

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет
имени Т. Ф. Горбачева»

Кафедра производственного менеджмента

Л. Л. Закамская

ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ

Рекомендовано цикловой методической комиссией
специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело
в качестве электронного издания
для использования в образовательном процессе

Кемерово 2019

Рецензент:

Королева Т. Г. – кандидат экономических наук, зав. кафедрой производственного менеджмента ФГБОУ ВО «Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Закамская Лариса Леонидовна

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания [Электронный ресурс]: методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело очной формы обучения / сост. Л. Л. Закамская; КузГТУ. – Электрон. издан. – Кемерово, 2019.

Приведено содержание практических работ, материал, необходимый для успешного изучения дисциплины, вопросы для самостоятельного обучения, критерии оценки практической работы

Назначение издания – помощь обучающимся в получении знаний по дисциплине «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» и организовать практическую работу.

©КузГТУ, 2019

©Закамская Л. Л.

составление, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|-------------|
| Пояснительная записка | 3 |
| Практическое занятие 1 | 5 |
| Тема: Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами | |
| Практическое занятие 2 | 11 |
| Тема: Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания | |
| Практическое занятие 3 | 14 |
| Тема: Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания | |
| Практическое занятие 4 | 16 |
| Тема: Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания | |
| Практическое занятие 5 | 18 |
| Тема: Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания | |
| Практическое занятие 6 | 21 |
| Тема: Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей | |
| Практическое занятие 7 | 24 |
| Тема: Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания | |
| Практическое занятие 8 | 30 |
| Тема: Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами | |
| Практическое занятие 9 | 34 |
| Тема: Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами | |
| Практическое занятие 10 | 38 |
| Тема: Составление нормативных и технических документов службы питания | |
| Практическое занятие 11 | 40 |
| Тема: Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний | |
| Практическое занятие 12 | 41 |
| Тема: Подготовка и организация обслуживания службы Рум –сервис | |
| Практическое занятие 13 | 42 |
| Тема: Подготовка и организация обслуживания шведского стола | |
| Практическое занятие 14 | 43 |
| Тема: Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне. | |
| Практическое занятие 15 | 45 |
| Тема: Подготовка и организация обслуживания официальных приемов | |
| Практическое занятие 16 | 47 |
| Тема: Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов | |
| Практическое занятие 17 | 49 |
| Тема: Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств | |
| Практическое занятие 18 | 52 |
| Тема: Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий | |
| Практическое занятие 19 | 54 |
| Тема: Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания | |
| Практическое занятие 20 | 57 |
| Тема: Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания | |
| КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ | 61 |
| СПИСОК ИСТОЧНИКОВ | 6361 |

Пояснительная записка

Методические материалы разработаны в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования и рабочей программы по дисциплине «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» для специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

Основной целью дисциплины является получение знаний и навыков по организации деятельности сотрудников службы питания.

Структура данных методических материалов включает в себя: задачи для решения на практических занятиях, вопросы для подготовки к практическим занятиям, рекомендован порядок их рассмотрения с указанием литературных источников; задания к самостоятельной работе.

Материально-техническое оснащение.

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы питания», оснащен оборудованием:

АРМ-преподавателя

АРМ-студента

Мультимедийное оборудование

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.
- комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья;
- инструкция и журнал по технике безопасности;
- комплект учебно-методической документации

Лаборатория «Учебный ресторан»

АРМ-преподавателя

АРМ-студента

Мультимедийное оборудование

Аппарат настольный Mixn Machine VM 25026

Блендер BarBoss Advance VM10101

Кофемашина SAECOMAGIC;

Льдогенератор SIMAG

Машина посудомоечная ELECTROLUX WT65E

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Панель плазменная Samsung PS-50 B850

Принтер Star 654

Принтер Star 654

Принтер Star SP-298

Салат-бар

Шкаф винный

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.

Учебно-производственная мастерская при лаборатории (учебный бар):

- блендер VEMA FR 2055
- кофемашина SAECO ROYAL Cappuccino Silver-gray

Льдогенератор SIMAG

Машина посудомоечная ELECTROLUX WT4

Миксер для мол. коктейлей

Шкаф винный

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Принтер Star 654

- комплекты стеклянной и металлической посуды, барных приборов, столового белья;
- инструкция и журнал по технике безопасности;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории «Информационно-коммуникационных технологий»:

- АРМ-преподавателя;
- АРМ-студента;
- мультимедийное оборудование;
- вычислительный блок Forrum Imperium;
- комплект интерактивного оборудования MS-PWD 50;
- ноутбук Fujitsu Siemens ESPRIMO Mobile V6535, 15 штук;
- стол мобильный компьютерный 800×1800×800;
- комплект учебно-методических материалов.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.

Практическое занятие 1

Тема: Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.

Цель: сформировать умение применять теоретический материал в решении практических задач по определению численности работников.

Продолжительность работы: 90 мин.

Литература: [1, с. 53,186; 2, с. 161, 185]

Задание 1

Менеджер службы питания хочет составить такой график работы персонала, который обеспечивал бы каждому официанту каждую неделю два выходных дня подряд. Несмотря на то, что периоды пиковой нагрузки приходятся на пятницу и субботу, нелегко найти в своем районе временных работников, которые согласились бы работать по графику неполной рабочей недели. Составьте график работы персонала ресторана, так чтобы у каждого официанта каждую неделю было по два выходных дня подряд и чтобы количество официантов было минимальным. Потребность в официантах по отдельным дням недели представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Потребность в официантах по дням недели

| День недели | Пн. | Вт | Ср | Чт | Пт | Сб | Вс |
|-------------|-----|----|----|----|----|----|----|
| Потребность | 5 | 2 | 3 | 4 | 8 | 9 | 3 |

Задание 2

Ресторан гостиницы работает 7 дней в неделю. Официанты работают 6 часов в день. Договор предусматривает, что каждый официант должен работать 5 дней подряд, а затем 2 дня отдыхать. У всех официантов одинаковый еженедельный оклад. Требования штатного расписания представлены в таблице 2. Составьте график работы персонала.

Таблица 2 – Потребность в официантах по дням недели

| День недели | Пн. | Вт | Ср | Чт | Пт | Сб | Вс |
|-------------|-----|----|----|----|-----|-----|----|
| Потребность | 25 | 33 | 66 | 50 | 116 | 133 | 50 |

Задание 3

План численности персонала представлен в таблице 3. Столбец «Выходные» содержит названия дней недели, по которым соответствующие бригады не работают, т.е. в эти дни у этих бригад выходные.

Далее расположены семь столбцов, объединенные названием – дни недели. Каждый из этих столбцов соответствует какому-то одному дню недели. Во всех позициях стоят числа – 0 или 1. Ноль означает то, что в этот день у данной бригады выходной. Единица означает то, что данная бригада в данный день работает.

В самой нижней строке таблицы под каждым столбцом, соответствующим дню недели и состоящим из нулей и единиц, располагается число, означающее минимальную потребность в количестве работающего в данный день недели персонала.

Таблица 3 – Данные для планирования численности персонала

| Выходные | Дни недели | | | | | | |
|-----------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | Вс | Пн | Вт | Ср | Чт | Пт | Сб |
| Воскресенье, Понедельник | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Понедельник, Вторник | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Вторник, Среда | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Среда, чет- верг | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Четверг, Пятница | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Пятница, Суббота | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Суббота, Воскресенье | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Планируемая численность | 22 | 17 | 13 | 14 | 15 | 18 | 24 |

Требуется:

составить план выхода персонала на работу для каждого дня недели;

график работы сотрудника на одну неделю;

разделить сотрудников по выходным дням.

Задание 4

Работа ресторана организована в три смены по восемь часов каждая. Потребность ресторана в официантах меняется в зависимо-

сти от дня недели и от порядкового номера (названия) смены. Потребность задана с помощью таблицы 4.

Таблица 4 – Потребность в официантах по дням недели и сменам

| День недели | Названия (или номера) смен | | |
|-------------|----------------------------|----------------|--------------|
| | Дневная смена | Вечерняя смена | Ночная смена |
| Понедельник | 12 | 25 | 8 |
| Вторник | 16 | 33 | 11 |
| Среда | 33 | 66 | 22 |
| Четверг | 25 | 50 | 16 |
| Пятница | 58 | 116 | 38 |
| Суббота | 66 | 133 | 44 |
| Воскресенье | 25 | 50 | 16 |

Требуется:

1. Определить минимальное количество официантов, которое следует принять в штат для работы в ресторане.

2. Составить график выхода на работу для каждого в отдельности официанта. То есть, указать

- Работает ли в данные сутки официант;
- В какую смену работает официант (если он работает в эти сутки).

При этом составленный график работы официантов должен удовлетворять следующим требованиям (ограничениям):

1. График составляется на достаточно длительный период времени, например, четыре, пять и более недель или календарный месяц;

2. У каждого официанта, каждую календарную неделю должно быть не менее двух выходных, подряд или плавающих;

3. Если в ресторане используются ночные смены, то может быть установлено правило – два выходных подряд (или один выходной) после ночной смены, обязательно;

4. Если в ресторане используются ночные смены, то они в течении горизонта планирования, например, календарного месяца, равномерно распределяются между всеми официантами;

5. У каждого официанта между каждой рабочей сменой должен быть перерыв не менее 16 часов. Работа в режиме «две смены подряд» запрещена.

6. Для некоторых официантов, по их желанию, может быть установлен режим сокращенного рабочего времени (например, 15 часов в неделю);

7. Для каждого официанта следующая смена (рабочий выход) должна быть в смену с большим или таким же номером, по сравнению с предыдущей сменой. Если предыдущая смена имела максимально-возможный номер (ночная смена), то следующая смена должна иметь первый номер (дневная смена);

8. Часть времени (горизонта планирования), на которое составляется график работы, официант может находиться в очередном отпуске. Выход на работу официанта возможен только в том случае, если он не находится в отпуске;

9. За планируемый период времени у всех официантов должно быть примерно одинаковое количество выходов на работу в первую смену, примерно одинаковое количество выходов на работу во вторую смену и примерно одинаковое количество выходов в третью смену;

10. В течение рабочей смены каждый официант самостоятельно для себя планирует перерыв для принятия пищи и отдыха;

11. В течение планируемых суток каждый официант может выйти на работу только в одну из трех смен (дневную, вечернюю или ночную);

12. Если график работы рассчитывается не в первый раз, то при расчете текущего графика используется информация, полученная из графика, который был рассчитан в предыдущем месяце, для того, чтобы на стыке двух планируемых месяцев (текущего и предыдущего) не были нарушены какие-либо ограничения задачи;

13. **Главное ограничение.** В течении каждого планируемого промежутка времени, на которые разделен суточный интервал (в данном случае – на три смены), количество работающих официантов должно быть равным заданной потребности в официантах. То есть, данным указанным в таблице 4

Контрольные вопросы:

1. Что представляет собой служба питания при гостинице?
2. Задачи и функции службы питания.
3. Что представляет собой услуга питания?
4. Назовите три функции службы питания.

5. Какие услуги предлагают потребителям предприятия питания при гостиницах?
6. Какие примеры прочих услуг, предоставляемых службой питания, вы знаете?
7. Каким требованиям должны отвечать услуги, предоставляемые службой питания?
8. Какие особенности производственно-торговой деятельности имеют предприятия питания?
9. Какие предприятия питания делятся на классы? Назовите признаки классов
10. Назовите основные типы предприятий питания.
11. Какие общие требования предъявляются ко всему обслуживающему персоналу службы питания?
12. Что должен знать и уметь официант III разряда?
13. Что должен знать и уметь официант IV разряда?
14. Что должен знать и уметь официант V разряда?
15. Какие требования предъявляются к внешнему виду и облику официанта?
16. Что запрещается делать официантам на рабочем месте?
17. Какие требования охраны труда и техники безопасности должен соблюдать официант в своей работе?
18. Кто принадлежит к администрации службы питания?
19. Права и обязанности директора и зам директора службы питания.
20. Права и обязанности заведующего производством службы питания.
21. Права и обязанности метрдотеля.
22. Права и обязанности бармена.
23. Права и обязанности швейцара и гардеробщика.
24. Права и обязанности сомелье.
25. Права и обязанности фумелье.
26. Права и обязанности бариста.

