

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»

_____ В.И. Правдивец
Приказ № __ от _____ 2017 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

для обучающихся по выполнению практических занятий

ПМ. 02 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ»

Специальность: 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Учебный год: 2017-2018

Оцениваемые компетенции: ПК-2.1.-2.3. ОК- 1-10

ОТДЕЛЕНИЕ: очное

КУРС: 3-4

Группа: 3.65,4.5



Разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» и рабочей программой профессионального модуля: ПМ. 02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания».

Целью практических занятий по ПМ. 02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»: является закрепление и углубление знаний, которые студент получил на лекционных занятиях и при выполнении самостоятельной работы, приобретение компетенций по безопасной работе и эксплуатации аппаратов, пробуждение интереса к практическому использованию теоретических знаний.

При завершении изучения курса обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- в разработке операционных процедур и стандартов службы питания
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы питания

уметь:

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания
- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке
- контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания

знать:

- задачи, функции и особенности работы службы питания
- законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса
- особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания
- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены
- требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке
- технологию организации процесса питания

- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания
- этапы процесса обслуживания
- регламенты службы питания
- критерии и показатели качества обслуживания
- методы оценки качества предоставленных услуг

За время изучения, обучающиеся должны выполнить 19 практических занятий.

Раздел 1. Практические занятия №1-8 (Приложение).

Раздел 2. Практические занятия №9-19 (Приложение).

Работа выполняется в отдельных тетрадях для практических занятий.

Необходимо обозначить номер практического занятия, тему. При выполнении работы следует указывать содержание задания и вопросов в нем.

Работа должна быть написана ясным, четким языком и сопровождаться правильно оформленным библиографическим описанием с указанием выходных данных источника.

Практические занятия направлены на приобретение профессиональных и общих компетенций в соответствии с ФГОС СПО по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис»:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно

	действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

При выполнении практической работы обучающемуся необходимо:

1. Выполнить задания, вынесенные на практическую работу, согласно методическим указаниям.
2. Освоить вопросы, выносимые на практическую работу и предложенные преподавателем в соответствии с программой
3. Выполнять практическую работу и отчитываться по ее результатам.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- в разработке операционных процедур и стандартов службы питания
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы питания

уметь:

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания
- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке
- контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания

знать:

- задачи, функции и особенности работы службы питания
- законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса

- особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания
- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены
- требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке
- технологию организации процесса питания
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания
- этапы процесса обслуживания
- регламенты службы питания
- критерии и показатели качества обслуживания
- методы оценки качества предоставленных услуг

Содержание

Наименование работ	Кол-во часов	Дата выполнения	Результаты выполнения работ	Подпись преподавателя
Определение численности работников, оборудования и инвентаря в соответствии с заказом и установленными нормативами	2			
	2			
Моделирование ситуаций связанных с этикетом обслуживания: «Встреча гостей. Овладение правилами приема заказа»	2			
	2			
Составление нормативных и технических документов службы питания	2			
Подготовка инвентаря, посуды к сервировке	2			
Овладение техникой подачи блюд и напитков	2			
Разработка и подготовка меню различных видов завтраков	2			
	2			
Организация питания по типу «шведский стол». Правила обслуживания	2			
Овладение приемами подачи блюд и напитков русским, английским, французским способами при обслуживании гостей	2			
	2			
Отработка правил приема заказа от гостя службой room-service	2			
Составление алгоритма работы официанта службой room-service	2			
Комплектация сервировочной тележки room-service при обслуживании гостей в номерах	2			
Отработка навыков сервировки на прикроватном столике, подносе	2			
Разработка тематических открыток для гостей	2			
Техника обслуживания банкета с частичным обслуживанием официантами	2			
Сервировка стола на банкет с полным обслуживанием официантами	2			
	2			
Проведение банкета-приема. Составление сценария, оформление кувертной карты для проведения банкета-приема	2			
	2			

Проведение банкета-приема. Составление сценария, оформление кувертной карты для проведения банкета-приема	2			
Сервировка стола на банкет- фуршет, банкет-чай	2			
Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания	2			
Разработка и подготовка критериев оценивания качества обслуживания подразделений службы питания	2			

Практическое занятие № 1

ПМ.02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Тема: Определение численности работников, оборудования и инвентаря в соответствии с заказом и установленными нормативами

ПК – 2.1

ОК – 1- 10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Оценивать и планировать потребность службы питания в персонале
- Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены
- Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания
- Регламенты службы питания
- Критерии и показатели качества обслуживания
- Методы оценки качества предоставленных услуг
- Технологию организации процесса питания
- Этапы процесса обслуживания

Время выполнения – 4 часа.

