ассортименте);
- горячие закуски;
- супы;
- горячие блюда;
- сладкие блюда (десерты);
- горячие напитки;
- холодные напитки собственного производства; □ мучные кулинарные и кондитерские изделия;
- хлеб.

Ассортиментный минимум блюд:

Группы блюд, напитков и кулинарных изделий	Примерное количество наименований в меню			
	Рестораны			Кафе общего типа
	Люкс	Высший	Первый	
Холодные закуски	15	13	10	4
Горячие закуски	3	2	2	- 1
Супы	5	4	4	4
Горячие блюда	20	15	11	6
Сладкие блюда	6	4	4	8
Горячие напитки	4	3	2	4
Холодные напитки	4	3	2	
Мучные кондитерские и булочные изделия	10	6	5	7
Молоко и кисломолочные продукты				3
Водки	2	2	2	—
Коньяки	5	2	1	1
Натуральные вина	5	2	1	2
Десертные вина и ликеры	7	2	2	2
Специальные вина	4	1	1	2
Шампанское и игристые вина	3	2	1	1
Фруктовые и минеральные воды, прохладительные напитки, соки, пиво, квас	3	1	1	
	10	9	5	8

Бары

	Примерное количество наименований в меню
--	--

Группы блюд, напитков и кулинарных изделий	коктейль-бар	гриль-бар	салат-бар	пивной бар
Холодные закуски	5-6	4-5	4-5	4-5
Горячие закуски	1-2 1	1-2 1	1-2 1	1-2
Сладкие блюда	5-6	3-4	3-4	-
Горячие напитки	8-10	6-8	6-8	3-4
Холодные напитки				-
Мучные кондитерские и булочные изделия	5-6	3-4	3-4	
Водки	1	1	1	3-4
Коньяки	1	1	1	-
Натуральные вина	2	2	2	-
Десертные вина и ликеры	2	2	2	-
Специальные вина	1	1	1	-
Шампанское и игристые вина	1	1	1	-
Коктейли винно-водочные	15	10	8	- 3
Фруктовые и минеральные воды, прохладительные напитки, соки, пиво, квас	3-4	3-4	3-4	8-10

Приложение 1

Последовательность расположения закусок, блюд и напитков в меню 1.
Фирменные (авторские) блюда и закуски*

2. Холодные закуски:

- 2.1. Бутерброды (канапе, открытые, закрытые (сэндвичи), слоеные).
- 2.2. Корзиночки, тарталетки, волованы (с икрой, салатом, паштетом).
- 2.3. Икра зернистая осетровых рыб, паюсная.
- 2.4. Икра зернистая лососевых рыб.
- 2.5. Рыба малосольная (семга, лососина с лимоном).
- 2.6. Рыбные холодные закуски:
 - рыба отварная с гарниром (осетрина, белуга, севрюга);
 - рыба заливная;
 - рыба под маринадом;
 - рыба под майонезом;
 - рыбная гастрономия и закусочные консервы (шпроты, сардины в масле с лимоном, рыба горячего и холодного копчения); - сельдь натуральная, с гарниром, рубленая; - нерыбные продукты моря.
- 2.7. Салаты и винегреты.
- 2.8. Мясные холодные закуски:
 - мясо отварное, жареное, фаршированное, заливное; - мясная гастрономия (рулеты, буженина, пастрома); - домашняя птица и дичь холодные.
- 2.9. Овощи натуральные, соленые, маринованные.
- 2.10. Грибы консервированные, маринованные.
- 2.11. Блюда из яиц.
- 2.12. Кисломолочные продукты (масло сливочное, сыры в ассортименте).

3. Горячие закуски:

- рыбные, из нерыбных продуктов моря;
- из субпродуктов; - из птицы и дичи;

- овощные и грибные; -
яичные и мучные.

4. Супы:

- прозрачные (бульоны, бульоны с гарнирами);
- заправочные;
- супы-пюре, супы-кремы; - молочные, холодные, сладкие.

5. Рыбные горячие блюда:

- рыба отварная и припущенная;
- рыба жареная;
- рыба тушеная и запеченная.

6. Мясные горячие блюда:

- мясо отварное и припущенное;
- мясо, жаренное крупными и порционными кусками;
- мясо в соусе (бефстроганов, поджарка);
- мясо, жаренное в панированном виде;
- субпродукты;
- мясо фаршированное, тушеное и запеченное; - блюда из рубленого мяса и котлетной массы.

7. Горячие блюда из домашней птицы и дичи:

- птица отварная и припущенная;
- птица и дичь жареные; - птица фаршированная и тушеная; - блюда из рубленой птицы.

8. Горячие блюда из овощей, круп, бобовых, макаронных изделий, мучные.

9. Горячие блюда из яиц и творога.

10. Сладкие блюда (десерты):

- горячие (яблоки в тесте, каша гурьевская, пудинги, блинчики с вареньем и т. д.);
- холодные (компоты, фруктовые салаты, ягоды в молоке, в сиропе, сливки взбитые с наполнителями);
- охлажденные (кисели, муссы, желе, самбуки, кремы); - замороженные (мороженое в ассортименте, пломбир); - фрукты и ягоды натуральные.

11. Горячие напитки (чай, кофе, какао, шоколад).

12. Холодные напитки собственного производства (напитки из фруктов, ягод, крошоны, морсы, квас, безалкогольные коктейли).

13. Мучные кулинарные и кондитерские изделия (торты, кексы, рулеты, пирожные в ассортименте; пироги открытые и закрытые, кулебяки, пирожки печеные, расстегаи и др.).

14. Хлеб: пшеничный, ржаной. *Примечание:*

* - фирменные (авторские) блюда и закуски могут располагаться перед соответствующим разделом меню.

Приложение 2

Информация о винах, помещаемых в карту вин. Информация о вине должна быть в полном объеме:

- ☐ Полное наименование вина.
- ☐ Производитель (или фирма, разлившая вино по бутылкам).
- ☐ Год урожая (если он указан на этикетке) или срок выдержки вина.
- ☐ Категория качества вина (VTD, VDP, VDQS, AOC – для французских вин).
- ☐ Официальное присвоение вину классификационная категория («Grand cru», «Premier cru»);

□ Название апелласьона, если речь идет о вине высшего качества, произведенном в определенном регионе (VQPRD) – для лучших вин ЕЭС, или страны (региона производства) – если о местном вине.

□ Сорт винограда, если он указан на этикетке.

□ Характерные особенности вина, например «Vin Premior» - раннее вино, «Surlié» - выдержанное на дрожжевом осадке, «Blanc de Blanc» - белое вино из винограда белых сортов, «Blanc de Noirs» - белое вино из виноградов черных сортов.

□ Емкость бутылки.

□ Цена.

Наименование вина и региона, давшего этому вину происхождение, следует писать на языке оригинала, т.к. сохранение оригинального написания – гарантия распознавания аутентичности вин. Посетитель должен в карте прочесть то же самое, что и на этикетке бутылки. Язык этикетки – международный язык. На русском (или, если среди клиентов бывает много иностранцев, на английском) имеет смысл указать краткие сведения о вине, если хозяин заведения считает необходимым включить характеристику вина в карту.

Иногда при оформлении карты вин может быть использована русскоязычная транслитерация (передача иноязычных слов в соответствии с их написания в языке-источнике путем замены букв одной письменности буквами другой). Однако в ресторанах высокого класса, учреждениях клубного типа, а также тех, которые претендуют на особую изысканность, без нее можно обойтись, если это, конечно, компенсируется безупречным подготовкой персонала, в первую очередь сомелье.

Пока на нашем рынке многие вина еще не приобрели известность и нуждаются в представлении. Поэтому имеет смысл включить в карту сведения о вкусовых достоинствах того или иного вина, его сочетаемость с конкретными блюдами из меню. В классическом варианте винной карты нет места описаниям, так как сомелье должен владеть всей информацией и комментировать посетителям любую позицию.

В винных картах, где число позиций может превышать полторы сотни, должна быть нумерация.

Карта вин должна быть красивой, аккуратной, четкой, содержаться в чистоте. Все напитки и вина, представленные в ней, должны обязательно быть в наличии.

Большинство ресторанов используют компьютерное оформление карты вин, то есть составляют ее из листов, распеченных на принтере и вшитых в какую-либо дорогую папку. Должна быть возможность замены листов. Эффектно оформленные, украшенные виньетками и вензелями бумажные листы сделают карту красивой.

На обложке карты более всего уместны слова «Карта напитков», «Карта вин», «Винная карта», «Винный лист» либо название ресторана.

Распространенные ошибки при составлении карты вин:

1) неверное деление на разделы:

- не выделены аперитивы и дигестивы;
 - вина разных стран и провинций не собраны в отдельные группы;
 - вина не разделены по цвету;
 - крепкие напитки различных типов не разделены между собой;
- 2) неверный порядок следования:
- аперитивы следуют за основной группой вин;
 - белые вина следуют после красных;
 - нарушен алфавитный порядок следования вин из различных районов, мест производства, стран;
 - в винной карте отсутствует нумерация вин и напитков;
- 3) неверный подбор информации о напитках и винах:
- не указано точное название вина по происхождению;
 - не указан производитель вина;
 - имеются ошибки в тексте и в написании названий вин.

Карта коктейлей ресторана начинается с предложения коктейлей аперитивов, открывающих трапезу и способствующих возбуждению аппетита. Это классические коктейли на основе джина, виски, рома и ароматизированных вин. Затем в карту включают напитки дня, фирменные коктейли, специальные предложения для дам или «подарок от сомелье».

Классическое наполнение винной карты.

Классическое наполнение винной карты состоит из следующих вин:

- Красное и белое вино Бордо;
- Белые красные вина Бургундии;
- Белые вина Эльзаса;
- Шампанские и игристые вина;
- Белые сухие и белые десертные вина долины Луары;
- Красные и белые вина долины Роны;
- Вина Прованса и Лангедока Русельона;
- Итальянские вина из регионов (Пьемонта, Тосканы, Венето, Компанья и др.);
- Испанские вина из регионов (Риохи, Пenedеса и др.);
- Вина Чили, Аргентины, ЮАР, Австралии и Новой Зеландии;
- Коньяки;
- Виски; □ Другие напитки.

Классическое расположение в винной карте

- Классическое расположение в винной карте выглядит следующим образом:
- Оглавление с указанием разделов и номеров страниц.
- Аперитивы:

- ☐ шампанское и игристые вина;
- ☐ легкие сухие белые и красные вина;
- ☐ легкие алкогольные коктейли; ☐ соки (включая свежавыжатые); ☐ прочие напитки.
- ☐ Вина:
 - ☐ Франция (с разделением по региону и по цвету);
 - ☐ Италия;
 - ☐ Испания;
 - ☐ Германия; ☐ Вина Нового Света; ☐ Другие.
- ☐ Дижестивы:
 - ☐ коньяк;
 - ☐ бренди;
 - ☐ арманьяк;
 - ☐ граппа и др.
- ☐ Сигарная карта.

Контрольные вопросы:

1. Что такое меню?
2. Какие факторы, учитываются при составлении меню?
3. Укажите, известные вам, виды меню.
4. Что такое «художественное оформление меню»?
5. Что собой представляет дегустационное меню?
6. Укажите назначение и особенности составления и оформления карты вин.

Лабораторная работа Составление нормативных и технических документов службы питания. (4 часа)

Цель: закрепить теоретические знания по правилам приема заказа; приобрести навык работы с программным обеспечением для комплексной автоматизации ресторанов R-Keereg

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: образцы заказов гостей, карты блюд и напитков, столы и стулья ресторанные, столовая посуда, столовые приборы, столовое белье, компьютер с установленным программным обеспечением).

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально

Последовательность выполнения практического задания:

1. Подготовить зал обслуживанию: расставить столы, застелить их скатертями.
2. Подготовить столовую посуду, приборы, столовое белье: проверить посуду на наличие сколов, трещин; полировать посуду и приборы. Проверить столовое белье.
3. Произвести предварительную сервировку стола для завтрака, обеда или ужина.
4. Встретить гостей, проводить их к столу.
5. Помочь гостям занять места за столом. Если гости мужчина и женщина, мужчина отодвигает стул и помогает сесть женщине, официант отодвигает стул и помогает сесть мужчине-гостю. Гостям-дамам официант помогает по старшинству (помогает занять место самой старшей и т.д.). Мужчинам - так же. В большой компании гостей официант в первую очередь оказывает помощь старшим. При необходимости помогает занять места детям. С согласия гостей, детей можно разместить за отдельным столом.
6. Подать гостям меню правой рукой с правой стороны, сначала даме, потом мужчине, сначала старшим дамам, старшим мужчинам и т.д.
7. В зависимости от желания гостя официант может дать необходимые консультации по меню сразу или дать возможность гостю познакомиться с меню.
8. Принять заказ у гостей, рекомендуя фирменные блюда. Записать заказ, учитывая пожелания гостей.
9. Заказы гостей внести в систему, соблюдая очередность подачи блюд и внося необходимые модификаторы для блюд и напитков.
10. Произвести дополнительную сервировку стола.



5 «золотых» правил записи заказа

1. Записывай заказ в столбик. Так он будет легче читаться.
2. При фиксировании заказа используй сокращения, принятые в заведении, где ты работаешь, например: салат- с-т, жареный - жар., овощи, овощной - ов. и т.п. Придумай понятные тебе сокращения. Так ты сэкономишь время.
3. Записывая заказ, отдельно фиксируй заказы разных людей (не забывай о сокращениях). Например: Муж. - с-т столич. Жен. - с-т ов. шашл. св., судак жар. Так ты не перепутаешь заказы гостей.
4. При обслуживании большой группы гостей, присвой каждому гостю порядковый номер, и записывай заказ под номером. Например:



6. Около блюда записывай индивидуальные пожелания гостя (со льдом, без масла, со сметаной, без соли, подать сразу и т.п.). Обязательно передавай пожелания гостей на кухню и в бар вместе со встречными заказами!

Рекомендация напитков к блюдам

Рекомендация к блюдам	Наименование напитка	Температура подачи
Острые, жирные холодные закуски	Водка	4-6°C
Легкие холодные закуски	Белые столовые вина	12-14°C
Мясные холодные закуски	Красные столовые вина,	16-18°C
Супы	Крепкие вина: мадера, хе-	16-18°C
Горячие закуски и блюда из рыбы	Белые столовые вина	12-14°C
Горячие закуски и блюда из	Красные столовые вина	16-18°C
Блюда из домашней птицы	Розовые полусухие вина,	12-14°C
Блюда из овощей	Белые полусладкие вина	12-14°C
Креветки, раки	Пиво	6-8°C
Сладкие блюда	Десертные вина	16-18°C
Мороженое, фрукты	Полусладкие, сладкие	6-8°C
Кофе, чай	Коньяк, ликер	16-18°C

Очередность употребления напитков: легкое вино подается перед крепким, ординарное - перед марочным, белое - перед красным, сухое - перед сладким.

Тема: Диагностический тест. (1 час)

Цель занятия:

1. Определить уровень владения англ. языком.
2. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

Ход работы:

- выдать материалы теста.
- объяснить порядок выполнения работы.
- записать тест в тетрадь.

ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ТЕСТ

ВАРИАНТ 1

Выберите правильный вариант из предложенных.

1. What is that? — [A — T h e y / B — It/ C — There] is my computer.
2. My brother is [A — one / B — a / C — an] officer.
3. [A — This / B — These/ C — That] flowers are very beautiful.
4. Are [A — those/ B — that/ C — there] books interesting?
5. [A — It has/ B — It i s / C — There is] a dog in the garden.
6. I [A — h a s / B — have/ C — had] to go to the library tomorrow.
7. Kate is here, but her parents [A — isn't/ B — wasn't / C — aren't],
8. You ought [A — stay/ B — to stay / C — staying] at home.
9. He should [A — write/ B — to write/ C — writing] a letter.
10. Mike [A — like/ B — likes/ C — can] to speak English.

11. I hope you've got [A — a / B — any/ C — some] money.
12. Do you want [A — know/ B — to know/ C — knowing] the news?
13. We've got [A — a few / B — a little /C — a number] apples left.
14. There aren't [A — a lot/ B — many / C — much] people here today.
15. [A — I s / B — Has/ C — Does] she get up early every day?
16. Were you in Moscow last year? — No, I [A — didn't / B — weren't/ C — wasn't],
17. I [A — have never been / B — was n e v e r/C — am never being] to Moscow yet.
18. [A — Isn't / B — Doesn't / C — Hasn't] she going to clean the room today?
19. The boys [A — play / B — is playing / C — are playing] football at the moment.
20. She [A — caught/ B — catches/C — will catch] the, 7.30 train yesterday.
21. Kate [A — loses / B — has lost/ C — lost] her pencils very often.
22. [A — Did you d o / B — Do you d o / C — Have you done] much work yesterday?
23. He [A — hurries/ B — hurried/ C — is hurrying] because he was late.
24. Who is she looking [A — o n / B — a t / C — top.
25. Our holidays are [A — in/ B — a t / C — on] August.
26. What's the matter [A — by / B — on / C — with] him?
27. This book is [A — my / B — me / C — mine],
28. Don't help him. He will do everything [A — myself/ B — himself/ C — yourself].
29. We are playing [A — ours/ B — our/ C — us] favorite game.
30. It is much [A — warm / B — warmer/ C — more warm] here.
31. She is not as old [A — that/B — than / C — as] I am.
32. Ann is [A — very/ B — more/ C — much] intelligent than Max.
33. Yesterday was the [A — shortest / B — most short / C — very short] day this year.
34. We'll listen to Professor's lecture and [A — therefore / B — then / C — than] we'll have a break.
35. He is the [A —very good / B — best/ C — better] student in the group.
36. [A — W h e r e/B — Why/ C — Who] wrote that letter?
37. She went home early [A — because/B — while /C — till] she had finished her work.
38. [A — W h o /B — Where/ C — When] did you put my book?
39. [A — How/ B — Why/ C — Where] is Bill? — Very well, thanks.
40. He drives [A — more careful/B — very carefully/C — very careful]

ВАРИАНТ 2

Выберите правильный вариант из предложенных.

1. [A — T h i s /B — These / C — That] pictures are very good.
2. My mother is [A — one / B — a / C — an] doctor.
3. What is that? — [A — They / B — I t / C — There] is my bicycle.
4. Are [A — those/ B — that/C — there] games very interesting?
5. [A — It has/ B — It is / C — There is] a cat on the sofa.
6. We [A — has/ B — have/ C — had] to do some shopping tomorrow.
7. You ought [A — stay / B — to stay / C — staying] at home.
8. Pete should [A — s e n d /B — to se n d / C — sending] a telegram.
9. Alice [A — like/ B — like s /C — can] to speak Italian.
10. I hope you've got [A — a / B — any/ C — some] money.
11. Do you want [A — know / B — to know / C — knowing] the news?
12. They've got [A — a few / B — a little / C — a number] oranges left.
13. There aren't [A — a lot/ B — many/ C — much] people in the hall today.
14. [A — I s / B — Has/ C — Does] mother get up early every day?
15. Were you in Kiev last year? — No, I [A — didn't / B — weren't / C — wasn't],
16. I [A — have never been / B — was never/ C — am never being] to Kiev yet.
17. Ann is here, but her parents [A — isn't / B — wasn't / C — aren't],
18. [A — Isn't / B — Doesn't / C — Hasn't] she going to cook dinner today?
19. They [A — watch / B — is watching/ C — are watching] TV now.
20. We [A — caught/ B — catches/C — will catch] the 6.30 bus yesterday.
21. Mike [A — loses / B — has lost/ C — lost] his pen very often.
22. [A — Did you do / B — Do you do / C — Have you done] much work yesterday?
23. Nick [A — hurries/ B — hurried/ C — is hurrying] because he was late.
24. Who is he waiting [A — o n / B —for / C — top

25. Their holidays are [A — i n / B — a t / C — on] June.
26. What's the matter [A — by / B — on / C — with] you?
27. This book is [A — u s / B — o u r / C — ours]
28. Don't help her. She will do everything [A — myself / B — herself / C — himself].
29. We are going to [A — ours/ B — our/ C — us] favorite shop.
30. It is much [A — cold / B — colder / C — more cold] today than it was yesterday.
31. He is not as old [A — that/ B — than / C — as] I am.
32. Ann is [A — very/ B — more/ C — much] intelligent than Nick.
33. Yesterday was the [A — hottest / B — most hot / C — very hot] day this year.
34. He is the [A — very b a d / B — worst/ C — worse] pupil in the group.
35. [A — W h e r e / B — Why/ C — Who] wrote that letter?
36. She went home early [A — because/ B — while / C — with] she had finished her work.
37. [A — W h o / B — Where/ C — When] did you put my book?
38. [A — How/ B — Why/ C — Where] is Bill? — Very well, thanks.
39. They'll finish our lesson and [A — then / B — than/ C — therefore] we'll have a break.
40. He drives [A — more quick / B — very quickly/ C — very quick].

Критерии оценивания письменного теста:

Написание теста является эффективным способом контроля полноты и точности понимания.

При оценке учитываются следующие критерии:

- точность и эквивалентность перевода;
- свободное владение профессиональной терминологией;
- соблюдение всех структурно-грамматических категорий при передаче информации.

В соответствии с уровнем выполнения задания может получить следующее количество баллов:

5 баллов – соответствие вышеперечисленным критериям в полном объеме;

4 балла – научный стиль не выдержан, основные структуры текста переданы частично;

3 балла – языковые средства использованы некорректно, нарушена логическая последовательность перевода, потеряно структурно- семантическое ядро текста;

2 балла – не соблюдены основные критерии, студент не имеет достаточного знания лексического материала по специальности.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Тема: В ресторане: лексика по теме. (1 час)

Цель занятия:

1. Ознакомление учащихся с профессионально ориентированной лексикой.
2. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

Ход работы:

Прочитать и объяснить новые слова.

Записать их в тетрадь.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник, компьютер, монитор.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Тема: В ресторане: выполнение предтекстовых упражнений. (1 час)

Цель занятия:

1. Ознакомление учащихся с профессионально ориентированной лексикой.
2. Отработка учащимися новой лексики.
3. Выработать у обучающихся практические методы перевода, работы с текстом.
4. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.



Unit 1. Information about the restaurant

Read and try to remember:

How can I find \ get to you?	Как вас найти? \ Как к вам добраться?
Where exactly is the restaurant?	Где точно находится ресторан?
We are in the city center.	Мы в центре города.
We are not far from ...	Мы недалеко от...
We are close to ...	Мы совсем рядом с ...
When do you close \ open?	Когда вы закрываетесь \ открываетесь?
We work daily, except	Мы работаем ежедневно, кроме...
We serve lunch from ... to....	Мы подаем обед с ... до
a la carte	меню со свободным выбором блюд
table d'hote	комплексное меню
children's menu	детское меню
Russian \ European \ Chinese cuisine	русская \ европейская \ китайская кухня

Ход работы:

Напомнить новую лексику.