Практическое занятие 2

Тема: Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания

Цель: сформировать умение применять теоретический материал в решении практических задач по планированию потребностей в пер-

сонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.

Продолжительность работы: 90 мин.

Литература: [1, с. 17, 23, 27, 135, 186, 221; 2, с. 161, 192].

Задание 1

Запланированный годовой объем продукции собственного производства составляет 2 700 000 усл. блюд. Норма выработки 360 усл. блюд на одного человека в день. Эффективный фонд рабочего времени (при пятидневной рабочей неделе) 225 дней. Определить численность персонала.

Задание 2

Календарный фонд рабочего времени на предприятии составил 365 дней. Выходные и праздничные дни при 5-дневной рабочей неделе – 112 дней. Количество невыходов в связи с отпусками, болезнями и другими причинами – 28 дней. Определить номинальный фонд рабочего времени

Задание 3

Определить численность работников горячего и холодного цехов с учетом норм времени на приготовление одного блюда.

| Наименование блюд | Норма времени на приготовление одного блюда, с | Количество блюд, реализуемых за день | Время, необходимое для выпуска блюд, с |
|---------------------------|--|--------------------------------------|--|
| Первые блюда | | | |
| Бульон с домашней лапшой | 150 | 2500 | 375 000 |
| Борщ московский | 210 | 1500 | 315 000 |
| Вторые блюда | | | |
| Треска жареная с гарниром | 90 | 1500 | 135 000 |
| Кнели мясные паровые | 70 | 2500 | 175 000 |
| Итого: | | | 1 000 000 |

Задание 4

1. Для выполнения данного задания, обучающиеся должны изучить услуги, предоставляемые службой питания, отличительные особенности типов предприятий питания и на основе полученных

знаний разработать услугу, которая бы имела отличительные особенности от услуг конкурентов, что способствовало бы большему привлечению гостей:

1.1. Разработайте уникальность услуги для тематического ресторана и бара.

1.2. Разработайте уникальность услуги для специализированного ресторана и бара.

1.3. Разработайте уникальность услуги для кафе при малой гостинице.

Задание 5

Придумайте и разработайте концепцию предприятия питания (ресторана, бара, кафе) при гостинице, его идею и тематику.

Для выполнения данного задания можно придумать новое предприятие или взять за основу уже существующее и изменить концепцию деятельности.

Концепция раскрывает ресторанный идею, описывает все составляющие деятельности заведения, фактически является подробнейшим техническим заданием на разработку технологических цепочек, дизайнерских решений, торговой марки, стратегии позиционирования, меню, маркетинговых и рекламных программ по привлечению и удержанию клиентов и других составляющих деятельности.

Контрольные вопросы:

1. Какие виды структур производства могут быть в службе питания?

2. Что такое технологическая линия в цехе?

3. Какие факторы влияют на успешное выполнение производственного процесса?

4. Какие требования предъявляются к производственным помещениям?

5. Что такое рабочее место?

6. Где осуществляется производство полуфабрикатов и кулинарных изделий?

7. Какие технологические процессы осуществляются в горячем цехе?

8. Где организуется холодный цех? Какие особенности надо учитывать при организации холодного цеха?

9. На чем основывается производственная программа холодного цеха?
10. Как организуется труд в холодном цехе?
11. Как организована работа в цехе мучных изделий?
12. Где организуются кондитерские цехи?
13. Как классифицируются кондитерские цехи по производительности и ассортименту выпускаемых изделий?
14. Из каких стадий состоит технологический процесс изготовления мучных кондитерских изделий?
15. Как определяется количество поваров расчётное и фактическое?
16. Как определяется количество официантов расчётное и фактическое?
17. Как определяется норма времени на приготовление одного блюда?
18. Как определяется численность вспомогательного и обслуживающего персонала, а также руководителей и специалистов?
19. Назовите основные задачи и принципы планирования персонала.
20. Дайте характеристику основным элементам планирования персонала.
21. Какие факторы влияют на потребность службы питания в персонале.
22. Дайте характеристику основным методам планирования потребностей в персонале.

Задание к самостоятельной работе

Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля.

Практическое занятие 3

Тема: Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания

Цель: закрепить практические навыки определения материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.

Продолжительность работы: 90 мин.

Литература: [1, с. 17, 23, 27, 91; 2, с. 66].

Задание 1

Разработать и описать торговые помещения и составляющие их интерьера (архитектурно-планировочное решение, цвет, освещение, предметы декоративного оформления, отделка зала и т.д.) ресторана (бара) службы питания.

Задание 2

Ознакомиться с различными видами столов: квадратные, прямоугольные, круглые, фуршетные, банкетные. Сравнить параметры столов и отметить их отличительные особенности.

Составить схемы расстановки мебели на бумаге (на примере проектируемого заведения), соблюдая ширину проходов.

Ширина проходов в залах

| Проходы | Ширина, м | |
|---|------------------|------|
| | Рестораны, бары | Кафе |
| 1. Основной | не менее 2 | 1,2 |
| 2. Дополнительные: | | |
| а) для распределения потоков потребителей | не менее 1,2-1,5 | 0,9 |
| б) для подхода к отдельным местам | не менее 0,6 | 0,4 |
| Ширина прохода определяется между спинками стульев, между свободными сторонами столов или между спинками стульев и свободными сторонами столов. Каждый стол ставят на таком расстоянии от соседних, которое обеспечивало бы свободный проход к нему посетителей и официантов. Столы, серванты, кресла должны стоять от стен на расстоянии 10–20 см. | | |

Контрольные вопросы:

1. Перечислите виды торговых помещений ресторана
2. Какие требования предъявляют к оборудованию аванзала?
3. Дайте определение интерьера зала.
4. На какие группы условно делятся интерьеры ресторанов. Дайте характеристику. Приведите конкретные примеры
5. Назовите основные элементы интерьера зала ресторана.
6. Какие требования предъявляются к интерьеру залов ресторанов и баров различных классов?
7. Какие приемы применяются при решении современных интерьеров предприятий?
8. Какие требования предъявляют к вестибюлю?

9. Дайте характеристику гардероба.
10. Какие требования предъявляют к туалетным комнатам?
11. Какие требования предъявляют к торговым залам?
12. Какие виды оборудования используют для залов? Охарактеризуйте их.
13. Какое освещение применяется в предприятиях питания?
14. Какие требования предъявляются к материалам для отделки интерьеров?
15. Назначение и виды буфетов в ресторанах, их характеристика.
16. Назначение и характеристика сервизной. Как оборудуют сервизную?
17. Перечислите основное оборудование для буфетов ресторанов.
18. Перечислите основное оборудование баров, расположенных при ресторанах.
19. Какие нормы площади на одно место утверждены для различных типов предприятий общественного питания?
20. Значение цвета в интерьере зала.
21. Требования к температурному режиму и вентиляции зала.
22. Современные требования к мебели залов ресторанов и баров.
23. Характеристика обеденных, банкетных, фуршетных столов и их отличительные особенности.
24. Для чего необходимы в зале подсобные столы?
25. На какие группы делится мебель в залах ресторанов?
26. Характеристика стульев в залах.

Практическое занятие 4

Тема: Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания

Цель: закрепить практические навыки составления меню

Продолжительность работы: 180 мин.

Литература: [1, с. 153].

Задание 1

Составьте меню для кафе общего типа.

Задание 2

Составьте меню бизнес-ланча для ресторана, с использованием различных форматов предоставления бизнес-ланча.

Задание 3

Составьте карту кофе, чая, бара, пива с учетом последовательности расположения.

Задание 4

Разработайте способы презентации меню и блюд.

Задание 5

Составьте презентацию салатов, пиццы, супа, вторых горячих блюд в нескольких вариантах и с конкретным названием

Контрольные вопросы:

1. В чем заключается сущность оперативного планирования?
2. Что такое плановое меню и его назначение?
3. Что такое план-меню и его составление?
4. Какие факторы учитываются при составлении плана- меню?
5. Как рассчитывается количество блюд в плане-меню?
6. Виды меню и их характеристика.
7. Какой порядок расположения блюд в меню вы знаете?
8. От чего зависит ассортимент блюд на предприятиях общественного питания?
9. Что такое меню со свободным выбором блюд и меню дежурных блюд в ресторане?
10. Дайте характеристику меню дневного рациона.
11. Каковы особенности меню банкета и меню для специальных видов обслуживания?
12. Что включают в себя понятия «карта вин», «карта бара»?
13. Какой порядок расположения вин и винно-водочных изделий вы знаете?
14. Какие требования предъявляются к оформлению меню и других ресторанных карт?
15. Приведите примеры ассортимента блюд в ресторанах и барах разных классов.
16. Характеристика меню комплексных завтраков, обедов, ужинов.
17. Требования к оформлению меню и преискурантов

Практическое занятие 5

Тема: Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания

Цель: закрепить практические навыки определения потребностей в материальных ресурсах

Продолжительность работы: 90 мин.

Литература: [1, с. 125; 2, с. 91; 3, с. 33]

Задание 1

Определите потребность в материальных ресурсах для банкета на 50 человек:

Меню банкета

| Наименование блюд | Выход | Количество |
|---|--------|------------|
| Холодные блюда | | |
| Рыбное ассорти Масляная рыба с яблоком и хреном, семга слабосоленая в кунжуте, палтус копченый, жареные тигровые креветки, тар-тар из лосося на раковине, микс-салат, зелень, лимон | 330/40 | 12 |
| Мясное ассорти Пармский окорок с кремом на помидорах «Черри», куриные шарики фри в беконе, ароматный отварной язык с хрустящим огурцом, нежный ростбиф с бальзамическим кремом, сыр «Фета» с помидорами «Черри», горчица зернистая, медово-горчичный соус | 350/30 | 12 |
| Закуска под водочку Канаше – сельдь на бородинском тосте, запеченный картофель, копченое сало, грузди со сметаной. Подается с маринованной черемшой, огурцами и маринованным красным луком | 260 | 12 |
| Овощное ассорти Свежие помидоры, молодые огурчики, стебель сельдерея, хрустящая морковь и сладкий болгарский перец. Подается с соусом «Грибиш» и зеленым луком. | 300/40 | 7 |
| Салаты | | |
| Салат с лососем и авокадо под соусом «Грана-Падана» Лосось слабосоленый, помидоры «Черри», авокадо, микс-салат, лук красный, соус «Грана-Падано» | 200 | 25 |
| Салат с куриной грудкой Куриная грудка гриль, свежие огурцы, помидоры «Черри», стебель сельдерея, микс-салат, заправка, | 180/12 | 25 |

| Наименование блюд | Выход | Количество |
|---|-------------|------------|
| слоеные палочки в кунжуте | | |
| Горячие закуски | | |
| Тигровые креветки, запеченные в сливочном соусе Тигровые креветки, лук-порей, сыр «Грана Падано» и специи, запеченные в кокильнице со знаменитым французским белым соусом «Бешамель» на основе сливок, сливочного масла и мускатного ореха | 100 | 50 |
| Горячие блюда | | |
| Филе судака с винным соусом и картофелем «Гратен» Филе судака, обжаренное на гриле, подается с соусом на основе белого вина, сливок и ароматных специй. На гарнир: картофель, запеченный с соусом «Бешамель» под сыром | 140/40/ 120 | 25 |
| Стейк из говяжьей вырезки с «Перечным» соусом и сложным гарниром Говяжья вырезка, обжаренная на гриле. Подается с соусом на основе «Демигляс», сливок, сухого красного вина и маринованного перца горошком. На гарнир: запеченные картофель, перец болгарский, цуккини, красный лук | 150/50/ 120 | 25 |
| Десерт | | |
| Фруктовое ассорти из сезонных фруктов | 2200 | 7 |
| Торт «Свадебный» | 5 кг | В подарок |
| Каравай «Свадебный» | 1 кг | В подарок |
| Напитки | | |
| Морс клюквенный | 1 л | 35 |
| Минеральная вода газированная | 0,5 л | 15 |
| Минеральная вода негазированная | 0,5 л | 15 |
| Шампанское «Абрау Дюрсо» белое полусухое | 0,75 л | 10 |
| Водка «Столичная» | 0,5 л | 8 |
| Бренди «Меритан» (Франция) | 0,5 л | 4 |
| Вино «Барон Де Валлс», красное полусухое (Испания) | 0,75 л | 9 |
| Вино «Ля Круа Дю пен Шардоне», белое сухое (Франция) | 0,75 л | 8 |
| Чай, кофе | 50 порций | |

Задание 2

Ситуационные задания

Ситуация 1 Вы шеф кухни ресторана при гостинице, Вам необходимо получить со склада 3 кг масла «Крестьянского», 5 кг кураги, 0,5 кг меда, 10 кг осетрины.