Задание 1:

Расчет количества официантов, расчет общей длины столов, их количество. Расчет заявок на столовую посуду, приборы, столовое белье для проведения банкета-обеда (банкета-ужина) с полным обслуживанием официантами, свадебного банкета, банкета-чая, банкета-фуршета.

1. Пользуясь данными в таблицах произвести расчет количества официантов и ознакомиться с методами расчетов длины столов, их количества, количества посуды, приборов, столового белья в зависимости от вида банкета и способа обслуживания.
2. Подобрать столы в соответствии с проведенными расчетами, используя таблицы

Размеры ресторанных столов, мм

Размеры ресторанных столов, мм Ширина	Длина		Высота		Максимальная ширина стула, кресла	
Двух-местный		Четырехместный		Шести-местный		
Квад-ратный			Прямо-угольный			
800	625	800	1250	1875	740-750	1500
950	650	850	1300	1950	740-750	1500
900	700	900	1400	2100	740-750	1650
Круг-лый	700-800	900	1100	1300	740-750	-

Расчет количества официантов

Расчет количества официантов № п/п	Наименование обслуживания	Потребители	Официанты (чел.)
1	С полным обслуживанием офиц.	3-4	1
2	С частичным обслуживанием	9-12	1
3	Банкет-фуршет	15-20	1
4	Банкет-коктейль	10-15	1
5	Банкет-чай	4-5	1

Расчет потребности в посуде и приборах для подачи (форма)

Расчет потребности в посуде и приборах для подачи (форма) №	Пречень блюд и напитков	Заказано порций	Наименование посуды, приборов	Вместимость посуды, порц.	Кол-во приборов един.

Расчет белья к банкету

Расчет белья к банкету (форма) № п/п	Наименование белья	Кол-во единиц

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 2

ПМ. 02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Тема: Моделирование ситуаций связанных с этикетом обслуживания гостей

ПК – 2.1-2.3

ОК – 1- 10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен уметь:

- Профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке
- Технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания
- Регламенты службы питания
- Критерии и показатели качества обслуживания

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен знать:

- Профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке
- Задачи, функции и особенности работы службы питания
- Законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса
- Требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены

Время выполнения – 4 часа.

Задание 1 :

Пользуясь правилами этикета проиграть различные ситуации распределив роли между собой.

В основе правил поведения в ресторане лежит соблюдение этических норм как работников ресторана так и гостей. Этикет предписывает право первым входить в вестибюль ресторана мужчине. В зал ресторана женщина входит первой, ее встречает метрдотель и предлагает место в зале. В первую очередь меню предлагают даме, а карту вин — мужчине. Заказ делает мужчина, посоветовавшись с дамой. Обращаться к официанту следует по имени, прочитав его на бэйдж. Существуют определенные правила поведения человека за столом. Основными из этих правил являются следующие. За столом нужно сидеть прямо, слегка наклонившись вперед и на всем сиденье, а не на его краю. На столе могут находиться только кисти рук. Полотняную салфетку надо брать с тарелки, когда начинают наливать прохладительный напиток. Сложенную вдвое ее кладут на колени и пользуются внутренней частью, слегка отогнув верхний край. Салфетку следует также приложить к губам перед тем, как взять фужер или бокал. Нельзя салфетку засовывать за воротник или раскладывать ее