Объяснить задания и правила выполнения упражнений.

Выполнять упражнения устно и письменно.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник, компьютер, монитор.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Критерии оценивания:

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки балл (отметка)
вербальный аналог	
$90 \div 100$	«5»-отлично
$75 \div 89$	«4»- хорошо
$60 \div 74$	«3»- удовлетворительно
менее 60	«2»- неудовлетворительно

Практическое занятие № 3-4.

Тема: В ресторане: чтение и перевод текста по теме. (2 часа)

Цель занятия:

1. Выработать у обучающихся практические методы перевода, работы с текстом.
2. Отработка учащимися новой лексики.
3. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

Ход работы:

- повторить лексический материал
- прочитать текст по абзацам
- перевести

Eating out in Moscow

Some years ago it was rather difficult to find a place for eating in Moscow. There were few canteens, cafes and restaurants where people could have lunch, dinner or a snack. But Moscow has changed. Nowadays there are a lot of different places here where we can eat decent food at reasonable price and take someone for lunch on business.

If you want to eat on the run, you should go to a fast-food restaurant: McDonalds, "Russian Bistro" or Pizza Hut. They are very popular now. The first Russian-Canadian restaurant McDonalds was opened in 1990. Nowadays there are a lot of them in our city and everyone has experienced the dishes there. The service is quick: you enter the restaurant, come up to the counter, make your choice, pay the money, take the tray with your dishes and occupy any vacant table. The menu card offers you single or double hamburgers, cheeseburgers, fillet of fish, fried crisp potatoes. For a drink, you can order cooling beverages — "Coca-Cola", "Fanta", "Sprite", tea or coffee.

If you are in a hurry, you can have a snack in a bar. There are many kinds of bars in Moscow: snack bars, express bars, milk bars, beer bars.

Besides, if you are hungry but have too little time for eating, you can take a quick bite in a cafe "Russian Bistro" or "Russian Bliny".

But if you seek the gastronomical experience of your life, you should go somewhere else. There are hundreds of restaurants in Moscow to satisfy everyone's taste — from traditional Russian food to the finest of French wines and delicacies of the Far East.

The Russian people have always been gourmets. Moscow famous restaurants were reborn in our time. One can again visit "Yar" or "Metropol". Many new restaurants keep the old traditions of the Russian cuisine and hospitality. Each restaurant has its specialties of the house.

In European, American and oriental restaurants of Moscow you can order international dishes although each restaurant as a rule specializes in one of the national cuisines.

The French cuisine has had the leading role in Moscow homes and restaurants since Peter the Great's times. In today's Moscow you can find a classical choice of French dishes at the art restaurant "Nostalgie". The restaurant has a vast wine list and a sommelier to help you make the right choice.

Italian cuisine in Moscow is one of the most popular. Speaking about Italian cuisine, it is impossible not to mention the beloved pasta and the internationally popular pizza. Best Moscow restaurants, "Pizza Express" for example, offer you a great choice of pasta with different sauces as well as many pizzas — *Neapolitana*, *4 Seasons*, *Margarita*, which became Muscovites' favourites.

North America cuisine is also very popular in Moscow. The main food for modern Americans and Canadians is vegetables and fruit salads. Steak-house restaurants are proud of meat dishes. The leading dish here is American steak.

If you are interested in the culinary arts of Indochina, you have to visit popular Chinese, Japanese or Korean restaurants. The people of Indochina eat practically every kind of food, but in the culinary art they don't use European dairy products. They almost never use salt but they use soya sauce, rice wine, sesame oil and starch diluted in water as dressings.

It is impossible to describe all the variety of delicious dishes of different countries. Our advice is to visit these restaurants and taste everything yourself.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник, компьютер, монитор.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально и коллективно.

Критерии оценивания письменного перевода:

Письменный перевод оригинального специализированного текста с иностранного языка на родной является эффективным способом контроля полноты и точности понимания.

При оценке письменного перевода учитываются следующие критерии:

- точность и эквивалентность перевода;
- свободное владение профессиональной терминологией;
- соблюдение всех структурно-грамматических категорий при передаче информации.

В соответствии с уровнем выполнения задания может получить следующее количество баллов:

5 баллов – соответствие вышеперечисленным критериям в полном объеме;

4 балла – научный стиль не выдержан, основные структуры текста переданы частично;

3 балла – языковые средства использованы некорректно, нарушена логическая последовательность перевода, потеряно структурно- семантическое ядро текста;

2 балла – не соблюдены основные критерии, студент не имеет достаточного знания лексического материала по специальности.

Практическое занятие № 5.

Тема: Виды ресторанов: чтение и перевод текста по теме. (1 час)

Цель занятия:

4. Выработать у обучающихся практические методы перевода, работы с текстом.
5. Отработка учащимися новой лексики.
6. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

Ход работы:

- повторить лексический материал
- прочитать текст по абзацам
- перевести

10

10. Read and translate the text from English into Russian:

Hello! My name is Paul and I work at the restaurant in the city center not far from the cinema. We serve European cuisine. Our restaurant is not very big, we have only 48 seats but our bar and jazz band in the evening are excellent. We are open daily in summer but in winter we don't work on Tuesday, it's my day off. We open at 11 a.m. and close at 11 p.m., but at weekends we work to the last guest. Our restaurant is very popular. Usually we have an a la carte menu and a table d'hote menu at lunch time. On Sundays, families like having dinner in our restaurant, so we also have a special children's menu. It is not very expensive.

Answer the questions.

1. What's his name?
2. Where does he work?
3. Where exactly is the restaurant?
4. What cuisine do they serve?
5. Is the restaurant big?
6. How many seats do they have?
7. What kind of music do they have?
8. How do they work in summer\ winter?
9. When does Paul have a day off?
10. When does the restaurant open \ close?
11. Do they have special children's menu every day? How much is it?
12. Is the restaurant popular? Why?

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник, компьютер, монитор.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально и коллективно.

Критерии оценивания письменного перевода:

Письменный перевод оригинального специализированного текста с иностранного языка на родной является эффективным способом контроля полноты и точности понимания.

При оценке письменного перевода учитываются следующие критерии:

- точность и эквивалентность перевода;
- свободное владение профессиональной терминологией;
- соблюдение всех структурно-грамматических категорий при передаче информации.

В соответствии с уровнем выполнения задания может получить следующее количество баллов:

5 баллов – соответствие вышеперечисленным критериям в полном объеме;

4 балла – научный стиль не выдержан, основные структуры текста переданы частично;

3 балла – языковые средства использованы некорректно, нарушена логическая последовательность перевода, потеряно структурно- семантическое ядро текста;
2 балла – не соблюдены основные критерии, студент не имеет достаточного знания лексического материала по специальности.

МДКн 02.02 Организация обслуживания на предприятии питания.

Лабораторная работа составление структуры управления персоналом на предприятии питания (4 часа)

Цель: составить структуру управления персоналом на предприятии питания

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: конспекты

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

Изучите конспект.

Распишите структуру управления рестораном в гостинице.

Ответьте на контрольные вопросы:

- 1) Роль хостеса на предприятии питания.
- 2) Кто линейный руководитель для официанта и повара.
- 3) Управляющий рестораном и его роль в структуре управления.

Лабораторная работа Составление характеристики персонала предприятия питания (4 часа)

Цель: изучить характеристики основного персонала предприятия питания

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: конспекты

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

Производственная задача по определению характеристики повара состоит в том, чтобы определить ключевые навыки, качества и умения, которые должен обладать повар, чтобы эффективно выполнять свою работу.

Одной из характеристик повара является техническое мастерство. Повар должен быть опытным и уметь готовить широкий спектр блюд, следуя рецептам и технологическим процессам. Он должен быть знаком со всеми видами кулинарных приборов и инструментов, а также уметь правильно применять их в работе.

Еще одна важная характеристика повара - креативность. Хороший повар должен быть способным придумывать новые и оригинальные блюда, уметь комбинировать различные ингредиенты и экспериментировать с вкусами. Креативность позволяет придавать блюдам уникальность и привлекательность.

Важную роль играют коммуникативные навыки. Повар должен быть хорошим командным игроком и уметь работать в коллективе. Он должен уметь эффективно общаться с коллегами и быть готовым к сотрудничеству и координации действий на кухне. Также повар должен быть способным устанавливать контакт с клиентами и понимать их пожелания и предпочтения.

Несомненно, хороший повар должен обладать организационными способностями. Он должен уметь планировать свою работу, управлять временем и ресурсами, а также быть внимательным к деталям. Организационные навыки помогают повару эффективно управлять кухонными процессами и обеспечивать высокий уровень качества сервиса.

Кроме того, хороший повар должен быть творческим и стремиться к самосовершенствованию. Он должен быть заинтересован в изучении новых трендов в кулинарии, посещении кулинарных мастер-классов и курсов повышения квалификации. Творческий подход позволяет повару постоянно совершенствоваться и приносить свежие идеи на кухню.

Таким образом, производственная задача по определению характеристики повара состоит в определении технического мастерства, креативности, коммуникативных и организационных навыков, а также творческого потенциала, необходимых для успешной работы повара.

Лабораторная работа Составление описания вакансии для выбранной должности в ресторане и проведение собеседования с потенциальным кандидатом (4 часа)

Цель: изучить характеристики основного персонала предприятия питания

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методический материал

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу в паре.

Практические задания:

1-ое собеседование проводит менеджер по персоналу
Финальное собеседование проводят директор предприятия

Ф.И. _____ нового кандидата _____
Возраст _____
Ф.И. _____ менеджера _____ (проводящего собеседование) _____
Дата _____

Что нужно делать Чего нельзя делать
Улыбнитесь Быть не приветливым
Глядя в глаза, произнесите: "Проходите, пожалуйста! Присаживайтесь". Проводить собеседование в спешке
Представьтесь, назовите свою должность
Игнорировать реакции кандидата
Расскажите, сколько лет вы работаете в компании
Негативно отзываться о команде и работе в целом
Расскажите о своем росте в компании (с чего начали и чего достигли) Помните: серьезным должно быть отношение к работе, выражение лица - доброжелательным, взгляд - открытым, отношение - искренним !!

1 часть - Реальное видение обязанностей и объема работы
Рассказать человеку реальный объем работы и его предполагаемые обязанности.

Вы можете сейчас представить себя в роли члена бригады?
Какую работу вы больше всего любите?
Какую работу вы не любите?
Что из всего, чем вы занимались прежде, вам больше всего по душе?
Какая зарплата вас бы устроила? Рассказать о нашей зарплате.
Провести кандидата по кафе (ресторану) и показать

-моментально реагирует на проблему или вопрос гостя
-знает как решать разные проблемы гостей, умеет предотвращать их
-вежлив в любое время
Оценка: 3 2 1

3 часть - Рабочая этика
Что для вас значит - тяжелая работа? Приведите пример?

Есть ли работа в кафе или на производстве, выполнение которой для Вас неприемлемо?
Что Вы будете делать, если Вас все-таки, как исключение, попросят выполнить эту работу?
Сколько времени и по какой причине Вы отсутствовали на работе за прошедший год?

Мы ожидаем от кандидата:
-желание работать
-готовы выполнять все необходимые задания
Оценка: 3 2 1

4 часть - Командный дух

Приходилось ли Вам когда-нибудь выполнять чужую работу?
Расскажите об этой ситуации.
Были ли Вы когда-нибудь частью команды? Как Вы это понимаете?
Какую роль в команде Вы выполняли?

Мы ожидаем от кандидата:
-понимание идеи командной работы
-что он способствует достижению результатов команды

работу сотрудников.

Мы ожидаем от кандидата:
-кандидат должен четко увидеть себя работающим на производстве или с гостями
-кандидат должен иметь четкие причины, почему он хочет работать именно здесь
Оценка: 3 2 1

2 часть - Ориентация на гостя
Способны ли вы прогнозировать поведение людей?

С какого рода людьми вы ладите лучше всего? С какого рода людьми вы находите трудным ладить?
Какие трудности вы испытываете при общении с людьми?
Как Вы понимаете термин "обслуживание". Способны ли вы прогнозировать поведение людей?
Как Вы думаете, что гость ожидает от посещения ресторана, кафе?
У Вас много друзей? Сколько из них являются самыми близкими?
Вам когда-нибудь приходилось решать проблему гостя (если есть опыт в ресторанном бизнесе)?
Расскажите об этом подробно.

Мы ожидаем от кандидата, что он:
-решает проблемы и отвечает на вопросы гостей в соответствии с их ожиданиями
-понимает как важно качество продуктов, чистота, прекрасное обслуживание

-готов на поддержку и помощь другим членам команды
-получает удовольствие от работы в команде
Оценка: 3 2 1

5 часть - Ответственность

Была ли в Вашей жизни ситуация когда Вы много работали, чтобы сдержать обязательство перед человеком или организацией?

Что означала для Вас потеря этой работы?

Что вы делали, когда чувствовали, что опаздываете в институт, на встречу или на работу?
Сколько Вы планируете проработать на этой работе, если будете приняты?

Мы ожидаем от кандидата:
-позитивного восприятия изменений
-целеустремленности
-попытки доказать, чем он лучше других кандидатов и почему именно его нужно взять на работу
Оценка: 3 2 1

Оценка: 3-прекрасно 2 -допустимо
1 -недопустимо

Общее кол-во баллов кандидата:

8-11 баллов - принять кандидата на работу
7 баллов и ниже - не принимать кандидата

Лабораторная работа Разработка и проведение тренинга для персонала на тему обслуживания клиентов на английском языке. (4 часа)

Цель: научиться разрабатывать тренинг для персонала

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методический материал

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу в паре.

Практические задания:

Провести тренинг на английском языке по представленному шаблону.

Сделать выводы

Оформить аналитическую записку.

Welcome, team, to our customer service training session. Today, we will focus on enhancing our skills in providing exceptional customer service. Remember, a happy customer is a loyal customer. Let's begin!

1. Introduction:

- Emphasize the importance of excellent customer service in building strong customer relationships and driving business growth.
- Discuss the impact of positive customer experiences on our reputation and the potential for repeat business.
- Highlight the significance of effective communication, problem-solving, and empathy in delivering exceptional service.

2. Understanding Customer Needs and Expectations:

- Teach the team to actively listen to customers, paying attention to verbal and non-verbal cues.
- Emphasize the importance of asking clarifying questions to fully understand customer needs and expectations.
- Role-play different scenarios to practice active listening and effective communication.

3. Effective Communication Skills:

- Showcase the importance of clear and concise language, both verbally and in written communication.
- Provide tips on how to communicate with customers professionally, using positive language and tone.
- Teach the team to adapt their communication style to different customer personalities and preferences.

4. Problem-Solving and Conflict Resolution:

- Discuss common customer issues and complaints and how to handle them effectively.
- Provide strategies for resolving conflicts and turning challenges into opportunities for customer satisfaction.
- Role-play challenging situations to practice problem-solving and conflict resolution skills.

5. Building Empathy and Rapport:

- Explain the importance of empathy in understanding and addressing customer concerns.
- Teach the team to put themselves in the customer's shoes and show empathy through active listening and genuine concern.
- Train the team to build rapport with customers through personalized interactions and remembering customer preferences.

6. Handling Difficult Customers:

- Discuss strategies for dealing with difficult or irate customers calmly and professionally.
- Teach the team how to manage emotions and respond to challenging situations with empathy and patience.
- Role-play various scenarios to practice handling difficult customers effectively.

7. Going Above and Beyond:

- Encourage the team to proactively anticipate customer needs and exceed their expectations.
- Discuss the importance of personalized experiences and making customers feel valued and appreciated.
- Brainstorm ideas for improving customer service and creating memorable experiences.

8. Feedback and Continuous Improvement:

- Emphasize the value of feedback from customers and colleagues in improving service quality.
- Encourage the team to continuously seek feedback and actively learn from both positive and negative experiences.
- Set goals for individual and team development and track progress over time.

Remember, excellent customer service is not just limited to this training session. Practice and implement these skills consistently, and we will collectively provide exceptional customer experiences that set us apart from our competitors.

Thank you for your participation and commitment to enhancing our customer service. Good luck in implementing these skills daily!

Лабораторная работа Определение методов совершенствования управления персоналом.

(4 часа)

Цель: является приобретение студентами навыков определения цели, задач и функций системы управления персоналом.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методический материал

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу в паре.

Практические задания:

Студентам предлагается ситуация для обсуждения. После прочтения необходимо ответить на следующие вопросы:

- Какое место должно занимать в организации подразделение по управлению человеческими ресурсами и соответствовало ли этим требованиям положение кадровой службы в ЗАО «ПИК»?
- Какие существенные ошибки допустило руководство при принятии кадрового решения о найме главного бухгалтера и финансового директора?
- Считаете ли вы возможным удержать Николая в компании, и если да, то как это сделать?
- Какие действия должно предпринять руководство компании для избежания подобных ситуаций в будущем?²

В октябре 1998 г. Генеральный директор и основной владелец ЗАО «ПИК» Михаил Нестеренко, убедившись в неспособности своего главного бухгалтера Марины Николаевой объяснить финансовую ситуацию на предприятии после августовского кризиса, окончательно принял решение пригласить в фирму финансового директора и, возможно, нового главного бухгалтера.

«ПИК» был создан в 1995 году самим Михаилом. Компания стала холдингом с отдельными предприятиями, во главе которых стояли близкие Михаилу люди. С основания фирмы и до осени 1998 года главным бухгалтером была Марина Николаева, которая, как и другие ключевые руководители, прошла вместе с Михаилом через все испытания и преодолела те трудности, с которыми сталкиваются главные бухгалтеры российских фирм.

Авторитет Марины среди сотрудников фирмы, особенно бухгалтеров, был достаточно высок, и ее компетентность сомнений не вызывала. За время работы в компании Марине удалось поставить регулярный учет, обучить бухгалтеров международным стандартам учета, построить работу в бухгалтерии должным образом. Единственной проблемой Марины являлось то, что будучи по своей натуре человеком последовательным и сильным, она требовала, чтобы перед ней всегда формулировали проблему наиболее точно, и для решения поставленной задачи она избирала наиболее верный путь.

Почти всегда ее выбор оправдывал себя, но, как правило, не был вполне понятен Михаилу. Однако вскоре обнаружилось, что Михаил и Марина говорят об одних и тех же вещах, но на разных языках. Марина – образованный бухгалтер, кандидат экономических наук, лицензированный аудитор, а Михаил – типичный российский предприниматель с техническим образованием, который твердо убежден в том, что для успешного ведения бизнеса не обязательно иметь какое-то специальное образование. Более того, его раздражали «заумные» речи Марины и зачастую он испытывал желание видеть на месте Марины более покладистого человека, который понимал бы его так, как ему хотелось.

Развитие конфликта привело к тому, что Михаил, не поставив в известность директора по персоналу, начал поиски новых сотрудников: главного бухгалтера и финансового директора. Поскольку сам он этим заниматься не мог, задание было поручено службе безопасности. Для Михаила было крайне важно, чтобы эти люди не допустили утечки информации о его кадровых планах. Через некоторое время начальник службы безопасности отрапортовал Михаилу о найденном главном бухгалтере и невозможности найти финансового директора, который бы отвечал скромным требованиям службы безопасности. Для поиска финансового директора было решено воспользоваться услугами рекрутингового агентства, и вскоре проблема была успешно решена.

Претендентом на должность главного бухгалтера оказалась давняя знакомая Михаила, которой он доверял не меньше, чем менеджерам, с которыми он работал последние несколько лет. Наталья Левашова, так звали нового главного бухгалтера, приступила к исполнению своих обязанностей с

1 декабря 1998 г. одновременно с финансовым директором, должность которого занял Николай Слишко. Николай был совершенно новым для компании человеком, прежде ни с кем из ее сотрудников не пересекавшимся. Марину же уволили «по собственному желанию» с 15 декабря 1998 г., не предложив альтернативной работы в компании, полагая, что вряд ли она согласится на другую должность.

Времени на подготовку кадровых перестановок было катастрофически мало, и Михаил, естественно, не успел разработать требования к новым менеджерам, а в силу своей загруженности он поручил выполнить эту работу директору по персоналу. Единственное, что Михаил успел сообщить директору по персоналу, было сформулировано следующим образом: «В принципе, финансовый директор важнее главбуха, но Наталью мы в любом случае оставим в фирме и не будем назначать ей испытательного срока». На вопрос о профессиональных качествах Натальи прозвучал ответ: «Все нормально – безопасность проверила».

Директор по персоналу не вполне уловил мысль Михаила, но решил в первую очередь разработать функциональные обязанности для новых работников, что, собственно, большого труда не составило. Марина Николаева в свое время пришла в компанию со своей должностной инструкцией и тем самым избавила от необходимости проделывать эту работу для Натальи. А должностную инструкцию финансового директора он попросил Николая составить самостоятельно и отдать на утверждение Михаилу.

Первые три месяца дела шли просто замечательно. Оба новых работника входили в должность, не вдаваясь в детали того, кто что должен делать, просто у каждого была своя работа, но оба слышали, что финансовый директор по статусу выше главного бухгалтера.

Вскоре Николай разработал новую систему финансового планирования и контроля, внедрение которой требовало серьезных изменений в существующей системе учета. Подготовив свое предложение в письменном виде, он представил свои мысли Михаилу, которому идея понравилась, и новую систему было решено внедрять.

Наталье было предложено в течение трех дней ознакомиться с предлагаемыми нововведениями и высказать свои соображения относительно сроков изменения учетной системы и целесообразности предложений Николая. В принципе, предложения были вполне разумными и отвечали требованиям компании по построению более эффективной системы финансового контроля деятельности фирмы. Однако многое из того, о чем шла речь в предложениях Николая, было невыполнимо без изменений в учете, которые казались Наталье сложными, и она не решилась назвать сроки изменения учетной системы. Кроме того, ей показалось необоснованным игнорирование ее мнения при разработке нововведений. Вместо рецензии на предложения Николая Наталья подготовила свой вариант системы планирования и контроля, в котором основные идеи были заимствованы у Николая, но были дополнены подробным описанием требуемых изменений в учетном процессе.

Ситуация осложнялась тем, что Наталья отказывалась подчиняться Николаю, так как, по ее мнению, имела на это полное право («В моей должностной инструкции не написано, что я должна подчиняться финансовому директору»). Николай же, в свою очередь, полагал, что прав именно он, потому что в его инструкции указано обратное, и отступать он не намерен. Причем в самой бухгалтерии уже шли изменения в соответствии с планом Натальи. Михаил на это смотрел спокойно, поскольку полагал, что если в основе предложений Натальи лежат идеи Николая, то после внедрения нововведений все уладится само собой. Ведь в итоге все должны будут получить то, что им нужно. Михаилу не хотелось конфликтовать с Натальей, а на требования финансового директора разъяснить ситуацию он просил немного подождать, так как еще не решил.