Ситуация 2. Вы, директор кафе-бара на 35 мест, решили купить в магазине недостающую посуду – 140 подставных тарелок и 50 приборов для закусок. Ваши действия?

Ситуация 3. Вы, директор бара на 45 мест, решили купить в магазине недостающую посуду – 100 бокалов для шампанского, 30 лафитных и 30 мадерных рюмок. Ваши действия?

Ситуация 4. Вы, директор кафе-бара на 35 мест, решили купить в магазине недостающую посуду – 140 подставных тарелок и 50 приборов для закусок. Ваши действия?

Ситуация 5. Вы, зам. директора ресторана на 60 мест, решили купить в магазине недостающее столовое белье – 30 скатертей, 120 полотняных салфеток и 25 ручников. Ваши действия?

Ситуация 6. Вы шеф кухни ресторана при гостинице, Вам необходимо получить со склада 3 кг масла «Крестьянского», 5 кг изюма, 0,5 кг джема, 10 кг свинины, 2 кг сыра «Пармезан». Ваши действия?

Ситуация 7. Вы, зам. директора ресторана на 55 мест, решили купить в магазине недостающую посуду – 100 бокалов для шампанского, 30 подстановочных тарелок и 25 закусочных приборов. Ваши действия?

Задание 3

Необходимо рассчитать необходимое количество сырья для приготовления блюд по вариантам:

Вариант 1:

Выберите 3 салата и 3 вторых блюда для ресторана класса люкс из сборника рецептур блюд (количество обслуживаемых в день потребителей – 70). Рассчитайте необходимый объем сырья по группам блюд – салаты и вторые блюда.

Вариант 2:

Выберите 3 салата и 3 десерта для бара класса «высший» из сборника рецептур блюд (количество обслуживаемых в день потребителей – 80) Рассчитайте необходимый объем сырья по группе блюд – салаты и вторые блюда.

Вариант 3:

Выберите 3 салата и 3 вторых блюда для литературного кафе из сборника рецептур блюд (количество обслуживаемых в день потребителей – 60). Рассчитайте необходимый объем сырья по группам блюд – салаты и вторые блюда.

Вариант 4:

Выберите 3 салата и 3 вторых блюда для ресторана «1 класса» из сборника рецептур блюд (количество обслуживаемых в день по-

требителей – 40). Рассчитайте необходимый объем сырья по группам блюд – салаты и вторые блюда.

Вариант 5:

Выберите 3 салата и 3 вторых блюда для кафе из сборника рецептов блюд (количество обслуживаемых в день потребителей – 120). Рассчитайте необходимый объем сырья по группам блюд – салаты и вторые блюда.

Контрольные вопросы:

1. Укажите, что в себя включает производственный контроль
2. Опишите процесс приемки материальных ресурсов службой питания (по количеству, по качеству, что запрещено)
3. Опишите процесс хранения сырья на складе предприятия питания (примерные сроки, способы хранения и укладки, что запрещается хранить, потери)
4. Опишите организацию складского хозяйства (требования, расчет площади, необходимый инвентарь и инструменты)
5. В соответствии с СанПиН 2.3.6.1079-01, укажите требования к условиям работы в производственных помещениях
6. В соответствии с СанПиН 2.3.6.1079-01, укажите требования к оборудованию, инвентарю, посуде и таре
7. В соответствии с СанПиН 2.3.6.1079-01, укажите требования к устройству и содержанию помещений

Практическое занятие 6

Тема: Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.

Цель: закрепить практические навыки подготовки торгового зала к обслуживанию гостей

Продолжительность работы: 180 мин.

Литература: [1, с. 49, 192].

Задание 1

Обучающиеся разбиваются на группы, перед которыми ставится задача подобрать необходимый ассортимент посуды и столовых приборов в соответствии с меню, предложенным преподавателем. Результаты выполнения контрольно-практического занятия

проверяются, анализируются преподавателем и обсуждаются обучающимися в конце практического занятия

Задание 2

Проводится проверка обучающихся по ассортименту и назначению посуды и столовых приборов. Обучающиеся должны:

1 правильно указать название и назначение показанного предмета (или его изображения на бумаге или экране монитора);

2 по названию выбрать указанный предмет (или его изображение на бумаге или экране монитора).

Задание 3

Для выполнения работы, обучающиеся подразделяются на 3 подгруппы (варианта). Задание для каждой подгруппы заключается в следующем:

1. Продемонстрировать операции, связанные с подготовкой предметов сервировки к обслуживанию (полирование всех видов посуды и приборов, складывание салфеток).

2. Подготовить к сервировке стола столовую и стеклянную посуду, приборы и салфетки всеми известными способами.

3. Застелить стол скатертью.

4. Выполнить сервировку стола в соответствии с индивидуальным заданием.

Индивидуальные задания для обучающихся

Вариант №1.

1. Выполнить предварительную минимальную сервировку стола для завтрака, обеда и ужина

2. Выполнить предварительную сервировку стола по следующему меню:

| <i>Завтрак</i> | <i>Обед</i> | <i>Ужин</i> |
|--|---|--|
| Масло сливочное Мясное ассорти Мед Лимон Чай | Салат овощной Бульон прозрачный с пирожками Котлета мясная рубленая с рисом Компот Минеральная вода | Рыбное ассорти Сыр Цыпленок-табака Мороженое Белое вино Шампанское Сок фруктовый |

Вариант №2.

1. Выполнить предварительную минимальную сервировку стола для завтрака, обеда и ужина

2. Выполнить предварительную сервировку стола по следующему меню:

| <i>Завтрак</i> | <i>Обед</i> | <i>Ужин</i> |
|---|--|---|
| Масло сливочное Омлет с сыром Варенье Чай Сок фруктовый | Сельдь с луком Борщ Рыба в кляре с соусом майонез Десерт (пирожное) Минеральная вода | Яйцо под майонезом с гарниром Салат мясной Язык отварной с картофелем отварным и белым соусом Десерт (фрукты со взбитыми сливками) Черный кофе Водка Красное вино Минеральная вода |

Вариант №3.

1. Выполнить предварительную минимальную сервировку стола для

завтрака, обеда и ужина

2. Выполнить предварительную сервировку стола по следующему меню:

| <i>Завтрак</i> | <i>Обед</i> | <i>Ужин</i> |
|---|--|---|
| Ветчина Масло сливочное Манная каша Джем Кофе с молоком | Салат мясной Суп-пюре Курица отварная с рисом Пирожное Компот Сок фруктовый | Бутерброд с паюсной икрой Говядина жареная (холодная) с гарниром Солянка сборная мясная на сковороде Рыба жареная с овощами отварными и красным соусом Десерт (желе) Белое вино Водка Вода минеральная |

Контрольные вопросы:

1. Назовите максимальное количество приборов, за сервированных с правой стороны от гостя.

2. Дайте характеристику фарфоровой и фаянсовой посуды.

3. Перечислите ассортимент фарфорово-фаянсовой посуды.

4. Назовите виды фарфорово-фаянсовой посуды для подачи хлеба и холодных закусок.

5. Посуду с названием «плато» используют для ...

6. Если заказан прозрачный суп, то лучшей посудой для его подачи будет ...
7. Кофейные пары бывают следующим объемов ...
8. Классическую рюмку для подачи шампанского называют ...
Ее объем ...
9. Если рюмка для вина имеет объем 75 см^3 , то ее называют ...
10. Рейнвейная рюмка имеет $V = ?$ и используется ...
11. Красное вино принято подавать в рюмке с $V = ?$
12. Если рюмка тюльпанообразной формы на низкой ножке и имеет $V = 75 \text{ см}^3$, то ее используют для подачи ...
13. В чем Вы рекомендуете подать ликер?
14. Если классическая порция водки составляет 35 см^3 и рюмка по этикету наполняется $\frac{2}{3} V$, то объем рюмки ...
15. Под минеральные и фруктовые воды при сервировке на стол ставят рюмку $V = \dots$, которая носит название ...
16. Перечислите виды столового белья, используемого в ресторане.
17. Какие ткани используют для изготовления столового белья?
18. Назовите преимущества льняных тканей перед х/б.
19. Когда в ресторане используют цветные скатерки и скатерти с рисунком?
20. Перечислите стандартные размеры скатертей.
21. Какой спуск скатерти допускается со стороны гостя?
22. Какие требования предъявляют к салфеткам?
23. Перечислите рекомендуемые размеры салфеток.
24. Какие функции выполняет наперон? мольтон?

Практическое занятие 7

Тема: Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.

Цель: закрепить практические навыки процесса обслуживания гостей

Продолжительность работы: 180 мин.

Литература: [1, с. 49].

Задание 1

В ресторане «Томь» заказан банкет по типу «Шведского стола» на 50 человек. Выбрано меню (см. Приложение 1). Рассчитать

потребность в посуде и приборах для банкета и составить заявку на получение посуды из сервизной (см. Приложение 2 и 3).

Задание 2

1. Заполнить инструкционную карту, глядя на рисунок 1 предварительной сервировки столов к завтраку.

2. Нарисовать схему сервировки, согласно меню:

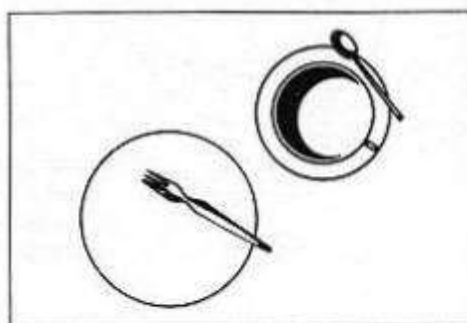
Завтрак

- бутерброды с мясными продуктами
- каша пшенная с изюмом
- омлет с сыром
- чай с лимоном

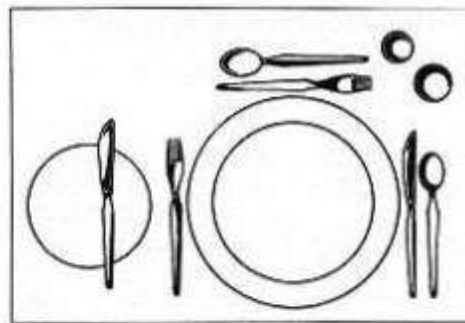
3. На столе сделана предварительная сервировка на завтрак.

Задание:

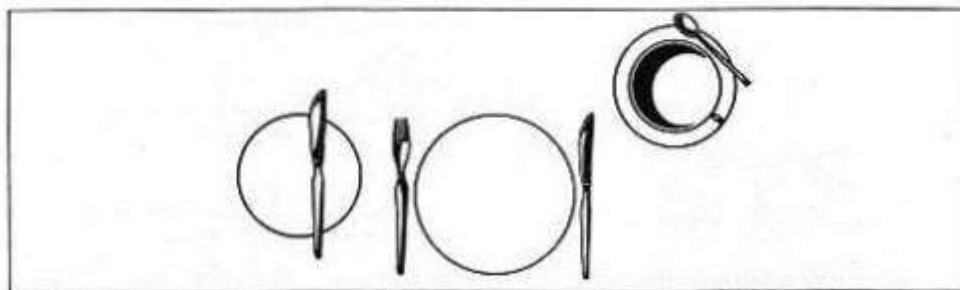
- проверить правильность сервировки стола.
- исправить найденные ошибки, комментируя ответ.