на груди. Закончив есть, салфетку складывают вчетверо и кладут на стол слева от пирожковой тарелки. Использованную бумажную салфетку кладут на тарелку, слегка скомкав. Не исключено пользоваться за столом зубочисткой, прикрывая ее рукой. Многие все же предпочитают покинуть для этого помещение из уважения к другим. Тосты, хлеб, а также булочки принято брать рукой, а не вилкой. Из общего блюда (вазы) рукой берут также нарезанные фрукты, печенье, пирожки, расстегаи. Во всех случаях следует коснуться рукой только того куса хлеба, пирожка, расстегаи, который намечено взять. Положив на пирожковую тарелку кусок хлеба, нужно аккуратно отламывать маленькие кусочки, а затем по желанию намазывать их маслом, паштетом или икрой. Калачи или булочки разламывают пополам и от каждой половины отделяют небольшие кусочки. Бутерброды и сэндвичи едят закусочными ножом и вилкой. Ложку держат между большим и указательным пальцами, причем ее ручка слегка упирается в средний палец. Ко рту ее подносят не острым концом и не боком, а слегка наискось. Во время еды нож держат в правой руке, вилку — в левой. Кончиком указательного пальца можно опереться на нижнюю часть ручки ножа. Так же держат вилку, выпуклостью кверху. Когда пользуются только вилкой, ее держат в правой руке. Разрезая блюдо, вилку держат под небольшим углом к тарелке, а не перпендикулярно ей, что исключает возможность соскальзывания вилки с кушаньем с тарелки. Уронив нож или вилку, нужно попросить другую. В тот момент, когда гости заняты непродолжительной беседой, кончики приборов следует держать на тарелке. Если во время еды нужно взять хлеб или бокал, то нож или вилку кладут на тарелку, скрестив их таким образом, чтобы ручка ножа была направлена вправо, острие — в глубь тарелки, вилка — влево выпуклой частью вверх. Окончив есть блюдо, нож и вилку (выпуклостью вверх) нужно положить на тарелку параллельно друг другу, ручками вправо.

Алгоритм выполнения задания.

1. Встретить гостя у входных дверей торгового зала, поприветствовать, пригласить пройти к столу.
2. Подать гостю меню с левой стороны в открытом виде. Дать гостю время ознакомиться с меню.
3. Занять в зале такую позицию, чтобы видеть лицо заказчика.
4. Когда гость будет готов сделать заказ, подойти к нему с правой стороны с блокнотом и ручкой.
5. Записать заказ гостя (если уместно, порекомендовать блюда и напитки).
6. Повторить заказ гостю, называя блюда, напитки и количество порций.
7. Спросить, можно ли забрать меню (в зависимости от ответа гостя забрать или оставить папку меню).
8. Сделать заказ сначала на кухню, затем — на бар.
9. Осуществить досервировку в соответствии с заказом гостя, (если необходимо).
10. Подать заказанные гостем безалкогольные напитки и хлеб.
11. Сделать вывод.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 3

ПМ.02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Тема: Составление нормативных и технических документов службы питания

ПК – 2.1-2.3

ОК – 1-10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Оценивать тип предприятия согласно нормативным документам
- Определять класс обслуживания предприятия питания
- Составьте паспорт предприятия питания
- Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Нормативную документацию
- Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания
- Регламенты службы питания
- Критерии и показатели качества обслуживания
- Методы оценки качества предоставленных услуг
- Технологию организации процесса питания
- Этапы процесса обслуживания

Время выполнения – 2 часа.

Список необходимой документации для выполнения задания:

Гражданский кодекс РФ

ГОСТ Р 50647-94 «Общественное питание. Термины и определения»

ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания»

Задание 1:

1. Выберите фирменное наименование Вашего предприятия и дайте определение его типа в соответствии с ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».

Например: Ресторан «Купеческий» - это предприятие общественного питания.....(далее по ГОСТу).

2. Определите основные требования к уровню обслуживанию (классу) предприятия в соответствии с ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».

Например: Ресторан высшего класса должен удовлетворять следующим требованиям: оригинальность интерьера.....(далее по ГОСТу).

3. Составьте паспорт предприятия в соответствии с предложенной ситуацией и представьте его в виде таблицы 1.

Таблица 1 – Паспорт предприятия питания

Признак предприятия	Характеристика признака
1. Фирменное наименование	
2. Тип	
3. Класс	
4. Специализация	
5. Организационно-правовая форма деятельности	
6. Месторасположение, юридический адрес	
7. Режим работы	
8. Мощность	
9. Характер производства	
10. Структура производства	

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 4

ПМ.02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Тема: Подготовка инвентаря, посуды к сервировке

ПК – 2.1- 2.3

ОК – 1- 10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале
- Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале
- Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания
- Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания
- Технологию организации процесса питания
- Этапы процесса обслуживания
- Регламенты службы питания

Время выполнения – 2 часа.