Тем временем процесс затягивался. Рядовые бухгалтеры не успевали заниматься внедрением нововведений в учете, так как еще при Марине их рабочий день был практически полностью расписан и времени на что-либо другое, кроме как на каждодневную рутину, не оставалось. Наталья не совсем понимала, почему у бухгалтеров не хватает времени на выполнение ее распоряжений, и потребовала от своих подчиненных уделять больше внимания ее последним распоряжениям. Как и следовало ожидать, результата это не принесло. Тем временем Николай ждал решения Михаила, который под разными предлогами уходило от окончательного разговора. Поскольку, судя по отчетам, дела фирмы шли более чем успешно и все сотрудники (в том числе Николай и Наталья) получали значительные премии, то все стороны в той или иной мере терпели напряженную ситуацию.

Однако осенью 1999 г. Николай получил весьма заманчивое предложение от конкурирующей фирмы и написал заявление об уходе, которое незамедлительно передал Михаилу. Терять финансового директора Михаилу не хотелось, но в то же время он не представлял себе, как его удержать.

Лабораторная работа Выявление проблем в управлении персоналом. (4 часа)

Цель: приобретение студентами навыков определения проблем в управлении.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методический материал

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу в паре.

Практические задания:

Описание: В данном кейсе мы рассмотрим процесс выявления проблем, связанных с управлением службой питания в компании, и оценим возможные решения для улучшения ситуации.

Шаги:

1. Анализ текущего состояния:

- Изучение структуры и организации службы питания. Определение ответственных лиц и их ролей.
- Оценка процесса закупки, хранения и распределения продуктов питания.
- Анализ качества предлагаемых блюд и удовлетворенности клиентов.
- Изучение регулирующей документации (нормы, стандарты, требования).

2. Выявление проблем:

- Интервьюирование сотрудников службы питания для выявления возможных проблем в управлении.
- Сбор обратной связи от клиентов, чтобы выяснить их ожидания и степень удовлетворенности предоставляемым сервисом.
- Проведение аудита затрат и определение возможных источников излишних расходов.

3. Анализ найденных проблем:

- Идентификация основных проблем, возникших в процессе управления службой питания.
- Оценка причин возникновения этих проблем (недостаточная организация, отсутствие контроля качества, неэффективная система закупок и др.).

4. Постановка целей и разработка стратегии улучшения:

- Определение конкретных целей, которые должны быть достигнуты в результате улучшения управления службой питания (например, повышение качества предоставляемых продуктов, улучшение процесса закупок и т.д.).
- Разработка стратегии, включающей в себя необходимые шаги и ресурсы для достижения поставленных целей.

5. Реализация изменений:

- Внедрение новых процессов и операционных процедур, способствующих улучшению управления службой питания.
- Обучение персонала новым навыкам и техникам работы.
- Внедрение системы контроля качества и отслеживания показателей производительности.

6. Оценка результатов:

- Проведение регулярной оценки эффективности внедренных изменений и сравнение с поставленными целями.
- Анализ обратной связи от клиентов и сотрудников, чтобы определить степень удовлетворенности по достигнутым изменениям.
- Внесение корректив в стратегию и процессы управления на основе полученной информации.

Сделать вывод в форме аналитической записки

Лабораторная работа Выявление проблем в управлении персоналом. (4 часа)

Цель: приобретение студентами навыков определения эффективности сотрудников предприятия питания.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методический материал

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу в паре.

Практические задания:

Прочитайте методический материал.

Сделайте вывод о необходимости определения эффективности сотрудников предприятия питания.

Анализ эффективности сотрудников питания является важной задачей в отрасли общественного питания. Этот анализ помогает определить, насколько хорошо сотрудники выполняют свои задачи, эффективность их работы, а также оценить качество обслуживания, предлагаемое работниками.

Одним из ключевых показателей эффективности сотрудников питания является время обслуживания клиентов. Быстрое и качественное обслуживание является одним из главных факторов удовлетворенности клиента и влияет на повторные посещения. Поэтому можно провести анализ времени на обслуживание и узнать, насколько сотрудники питания справляются с этой задачей. Если время на обслуживание клиентов сокращается, то это может свидетельствовать об улучшении эффективности сотрудников.

Качество обслуживания также является важным фактором в анализе эффективности сотрудников питания. Это включает в себя вежливость, внимательность и коммуникативные навыки, которые помогают создавать положительный опыт клиенту. Оценить качество обслуживания можно с помощью опросов клиентов, отзывов и рейтингов. Если работники питания получают положительные отзывы и высокие оценки от клиентов, то это может свидетельствовать об их эффективности.

Также эффективность сотрудников питания можно оценить по количеству ошибок и рекламаций, сделанных клиентами. Если количество ошибок и претензий сокращается, то это может указывать на повышение эффективности сотрудников.

Другим важным показателем эффективности сотрудников питания является профессионализм и навыки выполнения работы. Оценить это можно с помощью внутренней оценки сотрудников, результатов обучения и тренингов, а также по результатам контрольных проверок и аудиторских проверок.

В целом, анализ эффективности сотрудников питания требует комплексного подхода и оценки различных критериев. Ключевыми показателями являются время обслуживания клиентов, качество обслуживания, отзывы клиентов, количество ошибок и претензий, а также профессионализм и навыки выполнения работы.

Тема: Виды ресторанов: выполнение послетекстовых заданий. (2 часа)

Цель занятия:

1. Отработка учащимися новой лексики.
2. Выработать у обучающихся практические методы перевода, работы с текстом.
3. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

Ход работы:

Повторить лексический материал

Объяснить задания и правила выполнения упражнений.

Выполнять упражнения устно и письменно.

1. Запомните следующие выражения и письменно составьте с ними предложения:

to eat decent food at reasonable price — прилично поесть по разумной цене

to take someone for lunch on business — пригласить кого-либо на бизнес-ланч

to eat on the run — поесть на бегу

to experience the dishes — попробовать блюда

to be in a hurry — спешить

to have a snack — перекусить

to take a quick bite — перекусить

to satisfy one's taste — удовлетворить чей-либо вкус

to keep the old traditions — хранить старые традиции

2. Переведите на английский язык, используя лексику текста:

1. Я знаю хороший ресторан недалеко от нашего офиса, куда ты можешь пригласить своего гостя на бизнес-ланч. 2. В этом кафе вы можете прилично поесть по разумной цене. 3. У меня никогда нет времени на обед, я всегда ем на бегу. 4. Если вы спешите, то можете пообедать в ресторане быстрого питания. 5. Если вы хотите пополнить свой гастрономический опыт, то должны пообедать в

ресторане русской кухни. 6. В Москве сейчас много ресторанов, которые хранят традиции русской кухни. 7. В каждом ресторане есть свое фирменное блюдо. 8. В Москве есть также много ресторанов, которые специализируются на какой-либо национальной кухне. 9. Народы Индокитая используют вместо соли соевый соус. 10. Невозможно описать все многообразие национальных блюд разных стран.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение

Оборудование: тетрадь, ручка, словарь, учебник.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально и коллективно.

Критерии оценивания:

Процент результативности (правильных ответов)
вербальный аналог

90 ÷ 100

75 ÷ 89

60 ÷ 74

менее 60

Оценка уровня подготовки балл (отметка)

«5»-отлично

«4»- хорошо

«3»- удовлетворительно

«2»- неудовлетворительно

Тема: Виды ресторанов. Образование вопросов. Выполнение грамматических упражнений. (1 час)

Цель занятия:

1. Повторение и закрепление ранее изученного грамматического материала.
2. Повторение изученной лексики
3. Обогащение словарного запаса обучающихся;

Ход работы:

Повторить образование вопросов.

Прослушать и перевести предложения на слух.

Выполнить упражнения.

Записать в тетрадь.

4. Задайте к предложениям общие вопросы и дайте краткие ответы:

Образец:

The girl drank a glass of juice.

Did the girl drink a glass of juice? — Yes, she did. / No, she didn't.

1. Ann loved her cat very much. 2. They often went to the cinema together. 3. Mother bought a cake for tea. 4. I had dinner with my family yesterday. 5. We came home late last night. 6. After dinner they were very thirsty. 7. He drank two cups of tea. 8. Mother made a wonderful dinner yesterday. 9. Granny liked to cook very much. 10. She recommended this restaurant to me. 11. My parents had a nice car three years ago. 12. I ate on the run in a fast-food restaurant yesterday.

5. Задайте к каждому предложению вопросы пяти типов:

1. He went shopping every Saturday. 2. They had a snack in a bar. 3. She paid for dinner herself. 4. I ate too much at breakfast. 5. Strawberry cost too expensive last summer.

At the Self-service Cafe

- Do we help ourselves?
- Sure, it's self-service here.
- What would you recommend?
- Have you ever tried ... ? It's particularly good here.
- All right. I'll try that.

A Quick Snack

- We've done a good job. Let's have a break.
- I wouldn't say "no" to that. Besides, it's lunchtime and I am awfully hungry.
- Let's go to a snack bar to have a quick snack.
- Let's. What can we have there?
- Sandwiches, hot dogs, hamburgers, cooling beverages, tea and coffee.

Refreshment at the Office

- Would you care for a cup of coffee, sir?
- I'd rather have a cup of tea.
- How do you like it?
- Strong with two spoonfuls of sugar, please.
- Another cup of tea?
- Thank you, I think I'll trouble you for a second.

At the Restaurant

- Can we take this nice table for two?
- No, I'm sorry, you can't. It's reserved. Come over here, please. You'll be very comfortable at this table. Here is the menu card.
- Thank you very much. Give us some time to look it through.
- Of course. (*in some minutes*) Have you made the choice?
- I'll start with soup and have a beef steak to follow.
- Do you prefer the beef steak underdone or well-done?
- I like it tender.

— As for me, I had meat for my main course yesterday, so I'll have fish for a change.

- Will you have any dessert? What would you like?
- Fruit salad and ice cream for me.
- I'll have the same. And I'll take a cup of coffee. Won't you have one also?
- Yes. Make it two. That'll be all, I suppose.
- What do we have to pay, waiter?
- 69 euros and 20 cents, sir.
- Here you are. (Gives a €100 note).
- Here is your change — 30 euros and 80 cents.
- Forget 80 cents.
- Thank you. Goodbye.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение:

тетрадь, ручка, словарь, учебник.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально и коллективно.

Критерии оценивания:

Процент результативности (правильных ответов)
вербальный аналог

90 ÷ 100

75 ÷ 89

60 ÷ 74

менее 60

Оценка уровня подготовки балл (отметка)

«5»-отлично

«4»- хорошо

«3»- удовлетворительно

«2»- неудовлетворительно

Тема: Подготовка монологического высказывания «Обслуживание» (1 час)

Цель занятия:

1. Отработка учащимися новой лексики.
2. Выработать у обучающихся практические навыки монологического высказывания по заданной теме.
3. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

Ход работы:

Повторить лексический материал

Объяснить правила составления устного или письменного монологического высказывания.

Выполнить задание устно.

12. Describe your restaurant, use exercise № 10 as the example.

Check yourself (Unit 1)

Fill in the gaps with proper words:

On the 1st of September a new restaurant
“Palace” was *opened* (1) in the city center..... (2)
from the zoo. They serve..... (3) cuisine. The
restaurant is not very big, there are only 50..... (4)
but the bar and a jazz band in the evening are perfect.
Waiters are..... (5) and helpful and the..... (6)
is excellent.
“Palace”..... (7) daily in summer but in
winter it..... (8) on Mondays. The restaurant is
open..... (9) 11 a.m. to 11 p.m. but at weekends *service*

much
children's
costs
opened
close to
works
not far
Italy
prices

11

they..... (10) to the last guest. Usually “Palace” has
a table d’hôte menu at lunch time and an a la carte
..... (11) in the evening. (12) Sundays families
like having dinner in the restaurant, so there is also a
special..... (13) menu; there are (14) tasty
desserts to choose from and the..... (15) are reasonable.
A meal for two..... (16) about 20 \$.
“Palace” restaurant is very popular.
Tourists from (17) and(18) like it very
..... (19) because pasta there is delicious. There is a
..... (20) park(21) it.

children
is closed
friendly
Italian
from
car
seats
many
on
work
menu

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник, компьютер, монитор.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Критерии оценивания устного монологического высказывания:

Устное монологическое высказывание является эффективным способом контроля полноты усвоения новой лексики.

При оценке учитываются следующие критерии:

- точность и эквивалентность использования общеупотребительной лексики;
- свободное владение профессиональной терминологией;

-соблюдение всех структурно-грамматических категорий при передаче информации.

В соответствии с уровнем выполнения задания может получить следующее количество баллов:

5 баллов – соответствие вышеперечисленным критериям в полном объеме;

4 балла – научный стиль не выдержан, основные структуры текста переданы частично;

3 балла – языковые средства использованы некорректно, нарушена логическая последовательность, потеряно структурно- семантическое ядро высказывания;

2 балла – не соблюдены основные критерии, студент не имеет достаточного знания лексического материала по специальности.

Тема: Обслуживание: лексика по теме. (1 час)

Цель занятия:

1. Ознакомление учащихся с профессионально ориентированной лексикой
2. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

Ход работы:

-прочитать и объяснить новые слова.

-записать их в тетрадь.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник, компьютер, монитор.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.



Unit 2. Jobs and Restaurant sections

Read and try to remember:

Sections of the restaurant — помещения ресторана

cloakroom	гардероб
toilets (ladies \ gents)	туалет (женский \ мужской)
dining room	обеденный зал
smoking \ non- smoking section	секция для курящих \ не курящих
private dining room	банкетный зал
kitchen	кухня
meat \ vegetable \ pastry section	мясной \ овощной \ кондитерский цех
dish washing section	посудомоечная секция
storeroom	кладовая
terrace	терраса \ веранда
dance floor	танцевальная площадка
bar	бар

Read and try to remember:

Job titles in the restaurant — названия должностей работников ресторана:

staff \ personnel	сотрудники, персонал
chef \ head chef \ chef de cuisine	шеф-повар
cook	повар
cashier	кассир
pastry cook	кондитер
manager	управляющий
headwaiter	администратор
waiter \ waitress	официант \ официантка
wine waiter	сомелье
barman \ bartender	бармен
trainee	стажер
to work shifts	работать по сменам

Тема: Обслуживание: выполнение предтекстовых упражнений. (2 часа)

Цель занятия:

1. Ознакомление учащихся с профессионально ориентированной лексикой.
2. Отработка учащимися новой лексики.
3. Выработать у обучающихся практические методы перевода, работы с текстом.
4. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

Ход работы:

Объяснить новую лексику.

Объяснить задания и правила выполнения упражнений.

Выполнять упражнения устно и письменно.

1. Заполните пропуски словами из рамки:

salt shaker, fork, bowl, pepper shaker, knife, spoon, glass,
napkin, plate, cup

1. Drink coffee from a 2. Drink water from a 3. Eat soup from a
4. Eat vegetables and meat from a 5. Put a ... on your lap. 6. Cut meat
with a 7. Eat soup with a 8. Eat vegetables with a 9. Shake salt
from a 10. Shake pepper from a

2. Подберите к словам из левой колонки их значения из правой:

- | | |
|----------------|--|
| 1. utensils | a. list of ingredients and directions to make a food |
| 2. ingredients | b. something you add to make food taste better |
| 3. recipe | c. kitchen items you use to cook with |
| 4. seasoning | d. items you combine to make a certain kind of food |
| 5. kitchen | e. you put the tea cup on it |
| 6. saucer | f. you put plates with food on it |
| 7. tray | g. room where you cook food and wash the dishes |

8. Read and translate the dialogue:***

RM — Restaurant Manager, M — Mary, S — Sam

RM. Good afternoon everybody!

M. Good afternoon.

RM. Let me introduce you to our new colleague, Sam is a new bartender.

M. Nice to meet you, Sam!

RM. Mary, could you show Sam our restaurant?

M. With pleasure, will you follow me? We'll start with the cloakroom; people leave their coats and umbrellas here.

S. And what is over there?

M. Oh, those are toilets, ladies to the right and gent's to the left.

S. Well and where is the bar, where I work?

M. It's next to the private dining room.

S. Is it big?

M. No, it's not very big, just 20 seats, but it's very cozy. People can arrange special parties there; Nora usually looks after this room, and she also takes reservations and meets guests. She is our Head waiter.

S. And how many waiters have you got?

M. We have 10 waiters, they usually work shifts, besides we have a wine waiter, Pete, he is in charge of wines, and he looks after them in our wine cellar. He is really a perfect specialist; Pete knows everything about wines and always helps to make the right choice.

S. Do you have music?

M. We have a nice jazz band, but unfortunately, only at weekends. The dance floor is in the non-smoking section of the dining-room.

S. That's great, I love jazz! Oh now I see the place where I will mix my cocktails, the bar is near the music!

M. Yes, and you will serve all drinks at the bar.

S. Of course, I like my job. And who is that?

M. That is Bob, he is our Chef, he supervises the work of the kitchen and he is very strict.

S. He must be strict; Chef is responsible for the quality of food!

M. Yes, and our pastry cook is fantastic, he bakes delicious cakes.

S. I'll try them. Thank you for the excursion. It was my pleasure.

M. See you later.

9. Translate the sentences from Russian into English.

1. Бармен обслуживает гостей у барной стойки и смешивает коктейли.
2. Управляющий стоит во главе ресторана.
3. Шеф следит за работой кухни и отвечает за качество еды.
4. Официанты обсуждают меню, берут заказы и приносят блюда из кухни.
5. Кассир имеет дело со счетами, деньгами и документами.
6. Администратор бронирует столики и встречает гостей. Он контролирует работу зала.
7. Сомелье отвечает за вина и следит за ними в винном погребе, а также советует гостям, какое выбрать вино.
8. Кондитеры готовят фруктовые десерты и выпечку.
9. Стажер помогает поварам на кухне.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник, компьютер, монитор.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально и коллективно.

Критерии оценивания:

Процент результативности (правильных ответов) вербальный аналог	Оценка уровня подготовки балл (отметка)
90 ÷ 100	«5»-отлично
75 ÷ 89	«4»- хорошо
60 ÷ 74	«3»- удовлетворительно
менее 60	«2»- неудовлетворительно

Тема: Обслуживание: чтение и перевод текста по теме. (2 часа)

Цель занятия:

1. Выработать у обучающихся практические методы перевода, работы с текстом.
2. Отработка учащимися новой лексики.
3. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

Ход работы:

- повторить лексический материал
- прочитать текст по абзацам
- перевести
- записать перевод в тетрадь

Menu Planning

The menu is a listing of the items the food service establishment has for sale. The menu is an important component of food service operations. Without a menu the customers will not know what their choice is for dishes to order. The menu creates an image of the establishment. It should be in harmony with the type of the food service establishment. For example, fast-food or quick-service restaurants offer a limited number of menu items but they sell these items in large quantities. Their customers are served at a sales counter, that is why separate menus are not needed. Customers are familiar with the standardized menu and do not need its description. Fast-food restaurants simply post names and prices of their products near the sales counters.

On the other hand, a big restaurant would have an altogether different menu. First, the number of menu items would be much greater. The traditional table-service restaurant might have a menu as large as a book with detailed descriptions of its wide range of dishes. To draw attention

to daily specials some restaurants find it useful to box these items on the menu or to write them on a chalkboard near the entrance.

The menu planning is organized on the basis of the available food products and kitchen staff. The service transfers the menu items from the kitchen staff to the customers. In order to properly serve customers, the servers should be ready to answer their questions. They should know what items are on the menu, the portion sizes offered, how the items are prepared. Service should also know the meaning of all terms used on the menu so they can explain them to any customers.

13 The menu is generally designed by the chef (head cook) of the restaurant. The structure of the menu is usually based on following courses:

- Starters
- Soups
- Entrées
- Main courses
- Desserts

When a chef designs a menu, he (she) usually starts with the main course and then plans the other courses.

There are four basic types of menus:

1. **À la carte menu** allows the customer to choose dishes which are cooked to order and served to the guests.

2. **Table d'hôte menu** offers a limited choice of dishes. The guests have to take the whole meal consisting of three or four dishes and pay a fixed price.

3. **Carte du jour** means "card of the day" and the dishes of this menu are served on this day only.

4. **Cycle menu** is a number of menus, which are repeated in a certain period of time. It is usually used in hospitals, student and school canteens.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник, компьютер, монитор.
Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально и коллективно.

Критерии оценивания письменного перевода:

Письменный перевод оригинального специализированного текста с иностранного языка на родной является эффективным способом контроля полноты и точности понимания.

При оценке письменного перевода учитываются следующие критерии:

- точность и эквивалентность перевода;
- свободное владение профессиональной терминологией;
- соблюдение всех структурно-грамматических категорий при передаче информации.

В соответствии с уровнем выполнения задания может получить следующее количество баллов:

5 баллов – соответствие вышеперечисленным критериям в полном объеме;

4 балла – научный стиль не выдержан, основные структуры текста переданы частично;

3 балла – языковые средства использованы некорректно, нарушена логическая последовательность перевода, потеряно структурно- семантическое ядро текста;

2 балла – не соблюдены основные критерии, студент не имеет достаточного знания лексического материала по специальности.

Тема: Меню: выполнение послетекстовых заданий. (2 часа)

Цель занятия:

1. Отработка учащимися новой лексики.
2. Выработать у обучающихся практические методы перевода, работы с текстом.
3. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

Ход работы:

- повторить лексический материал
- объяснить задания и правила выполнения упражнений.
- выполнять упражнения устно и письменно.

1. Подберите английские эквиваленты к следующим словосочетаниям и выражениям:

1 предприятие общественного питания, 2 важный компонент обслуживания, 3 создает представление (имидж), 4 ресторан быстрого обслуживания, 5 ограниченное количество блюд в меню, 6 традиционный ресторан с обслуживанием столов, 7 детальное описание, 8 привлечь внимание, 9 блюдо дня, 10 имеющиеся в распоряжении продукты питания, 11 работники кухни, 12 чтобы надлежащим образом обслужить гостей, 13 шеф-повар разрабатывает меню, 14 обслуживающий персонал.

2. Переведите на английский язык, используя слова и выражения из текста:

1. Меню — это перечень наименований блюд, предлагаемых предприятием общественного питания. 2. Рестораны быстрого питания предлагают ограниченное количество блюд. 3. Гости не нуждаются в описании блюд, так как они хорошо знакомы с меню. 4. Чтобы привлечь внимание гостей к фирменным блюдам, некоторые рестораны пишут их названия на доске около входа. 5. Меню планируется на базе имеющихся в наличии продуктов и персонала кухни. 6. Официанты должны уметь объяснить гостям состав каждого блюда. 7. Меню разрабатывается шеф-поваром ресторана. 8. Шеф-повар обычно начинает планирование меню с основного блюда.

3. Ответьте на вопросы:

1. What is a menu?
2. What kind of menu can we see in fast-food restaurants?
3. What kind of menu might the traditional table service restaurant have?
4. What do some restaurants do to draw attention to their daily specials?
5. What should the restaurant servers know about the menu?
6. Who usually designs the menu of the restaurant?
7. What is the usual structure of the menu?
8. What does a chef start with when designing a menu?
9. What types of menu do you know?