Столовый прибор для «кофейного кружка» или чаепития с выпечкой. Если необходимо, можно добавить нож для выпечки



Столовый прибор для традиционного завтрака с кофе или чаем, различными сортами хлеба, маслом и конфитуром или медом (но без яйца)



Столовый прибор для большого завтрака с горячими блюдами, такими, как яичница-глазунья с ветчиной, слоеным пирожком или тостом

Рисунок 1 – Предварительная сервировка стола к завтраку

Задание 3

Сервировка стола на обед из четырех блюд

1. Заполнить инструкционную карту, глядя на рисунок 2 предварительной сервировки стола. Напишите названия приборов, обозначенных цифрами.



Рисунок 2 – Предварительная сервировка стола к обеду из 4 блюд

2. Нарисовать схему сервировки, согласно меню:

Обед:

- щи со свиной
- салат из сельдерея
- курица в рукаве
- суфле из хурмы

3. На столе сделана предварительная сервировка на обед.

Задание:

- проверить правильность сервировки стола.
- исправить найденные ошибки, комментируя ответ.

Задание 4

Сервировка стола на обед из пяти блюд

1. Заполнить инструкционную карту, глядя на рисунок 3 предварительной сервировки стола. Напишите названия приборов, обозначенных цифрами.

2. Нарисовать схему сервировки, согласно меню:

- рассольник московский
- имбирная лапша с сыром Тофу
- салат из консервированной фасоли, сухариков и отварного

3. На столе сделана предварительная сервировка на обед.

- проверить правильность сервировки стола
- исправить найденные ошибки, комментируя ответ

Сервировка стола к ужину

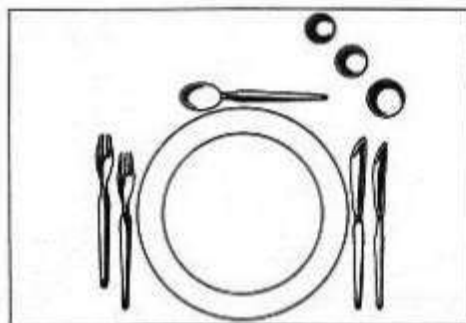
2. Нарисовать схему сервировки, согласно меню:

- ассорти мясное
- салат «Столичный»
- закуска овощная
- котлета по-киевски
- салат «Фруктовый бум»

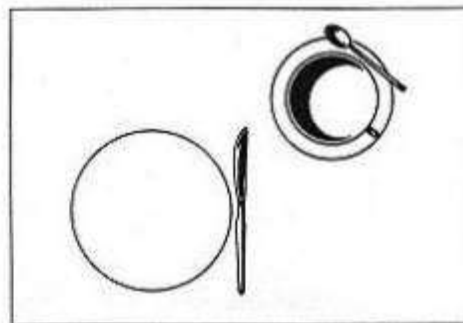
- чай черный
- пирожное «Лакомка»
- шампанское
- водка

3. На столе сделана предварительная сервировка на ужин. Задание:

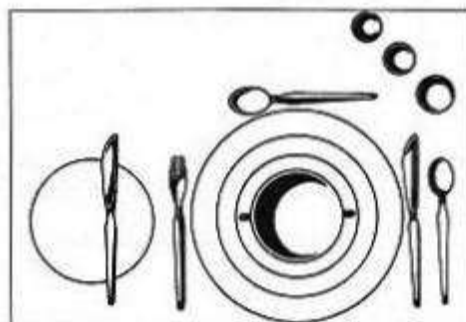
- проверить правильность сервировки стола
- исправить найденные ошибки, комментируя ответ



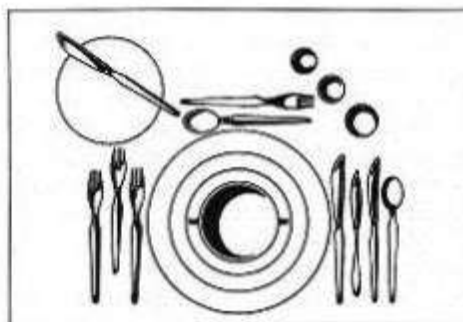
Столовый прибор для меню с супом-пюре, основным (мясным) блюдом с вином и десертом с шампанским



Столовый прибор для меню с аперитивом, прозрачным супом, основным блюдом с вином и десертом с шампанским



Столовый прибор для меню с закуской, основным блюдом и десертом. Предлагаются три различных напитка



Сервировка для меню с прозрачным супом, закуской, рыбным блюдом, мясным блюдом и десертом

Рисунок 4 – Предварительная сервировка стола к ужину

Задание 6

Отработка приемов накрытия столов скатертями и их замена

1. Составить инструкционные карты по рисункам 5 и 6.

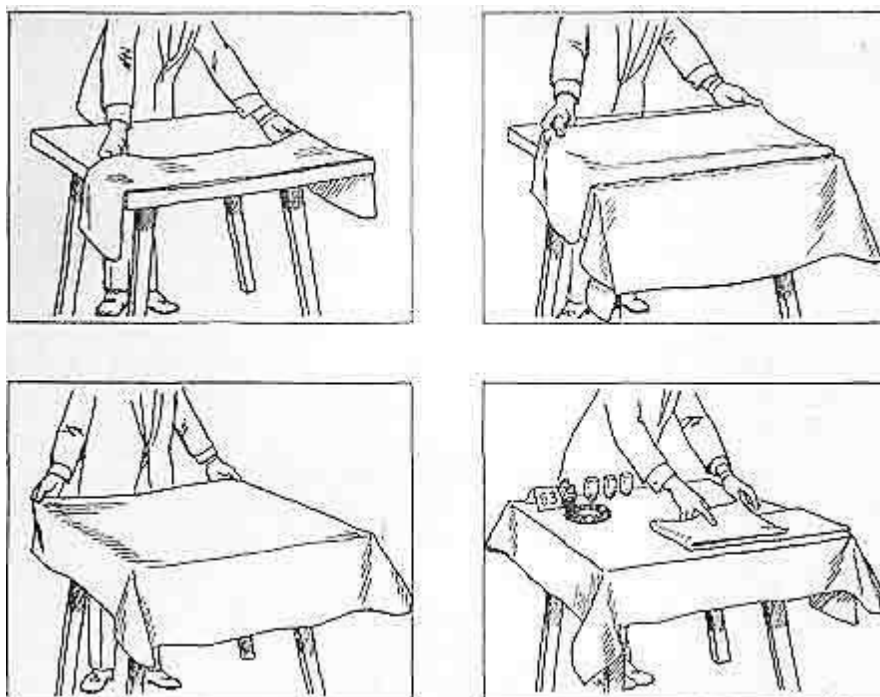


Рисунок 5 – Вариант накрытия стола скатертью

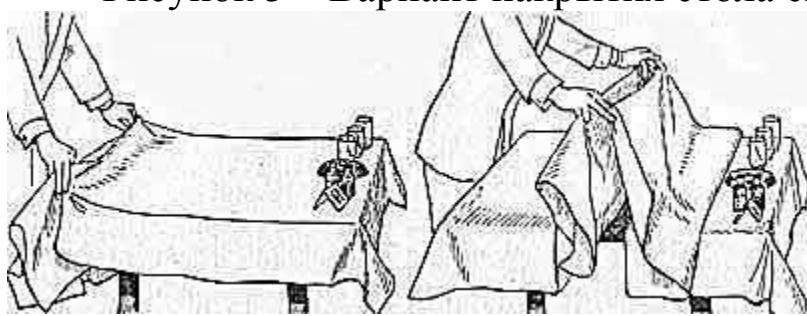


Рисунок 6 – Вариант замены скатерти

Контрольные вопросы:

1. Что входит в обязанности ресторанных менеджеров?
2. Каково функциональное назначение различных типов баров?
3. В чем заключается подготовка ресторана к обслуживанию?
4. Какие типы сервировок стола наиболее распространены?
5. Почему на столе может стоять пепельница, даже если за столом не курят?
6. Перечислите приборы индивидуального пользования.
7. Какого диаметра должна быть скатерть, покрывающая круглый стол диаметром 90 см при повседневном обслуживании?
8. С каких предметов рекомендуется начинать сервировку обеденного стола?
9. В каком месте стола сервируются десертные приборы?

10. Основные столовые приборы – это приборы для ...
11. Приборы для раскладки блюд за столом называют ...
12. Чем отличается нож столовый от ножа закусочного?
13. Перечислите названия ряда ложек от самой большой до самой маленькой.
14. Для подачи каких блюд сервируют столовым ножом и вилок?
15. Если в сервировке участвуют десертный нож и вилка, то какой вид десерта может быть подан?
16. В каких случаях к столу подают фруктовый набор. Какой его состав?
17. С чем связана необычная конструкция рыбного ножа и вилки?
18. Какими приборами сопровождают подачу: лимона к чаю; шпротов с лимонов; икры красной с маслом и зеленью?
19. Для удобства раскладки блюд используют различные щипцы. Какие Вам известны?
20. Чем отличается от других лопатка для раскладки рыбы?
21. Как называют вспомогательный прибор, сопровождающий подачу натурального винограда на банкетном столе?

Практическое занятие 8

Тема: Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами

Цель: закрепить практические навыки подачи блюд различными стилями и методами

Продолжительность работы: 180 мин.

Литература: [1, с. 55].

Задание 1

Основные способы подачи блюд.

Для выполнения данного задания обучающиеся распределяются на 3 группы и занимают индивидуальные рабочие места. В соответствии с вариантами заданий, демонстрируют основные способы подачи блюд, взяв для этого необходимую посуду, стекло и столовое белье

Вариант 1. Подача блюд «в обнос».

Меню:

Салат столичный

Сельдь натуральная с гарниром

Борщ

Бифштекс с гарниром и соусом

Азу

Суфле

Вариант 2. Подача блюд с помощью подсобного стола.

Меню:

Телятина отварная с гарниром

Салат мясной

Суп с фрикадельками

Рыба отварная с гарниром и соусом

Эскалоп с гарниром и соусом

Торт песочный

Вариант 3. Подача блюд русским методом.

Меню:

Ассорти рыбное

Винегрет

Грибы маринованные

Блины со сметаной

Рассольник

Рыба в тесте жаренная

Язык отварной с гарниром и соусом

Крем ореховый

Пирожные-ассорти

Задание 2

Встреча и размещение гостей.

В обыгрывании данной ситуации участвуют: «швейцар», «гардеробщик», «гости», «метрдотель», «официанты». Роли между обучающимися распределяются преподавателем.

Обучающиеся выполняют задание в соответствии с выданными им «ролями» по следующей схеме:

1. Встреча швейцаром гостей
2. Прием одежды в гардеробе
3. Препровождение гостей в зал
4. Размещение гостей в зале
5. Подача меню гостям

6. Прием и оформление заказа
7. Обслуживание потребителей
8. Расчет с потребителями
9. Проводы гостей

Задание 3

Составить инструкционную карту при передаче заказа на кухню и бар. Заказ смотрите в таблице:

Заказ от 13.07.2017г.

Холодные закуски

Икра зернистая в валованах,
осетрина заливная, ассорти мяс-
ное, огурцы свежие.

Горячие закуски

Котлеты пожарские

Сладкие блюда

Пирожные в ассортименте

Горячие напитки

Кофе по-восточному

Винно-водочные и безалкоголь-
ные напитки

Водка, вино красное, вино белое,
ликер, вода минеральная

Примечание: количество гостей 6 человек

Задание 4

Подача холодных закусок

Произвести предварительную сервировку стола.

По меню оформить счет-заказ.

Выбрать муляжи холодных закусок.

Пригласить за стол «посетителей».

Произвести вынос холодных закусок по порядку.

Отработать навыки подачи блюд и замены тарелок

Сравнить с контрольной работой, устранить ошибки, сделать
выводы и записать их.

Составить схему подачи холодных закусок

Задание 5

Подача первых блюд

Сервировать стол для обеда.

Вынести суп в глубоких тарелках.

Отработать навыки при подаче супа таким способом.

Убрать использованные тарелки на поднос.