Задание 1:

Получить столовую посуду и приборы в сервизной.

Получить столовое белье – в бельевой. Доставить в торговый зал.

Задание 2:

Подготовить столовую посуду и приборы к сервировке.

Алгоритм выполнения задания.

1. Получить в сервизной по 16 единиц следующих видов столовой посуды и приборов: закусочных тарелок, пирожковых тарелок, закусочных приборов (нож, вилка), столовых приборов (нож, вилка, ложка), фужеров для воды, а также 4 прибора для специй, 4 вазы для цветов.

2. Посуду, кроме фужеров, вывезти в торговый зал на тележке, полки которой покрыты скатертями, при этом на верхней полке располагаются стопки тарелок, вазы и приборы для специй, на средней полке – столовые приборы, уложенные группами на подносе, застеленном салфеткой.
3. Фужеры вынести в зал на подносах, застеленных салфетками.
4. Расположить посуду на подсобном столе либо серванте официанта из расчета сервировки на 4 персоны.
5. Получить в бельевой 4 скатерти, 16 салфеток и 4 ручника.
6. С помощью полотенца отполировать столовую посуду и приборы, стекло и хрусталь.
7. Расположит столовые приборы в верхних ящиках серванта, тарелки и бокалы на средней полке серванта по видам.
8. **Сделать вывод.**

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять зада

Практическое занятие № 5

ПМ.02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Тема: Овладение техникой подачи блюд и напитков

ПК – 2.1- 2.3

ОК – 1- 10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и оборудовании
- Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и оборудовании
- Определять численность материальных ресурсов и оборудования в соответствии с установленными нормативами

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков
- Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд
- Предназначение оборудования для обеспечения различных процессов работы службы питания
- Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания
- Задачи, функции и особенности работы службы питания
- Технологию организации процесса питания
- Этапы процесса обслуживания
- Регламенты службы питания

Время выполнения – 2 часа.

Задание 1: осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 4 персоны. Подать блюда на стол американским способом.

Задание 2: выполнить разлив алкогольных напитков из бутылок в бокалы, установленные на столе.

Выполнить разлив безалкогольных напитков из кувшина в фужеры и стаканы.

Алгоритм выполнения задания.

1. Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 4 персоны.
2. Получить на импровизированной раздаче, (подсобный стол), четыре тарелки с распорционированными блюдами.
3. Взять три тарелки в левую руку, одну – в правую, (показ преподавателя).

4. Подойти к гостю с правой стороны, правой рукой, бесшумно, поставить тарелки перед гостем.

5. Расставить все тарелки, двигаясь вокруг стола по часовой стрелке.

Задание 2.

Алгоритм выполнения задания.

1. Подойти к заказчику с левой стороны, презентовать бутылку на вытянутой, покрытой ручником левой руке. Дать краткую характеристику вина.

2. После получения согласия заказчика, открыть бутылку на подсобном столе с использованием ножа сомелье. Протереть горлышко бутылки.

3. Подойти к заказчику с правой стороны и налить пробный глоток (20-30 мл) в винный бокал.

4. После одобрения вина заказчиком, налить в бокалы гостей не более 2/3 бокала, двигаясь по часовой стрелке вокруг стола.

5. Если в бутылке осталось вино, поставить ее на стол, этикеткой к заказчику с правой стороны от него.

6. Сделать вывод.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 6

ПМ.02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Тема: Разработка и подготовка меню различных видов завтраков

ПК – 2.1- 2.3

ОК – 1- 10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен уметь:

- Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания
- Организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания
- Составлять различные типы меню завтраков используемых в мировой практике с учетом предпочтений гостей
- Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен знать:

- Технологию организации процесса питания
- Технологию составления меню различных типов
- Последовательность перечня блюд в меню
- Профессиональную терминологию службы питания
- Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков
- Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;

Время выполнения – 4 часа.

Задание 1: разработать меню для континентального, расширенного, английского, американского завтраков.

Алгоритм выполнения задания.

1. Составить меню континентального завтрака, который включает в себя: кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки /молоко/, лимон, 2-а вида повидла, джема или мед, несколько видов хлебобулочных изделий.
2. Составить меню расширенного завтрака, который включает в себя: всевозможные фруктовые и овощные соки, ветчина, сыр, колбаса, блюда из яиц, творог, йогурты, хлопья кукурузы с молоком.