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение

Оборудование: тетрадь, ручка, словарь, учебник.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально и коллективно.

Критерии оценивания:

Процент результативности (правильных ответов)
вербальный аналог

90 ÷ 100

75 ÷ 89

60 ÷ 74

менее 60

Оценка уровня подготовки балл (отметка)

«5»-отлично

«4»- хорошо

«3»- удовлетворительно

«2»- неудовлетворительно

Тема: Сравнение и употребление Present Perfect и Past Simple Tenses. Выполнение грамматических упражнений. (3 часа)

Цель занятия:

1. Повторение и закрепление ранее изученного грамматического материала.
2. Повторение изученной лексики
3. Обогащение словарного запаса обучающихся;

Ход работы:

- повторить Present Perfect и Past Simple Tenses .
- прослушать и перевести предложения на слух.
- выполнить упражнения.
- записать в тетрадь.

1. Дайте положительные и отрицательные ответы на вопросы:

Образец:

*Have you ever been to London? — Yes, I have been to London this year.
No, I have never been to London.*

1. Have you ever been to Paris?
2. Have you ever seen the tiger?
3. Have you ever eaten the oysters?
4. Have you ever drunk the French champagne?
5. Have you ever cooked the polenta?
6. Have you ever tasted the lobster?
7. Have you ever made the charlotte?
8. Have you ever tried the doner kebab?

2. Поставьте глаголы в скобках в Past Simple или Present Perfect:

1. I already (to cook) the dinner.
2. I (to cook) it an hour ago.
3. He (not to eat) today.
4. He (not to eat) yesterday.
5. We (to see) this film recently.
6. She (to see) this film last year.
7. I just (to come).
8. My mother (to come) half an hour ago.
9. Look at the cake! I (to make) it myself.
10. Last Sunday I (to make) an apple pie.
11. They (to finish) the work a moment ago.
12. I already (to finish) my work too.
13. Mother (to prepare) a wonderful dinner last Sunday.
14. I just (to have lunch) with my friends. ...
15. ... you ever (to eat) salted watermelons?
16. We (to have dinner) at the French restaurant yesterday.
17. ... you ever (to be) to London?
18. Look! I (to buy) so much food.

3. Ответьте на вопросы:

Образец:

*Have you finished the work yet? — No, I haven't finished it yet.
Yes, I have already finished it.*

1. Have you eaten at the new French restaurant yet?
2. Have you bought the foodstuff for the dinner yet?
3. Have you washed the dishes yet?
4. Have you warmed up the soup yet?
5. Has he cooked the meat yet?
6. Has she served the guests yet?
7. Have they laid the table yet?
8. Have you had dinner yet?

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально и коллективно.

Критерии оценивания:

Процент результативности (правильных ответов) вербальный аналог	Оценка уровня подготовки балл (отметка)
90 ÷ 100	«5»-отлично
75 ÷ 89	«4»- хорошо
60 ÷ 74	«3»- удовлетворительно
менее 60	«2»- неудовлетворительно

Тема: Сервировка стола: чтение и перевод текста по теме. (1 час)

Цель занятия:

1. Выработать у обучающихся практические методы перевода, работы с текстом.
2. Отработка учащимися новой лексики.
3. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

Ход работы:

- повторить лексический материал
- прочитать текст по абзацам

-перевести

-записать перевод в тетрадь

Setting the Table

Setting a table must begin with good preparation and organization. Check carefully for the perfect cleanliness of the dinnerware (tableware), silverware (cutlery) and stemware (glassware).

Appetizers, soups and salads are set in place on top of a service plate that remains until it is replaced by the main entrée dinner plate. Napkins are never placed on the service plate, but are traditionally placed to the left.

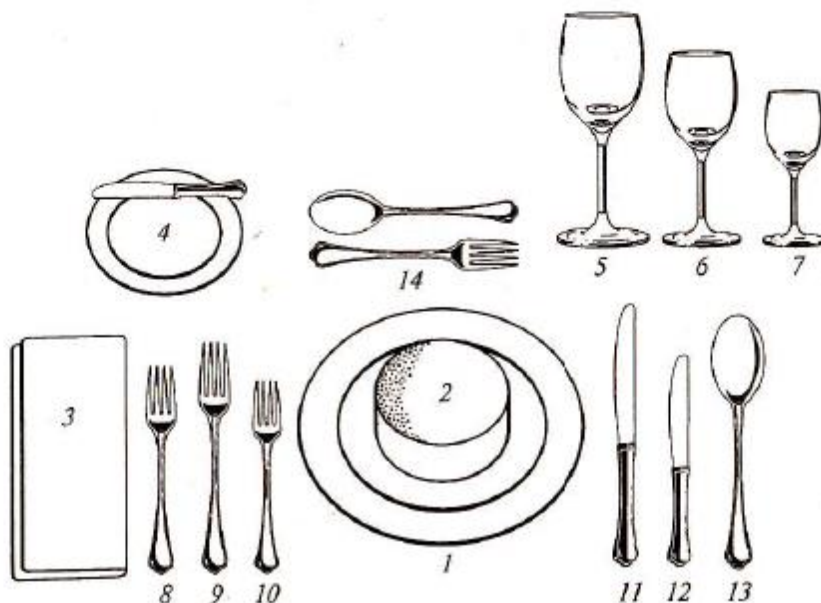
✓ The service plate determines the position of the utensils. They are arranged from the inside out. The dinner (service) knife is on the right side with the edge to the inside, then goes the fish knife.

✓ The soup spoon is placed to the outside of the fish knife on the right. The dinner (service) fork is usually on the left. It is often recommended that the salad fork is placed to the left of the dinner fork. However, in this formal setting the dinner fork is placed to be used before the salad fork because it is suggested that the guest awaits the main meal before helping himself (herself) to the salad.

✓ The general rule with utensils is to start from the outside of your place setting, and work your way toward the service plate (the main meal plate): soup spoon first, then fish knife and fork, then service knife and fork.

✓ The bread plate with the butter knife (spreader) with the edge to the outside is placed to the left of the service plate above the forks.

✓ The dessert spoon and cake fork are above the plate. The fork handle should point to the left, the spoon handle to the right.

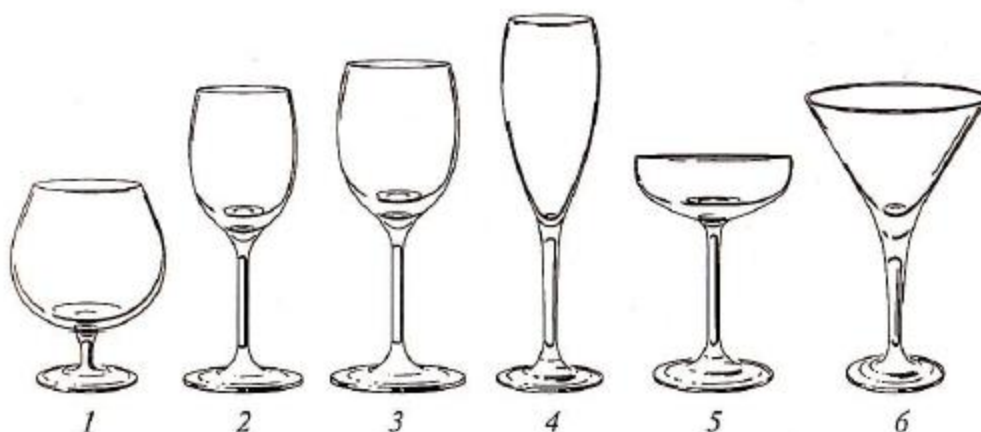


1. service plate
2. soup bowl
3. napkin
4. bread and butter plate with butter knife
5. water glass
6. white wine glass
7. red wine glass

8. fish fork
9. dinner fork
10. salad fork
11. service knife
12. fish knife
13. soup spoon
14. dessert spoon and cake fork

The stemware is positioned after everything else. Position the glasses so that the guest will be able to reach each without having to manoeuvre around any of the other glasses at his place. Put no more than four glasses next to each setting. You may need some additional glasses. If two different white wine selections are offered, two different glasses are required. The guest should be able to enjoy each wine separately.

Which glasses go with what drinks. Each type of wine needs a particular type of glass to bring out the special bouquet.



1. brandy glass
2. red wine glass
3. white wine glass

4. tall champagne glass (tulip flute)
5. low champagne glass (saucer)
6. martini glass

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник, компьютер, монитор.
Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально и коллективно.

Критерии оценивания письменного перевода:

Письменный перевод оригинального специализированного текста с иностранного языка на родной является эффективным способом контроля полноты и точности понимания.

При оценке письменного перевода учитываются следующие критерии:

- точность и эквивалентность перевода;
- свободное владение профессиональной терминологией;
- соблюдение всех структурно-грамматических категорий при передаче информации.

В соответствии с уровнем выполнения задания может получить следующее количество баллов:

5 баллов – соответствие вышеперечисленным критериям в полном объеме;

4 балла – научный стиль не выдержан, основные структуры текста переданы частично;

3 балла – языковые средства использованы некорректно, нарушена логическая последовательность перевода, потеряно структурно - семантическое ядро текста;

2 балла – не соблюдены основные критерии, студент не имеет достаточного знания лексического материала по специальности.

Тема: Сервировка стола: выполнение послетекстовых заданий. (1 час)

Цель занятия:

1. Отработка учащимися новой лексики.
2. Выработать у обучающихся практические методы перевода, работы с текстом.
3. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

Ход работы:

- повторить лексический материал
- объяснить задания и правила выполнения упражнений.
- выполнять упражнения устно и письменно.

1. Ответьте на вопросы:

1. How must setting a table begin?
2. Where are napkins placed?
3. How are the utensils arranged?
4. Where is the dinner knife put?
5. How is it put?
6. Where is the fish fork's place?
7. Where is the soup spoon placed?
8. Where is usually the salad fork placed?
9. Where is the bread plate?
10. Where are the dessert spoon and cake fork?
11. When is the glassware positioned?
12. How many glasses can be put on the table?

2. Расскажите, как вы сервируете стол для обычного обеда (ужина).

3. Расскажите, как вы накрываете праздничный стол, используя следующие слова и словосочетания:

to take out nice dishes from the cupboard, to put smart napkins and tablecloth on the table, to decorate with..., silverware, fine china, beautiful glassware, candles, guest cards, vases with flowers.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение

Оборудование: тетрадь, ручка, словарь, учебник.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально и коллективно.

Критерии оценивания:

Процент результативности (правильных ответов) вербальный аналог	Оценка уровня подготовки балл (отметка)
90 ÷ 100	«5»-отлично
75 ÷ 89	«4»- хорошо
60 ÷ 74	«3»- удовлетворительно
менее 60	«2»- неудовлетворительно

Тема 2.2. Организация деятельности сотрудников службы, отделов питания на английском языке. 20 часов.

Практическое занятие № 21.

Тема: В обеденном зале: лексика по теме. (1 час)

Цель занятия:

1. Ознакомление учащихся с профессионально ориентированной лексикой
2. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

3.1. Making reservations and apologizing

Read and try to remember:

Making reservations — бронирование столика

to book \ to reserve a table	забронировать столик
to make a reservation	зарезервировать
beforehand \ in advance	заранее \ заблаговременно
Could I...?	Мог бы я?
I'd like...	Я бы хотел...
What date / day / time for?	На какую дату \ день \ время?
How many people for?	На сколько человек?
Could I have your name, please?	Ваше имя, пожалуйста?
What name shall I make a reservation for?	На какое имя делать бронь?
to spell	назвать слово по буквам

Ход работы:

-прочитать и объяснить новые слова.

-записать их в тетрадь.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник, компьютер, монитор.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практическое занятие №22.

Тема: В обеденном зале: выполнение предтекстовых упражнений. (1 час)

Цель занятия:

1. Ознакомление учащихся с профессионально ориентированной лексикой.
2. Отработка учащимися новой лексики.
3. Выработать у обучающихся практические методы перевода, работы с текстом.
4. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

Ход работы:

Объяснить новую лексику.

Объяснить задания и правила выполнения упражнений.

Выполнять упражнения устно и письменно.

5. Put the words in the correct order to make a sentence:

Example: two \ table \ for \ I'd \ a \ like.

I'd like a table for two.

1. like \ a \ reserve \ I'd \ to \ table.
2. for \ name \ shall \ a \ What \ I \ reservation \ make?
3. I \ reservation \ a \ make \ Can?
4. many \ for \ How \ people?
5. have \ I \ Could \ please \ name \ your?
6. day \ for \ What?
7. you \ spell \ please \ Could \ name \ your?
8. Saturday \ a \ Could \ table \ I \ for \ book?

6. Ask the question to get the information:

Example: price — How much is it?

Day \ time —

Number of people —

Name —

Spelling —

7. Match the questions in A with the items in B:

Example: 1. — c.

A

1. Could I have your name, please?
2. Can I reserve a table?
3. What time would you like to come?
4. What day for?
5. Could you spell your name, please?
6. How many people for?
7. Where would you like to sit?
8. Can I smoke here?

B

- a. Saturday
- b. only in a smoking section
- c. Smirnoff
- d. S-m-i-r-n-o-double f
- e. for two
- f. at 8 p.m.
- g. certainly, you can.
- h. on the terrace

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник, компьютер, монитор.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально и коллективно.

Критерии оценивания:

Процент результативности (правильных ответов)

Оценка уровня подготовки балл (отметка)

вербальный аналог

90 ÷ 100

«5»-отлично

75 ÷ 89

«4»- хорошо

60 ÷ 74

«3»- удовлетворительно

менее 60

«2»- неудовлетворительно

Тема: В обеденном зале: аудирование, говорение. (2 часа)

Цель занятия:

1. Отработка учащимися новой лексики.
2. Выработать у обучающихся практические навыки монологического высказывания по заданной теме.
3. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

Ход работы:

-повторить лексический материал

-прослушать текст.

-сделать устный перевод текста.

-ответить на вопросы к тексту.

-объяснить правила составления устного или письменного монологического высказывания.

-выполнить задание устно.

Serving Wines at a Restaurant

Wine is an integral part of fine dining experience in a restaurant. In many restaurants the wine service will be more relaxed than the formal service described below but the basics are still the same.

Sommelier or waiter. You can more likely find a sommelier in a very fine restaurant and especially in Europe. A sommelier, in simplified terms, is a wine waiter. He/she has extra knowledge about wines, wine service and the selections available at the restaurant. If a restaurant has a sommelier, that person will work with you specifically with regard to the wines. A sommelier's attire is usually different than the other wait staff members'. It is common for a sommelier to have a "tastevin" hanging from a sash around his neck. A tastevin is a shallow metal tasting cup that is a tool of the trade for most sommeliers. In restaurants without a sommelier, the waiter serves both the food and wine ordering.

Selecting wine. If you are having just one wine with your meal, it is a good idea to match it with the main course of those at your table. If you want to have more than one main course, you should order white wine to pair with the lighter main course and fuller wine (presumably red) to match the other main course. Have the first wine poured lightly for everyone to start the meal. If you are not confident or comfortable selecting the wines, ask the sommelier or waiter for suggestion. It is helpful to give them an idea of wines or wine types that you have enjoyed in the past as well as a rough price range you want to spend. It is also common for a host to defer the wine selection to another member of the party who is more experienced.

Family Dinner

Joan: I'm so hungry. Have you set the table yet?

Mother-in-law: Yes, I have.

Joan: Is dinner ready?

Mother-in-law: Yes, it's ready. Look at the table.

Joan: The table looks perfectly and the smell is wonderful.

Mother-in-law: Will you have some soup?

Joan: Yes, thank you.

Mother-in-law: We have roast beef for the main course.

Joan: I like the way you make it.

Mother-in-law: I know. Here are some boiled potatoes for you.

Joan: Will you pass me the pepper, please?

Mother-in-law: Here you are. Let me give you a little more roast beef.

Joan: Yes, thank you. It is really very good.

Mother-in-law: Will you have a cup of coffee?

Joan: Yes, thank you. With great pleasure.

Mother-in-law: Shall I put milk and sugar in it?

Joan: No, thank you, I don't like coffee with milk and sugar.

2. Прочитайте по ролям и переведите:

Sam's Breakfast

Mother: Help yourself to the porridge, Sam.

Sam: I'd better have a couple of hamburgers, Mum.

Mother: You must have a proper meal, dear, otherwise you'll have problems with your health.

Sam: Is there any cheese left, Mum? Make me a cheese sandwich.

Mother: Will you have a cup of tea?

Sam: No, thank you. I have had a bottle of Coca-Cola already.

Mother: Next time you won't have any Coca-Cola or other artificial products for breakfast.

Sam: What's wrong with it, Mum?

Mother: You know, this kind of food is not good for our stomach.

Sam: Why?

Mother: Because it's full of different additives: artificial colourings, flavourings and so on.

3. Составьте диалог

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник, компьютер.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Критерии оценивания устного монологического высказывания:

Устное монологическое высказывание является эффективным способом контроля полноты усвоения новой лексики.

При оценке учитываются следующие критерии:

- точность и эквивалентность использования общеупотребительной лексики;
- свободное владение профессиональной терминологией;
- соблюдение всех структурно-грамматических категорий при передаче информации.

В соответствии с уровнем выполнения задания может получить следующее количество баллов:

5 баллов – соответствие вышеперечисленным критериям в полном объеме;

4 балла – научный стиль не выдержан, основные структуры текста переданы частично;

3 балла – языковые средства использованы некорректно, нарушена логическая последовательность, потеряно структурно- семантическое ядро высказывания;

2 балла – не соблюдены основные критерии, студент не имеет достаточного знания лексического материала по специальности.

Тема: Бронирование столика: лексика по теме. (1 час)

Цель занятия:

1. Ознакомление учащихся с профессионально ориентированной лексикой
2. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

8. Read the dialog and fill in the form "Reservations"

<i>Reservation form</i>	
Name	
Date	
Time	
Number of people	

H = Headwaiter, G = Guest

H. Good evening, how can I help you?
G. I'd like to reserve a table.
H. No problem, madam. What day would you like to come?
G. Friday, if possible.
H. What time?
G. At 7.30 p.m.
H. How many people for?
G. For three.
H. Well, what name shall I make a reservation for?
G. My name is Parson.
H. Could you spell your name, please?
G. Sure, P-a-r-s-o-n.
H. Thank you, so a table for three, at 7.30 p. m, on Friday. Am I right?
G. That's OK.
H. You are welcome.

Ход работы:

- прочитать и объяснить новые слова.
- записать их в тетрадь.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник, компьютер, монитор.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практическое занятие №26.

Тема: Бронирование: выполнение предтекстовых упражнений. (1 час)

Цель занятия:

5. Ознакомление учащихся с профессионально ориентированной лексикой.
6. Отработка учащимися новой лексики.
7. Выработать у обучающихся практические методы перевода, работы с текстом.
8. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

Ход работы:

Объяснить новую лексику.

Объяснить задания и правила выполнения упражнений.

Выполнять упражнения устно и письменно.

11. Match the sentences:

Example: 1. — d.

I'd like to make a new cake for Christmas.

Can I speak to your trainee?

I'd like a table for Friday evening.

Can this cook prepare this ice-cream?

Could you translate that?

Do you have a table for eight people at 7 p.m.?

Could I reserve a table for tomorrow?

a. I'm very sorry but we are closed tomorrow.

b. My apologies, but our trainee is out at the moment.

c. I'm sorry, but I don't speak Spanish.

d. Unfortunately, we don't have all ingredients for this Christmas cake.

e. I'm afraid the restaurant is full this weekend.

12. Fill in the gaps with the following words:

(Monday, full, afraid, speak, excuse, booked, left, any, unfortunately)

Example: I'm sorry, but we don't..... on Tuesday.

I'm sorry, but we don't work on Tuesday.

1. It's a pity, but I don't German.

2. My apologies, sir, but the restaurant is fully tonight.

3., our pastry cook is out at the moment.

4. I'm, we don't have any rolls left.

5. I'm sorry, but we don't have..... any ingredients for this dish left.

6. Unfortunately, we are closed on..... in winter.

7. I'm afraid we have nothing this weekend.

8. me, I can't help you.

13. Translate the sentences from Russian into English.

1. К сожалению, ресторан полностью забронирован на эти выходные \ в субботу \ 8 марта.

2. Извини, но никто тебе не может сейчас помочь, а у стажера сегодня выходной.

3. Я очень сожалею, но директора \ администратора сейчас нет на месте.

4. Боюсь, у нас не осталось свежих фруктов на вечер.

5. К сожалению, мы закрыты в эти выходные \ среду \ 1 мая.

6. Простите, но мы не работаем по понедельникам зимой \ по вторникам \ осенью.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник, компьютер, монитор.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально и коллективно.

Критерии оценивания:

Процент результативности (правильных ответов)
вербальный аналог

Оценка уровня подготовки балл (отметка)

90 ÷ 100

«5»-отлично

75 ÷ 89

«4»- хорошо

60 ÷ 74

«3»- удовлетворительно

менее 60

«2»- неудовлетворительно

Практическое занятие № 27-28.

Тема: Бронирование: чтение и перевод текста по теме. (2 часа)

Цель занятия:

1. Выработать у обучающихся практические методы перевода, работы с текстом.

2. Отработка учащимися новой лексики.

3. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

Ход работы:

- повторить лексический материал
- прочитать текст по абзацам
- перевести
- записать перевод в тетрадь

3. Read, choose the right word and translate the text:

Arranging the table

Before you start *arranging/ organizing* (1) the table, check that you have everything, and it is on the *wrong / right* (2) position.

First, place a *clean / dirty* (3) tablecloth and make sure that the *newspaper / napkin* (4) correctly folded, is placed on the side plate to the left of the plate position. Then put the *butter/ fish* (5) knife on the top of the napkin. Place the main knife and *spoon / fork* (6) to the *right and left of / above* (7) the plate and then a first course knife and fork outside them. Finally, a *dessert / soup* (8) spoon is placed to the *right / to the left* (9) of the first course knife. A wine glass is *above / outside* (10) the soup spoon.

Don't forget about salt and pepper pots, a vase for flowers, and if it is *morning/ evening* (11), a candle. They are *in the middle / in the corner* (12) of the table. If the guest orders fish, the main course knife is replaced with a fish knife and fork *before / after* (13) you bring the main order.

When the guest finishes the first course, clear the table, take away the cutlery, dishes, salt and pepper, just leave the *wine glass / bowl* (14). Then bring the dessert menu, a clean napkin and the *soup / dessert* (15) spoon and fork. These are placed on the top of the clean napkin to the right of the plate position.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник, компьютер, монитор.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально и коллективно.

Критерии оценивания письменного перевода:

Письменный перевод оригинального специализированного текста с иностранного языка на родной является эффективным способом контроля полноты и точности понимания.