Отработать навыки уборки использованных тарелок двумя
способами.

Вынести суп в бульонных чашках, в супнице и раздать двумя
способами.

Отработать навыки при таком способе обслуживания.

Вынести суп в мисках и отработать навыки переливания супа за столом.

Отработать навыки при выносе дополнительных блюд к супам.

Сделать контрольное сравнение всех способов подачи супов

Задание 6

Подача горячих закусок

Засервировать стол, выбрать муляжи горячих закусок, подготовить посуду для получения блюд из кухни.

Подготовить чашу для мытья рук.

Получить блюдо «отварные раки» и вынести посетителям.

Отработать навыки при подаче отварных раков.

Отработать навыки при подаче жульена и пудинга.

Подобрать спиртные напитки и подать к горячим закускам.

Произвести уборку тарелок двумя способами.

Дать сравнительную характеристику различным горячим закускам.

Задание 7

Подача вторых блюд

Сервировать стол по одному из вариантов.

Подготовить подсобный столик.

Отобрать необходимые муляжи блюд (рыбные, мясные блюда, блюда из птицы и запеченные овощи).

Подать рыбные блюда по правилам.

Отработать навыки подачи рыбных блюд.

Отработать способы уборки тарелок.

Отработать навыки выноса и подачи мясных блюд.

Повторить вынос блюд несколькими способами.

Сравнить способы подачи, записать результат

Задание 8

Способы подачи блюд

Сервировать стол.

Обслужить стол, применяя три способа подачи блюд и закусок.

Подать холодные закуски русским способом.

Закрепить навыки и знания при такой подаче блюд.

Подать горячие рыбные блюда французским способом.

Закрепить навыки при обслуживании французским способом.

Запомнить основные правила при обслуживании «в обнос».

Произвести подачу мясного горячего блюда (жаркое) английским способом.

Отработать навыки такого обслуживания и закрепить знания.

Запомнить правила обслуживания при английском способе.

Соблюдать санитарные требования при выносе блюд в зал тремя способами.

Дать сравнительную характеристику данных способов.

Задание 9

Подача сладких блюд и фруктов

Получить инструкционные карты с заданием.

Выбрать посуду для сервировки десертного стола.

Подготовить посуду для подачи десерта (креманки, вазочки, десертные тарелки) и чайные и кофейные кружки для подачи горячих напитков, вазы для фруктов.

Произвести подачу сладких блюд (желе, кисели, суфле, торты), отработать навыки и технику подачи сладких блюд.

Подать горячие напитки, отработать технику и навыки подачи.

Подать фрукты и ягоды.

Закрепить знания и навыки технологического процесса обслуживания.

Дать сравнительную характеристику подачи вышеуказанных блюд.

Контрольные вопросы:

1. В какой чашке подают растворимый кофе; кофе, приготовленный на молоке?
2. В каких рюмках следует подавать коньяк?
3. Чем отличаются бокалы для белых и красных вин и почему?
4. Для каких целей используется графин с притертой пробкой?
5. В какой посуде можно приготовить, в ней же подать и из нее можно есть не переключаясь?
6. Какой инвентарь необходим для подачи «фондю»?
7. Как будет выглядеть самый сложный способ подачи горячих блюд?

Практическое занятие 9

Тема: Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами.

Цель: закрепить практические навыки подачи напитков различными стилями и методами

Продолжительность работы: 180 мин.

Литература: [1, с. 55].

Задание 1

Для выполнения данного задания обучающиеся распределяются на группы (1, 2, 3 варианты) и занимают индивидуальные рабочие места. В соответствии с вариантами заданий, демонстрируют правила подачи блюд и напитков.

Проанализируйте и запишите сравнительные характеристики подачи каждому виду напитку.

Вариант 1. Способ подачи – русский.

Меню:

Холодные блюда и закуски:

Шпроты с лимоном

Овощи натуральные

Винегрет с грибами

Паштет из печени

Горячие закуски:

Мидии, запеченные в сметане

Первые блюда:

Бульон мясной прозрачный с рисом

Солянка

Вторые блюда:

Осетр, жаренный во фритюре с картофелем, жаренным и соусом

томатным

Судак, запеченный с картофелем по-русски

Говядина отварная с овощами в молочном соусе

Плов

Кролик, жаренный с гречневой кашей

Сладкие блюда:

Мусс лимонный

Компот из слив

Клубника с взбитыми сливками

Горячие напитки:

Кофе черный

Холодные напитки:

Минеральная вода

Напиток апельсиновый

Вариант 2. Способ подачи блюд «в обнос».

Меню:

Холодные блюда и закуски:

Икра паюсная с лимоном

Ассорти мясное с гарниром

Салат рыбный

Горячие закуски:

Солянка сборная мясная

Первые блюда:

Суп-пюре из печени

Борщ украинский с пампушками

Вторые блюда:

Рыба, тушенная в томате с овощами

Бифштекс с яйцом с гарниром баклажаны жаренные

Поджарка из баранины с картофелем отварным

Голубцы овощные с соусом сметанным

Сладкие блюда:

Желе смородиновое

Салат фруктовый

Горячие напитки:

Кофе по-восточному

Чай с вареньем

Холодные напитки:

Фруктовая вода

Сок апельсиновый

Вариант 3. Способ подачи – при помощи подсобного стола.

Меню:

Холодные блюда и закуски:

Сыр швейцарский

Масло сливочное

Салат - коктейль рыбный

Салат столичный

Горячие закуски:

Грибы в сметане

Первые блюда:

Бульон из кур прозрачный с гренками

Рассольник ленинградский

Вторые блюда:

Скумбрия, припущенная с гарниром рис отварной и соусом белым

Осетрина-грилье с картофелем, жаренным и соусом – майонез с корнишонами

Филе со сложным гарниром и соусом красным с вином

Шашлык по-карски с овощами и соусом ткемали

Пудинг рисовый

Сладкие блюда:

Арбуз

Гурьевская каша

Горячие напитки:

Кофе по-варшавски

Горячий шоколад

Холодные напитки:

Кофе глясе

Коктейль фруктовый

Задание 2

Получить инструкционные карты и по ним выполнить задание.

Произвести сервировку стола.

Отработать навыки подачи водки к определенным блюдам.

Показать технику подачи вин к соответствующим им блюдам.

Подать десертные вина к сладким блюдам.

Показать и отработать технику подачи шампанского к десерту.

Подобрать блюдо к пиву и показать правила подачи.

Закрепить навыки при подаче винно-водочных изделий.

Соблюдать все правила подачи блюд и напитков.

Произвести расчет с посетителем.

Заполнить и подать счет.

Дать сравнительные характеристики подачи каждому виду напитков.

Контрольные вопросы:

1. Опишите технику подачи красных легких вин (крепостью 11,5%) к соответствующим им блюдам.

2. Опишите технику подачи красных крепких вин (крепостью свыше 11,5%) к соответствующим им блюдам.
3. Опишите технику подачи белых и розовых сухих вин к соответствующим им блюдам.
4. Опишите технику подачи белых и розовых полусухих и сладких вин к соответствующим им блюдам.
5. Опишите технику подачи водки к определенным блюдам.
6. Подберите блюдо к пиву и распишите правила подачи
7. Опишите технику подачи шампанского к десерту
8. Дайте название приема, в течение которого гости пьют и едят стоя, пользуясь при еде только вилками и ложками.
9. Какие блюда и в каком случае подаются официантами с левой стороны от гостя?
10. На каком банкете гости рассаживаются за столом произвольно?
11. Какое число гостей может обслужить один официант на банкете с полным обслуживанием при ограниченном числе подач разных блюд?
12. Как проводятся банкеты во время научных конференций?

Практическое занятие 10

Тема: Составление нормативных и технических документов службы питания

Цель: закрепить практические составления нормативных и технических документов

Продолжительность работы: 180 мин.

Литература: [1, с. 151, 164, 246].

Задание 1

Внимательно ознакомьтесь со структурными элементами и содержанием ФЗ «О техническом регулировании». В чем цель настоящего ФЗ? Запишите в тетрадь сферу применения ФЗ «О техническом регулировании».

Задание 2

Ознакомьтесь со структурными элементами ГОСТ «Общественное питание. Термины и определения». Запишите в тетрадь

область применения ГОСТа.

Задание 3

Изучив элементы ФЗ и ГОСТа, сделайте вывод о необходимости их изучения и использования в деятельности предприятия общественного питания. Аргументируйте свой ответ

Задание 4

Внимательно ознакомьтесь со структурными элементами и содержанием ГОСТа. Письменно ответьте на вопросы:

- 1) Какие факторы учитывают при определении типа предприятия?
- 2) Какие классы предприятий существуют? Дайте их краткую характеристику.
- 3) Какие условия должны быть обеспечены для потребителей услуг общественного питания?

Задание 5

Составьте схему классификации предприятий общественного питания на основе ГОСТа.

Контрольные вопросы:

1. Перечислите нормативную документацию предприятия общественного питания.
2. Какие виды сборников рецептур применяются на предприятиях общественного питания?
3. Какие кондиции сырья применяются в сборниках рецептур блюд и кулинарных изделиях?
4. Как делается пересчёт количества сырья с одной кондиции на другую?
5. Как составляются технологические карты?
6. В чём отличительные особенности технико-технологических карт от технологических?
7. Дайте характеристику отраслевых стандартов, технических условий и технологических инструкций.
8. Как разрабатываются стандарты предприятия (СТП)?
9. Какие структурные элементы имеют СТП?
10. Последовательность разделов СТП.
11. Дайте расшифровку разделов.

Задание к самостоятельной работе

Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара

Составление алгоритма работы с гостем по телефону.

Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.

Составление эссе об организации службы питания.

Практическое занятие 11

Тема: Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.

Цель: закрепить практические навыки обслуживания конференций, семинаров, совещаний

Продолжительность работы: 180 мин.

Литература: [1, с. 60].

Задание 1

Представить вариант предварительной и исполнительной сервировки стола на одного человека по меню повседневного обеда:

- холодная закуска из трески горячего копчения;
- салат столичный;
- солянка донская;
- горячее рыбное блюдо (предложите блюдо, гарнир);
- горячее мясное блюдо (предложите блюдо, гарнир) ;
- сливки взбитые;
- чай с лимоном.

Предложить напитки и соответствующую посуду.

Задание 2

Представить вариант предварительной и исполнительной сервировки стола на одного человека по меню обеда:

- холодная закуска из рыбы (предложите блюдо, гарнир);
- холодная закуска из мяса (предложите блюдо, гарнир);
- рыбное блюдо (предложите блюдо, гарнир);
- мясное блюдо (предложите блюдо, гарнир);
- десерт (арбуз);
- кофе черный.

Предложить алкогольные и безалкогольные напитки и посуду для них

Контрольные вопросы:

Какая посуда используется для подачи первых блюд?

Перечислите виды посуды для подачи вторых блюд.

Какая посуда используется для подачи десертных блюд и горячих напитков?

Дайте характеристику хрустальной и стеклянной посуды.

Дайте характеристику металлической посуды.

Какие приборы относятся к основным? Их назначение и характеристика.

Перечислите ассортимент вспомогательных столовых приборов, их назначение, характеристика.

Дайте характеристику деревянной и пластмассовой посуды.

Виды столового белья, их характеристика.

Практическое занятие 12

Тема: Подготовка и организация обслуживания службы Рум-сервис

Цель: закрепить практические навыки организации обслуживания службы Рум-сервис

Продолжительность работы: 180 мин.

Литература: [1, с. 280].

Задание 1

ДЕЛОВАЯ ИГРА «ВСТРЕЧА ГОСТЕЙ, ПРИЕМ И ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА»

1. Закрепление навыков обслуживания завтрака, обеда, ужина.

Группа делится на подгруппы из 3 человек. Каждая подгруппа выполняет задание в течение семестра на каждый вид обслуживания:

а. завтрак – обслуживание группы туристов (из какой страны студенты выбирают самостоятельно) из шести человек;

б. семейный обед на шесть человек;

в. праздничный ужин с полным обслуживанием официантами в честь делегации (из какой страны студенты выбирают самостоятельно) на шесть человек.