3. Составить меню английского завтрака, который включает в себя: чай или кофе, сахар, булочки, тосты, сливочное масло, джем, мед, варенье.
4. Составить меню американского завтрака, который включает в себя: в качестве дополнения, включает в себя – питьевую воду с кубиками льда, фруктовые соки, свежие фрукты /арбуз, ягоды с молоком или сливками/ или компот из фруктов /слив, персиков/, блюда из злаков /кукурузные, рисовые хлопья/, небольшая порция мяса.
5. Сделать вывод.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 7

ПМ.02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Тема: Организация питания по типу «шведский стол». Правила обслуживания.

ПК – 2.1- 2.3

ОК – 1- 10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей
- Работать с оргтехникой ИКТ
- Организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания
- Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков
- Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд
- Технологию организации процесса питания

Время выполнения – 2 часа.

ЗАДАНИЕ

Подготовить и обслужить гостей по типу «шведский стол».

Алгоритм выполнения задания.

1. Составить меню шведского стола для обеда
2. (в меню должно быть 6-7 холодных закусок, 2-3 первых блюда, 4-5 вторых блюд, 3 гарнира, 2 соуса, 2 сладких блюда, 3 мучные и кондитерские изделия, чай, кофе, 2 сока).
3. Ознакомиться с представленным торгово-технологическим оборудованием и инвентарем для организации шведского стола.
4. Организовать следующие зоны:
 1. - зона холодных закусок;
 2. - зона первых блюд;
 3. - зона вторых блюд и гарниров;
 4. - зона сладких блюд и мучных кондитерских изделий;
 5. - зона горячих напитков;
 6. - зона холодных напитков.

5. Выставить столы в линии, учитывая следующие нормативы, расстояние между стеной и столами с технологическим оборудованием 1-1,5 метра . Длина линии до 3-4 метра.

6. Покрыть столы скатертями, прикрепить банкетные юбки (соблюдая требования к скатертям).

7. Разместить на столах технологическое оборудование в зависимости от зоны предназначения.

8. Расставить карточки-таблички с названиями блюд и разложить приборы для перекладывания.

9. Расставить масло, соусы к блюдам.

10. В каждой зоне разместить посуду подачи к каждой группе блюд и напитков.

11. Подготовить обеденные столы для обслуживания гостей. (2 стола)

- расставить столы, стулья в зале (0,6-0,8 м расстояния между стульями).

- покрыть столы скатертями.

- произвести предварительную сервировку столов к обеду на 2 персоны.

12. Организовать работу бригады официантов по обслуживанию гостей.

Распределить обязанности:

1 официант - сбор использованной посуды;

2 официант - уборка столов (сметание крошек со столов, при необходимости замена скатерти)

3 официант – сервировка столов;

4 официант – метрдотель;

12. **Сделать вывод.**

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 8

ПМ.02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Тема: **Овладение приемами подачи блюд и напитков русским, английским, французским способами при обслуживании гостей**

ПК – 2.1- 2.3

ОК – 1- 10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен уметь:

- Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей
- Работать с оргтехникой ИКТ
- Осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков
- Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд
- Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков

Время выполнения: 4 часа.

Задание 1:

Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 6 персон. Подать блюда на стол русским способом. Расположить приборы для переключивания в расставленной на столе посуде.

Алгоритм выполнения задания.

1. Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 6 персон.
2. Поставить на стол посуду для подачи холодных блюд и закусок, руководствуясь следующими правилами:
 - высокая посуда ставится ближе к центру, низкая – ближе к краю стола;
 - большая по размеру посуда ставится ближе к центру, меньшая – ближе к краю;
 - прямоугольные, квадратные, овальные блюда ставятся на стол под углом параллельно друг другу;
 - блюда, которые подвергаются заветриванию или таянию выносятся перед приходом гостей.
3. Разложить во все блюда приборы для переключивания.
4. Перед подачей горячих блюд, убрать использованные закусочные тарелки и приборы, и засервировать стол мелкими столовыми тарелками.
5. Поставить на стол посуду для основных блюд с приборами для переключивания.
6. Сделать вывод.