При оценке письменного перевода учитываются следующие критерии:

- точность и эквивалентность перевода;
- свободное владение профессиональной терминологией;
- соблюдение всех структурно-грамматических категорий при передаче информации.

В соответствии с уровнем выполнения задания может получить следующее количество баллов:

5 баллов – соответствие вышеперечисленным критериям в полном объеме;

4 балла – научный стиль не выдержан, основные структуры текста переданы частично;

3 балла – языковые средства использованы некорректно, нарушена логическая последовательность перевода, потеряно структурно - семантическое ядро текста;

2 балла – не соблюдены основные критерии, студент не имеет достаточного знания лексического материала по специальности.

Тема: Приготовление пищи: лексика по теме. (1 час)

Цель занятия:

1. Ознакомление учащихся с профессионально ориентированной лексикой
2. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

Ход работы:

- прочитать и объяснить новые слова.
- записать их в тетрадь.

Read and try to remember:

Ways of cooking — виды обработки пищи:

to boil	варить
to boil until (half) cooked	варить до полуготовности
to boil until thick	варить до загустения
to bring to (a) boil	довести до кипения
to parboil	обдать кипятком, слегка отварить
to simmer	варить на медленном огне
to fry	жарить
to fry until brown	жарить до золотистой корочки
to fry /cook on low heat	жарить на медленном огне
to deep-fry	жарить во фритюре
to roast	жарить в духовке
to bake	запекать
to grill	готовить в гриле
to steam	готовить на пару
to stew	тушить

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник, компьютер, монитор.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Тема: Приготовление пищи: выполнение предтекстовых упражнений. (1 час)

Цель занятия:

9. Ознакомление учащихся с профессионально ориентированной лексикой.
10. Отработка учащимися новой лексики.
11. Выработать у обучающихся практические методы перевода, работы с текстом.
12. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

Ход работы:

Объяснить новую лексику.

Объяснить задания и правила выполнения упражнений.

Выполнять упражнения устно и письменно.

Methods of Cooking

Cooking Methods	Benefits	Disadvantages
Deep-frying		
Quick cooking in boiling fat	Retains some vitamins	Increases the fat content of foods
Dry-frying		
Fat-free frying	No fat added. Good retention of vitamins and minerals	Only suitable for foods containing some natural fat
Stir-frying		
Quick cooking over high heat	Crisp look and taste. Little fat is needed. Minimal vitamin loss	High in salt if too much soya sauce is used
Microwaving		
Cooking in a microwave oven	Minimal vitamin loss	Uneven cooking with "cold" and "hot" spots in food
Braising and stewing		
Slow cooking in liquid over several hours	Improves flavour and texture of tough cuts of meat	Vitamins leach into liquid but retention in stewing is better than in roasting

Cooking Methods	Benefits	Disadvantages
Grilling		
Quick cooking with dry heat	No fat added. Vitamin and mineral loss to pan sediments	Charcoal or open-flame grilling of meats may induce the formation of carcinogens
Boiling		
Cooking in large amounts of water	Improves texture of tough vegetables	Some vitamin loss to liquid
Poaching		
Simmering in a little liquid	No added fat	Some vitamin loss
Steaming		
Cooking over steam that is converted from a little water	Preserves most nutrients and flavour	Need to watch cooking time carefully to prevent overcooking
Roasting		
Cooking with intense, dry heat	Succulent meat; vegetables retain some vitamins	Vitamin loss. Fat added to meat with the basting
Pot-roasting		
Slow baking in a covered dish	No added fat	Some vitamin loss
Pressure cooking		
Quick cooking at high temperature, minimal water	Most vitamins and minerals preserved	Timing difficult to control, which may cause overcooking

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник, компьютер, монитор.
Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально и коллективно.

Критерии оценивания:

Процент результативности (правильных ответов)
вербальный аналог

90 ÷ 100

75 ÷ 89

60 ÷ 74

менее 60

Оценка уровня подготовки балл (отметка)

«5»-отлично

«4»- хорошо

«3»- удовлетворительно

«2»- неудовлетворительно

Тема: Приготовление пищи: чтение и перевод текста по теме. (2 часа)

Цель занятия:

1. Выработать у обучающихся практические методы перевода, работы с текстом.
2. Отработка учащимися новой лексики.
3. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

Ход работы:

- повторить лексический материал
- прочитать текст по абзацам
- перевести
- записать перевод в тетрадь

Preparing for the Party

A mother and her daughter are cooking dishes for the party.

I need your help badly, Mary. There is so much to do for tonight's party — a salad to be prepared, various pies and cakes to be baked, a goose to be roasted, and a lot of other things to be cooked.

Please take the mincing machine and mince this bit of meat while I am scraping and slicing the carrots.

Will you peel these potatoes and onions? I'll make some potato chips and you set up the rest of the potatoes to boil. When they are soft, mash them with butter and milk. You know that milk must be hot, don't you? So, we'll have mashed potatoes and vegetables with the meat. Please clear the peeling off the table.

Now, wash and cut the potatoes and cucumbers, put them on the dish but don't dress with the mayonnaise, we'll do it later.

I think that it's time to get out the goose from the oven. Oh, what a perfect smell! I've never yet had such a beautiful golden crust. It makes one's mouth water just to look at it.

Won't you please get me the baking pan? We'll bake a layer cake and a pie with jam filling. I'll beat the eggs for the dough. Look, the rice is boiling over, turn the gas down a little, will you?

Now, be a good girl and whip the whites of these eggs. Here is some powdered sugar to mix with the whites when you are through... That's about all, I think. Thank you, dear, you've been a great help to me. Only put the fish jelly into the refrigerator, and then you may be free till evening.

Now will you help me in laying the table? The guests will come in an hour. We'll be twelve altogether, so lay twelve places. Take the dishes for refreshments from the sideboard and put them on the table. Now fetch the wine glasses — one for each cover.

We shan't uncork the bottles. That's a man's job, of course, but get the corkscrew ready. Now, while I'm busy in the kitchen reheating some dishes, you open these tins. Here is the tin opener for you.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник, компьютер, монитор.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально и коллективно.

Критерии оценивания письменного перевода:

Письменный перевод оригинального специализированного текста с иностранного языка на родной является эффективным способом контроля полноты и точности понимания.

При оценке письменного перевода учитываются следующие критерии:

- точность и эквивалентность перевода;
- свободное владение профессиональной терминологией;
- соблюдение всех структурно-грамматических категорий при передаче информации.

В соответствии с уровнем выполнения задания может получить следующее количество баллов:

5 баллов – соответствие вышеперечисленным критериям в полном объеме;

4 балла – научный стиль не выдержан, основные структуры текста переданы частично;

3 балла – языковые средства использованы некорректно, нарушена логическая последовательность перевода, потеряно структурно- семантическое ядро текста;

2 балла – не соблюдены основные критерии, студент не имеет достаточного знания лексического материала по специальности.

Тема: Приготовление к вечеринке: выполнение послетекстовых заданий. (2 часа)

Цель занятия:

1. Отработка учащимися новой лексики.
2. Выработать у обучающихся практические методы перевода, работы с текстом.
3. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

Ход работы:

- повторить лексический материал
- объяснить задания и правила выполнения упражнений.
- выполнять упражнения устно и письменно.

2. Ответьте на вопросы:

1. What is to be prepared to the party?
2. What is the daughter doing while her mother is slicing the carrots?
3. What are they going to do with the potatoes?
4. How do they usually prepare mashed potatoes?
5. What salad is the daughter preparing?
6. What was in the oven?
7. What is the mother going to bake?
8. What kind of filling has she prepared?
9. Who will beat the eggs for the dough?
10. What must be put into the refrigerator?
11. Who is laying the table?
12. How many guests are coming?
13. Is the mother going to uncork the bottles?
14. Who will do it?
15. What is the daughter doing while the mother is reheating some dishes?
16. What does she need to open the tins?
17. Do you help your mother to cook dishes for the party?
18. Do you help in laying the table?
19. What do you like to cook?
20. Who washes the dishes after the dinner?

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение

Оборудование: тетрадь, ручка, словарь, учебник.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально и коллективно.

Критерии оценивания:

Процент результативности (правильных ответов) вербальный аналог	Оценка уровня подготовки балл (отметка)
90 ÷ 100	«5»-отлично
75 ÷ 89	«4»- хорошо
60 ÷ 74	«3»- удовлетворительно
менее 60	«2»- неудовлетворительно

Тема :Приготовления к вечеринке. Сравнение и употребление Present Simple and Present Continuous Tenses. Выполнение грамматических упражнений. (2 часа)

Цель занятия:

1. Повторение и закрепление ранее изученного грамматического материала.
2. Повторение изученной лексики
3. Обогащение словарного запаса обучающихся;

Ход работы:

- повторить Present Simple and Present Continuous Tenses.
- прослушать и перевести предложения на слух.
- выполнить упражнения.
- записать в тетрадь.

1. Поставьте глаголы в скобках в Present Simple или Present Continuous:

1. Mother (to cook) very tasty soups. 2. Look! Children (to play) in the yard. 3. Nick (to make) breakfast every morning. 4. I can't speak to you now as I (to do) my homework. 5. They (not to watch) TV at the moment, they (to read) newspapers. 6. I usually (to have) dinner after work. 7. My parents (to have) dinner now. 8. You (to cook) every day? 9. You (to cook) meal now? 10. My brother (not to play) computer games now, he (to watch) TV. 11. I (not to drink) coffee now. I (to write) a composition. 12. Look! The baby (to sleep). He always (to sleep) after dinner.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально и коллективно.

Критерии оценивания:

Процент результативности (правильных ответов) вербальный аналог	Оценка уровня подготовки балл (отметка)
90 ÷ 100	«5»-отлично
75 ÷ 89	«4»- хорошо
60 ÷ 74	«3»- удовлетворительно
менее 60	«2»- неудовлетворительно

Тема: Национальная кухня. Составление диалогического высказывания «Preparing for the party» (2 часа)

Цель занятия:

1. Повторение и закрепление ранее изученного грамматического материала.
2. Повторение изученной лексики
3. Обогащение словарного запаса обучающихся;
4. Закрепление практических навыков при составлении диалогического высказывания.

Ход работы:

Повторить лексику.

Прослушать и перевести диалоги устно.

Составить свои диалоги, используя профессиональную и общеупотребительную лексику.

Разыграть диалог в паре.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально и по парам.

Критерии оценивания составления диалогов:

Актуальность темы.

Соответствие содержания теме.

Правильность и полнота использования грамматических навыков.

Соответствие оформления сообщения требованиям.

Практическое занятие № 39.

Тема: Национальная кухня. «It is interesting to know» аудирование, говорение. (1 час)

Цель занятия:

1. Отработка учащимися новой лексики.
2. Выработать у обучающихся практические навыки монологического высказывания по заданной теме.
3. Воспитать аккуратность и самостоятельность в работе.

Ход работы:

Повторить лексический материал

Прослушать текст.

Сделать устный перевод текста.

Ответить на вопросы к тексту.

Объяснить правила составления устного или письменного монологического высказывания.
Выполнить задание устно.

What Is a Fondue?

Have you ever eaten a fondue? If not, we can help you. We are going to make a fondue together now.

Something from the history of the name of this dish. Fondue is a French word for “melted” because the principle of its preparing is based on cheese or fat melting.

First of all we advise you to choose wine and cheese for preparing a tasty dish. A Swiss cheese fondue is normally made from the Swiss cheese Emmentaler and Gruyère, but any hard cheese can be used. You could take cheddar, for example.

You need alcohol in a fondue, not just for flavour, but to lower the boiling point and stop the protein in the cheese from curdling. Use dry Swiss white wine if you can, or a Riesling.

Don't forget about the fondue set, it consists of a cast-iron set, a tablemat stand and special forks.

Then take 1 large garlic clove, peeled and cut in half, 400 ml dry white wine, 1 teaspoon fresh lemon juice, 350 g grated cheese Gruyère and 350 g grated cheese Emmentaler, 1 tablespoon corn flour, 2 tablespoons kirsch and a large pinch of ground nutmeg.

For serving you should have 1—2 French sticks and/or a bowl of freshly boiled small new potatoes and green salad. (Per serving for six 499 calories, protein 34 g, carbohydrate 3 g, fat 35 g, saturated fat 22 g, fibre trace, added sugar none, salt 1.34 g.)

1. Rub the sides and base of the fondue pot with the cut garlic. Pour in the wine and lemon juice and heat on the point of simmering.

2. Turn the heat down low and add the cheese, a handful at time, stirring well with a large wooden fork or spoon. Stir slowly and continuously over a low heat so the mixture just bubbles gently. The cheese will take a good few minutes to melt into the wine, but be patient and you'll end up with a lovely smooth sauce.

3. When all the cheese has been added, blend the corn flour and kirsch in a small bowl, then mix into the pot. Stir until the mixture is smooth. Season with pepper and nutmeg. Transfer to the fondue burner at the table and serve with the chunks of bread and/or potatoes for dipping, and a big green salad to eat after the fondue is finished.

This recipe is good enough as a main course (4—6 servings) or an appetizer (12 servings). It takes you 10 minutes for preparation and 15 minutes for cooking.

Fondue etiquette. During the meal stir the fondue from time to time in a figure eight. Keeping it on the move will stop it becoming lumpy and sticking to the bottom. If the mixture gets too thick, add a little warmed wine and stir well, but don't ever let the fondue boil.

When the fondue is nearly finished, there will be a crusty layer of cheese on the bottom. Scrape this out and divide it between the guests, it's delicious.

You can serve the bread lightly baked or toasted, but day-old bread is best for dipping.

Don't ever drink water with a fondue as this causes violent indigestion. The water coagulates the cheese into a solid mass giving you terrible stomach pains.

Do as the Swiss do — drink white wine or hot tea.

Fusion¹ Cooking

Fusion cooking is cooking which combines one or more elements from different cooking traditions, either techniques or ingredients. It is also called cross-cultural cooking, or cooking without barriers. Fusion ingredients usually come from Asia, Central America or South America.

¹ <http://www.cooking.com>

Cacao

The cacao is a tropical plant that originated in Central and South America. It grows to a height of 5 to 8 m. The fruits are pods that are oblong and oval in shape and 15 to 20 cm long. The pods weigh 500—600 g. Each pod contains about 40 to 50 beans arranged in five rows.

The natives, especially the Mayas and Aztecs, used the cacao beans as a source of food and beverages and also as a means of exchange, buying with it necessities in the markets throughout the region.

The Aztecs consumed cacao as a beverage, after having pounded the roasted beans in hot water. They sometimes sweetened the drink with honey and thickened it with cornflour. Cayenne pepper was also often used to make it piquant. The beverage was called chocolate — a combination of *choco*, the Aztec name for cacao, and *latl*, their word for water.

In Mexico, cacao beans formed the basis of a complex system of exchange too. For example, the city of Tabasco paid the Emperor Montezuma an annual tax of 24,000 cacao beans. That assured the monarch his daily ration of 30 cups of chocolate and 2,000 more for his courtiers¹.

Chocolate is a useful source of energy. A cup of this precious beverage would put a man in condition to make a whole day's march without the need for other food.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник, компьютер.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Критерии оценивания устного монологического высказывания:

Устное монологическое высказывание является эффективным способом контроля полноты усвоения новой лексики.

При оценке учитываются следующие критерии:

- точность и эквивалентность использования общеупотребительной лексики;
- свободное владение профессиональной терминологией;
- соблюдение всех структурно-грамматических категорий при передаче информации.

В соответствии с уровнем выполнения задания может получить следующее количество баллов:

5 баллов – соответствие вышеперечисленным критериям в полном объеме;

4 балла – научный стиль не выдержан, основные структуры текста переданы частично;

3 балла – языковые средства использованы некорректно, нарушена логическая последовательность, потеряно структурно- семантическое ядро высказывания;

2 балла – не соблюдены основные критерии, студент не имеет достаточного знания лексического материала по специальности.

Практическое занятие № 40.

Тема: Итоговое занятие по всему пройденному лексическому материалу.

Цель занятия:

1. Повторение и закрепление ранее изученного грамматического материала.
2. Повторение изученной лексики
3. Обогащение словарного запаса обучающихся;
4. Закрепление практических навыков при составлении диалогического высказывания.

Ход работы:

Повторить лексику.

Прослушать и перевести диалоги устно.

Составить свои диалоги, используя профессиональную и общеупотребительную лексику.

Разыграть диалог в паре.

Choose the correct option:

Example: An orchestra is usually close to the ...c....

- | | | |
|------------|--------------|-----------------------|
| a. toilets | b. cloakroom | c. <i>dance floor</i> |
|------------|--------------|-----------------------|
1. Gent's is a toilet..... men.
- | | | |
|---------|--------|-------|
| a. from | b. for | c. to |
|---------|--------|-------|
2. Guests..... in the cloak room.
- | | | |
|----------------|----------------|----------------|
| a. leave coats | b. book tables | c. make orders |
|----------------|----------------|----------------|
3. Chef is in charge of the.....
- | | | |
|-------------|------------|----------------|
| a. car park | b. kitchen | c. dining room |
|-------------|------------|----------------|
4. A restaurant staff works..... shifts.
- | | | |
|---------------|---------|-------|
| a. no article | b. with | c. in |
|---------------|---------|-------|
5. A cashier prepares.....
- | | | |
|----------|-----------|----------------|
| a. bills | b. pastry | c. fish dishes |
|----------|-----------|----------------|
6. A..... mixes cocktails
- | | | |
|----------------|--------------|---------|
| a. wine waiter | b. bartender | c. cook |
|----------------|--------------|---------|
7. Desserts are prepared in a.....
- | | | |
|-------------------------|----------------------|-------------------|
| a. dish washing section | b. vegetable section | c. pastry section |
|-------------------------|----------------------|-------------------|
8. A..... looks after wines.
- | | | |
|----------------|-------------|------------|
| a. wine waiter | b. waitress | c. cashier |
|----------------|-------------|------------|
9. A headwaiter is responsible for the quality of.....
- | | | |
|---------|------------|----------|
| a. food | b. service | c. bills |
|---------|------------|----------|

10. Translate the dialog from Russian unto English.

A = Администратор, Г = Гость

A. Добрый день, какую информацию вы бы хотели получить?

Г. Я бы хотела узнать, когда вы подаете ланч?

A. С 12.30 до 14.00.

Г. Какое у вас меню?

A. Во время ланча только комплексное меню.

Г. Я могла бы забронировать столик?

A. Да, конечно. Когда бы вы хотели прийти?

Г. Завтра, в час дня.

A. На сколько человек?

Г. Я бы хотела столик на троих.

A. Вы предпочитаете столик в салоне для курящих или некурящих?

Г. Конечно, для некурящих!

A. На какое имя делать бронь?

Г. Моя фамилия Ломмберг.

A. Пожалуйста, назовите ваше имя по буквам.

Г. Л-о-м-м-б-е-р-г.

A. Спасибо, госпожа Ломмберг, столик на завтра, 28 мая, час дня, на троих в салоне для курящих. Все правильно?

Г. Для некурящих!

A. Простите, для некурящих.

Choose the correct option:

Example: Good morning, what can I do for you?

- | | | |
|---|-------------------|-------------------|
| a. do | b. make | c. did |
| 1. — Good evening can I help you? | | |
| a. what | b. how | c. which |
| 2. — I to make a reservation. | | |
| a. would want | b. like | c. would like |
| 3. — When you want to come? | | |
| a. are | b. do | c. --- |
| 4. — Saturday 6 in the evening. | | |
| a. in, on | b. on, in | c. on, at |
| 5. — I'm sorry, we are this weekend. | | |
| a. reserve | b. full | c. book |
| 6. — What! Can I book it for Thursday? | | |
| a. a pity | b. a shame | c. a nice day |
| 7. — Thursday is OK. How people for? | | |
| a. much | b. old | c. many |
| 8. — For four. And if possible, in a section, I don't smoke and I hate i | | |
| a. smoking | b. non-smoking | c. vegetable |
| 9. — Well, a table for four on at 6 | | |
| a. Saturday, p.m. | b. Thursday, a.m. | c. Thursday, p.m. |
| 10. — That's | | |
| a. right | b. wrong | c. left |
| 11. — What name shall I make a for? | | |
| a. presentation | b. table | c. reservation |
| 12. — My Ivanov. | | |
| a. name | b. name's | c. names |

Fill in the gaps with proper words

(view, shows, outdoors, live, leave, dining room, style, cuisine, shape, close to, available, far, near, cook, small, terrace, private, middle, oval, arranged)

My friend Mike is a **cook** (1) He works in a European.....(2) restaurant and his brother works in the.....(3), he is a waiter. We like visiting this restaurant for two reasons: any table we like is usually.....(4) and I.....(5) in the house, that is.....(6) this restaurant. If I go there with my wife I reserve a..... (7) round table for two somewhere near the window with a street..... (8). I and my friends often have lunch in this restaurant because it is not..... (9) from my office. Sometimes I invite my parents and we reserve a middle sized.....(10) table in the non-smoking section.....(11) the orchestra, because we all like dancing. There is also a very cozy.....(12) dining room, where tables for parties can be.....(13) in a banqueting.....(14) or U-.....(15). Guests.....(16) their coats and umbrellas in the cloakroom. In summer we prefer eating.....(17). It is so pleasant to have a glass of wine on the..... (18), watching people passing by.

Mike's brother usually meets us and.....(19) to the table himself.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, учебник.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально и по парам.

Критерии оценивания составления диалогов:

Актуальность темы.

Соответствие содержания теме.

Правильность и полнота использования грамматических навыков.

Соответствие оформления сообщения требованиям.

МДКн 02.03 Контроль качества продукции и услуг предприятия питания

Тема: Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний. (4 часа).

Цель: научить решать ситуационных задач по обслуживанию потребителей

Учебные задачи:

1. Рассмотреть основные правила по технике безопасности
2. Изучить основные правила по технике безопасности в работе обслуживающегося персонала.

3. Ознакомить с правилами оказания первой помощи при несчастных случаях

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС:

Студент должен

уметь:

- самосовершенствоваться и повышать культуру профессиональной деятельности;
- оказывать услуги с учетом запросов разных категорий потребителей;
- организовывать обслуживание гостей на высшем уровне;

знать:

- состояние и перспективы развития потребительского рынка услуг;
- основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания;
- порядок предоставления различных видов услуг;

Обеспеченность занятия:

Ручка, тетрадь по практическим работам, карандаш.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Задачи техники безопасности на предприятиях общественного питания — изучение особенностей процессов производства и обслуживания, анализ причин, вызывающих несчастные случаи и профессиональные заболевания, разработка конкретных мероприятий по их предупреждению.

Противопожарная техника, учет причин возникновения пожаров помогают осуществлять мероприятия по их предупреждению и ликвидации и разрабатывать эффективные способы тушения пожаров.

Осуществляют контроль за охраной труда государственные и общественные организации. Общий надзор за выполнением законов по труду возложен на органы прокуратуры.