Задание:

- разработать меню для каждого вида обслуживания;
- выбрать столовое белье, посуду, приборы и стекло для каждого вида обслуживания;
- сервировать столы по правилам сервировки;
- подать блюда по правилам подачи и в зависимости от характера обслуживания;
- подобрать винно-водочные изделия к определенным блюдам;
- описать все навыки и правила работы официантов при каждом виде и этапе обслуживания.

Контрольные вопросы:

1. Назовите основные принципы организации обслуживания в номерах гостиницы.
2. Специальные правила обслуживания гостей в номерах.
3. В чем заключаются особенности обслуживания в гостиницах.
4. Этикет обслуживающего персонала.
5. Что такое сырная тарелка?
6. Какие виды сыра обязательны на тарелке?
7. Может ли копченый сыр стать компонентом сырной тарелки и в каких случаях?
8. Можно ли считать сырную тарелку десертным блюдом?
9. В каких ресторанах сырная тарелка наиболее уместна?
10. Чем сырная тарелка отличается от сырной тележки?
11. Особенность обслуживания через поэтажные буфеты-бары.
12. Виды специального оборудования для обслуживания в гостиничных номерах.

Практическое занятие¹³

Тема: Подготовка и организация обслуживания шведского стола.

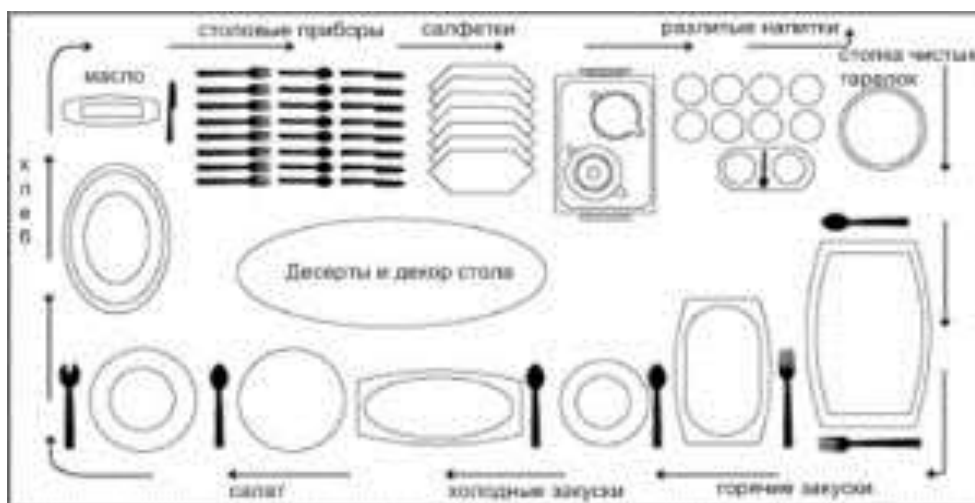
Цель: сформировать умение применять теоретический материал в организации обслуживания шведского стола

Продолжительность работы: 180 мин.

Литература: [1, с. 59].

Задание 1

На основании рисунка дайте описание оборудованию и основным зонам шведского стола

Задание 2

Разработайте должностные обязанности официанту, обслуживающему шведский стол

Задание 3.

Засервируйте стол по обслуживанию «шведский стол»

Контрольные вопросы:

1. Виды «шведского стола»
2. Особенности организации шведского стола.
3. Особенности расчета сырья при организации шведского стола.
4. Из каких зон состоит шведский стол
5. Какая особенность организации шведского стола в зависимости от звездности отеля
6. Преимущества и недостатки шведского стола
7. Шведская линия в ресторане при гостинице: правила и особенности
8. Составляющие шведского стола

Практическое занятие 14

Тема: Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.

Цель: сформировать умение применять теоретический материал в организации обслуживания гостей на высшем уровне

Продолжительность работы: 180 мин.

Литература: [1, с. 62, 64].

Задание 1

Разработать и схематично изобразить вариант сервировки стола для банкета-ужина с полным обслуживанием официантами на одного человека (полный куверт).

Задание 2

Определить численный и квалификационный состав бригады официантов для обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами.

Принять число участников банкета 50 человек.

Предложить вариант меню и напитков, схему расстановки столов и рассадки гостей, способы подачи и порядок обслуживания официантами.

Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, белья.

Задание 3

Схематично изобразить сервировку стола на банкете (8 человек) за столом с полным обслуживанием официантами (обед), в расчете на одного посетителя, если по меню предусмотрена подача следующих блюд и закусок:

- икра зернистая;
- ассорти рыбное;
- овощи натуральные;
- грибы, запеченные в сметанном соусе;
- бульон с расстегаем;
- лангет с картофелем жареным из вареного;
- кофе черный с лимоном.

Подобрать ассортимент напитков и винно-водочных изделий к блюдам, а также посуду для них.

Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, белья для подачи и еды.

Контрольные вопросы:

1. Перечислите элементы обслуживания посетителей в ресторане, баре.
2. Правила встречи и размещения гостей.
3. Как принимается и оформляется заказ?
4. Правила работы с подносом.
5. Как подается буфетная продукция?
6. Какие применяются способы подачи блюд?
7. Перечислите последовательность подачи блюд.
8. Какие правила соблюдаются при подаче холодных блюд и закусок?
9. Правила подачи горячих закусок.
10. Какие правила соблюдаются при подаче супов?
11. Какие правила соблюдаются при подаче вторых блюд?
12. Правила подачи сладких блюд.
13. Правила подачи горячих и холодных напитков.

Практическое занятие 15

Тема: Подготовка и организация обслуживания официальных приемов

Цель: сформировать умение применять теоретический материал в организации обслуживания официальных приемов

Продолжительность работы: 180 мин.

Литература: [1, с. 62, 64].

Задание 1

1. Оформить заказ на банкет с полным обслуживанием официантами на 20 человек 10.09.202_г:
2. Начертить схему расстановки столов для банкета.
3. Зарисовать сервировку стола для банкета.
4. Составить инструкционную карту, в которой четко прописать последовательность обслуживания банкета.

| Меню | | | | |
|-----------------|--|-------|--------|---------|
| № | Наименование блюд | выход | цена | сумма |
| Фирменное блюдо | | | | |
| 1 | Утка фаршированная картофелем с черно-сливом | 245 | 450=00 | 9000=00 |

| № | Наименование блюд | выход | цена | сумма |
|----------------------|--|---------|--------|---------|
| Холодные закуски | | | | |
| 2 | Корзиночки с крабами | 100 | 220=00 | 6600=00 |
| 3 | Салат-коктейль овощной | 100 | 180=00 | 5400=00 |
| 4 | Язык заливной | 150 | 180=00 | 5400=00 |
| Горячие закуски | | | | |
| 5 | Жульен из шампиньонов | 75 | 175=00 | 5250=00 |
| Первые блюда | | | | |
| 6 | Борщ Московский | 250 | 300=00 | 9000=00 |
| Вторые горячие блюда | | | | |
| 7 | Карп запеченный с хреном и яблоками с жареным картофелем (из сырого) | 100/150 | 390=00 | 5850=00 |
| Сладкие блюда | | | | |

Задание 2

Подготовить 6-местный стол к банкету с полным обслуживанием официантами, т.е. с полной сменой блюд и напитков, по следующему меню:

- холодная закуска;
- горячее рыбное блюдо;
- горячее мясное блюдо;
- десерт;
- хлеб;
- вода;
- водка;
- белое и красное вино;
- шампанское.

Для начала перечислите все элементы сервировки необходимые для данного вида банкета: мебель, посуда и приборы, белье.

Далее, подробно, со всеми правилами и тонкостями, распишите все этапы сервировки стола, указанные ниже:

- накрыть столы скатертями;
- подготовить посуду к сервировке;
- сервировать стол тарелками;
- сервировать стол приборами;
- сервировать стол стеклом;
- сложить салфетки (указать каким способом);
- сервировать стол салфетками;
- завершить сервировку стола.

Задание 3

Составить меню банкета-ужина с полным обслуживанием официантами исходя из примерного количества блюд и напитков для этого банкета на одного человека (три холодные закуски, одно горячее рыбное блюдо с гарниром, одно горячее мясное блюдо с гарниром, десерт, чай или кофе) и подобрать безалкогольные и алкогольные напитки к закускам и блюдам по разработанному меню.

Контрольные вопросы:

1. Что предполагает предварительная сервировка стола?
2. Перечислить последовательность операций по сервировке стола.
3. Способы сервировки стола пирожковой тарелкой.
4. Способы сервировки десертными приборами.
5. В какой последовательности и где располагают ножи, вилки, рюмки?
6. Где возможно нахождение салфетки на сервированном столе?
7. В какой последовательности используют столовые приборы за обеденным столом?
8. Как определить месторасположение первой рюмки в процессе сервировки банкетного стола?
9. Воспроизведите схему сервировки банкетного стола на одну персону с полной выкладкой столовой посуды и приборов.

Практическое занятие 16

Тема: Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов

Цель: сформировать умение применять теоретический материал в организации обслуживания неофициальных приемов

Продолжительность работы: 180 мин.

Литература: [1, с. 62, 64].

Задание 1

Рассчитать численный и квалификационный состав официантов для обслуживания банкета с частичным обслуживанием. Количество участников банкета 80 человек.

Предложить способы подачи и порядок обслуживания, схему сервировки стола на один фрагмент, составить меню и карту вин.

Задание 2

а) Представить вариант сервировки стола, а также предложить способы и последовательность обслуживания гостей на банкете по поводу юбилея в ресторане высшего класса:

Меню заказного обеда:

Холодные блюда и закуски

Ассорти рыбное

Ассорти мясное

Салат столичный

Горячие закуски

Язык, запеченный в сметанном соусе

Вторые горячие блюда

Осетр, припущенный в соусе белое вино, овощи припущенные

Филе жареное с грибами и картофелем фри

Сладкие блюда

Крем ореховый

Яблоки печеные

Горячие напитки:

Кофе черный

б) Подобрать винно-водочные изделия к каждой закуске и блюду, а также посуду для употребления напитков.

Контрольные вопросы:

1. Какова норма длины стола на одного гостя в ресторане в зависимости от уровня и характера застолья?
2. Назовите основные требования, предъявляемые к торговой мебели.
3. По каким признакам можно отличить фарфоровую посуду от фаянсовой?
4. Что препятствует более широкому использованию мельхиоровой посуды в процессе обслуживания?
5. Как можно использовать в ресторанах и барах пластмассовую и бумажную посуду?
6. Почему деревянную посуду в процессе обслуживания обычно сочетают в керамической?

7. «Баранчик» – это металлическое блюдо, предназначенное для ...
8. Для сервировки к подаче на завтрак яйца отварного можно предложить следующую посуду и приборы ...
9. В чем подают горячие закуски из морепродуктов?
10. Как называют тарелку $d = 240$ мм и $V = 250$ см³ и как ее используют?
11. Если параметры тарелки $d = 210$ мм и $V = 250$ см³, то ее называют ...
12. Закусочная тарелка имеет $d = ?$ и предназначена для ...
13. На какой тарелке при персональном обслуживании принято подавать хлеб, гренки, сухарики и т.д.? Каковы ее характеристики?
14. По каким признакам отличают тарелку от блюда?
15. В какой посуде можно подать к банкетному столу рыбное ассорти?

Практическое занятие 17

Тема: Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств

Цель: сформировать умение применять теоретический материал в организации обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств

Продолжительность работы: 180 мин.

Литература: [1, с. 60].

Задание 1

Осуществите сервировку к обеду в присутствии посетителей на два лица по заказному меню: солянка мясная сборная; бульон с гренками; жаркое по домашнему; карп, запеченный в сметане; минеральная вода; кофе с молоком; пирожное.

Осуществите подготовку посуды. Виды тарелок. Каковы правила приема заказа? Каковы правила подачи первых блюд. Правила подачи блюд американским способом.

Задание 2

Осуществите сервировку к ужину на восемь человек по банкетному меню: минеральная вода; коньяк; вино десертное; бутер-

2. Составить меню с ограниченным ассортиментом блюд и закусок для банкета-фуршета. Нарисовать схему сервировки, согласно меню.