Задание 2: осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 3 персоны. Организовать рабочее место на приставном столе. Подать блюдо английским способом.

Алгоритм выполнения задания.

1. Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 3 персоны.
2. Подготовить рабочее место на приставном столе: на подставную тарелку положить приборы для переключивания, в центре стола расположить стопку тарелок.
3. Показать блюдо гостям, после чего поставить его на приставной стол с левой стороны (гарнир размещают справа).

4. Взять тарелку из стопки, поставить перед собой на столе. С помощью приборов для перекладки порционировать блюдо в тарелку.
5. Передать тарелку официанту-ассистенту.
6. Подать распорционированное в тарелки клиента блюдо гостям правой рукой с правой стороны.
7. Сделать вывод.

Задание 3: осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 4 персоны. Подать блюда французским способом.

Алгоритм выполнения задания.

1. Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 4 персоны.
2. На ладонь (предплечье) левой руки положить свернутый ручник, правой рукой поставить посуду с блюдом на ручник;
3. Взять столовую ложку и вилку способом «щипцы» в правую руку;
4. Подойти к клиенту с левой стороны, сделать вперед шаг левой ногой, поднести блюдо к тарелке клиента так, чтобы край блюда нависал над краем бортика тарелки клиента;
5. Спросить, желает ли гость предложенное блюдо;
6. Правой рукой с помощью столовой ложки и вилки переложить содержимое на тарелку клиенту (двигаться вокруг стола против часовой стрелки);
7. Сделать вывод.

Задание 4: осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 4 персоны. Подать блюда на стол американским способом.

Алгоритм выполнения задания.

1. Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 4 персоны.
2. Получить на импровизированной раздаче (подсобный стол) четыре тарелки с распорционированными блюдами.
3. Взять три тарелки в левую руку, одну – в правую (показ преподавателя).
4. Подойти к гостю с правой стороны, правой рукой бесшумно поставить тарелки перед гостем.
5. Расставить все тарелки перед гостями, двигаясь вокруг стола по часовой стрелке.

6. Сделать вывод.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 9

ПМ.02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Тема: Отработка правил приема заказа от гостя службой room-service

ПК – 2.1- 2.3

ОК – 1- 10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен уметь:

- Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- Работать с оргтехникой ИКТ
- Комплектовать сервировочную тележку room-service
- Осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен знать:

- Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков
- Особенности обслуживания room-service
- Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд
- Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков
- Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд

Время выполнения: 2 часа.

Задание 1: принять заказ из номера отеля и выполнить заказ.

Заказ на обслуживание в номере может поступить в ресторан от гостя устно либо по телефону. При ответе на телефонный звонок не забудьте правильно представиться, как указано в технологии «Телефонный этикет».

Алгоритм выполнения задания.

1. Внимательно выслушать гостя, записать заказ гостя в блокнот и повторить заказ во избежание ошибок.
2. Не забыть уточнить: номер комнаты, на сколько человек принимается заказ, /необходимость знания точного количества гостей объясняется правилами сервировки стола/. Так как количество заказываемых блюд не всегда отражает количество гостей, по возможности, нужно вежливо спросить на какую фамилию оформлять заказ.
3. Следует сообщить гостю примерное время, необходимое для доставки заказа, либо согласовать его с гостем. Если Вы знаете, что потребуется некоторое время для приготовления заказа кухней, **обязательно** следует предупредить об этом гостя.

4. Необходимо вежливо поблагодарить за обращение в службу: «СПАСИБО ЗА ЗАКАЗ» и постараться позволить гостю положить трубку первым.
5. Передать заказ на производство.
6. В случае если заказ, по каким-либо причинам задерживается, необходимо перезвонить гостю, принести извинения и сообщить время заказа: «ПРОШУ ПРОЩЕНИЯ, ВАС БЕСПОКОИТ РЕСТОРАН «.....».
ПРИНОШУ НАШИ ИЗВИНЕНИЯ, ВАШ ЗАКАЗ ЗАДЕРЖИВАЕТСЯ НА МИН. ВЫ РАСПОЛОГАЕТЕ ВРЕМЕНЕМ ПОДОЖДАТЬ? СПАСИБО».
7. Заполнить бланк-заказ.
8. **Сделать вывод.**

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 10

ПМ.02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Тема: Составление алгоритма работы официанта службой room-service

ПК – 2.1- 2.3

ОК – 1- 10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен уметь:

- Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей
- Работать с оргтехникой ИКТ
- Комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов
- Осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков
- Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд
- Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков
- Особенности обслуживания room-service
- Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд

Время выполнения: 2 часа.