Достаточно важную роль в организации надзора за охраной труда играют профсоюзы через общественных контролеров, комиссии по охране труда, технические инспекции федеральных, республиканских, краевых и областных отраслевых комитетов профсоюзов и советы профсоюзов республик, краев и областей. Техническая инспекция проверяет безопасность процессов производства, степень механизации трудоемких работ, соблюдение правил техники безопасности при обслуживании оборудования.

Общественные инспекторы контролируют выполнение законодательства о труде, правил и инструкций по технике безопасности и производственной санитарии, а также мероприятий по предупреждению несчастных случаев и снижению профессиональных заболеваний.

Работники, обслуживающие оборудование, обеспечиваются инструкциями по эксплуатации, в которых содержатся требования по технике безопасности, указана предельных нагрузок и т. д.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Задачи техники безопасности
2. Перечислить правила техники безопасности обслуживающего персонала
3. Правила первой помощи при несчастных случаях

Задания для практического занятия:

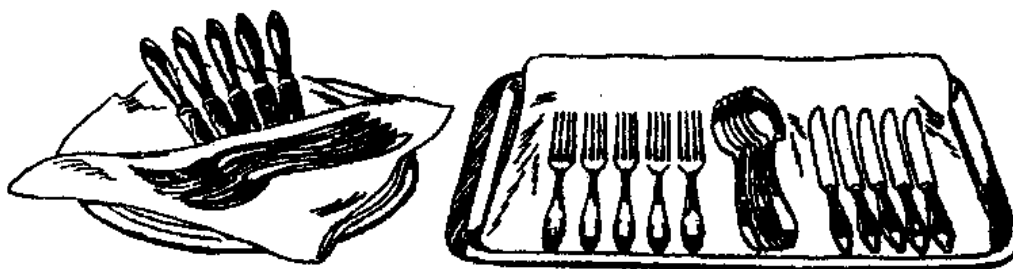
1. Перечислите правила техники безопасности в работе официанта.
2. Отработать навыки по технике безопасности.

Инструкция по выполнению практической работы

Задание 1. Используя лекционный материал перечислите правила техники безопасности в работе официанта

Задание 2. Отработка навыков:

- работы с подносом при переносе посуды и блюд приложение А;



- работы выноса посуды в зал без подноса приложение Б;

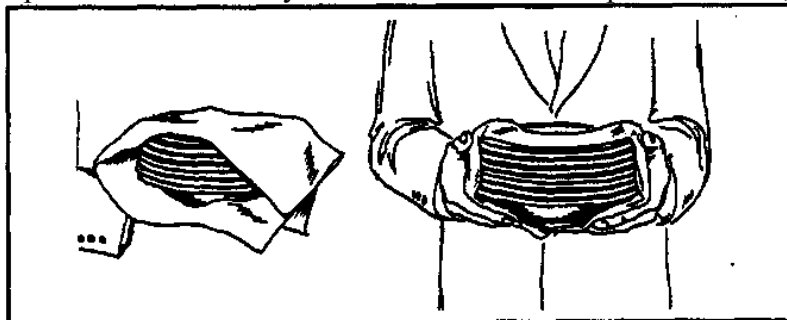


Рис. 6. Вынос тарелок на ручнике

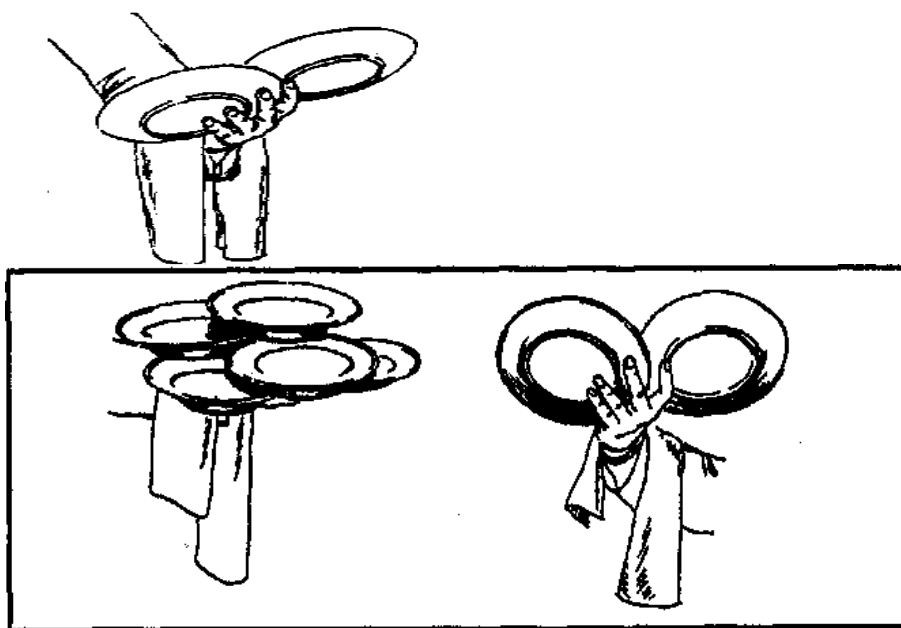
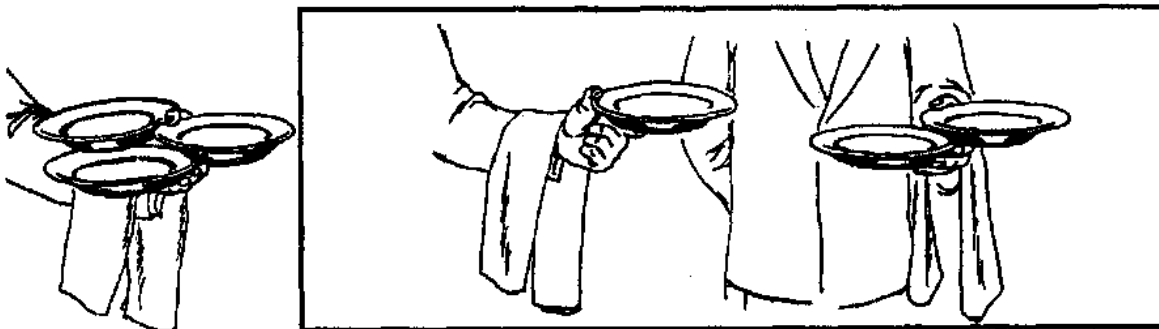
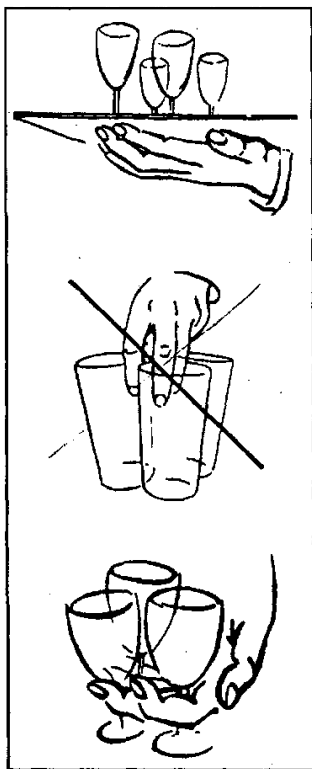


Рис. 7. Вынос тарелок (2-3 штук)

- переноса стеклянной посудой приложение В



Форма контроля выполнения практических работ:

Выполненную практическую работу в тетради студент защищает на оценку в устной форме.

Критерии оценки:

оценка «**отлично**» выставляется, если задания практической работы выполнены без ошибок;

оценка «**хорошо**» выставляется, если задания практической работы выполнены с незначительными нарушениями;

оценка «**удовлетворительно**» выставляется, если задания практической работы выполнены неполном объеме или имеются ошибки в заполнении документации;

оценка «**неудовлетворительно**» выставляется, если задания практической работы не выполнены;

Список рекомендуемой литературы и нормативных актов:

Ахрапоткова Н.Б. Справочник официанта, бармена Учебник для нач. проф. образования, – М.: «Академия», 2009.

Перетятко Т.И. Основы калькуляции учета в общественном питании. Учебное практическое пособие для сред. проф. образования, - М.: «Дашков и К», 2009.

Радченко Л.А. Обслуживание на предприятиях общественного питания. Учебное пособие для сред. проф. образования, - Ростов н/Д.: «Феникс», 2012.

Усов В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник для нач. проф. образования, – М.: «Академия», 2009.

Приложение А

4. Вынос посуды в зал:

а) первый способ:

- свернуть ручник вдвое и расстелить на столе;
- на середину поставить стопку тарелок из 6-8 шт.;
- открытые края ручника завернуть на верхнюю тарелку;
- стопку взять на ладонь левой руки;
- большой палец поднять вверх, он зафиксирует тарелки;
- в таком положении вынести тарелки на подсобный стол;__

б) вторым способом выносят большое количество тарелок:

- металлический поднос застелить чистой салфеткой;
- установить стопки по 5—6 тарелок на поднос так, чтобы они стояли по центру;

в) третий способ — перенос тарелок в левой руке (рис. 7):

- взять одну тарелку правой рукой;

- согнуть в локте левую руку под прямым углом;
- тарелку передать в левую руку, поставить ее дном на указательный палец, сверху придержать большим пальцем по кромке бортика тарелки;
- вторую тарелку взять правой рукой и поместить в левой под первой тарелкой;
- упереть ее в основание большого пальца;
- сверху придержать указательным пальцем, а остальными — под дно;
- три тарелки нести так: предварительно кисть левой руки согнуть вовнутрь, тарелку поставить на бортик второй тарелки и на запястье левой руки, две другие ставить указанным выше способом;
- г) вынос чашек в зал:
 - установить чашки на поднос, застланный салфеткой, отверстием вверх;
 - рядом разместить стопкой блюда;
 - тарелки с блюдом установить на поднос в один ряд;
 - всю фарфоровую посуду переносить на подносе на левой руке, на высоте плеча. Во всех случаях посуда должна быть поставлена красиво, причем основная тяжесть должна быть направлена в сторону официанта.

Приложение Б

Способы переноса приборов:

а) на руке в салфетке:

- салфетку свернуть вдвое;
- положить на нее ножи и вилки так, чтобы ручки были непокрытыми;
- взять салфетку левой рукой, зажать ее между большим пальцем и ладонью;
- правой рукой взять приборы за середину ручки и разложить на столе;
- вилки выносят в правой руке, а раскладывают левой;

б) на подносе:

- поднос покрыть салфеткой, 1/3 внешнего края должна остаться свободной;
- разложить натертые, отполированные приборы на подносе: ножи — с правой стороны, вилки — с левой, ложки — посередине;
- закрыть свободным концом салфетки приборы;
- вынести в зал поднос на левой руке (ручки в сторону официанта);

в) на тарелке:

- взять мелкую столовую тарелку, покрыть салфеткой, свернутой конвертом;
- положить ножи между двумя нижними подогнутыми концами салфетки, ручки направить в сторону правой руки официанта;
- положить на салфетку вилки зубцами вверх, ручками влево
- тарелку вынести в левой руке;

Приложение В

3. Правила работы со стеклянной посудой (рис. 9);

- переносить рюмки можно на подносе, покрытом салфеткой, емкостью вниз;
- поднос нести левой рукой, а правой выставлять на стол рюмки.

Перенос рюмок в руке:

- в левую руку взять не более трех стаканов емкостью вверх, поставить на ладонь руки;
- в правой руке стаканы не носят, так как ею выставляют стаканы на стол;
- рюмки с ножкой перенести на левой руке, навесив их на растопыренные пальцы емкостью вниз (5—7 шт.);
- выставить рюмки на стол правой рукой, беря их за ножку.

4. Уносить рюмки со стола

нужно на подносе или на руке (на левой, емкостью вверх).

Тема: Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис.

Цель: научить составлять различные виды меню

Учебные задачи: Научится составлять меню различные виды меню (бизнес ланча и др.)

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы:

Смотри лекционный материал по темам: «Современные представления о меню, характеристика карты-вин», «Порядок расположения блюд в меню»

Меню — это перечень расположенных в определённом порядке различных холодных и горячих закусок, супов и вторых горячих блюд, горячих и холодных напитков мучных кондитерских изделий, имеющихся в продаже в ресторане на данный день с указанием цены, выхода в граммах, способа приготовления и перечня входящих в их состав компонентов. Меню — это визитная карточка ресторана и средство продаж.

К основным видам меню, используемым в ресторанах, относятся: меню со свободным выбором блюд, меню "а ля карт", меню комплексного обеда, меню бизнес-ланча, меню воскресного бранча, меню дневного рациона, меню вегетарианское, постное, сезонное, банкетное меню, меню тематических мероприятий (Рождество, Новый Год, Татьянин день, День Святого Валентина, Масленица и др.). Меню содержит следующую информацию: выход блюда (г), его наименование и цену. В содержании меню выделяют следующие элементы: заголовки, названия блюд и их описания.

Карта вин

— документ, содержащий перечень алкогольных напитков и других сопутствующих товаров, предназначенный для доведения информации о наименованиях напитков и цен на них. Основным ассортиментом карты вин является перечень алкогольных напитков. Дополнительно в карту вин включают пиво, прохладительные напитки, табачные изделия, покупные кондитерские изделия (шоколад, конфеты и др.).

При составлении карты вин необходимо учитывать:

- тематическую направленность ресторана (рыбный, пивной);
- национальную направленность кухни (французская, итальянская, восточная, русская);
- популярность напитков в мире, отдельной стране, среди постоянного контингента потребителей.

Меню бизнес-ланча составляют в ресторане для быстрого обслуживания потребителей в специально отведенное время (понедельник-пятница с 12 до 16 часов). Гостю предлагают выбор из 3-4 наименований холодных закусок, 2-3 супов, 4-5 вторых блюд, 1-2 сладких блюд, горячих и холодных напитков — 2-3 наименования, хлебо-булочные изделия.

Возможны следующие варианты меню бизнес-ланча. Например, гостю предлагается выбор из двух холодных закусок, суп, горячее блюдо, десерт или напиток. Или холодная закуска, два супа (на выбор) и горячее блюдо, десерт или напиток. Или холодная закуска, суп, два горячих блюда (на выбор), десерт или напиток.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому заданию:

- ☐ Перечислите виды меню.
- ☐ В чем особенность меню бизнес-ланча?
- ☐ Какие виды блюд входят в меню бизнес-ланча?
- ☐ Последовательность расположения блюд в меню бизнес-ланча.
- ☐ В какое время подают бизнес-ланчи?

Задание для практического занятия:

1. Дайте краткую характеристику меню «бизнес - ланч».
2. Разработай, меню соблюдая основные требования, предъявляемые к нему.
3. Рассмотрите художественное оформление меню

Инструкция по выполнению практической работы:

Используя опорный конспект лекционного материала необходимо выполнить задания № 2. Таблица 1.

При выполнении задания №2 воспользуйтесь следующим бланком меню

Наименование блюд	Выход (гр)	Цена (руб)
понедельник		
	вторник	

	среда	
	четверг	
	пятница	

Меню должно производить самое благоприятное впечатление на госте, поэтому при выполнении задания № 3 необходимо учитывать тип, класс и тематическую направленность предприятия.

Форма контроля выполнения практических работ:

Выполненную практическую работу в тетради студент защищает на оценку в устной форме.

Тема: Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне. (4 часа).

Цель: научить составлять карты вин и коктейлей с учетом международных правил сервиса

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы:

Информация о винах, помещаемых в карту вин.

Информация о вине должна быть в полном объеме:

- Полное наименование вина.
- Производитель (или фирма, разлившая вино по бутылкам).
- Год урожая (если он указан на этикетке) или срок выдержки вина.
- Категория качества вина (VTD, VDP, VDQS, AOC – для французских вин).
- Официальное присвоение вину классификационная категория («Grand cru», «Premier cru»);
- Название апелласьона, если речь идет о вине высшего качества, произведенном в определенном регионе (VQPRD) – для лучших вин ЕЭС, или страны (региона производства) – если о местном вине.
- Сорт винограда, если он указан на этикетке.
- Характерные особенности вина, например «Vin Premior» - раннее вино, «Surlie» - выдержанное на дрожжевом осадке, «Blanc de Blanc» - белое вино из винограда белых сортов, «Blanc de Noirs» - белое вино из виноградов черных сортов.
- Емкость бутылки.
- Цена.

Наименование вина и региона, давшего этому вину происхождение, следует писать на языке оригинала, т.к. сохранение оригинального написания – гарантия распознавания аутентичности вин. Посетитель должен в карте прочитать то же самое, что и на этикетке бутылки. Язык этикетки – международный язык. На русском (или, если среди клиентов бывает много иностранцев, на английском) имеет смысл указать краткие сведения о вине, если хозяин заведения считает необходимым включить характеристику вина в карту.

Иногда при оформлении карты вин может быть использована русскоязычная транслитерация (передача иноязычных слов в соответствии с их написания в языке-источнике путем замены букв одной письменности буквами другой). Однако в ресторанах высокого класса, учреждениях клубного типа, а также тех, которые претендуют на особую изысканность, без нее можно обойтись, если это, конечно, компенсируется безупречным подготовкой персонала, в первую очередь сомелье.

Пока на нашем рынке многие вина еще не приобрели известность и нуждаются в представлении. Поэтому имеет смысл включить в карту сведения о вкусовых достоинствах того или иного вина, его сочетаемость с конкретными блюдами из меню. В классическом варианте

винной карты нет места описаниям, так как сомелье должен владеть всей информацией и комментировать посетителям любую позицию.

В винных картах, где число позиций может превышать полторы сотни, должна быть нумерация.

Карта вин должна быть красивой, аккуратной, четкой, содержаться в чистоте. Все напитки и вина, представленные в ней, должны обязательно быть в наличии.

Большинство ресторанов используют компьютерное оформление карты вин, то есть составляют ее из листов, распеченных на принтере и вшитых в какую-либо дорогую папку. Должна быть возможность замены листов. Эффектно оформленные, украшенные виньетками и вензелями бумажные листы сделают карту красивой.

На обложке карты более всего уместны слова «Карта напитков», «Карта вин», «Винная карта», «Винный лист» либо название ресторана.

Распространенные ошибки при составлении карты вин:

1) неверное деление на разделы:

- не выделены аперитивы и диджестивы;
- вина разных стран и провинций не собраны в отдельные группы;
- вина не разделены по цвету;
- крепкие напитки различных типов не разделены между собой;

2) неверный порядок следования:

- аперитивы следуют за основной группой вин;
- белые вина следуют после красных;
- нарушен алфавитный порядок следования вин из различных районов, мест производства, стран;
- в винной карте отсутствует нумерация вин и напитков;

3) неверный подбор информации о напитках и винах:

- не указано точное название вина по происхождению;
- не указан производитель вина;
- имеются ошибки в тексте и в написании названий вин.

Карта коктейлей ресторана начинается с предложения коктейлей-аперитивов, открывающих трапезу и способствующих возбуждению аппетита. Это классические коктейли на основе джина, виски, рома и ароматизированных вин. Затем в карту включают напитки дня, фирменные коктейли, специальные предложения для дам или «подарок от сомелье».

Классическое наполнение винной карты.

Классическое наполнение винной карты состоит из следующих вин:

- Красное и белое вино Бордо;
- Белые красные вина Бургундии;
- Белые вина Эльзаса;
- Шампанские и игристые вина;
- Белые сухие и белые десертные вина долины Луары;
- Красные и белые вина долины Роны;
- Вина Прованса и Лангедока Руссельона;
- Итальянские вина из регионов (Пьемонта, Тосканы, Венето, Компаниа и др.);
- Испанские вина из регионов (Риохи, Пенедеса и др.);
- Вина Чили, Аргентины, ЮАР, Австралии и Новой Зеландии;
- Коньяки;
- Виски;
- Другие напитки.

Классическое расположение в винной карте

- Классическое расположение в винной карте выглядит следующим образом:
- Оглавление с указанием разделов и номеров страниц.
- Аперитивы:
 - шампанское и игристые вина;
 - легкие сухие белые и красные вина;
 - легкие алкогольные коктейли;
 - соки (включая свежевыжатые);

- прочие напитки.
- Вина:
 - Франция (с разделением по региону и по цвету);
 - Италия;
 - Испания;
 - Германия;
 - Вина Нового Света;
 - Другие.
- Дижестивы:
 - коньяк;
 - бренди;
 - арманьяк;
 - граппа и др.
- Сигарная карта.

Карта коктейлей ресторана начинается с коктейлей-аперитивов, открывающих трапезу и способствующих возбуждению аппетита. Это классические коктейли на основе джина, виски, водки, рома и ароматизированных вин. Затем в карту включают напитки дня, фирменные коктейли ресторана, специальные предложения для дам или «подарок от сомелье». Объявление какого-либо коктейля, например, классического «Пина Колада», напитком дня позволяет привлечь к карте интерес гостей. Коктейль-аперитив, подаренный рестораном гостю, не только обеспечит всем присутствующим в зале приятное настроение, но и поднимет аппетит. После указанных предложений в карту включают длинные смешанные напитки, затем коктейли-дижестивы, способствующие пищеварению, и горячие смешанные напитки (hot drinks), завершающие трапезу. Карта коктейлей ресторана должна быть напечатана ясно и четко. При ее составлении следует избегать как орфографических, так и смысловых ошибок. Карта должна содержать объемы порций приготовленных коктейлей и их цены. Название напитков, входящих в состав коктейлей, желательно указывать на языке оригинала в соответствии с этикеткой на бутылке, хотя может быть сделан перевод на русский.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому заданию:

1. Перечислите виды винных карт и карт коктейлей.
2. В чем особенность карты вин и коктейлей?
3. Какие виды напитков входят в карту вин и коктейлей?
4. Последовательность расположения блюд в карте вин и коктейлей.
5. В какое время подают карту вин и коктейлей?

Задание для практического занятия:

1. Дайте краткую характеристику карты вин и коктейлей
2. Разработайте карту вин и коктейлей, соблюдая основные требования, предъявляемые к нему.
3. Рассмотрите художественное карты вин и коктейлей

Инструкция по выполнению практической работы:

Используя опорный конспект лекционного материала необходимо выполнить задания №1. При выполнении задания №1 воспользуйтесь следующим бланком карты вин и коктейлей.

Таблица 2.

Карта вин ресторана с русской и европейской кухней:

Емкость, л	Наименование	Цена, руб, 100мл (50)	Цена за бутылку
	Водка Vodka		
	Виски Whisky		
	Текила Tequila		

	Джин Gin		
	Ром		
	Настойки горькие и сладкие		
	Настойки и десертные напитки		
	Вина виноградные		
	Вина столовые красные		
	Вина крепленые Шерри		
	Порто		
	Вина десертные		
	Шампанское		
	Игристые вина		
	Коньяки		
	Ликеры		
	Пиво		
	Прохладительные напитки		
	Свежевыжатые соки		
	Соки		
	Минеральная вода		
	Сигареты		

Таблица 3.