3. На столе сделана предварительная сервировка. Задание:

- проверить правильность сервировки стола
- исправить найденные ошибки, комментируя ответ.

Задание 4

1. Заполнить инструкционную карту, глядя на рисунок 9 предварительной сервировки столов на банкет-коктейль.

2. Составить меню с ограниченным ассортиментом блюд и закусок для банкета-коктейля. Нарисовать схему сервировки, согласно составленному меню.

3. На столе сделана предварительная сервировка. Задание:

- проверить правильность сервировки стола
- исправить найденные ошибки, комментируя ответ.

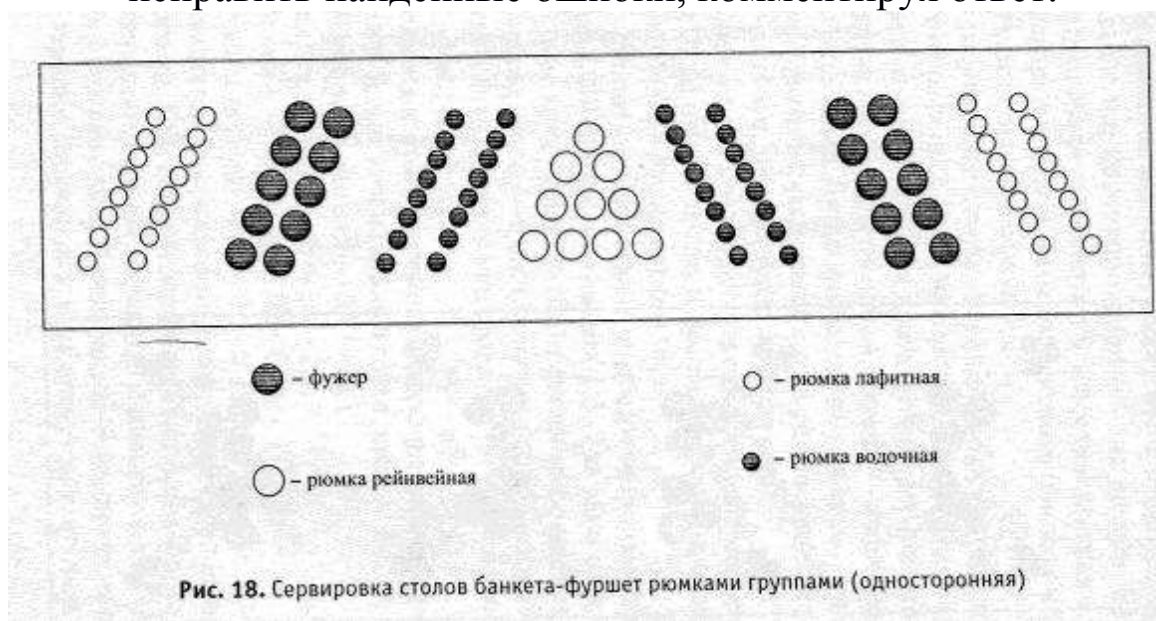


Рисунок 9 – Сервировки столов на банкет-коктейль

Контрольные вопросы:

1. Перечислите виды банкетов.
2. Какой порядок приема заказов на обслуживание торжеств?
3. Дайте характеристику банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Каковы его особенности?
4. Каковы особенности организации банкета за столом с частичным обслуживанием официантами?
5. Правила расчета посуды и приборов для банкета.
6. Виды дипломатических приемов

7. Дайте характеристику банкета-фуршета. В чем его особенность.
8. Дайте характеристику банкета-коктейля и назовите правила его проведения.
9. В чем особенность проведения банкета коктейля-фуршета?
10. Дайте характеристику банкета-чая, кофе-брейк.

Практическое занятие 18

Тема: Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий

Цель: сформировать умение применять теоретический материал в организации обслуживания торжеств и тематических мероприятий

Продолжительность работы: 180 мин.

Литература: [1, с. 60].

Задание 1

1. Заполнить инструкционную карту, глядя на рисунок 10 предварительной сервировки столов на банкет для специального обслуживания.

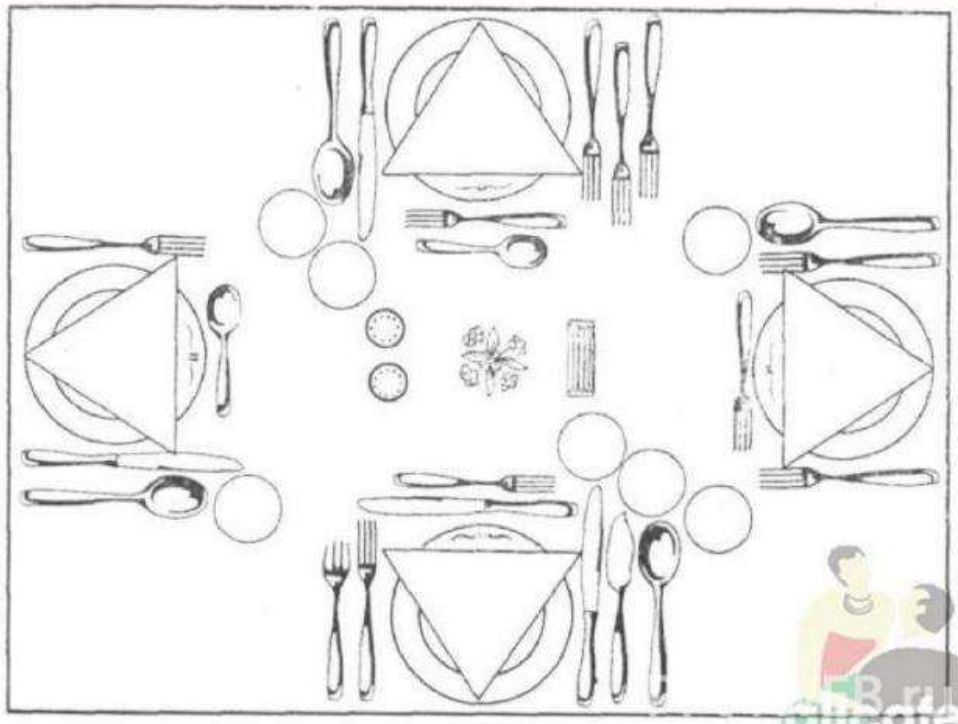


Рисунок 10 – Предварительная сервировка стола

2. Нарисовать схему сервировки, согласно меню:

- Заливная семга
- Салат «Крот»
- Закуска овощная
- Утка с яблоками
- Кофе
- Шампанское
- Коньяк

3. На столе сделана предварительная сервировка.

Задание:

- проверить правильность сервировки стола;
- исправить найденные ошибки, комментируя ответ.

Задание 2

Рассчитать численный состав официантов для обслуживания банкета-коктейля. Принять количество участников банкета 100 человек.

Предложить меню и карту вин.

Предложить схему проведения банкета

Задание 3

Составить меню для кейтеринга (обед на 20 человек) в офисе организации.

Подобрать необходимое количество инвентаря, посуды, оборудования.

Предложить порядок обслуживания.

Задание 4

При организации питания иностранных туристов необходимо учитывать их традиционные вкусы, режим питания, обычаи и привычки.

Задание: Заполните таблицу, описав в ней характеристики иностранных кухонь, рекомендуемые и не рекомендуемые блюда.

Особенности организации питания иностранных туристов

| Национальность иностранных туристов | Характеристика иностранной кухни | Рекомендуемые блюда | Не рекомендуемые блюда |
|-------------------------------------|----------------------------------|---------------------|------------------------|
| Французы | | | |
| Арабы | | | |
| Греки | | | |
| Испанцы, португальцы | | | |
| И т.д. | | | |

Контрольные вопросы:

1. Как организуется обслуживание участников съездов, конференций, совещаний?
2. Как организуется обслуживание в местах массового отдыха?
3. Дайте характеристику ускоренных форм обслуживания.
4. В чем особенность обслуживания новогоднего вечера?
5. В чем особенность обслуживания свадеб?
6. Перечислите обязанности официантов при обслуживании банкетов, приемов.
7. Что означает кейтеринг? Какое он имеет значение для бизнеса?
8. Дайте характеристику кейтеринга в помещении.
9. Дайте характеристику кейтеринга вне помещения.
10. Преимущества социального кейтеринга.
11. Разъездной кейтеринг.
12. Охарактеризуйте структуру кейтеринга.

Задание к самостоятельной работе

Заполнение и обработка заявок и бланков.

Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.

Составление алгоритма обслуживания гостей в службе рум-сервис.

Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.

Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.

Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.

Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.

Практическое занятие19

Тема: Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания

Цель: закрепить практические навыки разработки стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания

Продолжительность работы: 180 мин.

Литература: [1, с. 86].

Задание 1

Разработайте акции по продвижению новинок.

Задание 2

Предложите использования элементов шоу в обслуживании или реализации блюд.

Задание 3

Проанализируйте продвижение ресторанных услуг в г. Кемерово и разработайте свою стратегию продвижения в зависимости от места нахождения предприятия, специализации, вида кухни, потенциальных и реальных потребителей.

Задание 4

Разработайте систему мотивации официантов, барменов и администраторов, способствующую повышению качества предоставления услуг и повышению уровня продаж в ресторане.

Задание 5

Ответьте на следующие вопросы:

Вы считаете, что оценка деятельности полезна? Да/нет. Полезна ли она для организации или самого сотрудника, или для них обоих?

Вы считаете, что в ходе ее должны оцениваться личностные качества сотрудника или выполнение им работы, или все вместе?

Оценку деятельности, по Вашему мнению, лучше проводить официально или неофициально?

Как часто, Вы считаете, надо проводить оценку деятельности? Всегда ли оценка деятельности должна включать в себя личную беседу?

Чтобы оценка деятельности была эффективной, нужно ли вести какой-либо протокол?

Как Вы считаете, ежегодный пересмотр зарплаты должен проходить отдельно от оценки деятельности сотрудников?

Кому лучше проводить оценку деятельности: непосредственному руководителю ("отцу"), руководителю руководителя (т.е. "деду"), самому сотруднику. Вашему коллеге или нескольким из них вместе?

Как Вы считаете, оценку деятельности лучше проводить по открытой или закрытой системе?

Вы считаете, что оценка деятельности полезна для других сотрудников (например, клерков, рабочих и т.д.), помимо менеджеров и руководителей младшего звена? Если – да, то перечислите, для кого она может быть полезна.

Задание 6

Какие методики в выполнении работы или в поведении могут быть, с Вашей точки зрения, предметом дисциплинарного воздействия? Назовите как можно больше областей и подчеркните три наиболее часто встречающиеся на практике.

Контрольные вопросы:

1. Что вы понимаете под стимулированием продаж в ресторанном бизнесе?
2. Как организуются мероприятия по стимулированию продаж?
3. Какие инструменты стимулирования продаж вам известны?
4. Какие факторы ценообразования в ресторанном бизнесе вам известны?
5. Какую роль в образовании цен играют основные маркетинговые цели и стратегии их достижения?
6. Как рассчитываются цены на блюда в ресторане?
7. Какие психологические факторы нужно учитывать, устанавливая цену на блюдо?
8. Что такое средняя сумма счета и как она влияет на установление цен в меню?
9. Какие существуют методы увеличения выручки заведения?
10. Охарактеризуйте способы организации ресторанных продаж.
11. В чем заключается специфика ценовой политики ресторана?
12. Какие существуют способы привлечения и удержания гостей?
13. Классификация гостей ресторана, основные характеристики покупателя.
14. Сервис как объект продаж, роль персонала в обслуживании.
15. В чем заключается организация системы поощрений, способствующих повышению качества предоставления услуг и повышению уровня продаж в ресторане.

Практическое занятие 20

Тема: Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания

Цель: сформировать умение применять теоретический материал в разработке критериев оценки качества обслуживания подразделений службы питания

Продолжительность работы: 180 мин.

Литература: [1, с. 73, 176]

Задание 1

Попытайтесь ответить на следующие вопросы и оцените ясность своих представлений о своих должностных обязанностях:

Каковы Ваши обязанности (официанта, бармена, метрдотеля) и ответственность на рабочем месте?

Что конкретно влекут за собой мероприятия, в которых Вы принимаете участие?

Какие основные инструкции и нормы регламентируют Вашу работу?

Какова Ваша ответственность?

Какова физическая нагрузка на Вашем рабочем месте? Эмоциональная и интеллектуальная?

Есть ли какие-либо опасные или необычные условия работы, в которых Вам приходится участвовать?

Задание 2

Попробуйте разработать опросный лист для своих подчиненных, чтобы проверить, совпадает ли их и Ваше восприятие ситуации или нет. Результаты такого опыта могли бы послужить основой для обсуждения в Вашем коллективе вопроса о том, как можно было бы вознаграждать сотрудников за хорошую работу в еще большей степени.

Задание 3

Для повышения качества обслуживания посетителей в ресторане необходимо постоянно анализировать каждый этап работы по обслуживанию от момента резервирования столиков до момента прощания с гостями.

Задание: заполните таблицу. На каждом этапе следует отметить наиболее положительные с профессиональной точки зрения

моменты и возможные ошибки, отрицательно влияющие на результат обслуживания. Пример заполнения рассмотрен на 1 этапе.

Анализ этапов качественного обслуживания

| <i>Этап работы</i> | <i>Вид деятельности</i> | <i>Ответственные на этапе</i> | <i>Указания и рекомендации</i> | <i>Наиболее распространенные ошибки</i> |
|---|---|--|---|---|
| Резервирование стола | Зарегистрировать фамилию, дату, время, число персон; поинтересоваться, есть ли особые пожелания | Метрдотель; дежурный официант или бармен | Уточнить пожелания гостя; предложить иное решение, если желаемое невозможно; подтвердить резервирование | Слишком долгий, неконкретный разговор; особые пожелания не записываются или о них просто забывают |
| Встреча посетителей | | | | |
| Подача карт-меню | | | | |
| Прием заказа по карте блюд | | | | |
| Прием заказа по карте вин | | | | |
| Завершение приема заказа | | | | |
| Передача заказа на производство | | | | |
| Подготовка к качественному обслуживанию | | | | |
| Подача закусок и напитков к ним | | | | |
| Подача супов | | | | |
| Подача напитков перед го- | | | | |

| <i>Этап работы</i> | <i>Вид деятельности</i> | <i>Ответственные на этапе</i> | <i>Указания и рекомендации</i> | <i>Наиболее распространенные ошибки</i> |
|--|-------------------------|-------------------------------|--------------------------------|---|
| рячим блюдом | | | | |
| Подача основного горячего блюда | | | | |
| Обслуживание после подачи горячего блюда | | | | |
| Подача десертов и напитков к десертам | | | | |
| Подача кофе, чая, дидже-стивов | | | | |
| Подача счета | | | | |
| Проводы | | | | |

Задание 4

Разработайте сервисный план обслуживания для ресторана быстрого питания; пивного ресторана; детского кафе; ресторана с зарубежной или национальной кухней; кофейни учитывая следующие показатели:

- бронирование столика;
- встреча;
- время ожидания меню;
- внешний вид официанта;
- его коммуникативные навыки;
- его ориентация в меню и винной карте;
- стрессоустойчивость;
- мастерство продаж;
- время ожидания заказа;
- техника сервиса;
- внимательность;
- время ожидания счета;
- отношение к дополнительному вознаграждению;
- завершение контакта;

провода.

Далее разбейте каждый показатель на составные части. Например, предоставление услуги «бронирование столика» может состоять из: доступности в Интернете, телефонном справочнике номера ресторана; легкости дозвона (свободная телефонная линия); недолгого ожидания снятия трубки (не дольше 3-х гудков); вежливости и лаконичности администратора; стандартного приветствия, в котором отражены время дня, названия предприятия, имя человека, принимающего заказ, и т.д.

В плане указывайте только конкретные меры, которые необходимо предпринять для улучшения каждой составной всех без исключения аспектов обслуживания.

Контрольные вопросы:

1. Назовите принципы создания высокоэффективной команды ресторана
2. Для чего необходима организация системы постоянного обучения персонала ресторана?
3. Основные принципы аттестации персонала ресторана
4. Какие существуют действенные способы мотивации персонала ресторана? Дайте характеристику.
5. Организация открытой системы карьерного роста для персонала ресторана.
6. Создание условий для честной внутренней конкуренции персонала ресторана.

Критерии оценки практической работы

Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
 - полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
 - сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
 - логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
 - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
 - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
 - использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Шкала оценивания ответов на вопросы, решения практических заданий и ситуационных задач

90-100 баллов – обучающийся полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.

80-89 баллов – обучающийся дает удовлетворяющий ответ, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

60-79 баллов – обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал

неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

0-59 баллов – обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Критерии оценки

| Шкала оценивания | Количество баллов |
|------------------|-------------------|
| зачтено | 60-100 |
| не зачтено | 0-59 |

Список источников

Основная литература:

1. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. – 3-е изд., испр. и доп. [электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 332 с. – Режим доступа: <https://biblioonline.ru/book/organizaciya-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-429037>.

Дополнительная литература:

2. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания. – 2-е изд., пер. и доп. [электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 390 с. – Режим доступа: <https://biblioonline.ru/book/ekonomika-predpriyatiya-obschestvennogo-pitaniya-437478>.

3. Щетинин, М. П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов. – 2-е изд., испр. и доп. [электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 299 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/proektirovanie-predpriyatiy-obschestvennogo-pitaniyarukovodstvo-k-vypolneniyu-uchebnyh-proektov-437752>.

Интернет-ресурсы:

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т. Ф. Горбачева. Режим доступа: www.kuzstu.ru

2. Электронные библиотечные системы:

- Университетская библиотека онлайн. Режим доступа: www.biblioclub.ru;

- Лань. Режим доступа: <http://e.lanbook.com>

- Электронная библиотека издательства «Юрайт» <https://biblio-online.ru/catalog/spo>

Приложение 1

Расчётное меню или банкетное (выход блюд)

| № п/п | Наименование блюд и напитков | Выход 1 порции | Количество порций |
|-------------------------|--|----------------|-------------------|
| Фирменное блюдо | | | |
| 1 | Карпаччо | 100 | 20 |
| 2 | Салат с креветками | 150 | 50 |
| Холодные закуски | | | |
| 3 | Икра зернистая (порционная) | 50/15/14 | 50 |
| 4 | Осетр заливной | 200 | 50 |
| 5 | Крабы под майонезом | 100 | 50 |
| 6 | Корзиночки с ветчиной | 50/40/10 | 50 |
| 7 | Мясное ассорти | 75/15 | 30 |
| 8 | Колбаса копченая с зеленым салатом | 30/5 | 30 |
| 9 | Салат столичный | 150 | 50 |
| 10 | Салат из овощей | 100 | 50 |
| 11 | Салат витаминный | 100 | 50 |
| 12 | Грибы маринованные с луком | 100 | 30 |
| Горячие закуски | | | |
| 13 | Солянка мясная на сковороде | 332 | 50 |
| 14 | Шампиньоны в кокотнице | 150 | 30 |
| II Горячие блюда | | | |
| 15 | Рыба по-русски с гарниром (картофель отварной) | 125/75/150 | 50 |
| 16 | Котлеты по-киевски со сложным гарниром (капуста цветная, картофель жареный). | 288+7/150/10 | 50 |
| Сладкие блюда. | | | |
| 17 | Яблоки с сиропом | 200 | 30 |
| 18 | Мороженое ассорти с шоколадом | 100/20 | 50 |
| 19 | Фрукты (яблоки, виноград, апельсины, слива) | 400 по 100 | 50 |
| Горячие напитки | | | |
| 20 | Чай | 200 | 50 |
| 21 | Кофе | 100 | 50 |
| Холодные напитки | | | |
| 22 | Напиток (бут. 1,5 л) | 200 | 7 бут. |
| 23 | Вода минеральная (бут. 0,5 л) | 200 | 20 бут. |

| № п/п | Наименование блюд и напитков | Выход 1 порции | Количество порций |
|----------------------|------------------------------|----------------|-------------------|
| Кондитерские изделия | | | |
| 24 | Торт «Прага» | 100 | 50 |
| Хлеб | | | |

Приложение 2

Расчет потребности в посуде и приборах для подачи

| № п/п | Перечень блюд и напитков | Заказано порций | Наименование посуды и приборов | Вместимость посуды, порций | Кол-во приборов, единиц |
|-------|------------------------------------|-----------------|---|----------------------------|-------------------------|
| 1 | Карпаччо | 20 | Закусочная тарелка Закусочный прибор | 1 1 | 20 |
| 2 | Салат с креветками | 50 | Салатники круглые фарфоровые Ложка для раскладки салатов | 1 1 | |
| 3 | Икра зернистая | 50 | Икорницы | 1 | |
| 4 | Осетр заливной | 50 | Блюда овальные фарфоровые | 6 | 9 |
| 5 | Крабы под майонезом | 50 | Салатники квадратные фарфоровые Ложка для раскладки салатов | 1 1 | |
| 6 | Корзиночки с ветчиной | 50 | Блюда круглые фарфоровые | 6 | |
| 7 | Мясное ассорти | 30 | Блюда овальные фарфоровые | 6 | |
| 8 | Соус майонез с корнишонами | 30 | Соусники фарфоровые | 1 | |
| 9 | Колбаса копченая с зеленым салатом | 30 | Блюда круглые фарфоровые | 6 | 5 |
| 10 | Салат столичный | 50 | Салатники круглые фарфоровые Ложка для раскладки салатов | 1 1 | |
| 11 | Салат из овощей | 50 | Салатники круглые фарфоровые Ложка для раскладки салатов | 1 1 | |
| 12 | Салат витаминный | 50 | Салатники треугольные фарфоровые Ложка для раскладки салатов | 1 1 | |
| 13 | Грибы маринованные с луком | 30 | Салатники квадратные фарфоровые Ложка для раскладки салатов | 1 1 | |
| 14 | Солянка мясная на сковороде | 50 | Закусочная тарелка | 1 1 | |

| № п/п | Перечень блюд и напитков | Заказано порций | Наименование посуды и приборов | Вместимость посуды, порций | Кол-во приборов, единиц |
|----------|--|--------------------|---|----------------------------------|-------------------------------|
| | | | Закусочный прибор | | |
| 15 | Шампиньоны в кокотнице | 30 | Кокотницы | 1 | |
| 16 | Рыба по-русски Картофель отварной | 50 50 | Тарелка мелкая столовая Столовый прибор | 1 1 | |
| 17 | Котлеты по- киевски Сложный гарнир | 50 50 | Тарелка мелкая столовая Столовый прибор | 1 1 | |
| 18 | Яблоки с сиропом | 30 | креманки | 1 | |
| 19 | Чай | 50 | Чайные чашки Чайные ложки | 1 1 | |
| 20 | Кофе | 50 | Кофейные чашки Ложки кофейные | 1 1 | |
| 21 | Торт «Чайный» | 50 | Тарелки пирожко- вые | 1 | |

Приложение 3

Заявка в сервизную к обслуживанию

на «__» _____ 200__ г.

Время готовности: 15.00ч.

| Наименование посуды и приборов | Потребность, шт. |
|---|------------------|
| Фарфор: Тарелки мелкие столовые Тарелка закусочная Тарелки пирожковые Салатники квадратные Салатники круглые Салатники треугольные Блюда овальные Блюда круглые Чашки чайные с блюдцами Чашки кофейные с блюдцами | |
| Хрусталь: Фужеры для воды Стакан для соков Рюмки Бокалы для шампанского Креманки для мороженого Вазы для фруктов | |
| Мельхиор: Ножки и вилки столовые для сервировки стола и второго мясного блюда Ножки и вилки рыбные для сервировки и стола второго рыбного блюда Ножки и вилки закусочные Прибор для раскладывания блюд Ложки чайные Ложки кофейные Подносы | |

«__» _____ 200__ г.

Метрдотель _____ (подпись)