Карта коктейлей

Выход, мл	Наименование коктейлей	Цена
	Аперитивы	
	Напитки дня	
	Смешанные напитки	
	Коктейли - диджестивы	
	Безалкогольные коктейли	

Тема: Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. **Цель:** Научить составлять меню банкета «Шведский стол», «День рождения», «8 марта», «Юбилей», «Встреча друзей»

Обеспеченность занятия: ручка, тетрадь по практическим работам, карандаш, калькулятор, линейка

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы:

Смотри лекционный материал по темам: «Современные представления о меню», «Характеристика меню фирменных, заказных и дежурных блюд», «Порядок расположения блюд в меню»

Меню тематических мероприятий составляют для встречи Юбилей, 8 Марта, Шведский стол, Встреча друзей и др. Меню составляют с учетом национальных традиций, соблюдаемых в каждой стране. Так, в меню рождественского и новогоднего ужина включают блюда, приготовленные в целом виде: гусь, утка, индейка, поросенок фаршированные. В меню торжественного ужина, посвященного празднованию 8 Марта — ассорти из фруктов и сладкие блюда.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому заданию:

- ☐ Дайте определение меню.
- ☐ Какие блюда входят в тематическое меню?
- ☐ Последовательность расположения блюд в меню.
- ☐ Для каких мероприятий разрабатывают тематическое меню?
- ☐ Кто участвует в комплектации данного меню.

Задание для практического занятия:

1. Дайте краткую характеристику тематического меню.
2. Разработай, меню соблюдая основные требования, предъявляемые к нему.
3. Рассмотрите художественное оформление меню

Инструкция по выполнению практической работы:

Используя опорный конспект лекционного материала необходимо выполнить задания №

1. При выполнении задания №2 воспользуйтесь следующим бланком меню, не забывайте, что в меню должны быть блюда которые наиболее актуальны для данного праздника.

Наименование блюд	Выход, г	Цена, руб.

Меню должно производить самое благоприятное впечатление на госте, поэтому при выполнении задания № 3 необходимо учитывать тип, класс и тематическую направленность предприятия.

Тема: Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов. (4 часов).

Цель: Научить составлять меню банкета с полным обслуживанием официантами, рассчитывать количество обслуживающего персонала

Образовательные результаты, заявленные по ФГОС

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы:

Смотри лекционный материал по темам: «Современные представления о меню», «Характеристика меню фирменных, заказных и дежурных блюд», «Порядок расположения блюд в меню»

Меню банкета с полным обслуживанием официантами Банкеты за столом с полным обслуживанием официантами чаще всего устраиваются на дипломатических, официальных приемах, где гостей рассаживают за столом согласно протоколу. Обычно в таком банкете участвуют от 10 до 50 человек. Особенностью банкета является то, что все блюда, фрукты и напитки подаются официантами. Непременное условие банкета — быстрота подачи блюд, напитков и смены приборов, так как время для обслуживания гостей за столом не должно превышать 50—60 минут. В обслуживании участвует большое число официантов. Наиболее целесообразно исходить из нормы три официанта на 12—16 участников банкета (два официанта подают блюда, а один — напитки).

При обслуживании банкетов на высшем уровне (дипломатический прием) в паре с каждым официантом работает официант, подающий напитки; число официантов может быть увеличено из расчета два официанта на 6—8 человек. Меню банкета включает небольшое количество холодных закусок, одна горячая, для банкета-обеда — обязательно суп, вторые горячие и десертные блюда, фрукты, напитки. При обслуживании необходимо соблюдать порядок подачи блюд и закусок: холодная рыбная закуска или натуральные овощи, закуски из мяса, птицы, дичи, горячие закуски, суп, горячие блюда из рыбы, мяса, птицы, дичи, овощей, десерт, фрукты, горячие напитки (чай, кофе). Столы для банкета удобны шириной 1,2—1,5 м, общая их длина определяется из расчета 0,6—0,8 м на каждого гостя. Длина столов не должна превышать 10 м. При отсутствии специальных столов используют ресторанные столы. Столы могут размещаться в виде прямой линии, в виде букв Т, П, Ш. Варианты размещения столов зависят от вида банкета. Стол для почетных гостей располагается перпендикулярно другим столам на расстоянии 1—2 м от них; его ширина не менее 0,7 м, сервируется с одной стороны. На этом столе скатерть со стороны зала должна быть на расстоянии 10 см от пола, углы скатерти со стороны зала закладывают и закрепляют. Столы покрываются фланелью и застилаются банкетной скатертью, так чтобы заглаженная середина проходила по оси стола. Скатерть должна спускаться с боков на 25—30 см, с торцов — на 30—40 см. После накрытия столов скатертями их сервируют. У стен, колонн, в углах зала размещают подсобные столы из расчета один стол или сервант на 12—15 гостей. В Сервировка столов начинается с расстановки мелких столовых тарелок. Они служат подставкой под тарелки закусочные, глубокие или под бульонные чашки. В центре стола ставят первую центральную тарелку, от которой в правую и левую стороны расставляют на расстоянии 60—80 см одна от другой определенное количество тарелок в соответствии с планом размещения гостей. Затем расставляют тарелки по другой стороне стола — одну напротив другой.

Иногда до расстановки тарелок расставляют стулья по числу участников банкета на равном расстоянии друг от друга. Затем с другой стороны стола, ориентируясь на расставленные стулья, расставляются тарелки против каждого из них. После этого стулья отодвигают и расставляют тарелки с другой стороны. Расстояние между бортом тарелки и краем стола составляет 2—3 см. На участке стола, предназначенном для почетных гостей, тарелки расставляют с интервалом до 1 м. Если на тарелке изображен логотип фирмы или предприятия, то он должен быть перед гостем. На столовые тарелки ставят закусочные. Вслед за тарелками раскладывают приборы. Справа от столовой тарелки располагается нож (лезвием к тарелке), так чтобы половину его прикрывал борт тарелки, потом рыбный нож, столовая ложка (если предусмотрен суп в тарелках), закусочный нож. Первое блюдо чаще подают в бульонных чашках, в этом случае подается десертная ложка, а столовую ложку не кладут. Слева от столовой тарелки располагают столовую вилку (должна быть прикрыта тарелкой), рыбную вилку и закусочную зубцами вверх. Концы ручек всех приборов выравнивают параллельно краю стола на расстоянии 1—2 см от него. Десертные приборы кладут за столовой тарелкой — ножи лезвием к тарелке, ручки ножей и ложек — вправо, ручки вилок — влево. Их можно располагать за хрусталем. Закусочный нож или вилку можно класть не на скатерть, а на закусочную тарелку под салфетку.

После сервировки приборами на стол ставят фужеры, бокалы и рюмки. Сначала ставят фужеры за тарелкой на расстоянии от нее 3—5 см. За фужером в одну линию или под углом к краю стола ставят рюмку для вина или водки. Во втором ряду ставят бокал для шампанского. Коньячные и ликерные рюмки размещают на столе перед подачей коньяка и ликера к кофе или чаю. Далее раскладывают полотняные салфетки для индивидуального пользования; их сворачивают определенным образом и ставят на закусочные тарелки. На стол ставят солонки и перечницы через прибор на линии стеклянной посуды. Стол украшают небольшими композициями из цветов в невысоких вазах. Цветы не должны быть высокими. Для каждого участника банкета может быть предусмотрена карточка-меню. Для дипломатических приемов она печатается на двух языках (русском и иностранном). В меню указываются характер обслуживания (завтрак, обед, ужин), перечень блюд и напитков. Карточка меню кладется к каждому прибору за пирожковой тарелкой. Перед прибором каждого гостя располагается небольшая карточка с указанием его фамилии, инициалов (рис. 30). Пример расположения мест на банкете с полным обслуживанием представлен на рис. 31. За несколько минут до приглашения гостей к столу раскладывают хлеб, который кладут на пирожковую тарелку по 2—3 кусочка коркой к краю тарелки. Вместо нарезанного хлеба могут быть поданы маленькие булочки, которые кладут на борта пирожковых тарелок. За 15—45 минут до начала банкета в помещение вносят напитки (кроме шампанского, коньяка, ликера), расставляют на подсобных столах, этикетками в зал. Бутылки должны быть чистыми, без пробок, их накрывают салфетками.

Обслуживание. Для того чтобы гости предварительно ознакомились с отведенными им местами в зале, в аванзале, предназначенном для сбора гостей, представлен план размещения гостей за банкетным столом. Различают несколько вариантов очередности обслуживания гостей банкета. При организации банкета обычно предусматривается подача аперитива. Он подается в аванзале, в течение 15—20 минут. К аперитиву могут быть предложены закуски — канапе, сэндвичи, таралетки с разными начинками. В аванзале на столиках ставят низкие вазочки с орешками, кладут сигареты, зажигалки, ставят пепельницы. По окончании аперитива гости переходят в зал, где начинается банкет.

При подготовке к обслуживанию в зале подносы застилают $\frac{1}{2}$ салфетками, в подсобное помещение вносят холодные закуски и расставляют их на столиках в порядке подачи на стол. В каждое блюдо кладут приборы для раскладки — столовую ложку или вилку [(ручки приборов должны быть обращены к гостю)]. Вначале подают холодные рыбные закуски, икру, масло и свежие овощи, затем * закуски из мяса, птицы и дичи. После холодных рыбных закусок официанты заменяют использованные тарелки и приборы чистыми для холодных мясных закусок. После холодных закусок подают горячие, затем первые блюда, вторые горячие блюда, десерт, фрукты и горячие напитки. Кофе на банкетах подают после десерта в отдельном зале, для чего заранее подготавливают столы. Столы сервируют десертными тарелками и приборами. Тарелки ставят стопкой, рядом с которой располагают свернутые валиком салфетки. В центре стола ставят вазу с фруктами, вокруг

размещают конфеты в вазах или коробках, пирожные, сладкие орешки, сахар. Ближе к краю располагают пепельницы, сигареты, зажигалки. Кофейный стол можно предварительно сервировать кофейными чашками и рюмками для коньяка. В конце пребывания гостей в кофейном зале предлагают охлажденную кипяченую и минеральную воду.

Один из показателей хорошей организации банкета — бесшумная работа официантов. Официант должен заранее уяснить схему обслуживания и очередность подачи закусок, вин, блюд, соблюдать порядок обслуживания, что имеет большое значение на официальных приемах.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому заданию:

- ☐ Дайте определение меню.
- ☐ Какие блюда входят в меню банкета с полным обслуживанием официантами?
- ☐ Последовательность расположения блюд в меню.
- ☐ Для каких мероприятий разрабатывают меню банкета с полным обслуживанием официантами?
- ☐ Кто участвует в комплектации данного меню.

Задание для практического занятия:

1. Дайте краткую характеристику меню банкета с полным обслуживанием официантами.
2. Разработайте меню, соблюдая основные требования, предъявляемые к нему.
3. Рассмотрите художественное оформление меню.
4. Рассчитайте количество обслуживающего персонала

Инструкция по выполнению практической работы:

Используя опорный конспект лекционного материала необходимо выполнить задания № 2

1. При выполнении задания №2 воспользуйтесь следующим бланком меню, не забывайте, что в меню должны быть блюда которые наиболее актуальны для данного праздника. _ _ _
Особенности меню банкета с полным обслуживанием.

В меню банкета включают несколько(3-4) наименований холодных блюд, горячую закуску, 1-2 наименования вторых горячих блюд, десерт, кофе/чай (60/40%), фрукты, предлагаются алкогольные (как гастрономическое сопровождение блюд) и безалкогольные напитки. Банкет может проводиться как завтрак, обед или ужин с соответствующими изменениями в меню.

Примерное меню банкета – обеда с полным обслуживанием:

Холодные закуски Десерт

- икра зернистая -мороженое
- масло сливочное/тосты -фрукты
- ассорти мясное
- салат из крабов

Горячая закуска. Горячие напитки:

- грибы кокот -кофе/чай

Суп Напитки

- суп-крем из цветной капусты -водка
- вино белое сухое

Вторые горячие блюда: -портвейн

- осетрина паровая -шампанское полусухое
- котлета по-киевски -вода минеральная/фруктовая

Меню на банкетах с полным обслуживанием, носящих официальный характер, составляют с учетом национальных и религиозных традиций, вкусов гостей. Во внимание принимают гостей, которые употребляют только вегетарианскую пищу или не едят свинину. На приеме не подают блюда из дичи в период запрета охоты на нее в стране пребывания гостя.

На приеме в посольстве в меню обязательно должны быть включены национальные блюда: выпечка, рыба, мясо или птица, приготовленные особым, характерным для данной страны способом, десерт из фруктов, которые являются национальной гордостью страны.

Банкетные блюда должны быть красиво оформлены и иметь высокие вкусовые качества.

Наименование блюд	Выход. г	Цена, руб.

Меню должно производить самое благоприятное впечатление на госте, поэтому при выполнении задания № 3 необходимо учитывать тип, класс и тематическую направленность предприятия.

При выполнении задания №4 необходимо рассчитать количество обслуживающего персонала. Количество официантов, занятых на процессе полировки каждого вила посуды и приборов, рассчитывается по формуле:

$$t \cdot П$$

$$N_{ф.} = , чел., (2)$$

$$T \cdot 100$$

Где, N-количество официантов, чел;

t-норма времени на полировку 100 предметов, мин.;

П- количество подготавливаемых предметов посуды, приборов;

T- время, отведенное на подготовку посуды и приборов для банкета.

По данной формуле можно определить количество дежурных официантов для подготовки торговых залов к обслуживанию, а также для подготовки посуды.

Тема: Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств (4 часа).

Цель: Научить расчету количества столов, составлению схемы расстановки столов, составлению заявок на столовую посуду, приборы, белье

Обеспеченность занятия: ручка, тетрадь по практическим работам, карандаш, калькулятор, линейка

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы:

Смотри лекционный материал по темам: «Современные представления о меню», «Характеристика меню фирменных, заказных и дежурных блюд», «Порядок расположения блюд в меню»

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому заданию:

- ☐ Как рассчитать количество столов?.
- ☐ Какие блюда входят в банкетное меню?
- ☐ Последовательность расположения блюд в меню.
- ☐ Для каких мероприятий разрабатывают банкетное меню?
- ☐ Как составить заявку на столовую посуду, приборы, белье?

Задание для практического занятия:

1. Рассчитать количество столов.
2. Составить схемы расстановки столов,
3. Составить заявку на столовую посуду, приборы, белье

Инструкция по выполнению практической работы:

Используя опорный конспект лекционного материала необходимо выполнить **задание № 1**

Количество столов для составления банкетного стола, установленного в одну линию, определяют по формуле:

$N \cdot l$

$K = \frac{N \cdot l}{2 \cdot L}$ штук; (3)

$2 \cdot L$

Где, К-количество банкетных столов;

N-количество участников банкета;

l- норма длины стола на одного участника банкета;

L-длина столов, из которых составлен банкетный;

Количество столов для составления банкетного стола, установленного по форме букв Т или П-определяют по формуле:

$N_{\text{гл.}} \cdot l + N_{\text{торц.}} \cdot l$

$K = \frac{N_{\text{гл.}} \cdot l + N_{\text{торц.}} \cdot l}{2 \cdot L}$ штук; (4)

L 2L

Где, К-количество банкетных столов;

N_{гл.}-количество участников банкета за главным столом;

N_{торц.}- количество участников банкета за одним или двумя торцевыми столами.;

После определения длины и формы стола составляют его план с указанием мест для каждого участника банкета. План-схему стола можно разместить в аванзале, тогда гости заранее могут определить свое место при размещении за столом. Размещая банкетный стол в зале, необходимо помнить, что главный стол(или стол, где находятся наиболее почетные места) устанавливают напротив сцены или окон. Место юбиляра или хозяина приема должно находиться в центре стола. (РИС)

Для банкета с полным обслуживанием официантами, кроме основного стола, в отдельном зале или в удобных местах банкетного зала устанавливают чайные и десертные столы овальной или круглой формы на 6-8 человек.

В основном банкетном зале и во вспомогательных помещениях для официантов подготавливают подсобные столы, серванты с запасом посуды, приборов, столового белья.

Пример:

Расчет длины стола, составление схемы размещения гостей за столом, расчет количества официантов

Расчет длины стола производится по формуле:

$Z = N_{\text{г}} \times N$, м,

где Z - длина стола в погонных метрах;

N_г - норма длины стола на одного гостя. Норма длины стола зависит от вида банкета, количества почетных мест;

Банкет-прием	Банкет с полным обслуживанием	Банкет с частичным обслуживанием	Банкет-фуршет	
Норма длины стола на одного участника банкета	0,8	0,8	0,6	10
Для почетных гостей	1,0	1,0	0,8-1,0	-

N - количество участников банкета.

$Z = N_{\text{г}} : N = 4 \cdot 0,9 = 3,6$ м.(для почетных гостей(жених,невеста))

$Z = H_{г} : N = 0,6 \cdot 56 = 33,6 \text{ м.}$

$Z = 3,6 + 33,6 = 37,2 \text{ м.}$

Т. к. предусматривается двухсторонняя сервировка, то $37,2 : 2 = 18,6 \text{ м.}$, длина стола будет равна 18,6 м.

Расчет официантов

Расчет официантов на банкет осуществляется с учетом норм, нормы:

Наименование обслужив. персонала	Виды банкетов					
	Прием	С полн. обслуж.	Частич. обсл.	Фуршет	Коктейль	Чай
Официанты	1 на 4 - 6 гостей	3 на 12 гостей	1 на 9-12 гостей	1 на 18 гостей	1 на 15 гостей	2 на 10 гостей

Кол-во официантов = N :норма на 1 гостя;

Кол-во официантов = $60 : 10 = 6$

При расчете официантов исходят из того, что каждый из них выполняет все операции по обслуживанию гостей в закрепленном за ним секторе. Рекомендуется по 9 – 12 гостей на 1 официанта.

Т.к. на данном свадебном банкете 60 человек, один официант будет обслуживать 10 гостей, следовательно обслуживание будет проводиться 6 официантами.

Данный банкет обслуживают 6 официантов: трое – подают блюда, а другие трое – подают напитки. Особенность организации банкета заключается в том, холодные закуски, вино - водочные изделия, воды и фрукты на банкетный стол ставят официанты до прихода гостей.

При выполнении задания №2 воспользуйтесь следующим бланком заказа

Заказ на проведение банкета

Заказчик _____

Адрес _____ номер тел _____

Паспортные данные _____

Администратор _____ Ф.И.О

Назначение банкета _____

Дата проведения « ____ » _____ 20 ____ г

Время с _____ до _____

Количество _____

Схема расположения столов _____

Дополнительные услуги _____

Авансовая сумма _____

Остаток _____

Администратор подпись _____

При выполнении задания № 3

Заявка в сервисную к банкету « ____ » _____ 20 ____ г

Время готовности _____

Наименование посуды и приборов	Количество, шт
1. Фарфор	
2. Хрусталь	
3. Мельхиор	

« ____ » _____ 20 ____ г Администратор _____

Заявка на производство к банкету « ____ » _____ 20 ____ г

Время готовности: Холодные закуски _____

Горячие закуски _____

Вторые горячие блюда _____

Наименование закусок и блюд	Кол-во порций		Кол-во посуды, ед	Наименование посуды
	заказано	в посуде		

« ____ » _____ 20 ____ г Администратор _____

Заявка в буфет к банкету « ____ » _____ 20 ____ г

Время готовности _____

Наименование товара	Ед. измерения	Вместимость, л	Кол-во, шт

« ____ » _____ 20 ____ г Администратор _____

Заявка в бельевую к банкету « ____ » _____ 20 ____ г

Время готовности _____

Наименование белья	Количество, ед

« ____ » _____ 20 ____ г Администратор _____

Тема: Подготовка и организация обслуживания шведского стола. (4 часов).

Цель: Научить обслуживанию приема фуршет, составлению вариантов меню, расчету количества обслуживающего персонала

Обеспеченность занятия: ручка, тетрадь по практическим работам, карандаш, калькулятор, линейка

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы:

Смотри лекционный материал по темам: «Современные представления о меню», «Характеристика меню фирменных, заказных и дежурных блюд», «Порядок расположения блюд в меню»

При организации фуршета важную роль играет составление меню, соответствующего торжественному

мероприятию. *Хороший фуршет требует большого количества оригинальных, интересных закусок, которые должны быть красиво оформлены и поданы.*

Меню составляется заведующим производством, метрдотелем и передается калькулятору для определения продажных цен блюд. Утверждается меню директором предприятия.

Разнообразие подаваемых на фуршете блюд, различие меню зависят не столько от продуктов, сколько от фантазии повара, а вернее, от его знаний, умения, творческой жилки и кулинарной эрудиции.

Меню для специальных видов обслуживания, например, национальных, народных и международных праздников, состоит из блюд и напитков национальной кухни.

Составленное меню фуршета предусматривает холодные закуски, бутерброды, канапе, тартинки, легкие закуски. Обилие и разнообразие холодных закусок является характерной особенностью

казахской кухни. Кроме того в меню фуршета включены традиционные баурсаки, сур-ет, жая, шужук, кайнары, баурсаки, кумыс. В меню учтен стандарт наполнения бокала вином - 168 грамм. В качестве подарка в заключительной части приема от ресторана будет предоставлен огромный праздничный торт с торжественным фейерверком.

Меню банкета-фуршета на 104 человека

Дата проведения: 1 июня 2005 года

Время начала: 19:00

Время окончания: 21:00

Таблица 1

Наименование блюда	Выход порции	Количество порций
Холодные закуски:		
Канapé с красной икрой	20	104
Ассорти из птицы	125	50
Салат из помидоров	150	50
Салат «Весна»	150	60
Салат «Рыбный»	150	60
Салат «Столичный»	150	60
Рыба под маринадом	295	80
Горячие закуски:		
Крокеты картофельные	270	104
Грибы жареные	240	60
Кабачки фаршированные овощами	380	75
Помидоры, баклажаны и прочие овощи жареные	1000	60
Кальмары в сметанном соусе	315	104
Десерт:		
Пирожное песочное с фруктовой начинкой	50	104
Дыня (нарезанная дольками)	50	60
Бананы (нарезанные дольками)	50	60
Апельсины (нарезанные дольками)	50	60
Торт «Прага»	85	104
Напитки:		
Минеральная вода «Баржоми»	200	30
Сок «Моя семья» апельсин 2 л	250	20
Напиток «Coca Cola» 2 л	250	10
Напиток «Fanta» 2л	250	10
Напиток «Sprit» 2л	250	10
Лимонад «Праздничный» 0,5 л	200	30
Горячие напитки:		
Чай	200	104
Кофе	150	104
Хлеб	30	150

Примерное меню для банкета-фуршет:

Холодные закуски:

- бутерброды канapé;
- икра зернистая в валованах;
- ассорти из мясных гастрономических продуктов (3-5 видов);
- ассорти из рыбных гастрономических продуктов (2-3 вида);
- ассорти из натуральных овощей (огурцы, помидоры, болгарский перец, зелень);
- салат крабовый в корзиночках;
- сырная тарелка (ассорти из различных сортов сыра);
- маслины, оливки;

Горячие закуски:

- кокот из грибов;

- осетрина-гриль;
- мини шашлычки мясные на шпажках;

Фрукты: яблоки, апельсины, виноград;
Горячие напитки: чай, кофе;
Соки (2-3 вида);
Вода минеральная, фруктовая;

Алкобольные напитки: водка, вино, коньяк, ликер, шампанское.

Планируя меню предстоящего банкета-фуршета по согласованию с заказчиком, менеджеру банкетной службы следует точно установить количество порций. Как правило, в расчет на одного участника банкета-фуршет принимается норма : 200-300 г холодных закусок, 25-50 куб.см водки и 75-100 куб.см вина к каждой закуске.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому заданию:

- ☐ Как рассчитать количество столов?.
- ☐ Какие блюда входят в банкетное меню?
- ☐ Последовательность расположения блюд в меню.
- ☐ Для каких мероприятий разрабатывают банкетное меню?
- ☐ Как составить заявку на столовую посуду, приборы, белье?

Задание для практического занятия:

1. Составить варианты меню фуршета
2. Рассчитать количество обслуживающего персонала

Инструкция по выполнению практической работы:

Используя опорный конспект лекционного материала необходимо выполнить **задание № 1** и заполнить таблицу 1.

Таблица 1.

Меню приёма- фуршета

Наименование блюд	Выход. г	Цена, руб.

Для выполнения **задания № 2** необходимо исходить из условия, что один официант обслуживает 18 человек. Кол-во официантов = N: норма на 1 гостя; где N- количество гостей

При расчете официантов исходят из того, что каждый из них выполняет все операции по обслуживанию гостей в закрепленном за ним секторе. Т.к. на данном фуршете 180 человек, один официант будет обслуживать 18 гостей, следовательно, обслуживание будет проводиться 10 официантами.

Данный приём- фуршет обслуживают 10 официантов: пятеро – подают блюда, а другие пятеро – подают напитки.

Тема: Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий (4часов).

Цель: произвести расчет количества столов, сделать схему расстановки столов, сделать расчет необходимого количества столового белья для фуршета

Обеспеченность занятия: ручка, тетрадь по практическим работам, карандаш, калькулятор, линейка

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы:

Смотри лекционный материал по темам: «Современные представления о меню», «Характеристика меню фирменных, заказных и дежурных блюд», «Порядок расположения блюд в меню»

Фуршетный стол можно поставить в центре зала или возле стены. Окончательный выбор зависит от площади и конфигурации обеденного зала, количества приглашенных, расположения дверей, колонн, окон. Фуршетный стол должен быть хорошо освещен.

Столы могут быть расставлены в один ряд по оси зала или симметрично ей-рядами, с расстоянием между ними не менее 2,5 метров. Если столы составляют в форме букв Т, П, Ш, то главный стол ставят на расстоянии 1,5 метров от столов, установленных рядами. Расстояние от стены до банкетного стола должно быть также не менее 1,5 метров. Это обеспечивает удобства передвижения приглашенных и официантов. Столы не должны загораживать вход в зал.

Кроме основных фуршетных столов, в зале ставят небольшие вспомогательные столы, где могут быть расставлены столовые приборы, тарелки, барное стекло, салфетки; и столики у стен и в нишах зала для сбора использованной посуды и приборов.

Фуршетные столы накрывают специальными банкетными скатертями, которые спускаются со всех сторон на одинаковое расстояние, не доставая до пола 5-10 см. При отсутствии специальных скатертей для фуршетных столов используют обычные (они могут не соответствовать длине и ширине стола), применяя определенные приемы. Когда стол покрывают несколькими скатертями, настилая одну на другую (внахлестку), первой застилают сторону, противоположную главному входу, это сделает кромку верхней скатерти менее заметной. Углы скатерти следует подвернуть, а спуски боковых и торцевых сторон скрепить под прямым углом.

После того как покрыта столешница, боковые поверхности стола обтягивают «юбкой». Сделать это не сложно, для этого используются специальные клипсы. Они накрепко приделываются к столу, а юбка крепится на них с помощью пришитой к ее поясу «липучки». Такой способ крепления мобилен, удобен и быстр, а благодаря эластичности клипсы юбку можно прикрепить к столам любой формы. [14]

В таблице 1 приведена заявка на производство.

В таблице 2 приведена заявка в бельевую и в таблице 3 заявка в бар.

Таблица 1

Заявка на производство

№	Наименование блюда	Наименование	Количество
Посуда			
	Холодные закуски (канапе, бутерброды)	Ваза плато	
	Салаты в тарталетках	Блюдо круглое	
	Кусочки нежной телятины с соусом сальса	Баранчик круглый	
	Судак орли с соусом тартар	Баранчик овальный	
	Гренки с моцареллой	Тарелка пирожковая	
	Деликатесные рулетики из кролика с печенью и сельдереем	Тарелка закусочная	
	Мусс "Шоколадный дуэт" (мусс из двух темного и белого шоколада, украшен шоколадными палочками микадо)	Кремanka	
	Мусс "Лимонный" (подается со свежими фруктами)	Кремanka	
	Ассорти из мини – пирожных и тарталетки с фруктами	Тарелка пирожковая	
	Мусс "Тирамиссу" (мусс из сыра маскарпоне, сливок, итальянского бесквитного печенья савоярде, пропитанного ароматным кофе)	Кремanka	
		Сахарница	
Приборы			
	Судак орли с соусом тартар	Закусочная вилка	
	Судак орли с соусом тартар	Закусочный нож	

	Мусс "Лимонный" (подается со свежими фруктами)	Десертная вилка	
	Мусс "Тирамиссу" (мусс из сыра маскарпоне, сливок, итальянского бесквитного печенья савоярде, пропитанного ароматным кофе)	Десертная ложка	
	Чай в ассортименте	Чайная ложка	
	Кофе	Кофейная ложка	
		Щипцы для сахара	

Таблица 2
Заявка в бельевую

№	Наименование	Количество
	Скатерть 173×208см	
	Ручник	
	Полотенца	
	Салфетки полотняные белые 46*46см	
	Юбки	

Таблица 3
Заявка в бар

№	Наименование напитка	Наименование	Количество
	Сок в ассортименте	Фужер	
	Чай пакетированный	Чашка чайная	
	Кофе эспрессо	Чашка для эспрессо	
	Водка «Русский стандарт»	Рюмка водочная	
	Вино марочное (Франция, Италия, Аргентина, Испания)	Рюмка лафитная	
	Вино марочное (Франция, Италия, Аргентина, Испания)	Рюмка рейвейная	
	Коньяк «Арагат»	Рюмка коньячная	
	Шампанское "Асти Мартини"	Бокал для шампанского	

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому заданию:

- ☐ Как рассчитать количество столов?
- ☐ Какие блюда входят в банкетное меню?
- ☐ Последовательность расположения блюд в меню.
- ☐ Для каких мероприятий разрабатывают банкетное меню?
- ☐ Как составить заявку на столовую посуду, приборы, белье?

Задание для практического занятия:

4. Рассчитать количество столов.
5. Составить схемы расстановки столов,
6. Составить заявку на столовую посуду, приборы, белье

Инструкция по выполнению практической работы:

Используя опорный конспект лекционного материала необходимо выполнить **задание № 1**

Количество столов для составления банкетного стола, установленного в одну линию, определяют по формуле:

$N \cdot l$

$K = \frac{N \cdot l}{2 \cdot L}$ штук; (3)

$2 \cdot L$

Где, К-количество банкетных столов;

N-количество участников банкета;

l- норма длины стола на одного участника банкета;

L-длина столов, из которых составлен банкетный;

Количество столов для составления банкетного стола, установленного по форме букв Т или П-определяют по формуле:

$N_{гл.} \cdot l + N_{торц.} \cdot l$

$K = \frac{L}{L_{2L}} + \frac{L}{L_{2L}}$ штук; (4)

L 2L

Где, К-количество банкетных столов;

N_{гл}-количество участников банкета за главным столом;

N_{торц.}- количество участников банкета за одним или двумя торцевыми столами.;

После определения длины и формы стола составляют его план с указанием мест для каждого участника банкета. План-схему стола можно разместить в аванзале, тогда гости заранее могут определить свое место при размещении за столом. Размещая банкетный стол в зале, необходимо помнить, что главный стол(или стол, где находятся наиболее почетные места) устанавливают напротив сцены или окон. Место юбиляра или хозяина приема должно находиться в центре стола. (РИС)

Для банкета с полным обслуживанием официантами, кроме основного стола, в отдельном зале или в удобных местах банкетного зала устанавливают чайные и десертные столы овальной или круглой формы на 6-8 человек.

В основном банкетном зале и во вспомогательных помещениях для официантов подготавливают подсобные столы, серванты с запасом посуды, приборов, столового белья.

Пример:

Расчет длины стола, составление схемы размещения гостей за столом, расчет количества официантов

Расчет длины стола производится по формуле:

$Z = N_{г} \times N$, м,

где Z - длина стола в погонных метрах;

N_г - норма длины стола на одного гостя. Норма длины стола зависит от вида банкета, количества почетных мест;

Банкет-прием	Банкет с полным обслуживанием	Банкет с частичным обслуживанием	Банкет-фуршет	
Норма длины стола на одного участника банкета	0,8	0,8	0,6	10
Для почетных гостей	1,0	1,0	0,8-1,0	-

N - количество участников банкета.

$Z = N_{г} : N = 4 \cdot 0,9 = 3,6$ м.(для почетных гостей(жених,невеста))

$Z = N_{г} : N = 0,6 \cdot 56 = 33,6$ м.

$Z = 3,6 + 33,6 = 37,2$ м.

Т. к. предусматривается двухсторонняя сервировка, то $37,2 : 2 = 18,6$ м., длина стола будет равна 18,6 м.

Расчет официантов

Расчет официантов на банкет осуществляется с учетом норм, нормы:

Наименование обслужив. персонала	Виды банкетов					
	Прием	С полн. обслуж.	Частич. обл.	Фуршет	Коктейль	Чай
Официанты	1 на 4 - 6 гостей	3 на 12 гостей	1 на 9-12 гостей	1 на 18 гостей	1 на 15 гостей	2 на 10 гостей

Кол-во официантов = N:норма на 1 гостя;

Кол-во официантов = $60 : 10 = 6$

При расчете официантов исходят из того, что каждый из них выполняет все операции по обслуживанию гостей в закрепленном за ним секторе. Рекомендуется по 9 – 12 гостей на 1 официанта.

Т.к. на данном фуршете 60 человек, один официант будет обслуживать 10 гостей, следовательно обслуживание будет проводиться 6 официантами.

Данный банкет обслуживают 6 официантов: трое – подают блюда, а другие трое – подают напитки. Особенность организации банкета заключается в том, холодные закуски, вино - водочные изделия, воды и фрукты на банкетный стол ставят официанты до прихода гостей.

При выполнении задания №2 воспользуйтесь следующим бланком заказа

Заказ на проведение банкета

Заказчик _____

Адрес _____ номер тел _____

Паспортные данные _____

Администратор _____ Ф.И.О

Назначение банкета _____

Дата проведения « ____ » _____ 20 ____ г

Время с _____ до _____

Количество _____

Схема расположения столов _____

Дополнительные услуги _____

Авансовая сумма _____

Остаток _____

Администратор подпись _____

Заявка на производство к банкету « ____ » _____ 20 ____ г

Время готовности: Холодные закуски _____

Горячие закуски _____

Вторые горячие блюда _____

Наименование закусок и блюд	Кол-во порций		Кол-во посуды, ед	Наименование посуды
	заказано	в посуде		

« ____ » _____ 20 ____ г Администратор _____

Заявка в сервизную к банкету « ____ » _____ 20 ____ г

Время готовности _____

Наименование посуды и приборов	Количество, шт
3. Фарфор	
2. Хрусталь	
3. Мельхиор	

« ____ » _____ 20 ____ г Администратор _____

Заявка в буфет к банкету « ____ » _____ 20 ____ г

Время готовности

Наименование товара	Ед. измерения	Вместимость, л	Кол-во, шт

« » 20 г Администратор _____

Заявка в бельевую к банкету « » 20 г

Время готовности

Наименование белья	Количество, ед

« » 20 г Администратор _____

Тема: сервировка блюд и приготовление специализированных блюд для каждой группы клиентов.

(4 часов).

Цель: Составить заявки на столовую посуду, приборы, стекло, составить заявку на производство.

Учебные задачи:

1. Рассмотреть основные пункты принятия заказа на банкет, составление заявки на столовую посуду, приборы, стекло.
2. Изучить особенности по заполнению книги учета заказов на обслуживание торжеств, составить заявку на производство
3. Ознакомить с правилами оформления заказом на проведение банкета, заказа-счета, внесение изменений в заказ

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Заказ на обслуживание банкетов на предприятиях общественного питания принимает администратор. Заказ регистрируется в специальной книге учета, которая должна быть пронумерована, прошнурована и иметь запись о количестве листов, скрепленную печатью. Не позднее, чем за два дня до торжества администратор принявший заказ, совместно с заказчиком оформляет заказ-счет. Номер заказа-счета должен соответствовать, указанному в книге учета заказа. Заказ-счет выписывается в пяти экземплярах, утверждается руководителем предприятия общественного питания и передается в кассу. При выдаче первого экземпляра заказа-счета заказчику кассир получает от него доплату и проставляет на всех пяти экземплярах заказа-счета штамп «Оплачено», заверяя каждый экземпляр своей подписью. Второй экземпляр заказа-счета остается кассира, а в день проведения торжеств он сдает его в бухгалтерию вместе с кассовым отчетом. Третий экземпляр передается выполняющему заказ, который отчитывается в конце обслуживания, четвертый и пятый — материально ответственными лицами производства и буфета. Кассир на основании заказа-счета печатает на контрольно-кассовой машине чеки и передает их официанту или бармену которые подтверждают получение чеков на втором экземпляре заказа-счета. В случае уменьшения заказа по сумме деньги могут быть возвращены

заказчику или на эту сумму отпускается другая продукция. Все изменения отражаются в заказе-счете. Деньги заказчику возвращаются по расходному кассовому ордеру на основании его письменного заявления, распорядительной подписи директора и бухгалтера о возврате денег по предъявлении заказчиком документа, удостоверяющего его личность.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Перечислите основные пункты для принятия заказа
2. Дополнительные условия по принятию заказа

3. Основные характеристики по видам банкетов

Задания для практического занятия:

1. Отразить основные пункты принятия заказа на банкет
2. Заполнить фрагмент книги учета заказов на обслуживание торжеств.
3. Оформить по предложенному шаблону заказ на проведение банкета
4. Оформить по предложенному шаблону заказ-счет
5. Оформить по предложенному шаблону изменение заказа
6. Составить заявку на производство.

Инструкция по выполнению практической работы

Задание 1. Используя лекционный материал отразить основные пункты, которые необходимо учитывать при оформлении заказа на банкет.

Задание 2. Заполните бланк оформления книги учета заказов на обслуживание торжеств.

Образец книги учета заказов на обслуживание торжеств

Ресторан "Россия"

(наименование предприятия общественного питания)

Книга учета заказов на обслуживание торжеств на 200 г.

№ за ка за	Да та при е ма за ка за	Фа мил ия за ка зчика, адр ес, тел ефо н	Дата торж ества, часы начал а обслу жива ния	Кол ичес тво перс он	В ка ко м за ле	Оплачено				В се го	Отметки об исполнении заказа				
						Аванс		Доплата			Дата прих ода зака зчик а для сост авле ния зака з счет а	Фам илия при няв шег о зака з	Отп уще но про дук ции на сум му руб.	Возв ращ ено нали чны ми день гами № орде ра	Фами лия ответ ствен ного за испол нение заказа
						Дата и ном ер при ход ного орде ра	Су м ма, ру б.	Дата и ном ер при ход ного орде ра	Су м ма, ру б.						
1	03 01	Ярц ев	25.02, 19:00	30	3	03.01, № 1	15 0	23.02, № 155	15 0	3 0 0	23.02	Пав лов	300	-	Карп ов

Ответственный за выполнение заказа лицо заполняет гр. 14, 15

Задание 3. Оформление заказа на проведение банкета производится в таблицу 1.

Заказ на проведение банкета

Заказчик _____

Адрес _____ номер тел _____

Паспортные данные _____

Администратор _____ Ф.И.О

Назначение банкета _____

Дата проведения « ____ » _____ 20 г

Время с _____ до _____

Количество человек _____

Меню

Наименование блюд	Цена	Кол - во	Сумма	Время подачи

Итого				

Задание 4. Оформление заказа-счета производится по форме по образцу

Наименование предприятия общественного питания

Утверждаю:

Директор:

Заказ – счет № 1 (служит расчетным документом)

На _____

Заказчик _____

Название или № заказа _____

Дата и часы обслуживания _____

Справами и обязанностями заказчика, установленными рекомендациями о порядке приема и выполнения заказов на обслуживание торжеств на предприятиях общественного питания, ознакомлен, с условиями заказа согласен.

Заказ-счет составил: _____

Метрдотель _____ Заказчик _____

подпись

подпись

Наименование	Кол-во	Цена	Сумма	Наименование	Кол-во	Цена	Сумма
Из холодного цеха на _____ ч				Из буфета на _____ ч			
_____				_____			
Итого				Итого			
Из горячего цеха на _____ ч				Из хлебобрезки на _____ ч			
_____				_____			
Итого				Итого			
				Из кофейного буфета на _____ ч			

				Итого			

Цены и суммы проверили _____

Калькулятор

Аванс № от_руб. коп.

Доплата № от_руб. коп.

"_ " 200_г.

Получено всего руб. коп.

Чеки по заказу на руб. коп.

Получил Кассир:

Задание 5. Оформление изменения заказа

Оборотная сторона заказа-счета Изменение заказа

<i>Исключить из заказа-счета</i>				<i>Включить в заказ-счет</i>			
Наименование	Кол-во	Цена	Сумма	Наименование	Кол-во	Цена	Сумма

Итого							
--------------	--	--	--	--	--	--	--

Метрдотель _____ Заказчик _____
подпись _____ подпись _____

Обслуживание производили:

Фамилия, имя, отчество	Должность	Примечание

Заказ выполнен полностью

Ответственный за обслуживание _____ подпись _____

При выполнении задания № 2 на составление заявки на производство воспользоваться примером в таблице 3.

Таблица 3

Расчет-заявка на производство к банкету-фуршету на 104 человека

Наименование блюд	Количество порций	Вид посуды
Канapé с красной икрой	104	Блюдо фарфоровое круглое, щипцы
Ассорти из птицы	50	Эллипсообразное блюдо, щипцы
Салат из помидоров	50	Салатник, мелкая столовая тарелка, салатная ложка
Салат «Весна»		Салатник, мелкая столовая тарелка, салатная ложка
Салат «Рыбный»		Салатник, мелкая столовая тарелка, салатная ложка
Салат «Столичный»		Салатник, мелкая столовая тарелка, салатная ложка
Рыба под маринадом		Фарфоровое блюдо, лопатка
Крокеты картофельные		Эллипсообразное блюдо, щипцы
Грибы жареные		Салатник, лопатка

Лабораторная работа Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания. (4 часа)

Цель: определить стандарт обслуживания и продаж в организациях службы питания

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методические указания, практикум,

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

Изучите раздаточный материал.

Сформулируйте требования к внешнему виду обслуживающего персонала.

Оформите в форме таблицы

Лабораторная работа Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания (4)

Цель: разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методические указания, практикум,

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

Изучите раздаточный материал.

Сформулируйте критерии к обслуживанию гостя официантов в зале ресторана.

Запишите критерии в тетрадь

Лабораторная работа Оценка и анализ существующей системы контроля и качества в организации питания (4 часа)

Цель: изучить методику проведения анализа и оценки системы контроля и качества.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методические указания, практикум,

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

Изучите раздаточный материал.

1. Каким образом оценивают качество работы сотрудников служб питания.
2. Проанализируйте поведение официанта в различных ситуациях. Сделайте выводы.

Результаты анализа запишите в тетрадь.

1. Гость требует особый вид обслуживания и оспаривает правила ресторана, вызывая разногласия с официантом.
2. Официант забывает подать заказанный гостями предмет, что вызывает недовольство и конфликт.
3. Гость ждет очень долго свой заказ и начинает выражать негативные эмоции перед официантом.
4. Официант не обращает внимание на просьбы и потребности гостя, что ведет к ссоре.
5. Гость нетерпеливо требует счет и критикует работу официанта в связи с задержкой выставления его.
6. Официант совершает ошибку в заказе гостя, что вызывает недовольство и споры.
7. Гость отказывается платить чаевые, утверждая, что официант не заслуживает этого.

Лабораторная работа разработка плана контроля и качества организации питания

Цель: изучить методику проведения анализа и оценки системы контроля и качества.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методические указания, практикум,

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

Изучите раздаточный материал.

Лабораторная работа Разработку программы обучения персонала по стандартам качества сервиса

Цель: изучить методику проведения анализа и оценки системы контроля и качества.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методические указания, практикум,

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

Изучите раздаточный материал.

Лабораторная работа Анализ данных об удовлетворенности потребителей и разработку плана по улучшению сервиса

Цель: изучить методику проведения анализа и оценки системы контроля и качества.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методические указания, практикум,
Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.
Практические задания:
Изучите раздаточный материал.

Лабораторная работа Определение видов спроса на предприятии питания и составление их характеристики.

Цель: изучить методику проведения анализа и оценки системы контроля и качества.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методические указания, практикум,
Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.
Практические задания:
Изучите раздаточный материал.

Лабораторная работа Определение факторов, влияющих на формирование спроса на предприятии питания

Цель: изучить методику проведения анализа и оценки системы контроля и качества.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методические указания, практикум,
Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.
Практические задания:
Изучите раздаточный материал.

Лабораторная работа Анализ влияния культурных и региональных особенностей на формирование спроса на продукцию и услуги общественного питания

Цель: изучить методику проведения анализа и оценки системы контроля и качества.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методические указания, практикум,
Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.
Практические задания:
Изучите раздаточный материал.

Лабораторная работа Сравнительный анализ конкурентной среды в сфере гостеприимства и туризма.

Цель: изучить методику проведения анализа и оценки системы контроля и качества.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методические указания, практикум,
Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.
Практические задания:
Изучите раздаточный материал.

Лабораторная работа Исследование влияния онлайн-рейтингов и отзывов на спрос на продукцию и услуги общественного питания.

Цель: изучить методику проведения анализа и оценки системы контроля и качества.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методические указания, практикум,

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

Изучите раздаточный материал.

Лабораторная работа Исследование потенциала развития специализированных ресторанов и кафе.

Цель: изучить методику проведения анализа и оценки системы контроля и качества.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение: методические указания, практикум,

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

Изучите раздаточный материал.