Задание 1: составить алгоритм работы официанта службы «room-service».

Обслуживание в номерах требует от работников службы «room-service» особой технической подготовки. Оно связано не только с техникой обслуживания и исполнением желаний потребителей, но и с правилами поведения в номере отеля.

Все рабочие гостиничного комплекса, участвующих в обслуживании номера, должны пройти специальный тренинг и научиться соблюдать правила этикета, поведения в номере отеля.

Последовательность выполнения задания.

1. Подготовить столовую посуду, столовое бельё, столовые приборы, приборы для специй.
2. Перед подачей заказа в номер удостовериться: в готовности заказа, наличия предварительного счета, номера комнаты и ФИО гостя.
3. Разместить заказные блюда, напитки, столовые приборы, салфетки, приборы для специй, скатерть, бланк-счёт на подносе (тележке) покрытом салфеткой.

4. Доставить заказ к двери номера, постучать в дверь, дождаться ответа гостя. Поприветствовать гостя улыбкой, представиться: «Добрый день! Ресторан «.....». Елена». Поинтересоваться у гостя, где удобно засервировать стол.

5. Произвести сервировку стола, разместить блюда и напитки.

6. Если гость пригласил войти, но отказался от обслуживания, необходимо поступить следующим образом: спросить, где можно оставить поднос, в случае заказа вина – открыть бутылку, или оставить штопор. Поинтересоваться, все ли удобно гостю; уточнить время, когда будет удобно забрать использованные приборы и посуду, напомнив номер телефона службы «room-service».

- при обслуживании нескольких гостей необходимо уточнить срок подачи горячих блюд, десерта, горячих напитков.

- если гости указывают только время окончания трапезы, тогда официант приходит в номер, чтобы убрать посуду, привести в порядок стол и помещение. По желанию гостей, посуду можно оставить в комнате до следующего дня.

6. Подать счет для подписи и поинтересоваться, когда ему принести сдачу.

7. Поблагодарить гостя и пожелать ему приятного аппетита.

8. Затем удалиться.

9. Сделать вывод.

Помимо доставки напитков и блюд в номер к функциям службы «room-service» может относиться подготовка номеров к прибытию гостей категории VIP, а также проверка мини-баров в номерах и пополнение их запасов по мере необходимости.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 11

ПМ.02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Тема: Комплектация сервировочной тележки room-service при обслуживании гостей в номерах

ПК – 2.1- 2.3

ОК – 1- 10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей
- Работать с оргтехникой ИКТ
- Комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов
- Осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков
- Особенности обслуживания room-service
- Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд
- Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков
- Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд

Время выполнения: 2 часа.

Задание 1: укомплектовать сервировочную тележку room-service для обслуживания гостей в номере.

Заказ на обслуживание в номере может поступить в ресторан от гостя устно либо по телефону. При принятии заказа в обязательном порядке необходимо учесть и зафиксировать следующие данные:

1. Номер комнаты, в которую следует подать завтрак, обед или ужин;
2. Количество обслуживаемых гостей;
3. Подробное наименование и количество заказанных блюд, закусок, напитков;
4. Время подачи заказа.

Приняв заказ, метрдотель передает его непосредственным исполнителям: официанту, работникам кухни.

Для обслуживания в гостиничных номерах используется специальная столовая посуда и приборы (металлические глубокие блюда с крышками, металлические кофейники, чайники, сливочники, приборы и оборудование для подогрева и поддержания температуры горячих блюд и напитков непосредственно в номере), сервисные тележки.

Алгоритм выполнения задания.

1. Перед компоновкой заказа необходимо выбрать подходящий поднос или передвижную тележку в зависимости от количества персон, а также заказанных блюд и напитков. Каждая гостиница устанавливает собственные стандарты сервировки подноса или тележки для завтраков, обедов, ужинов, индивидуальных пожеланий гостей и т.п.

Помнить!!! Подносы, тележки, столовые приборы и посуда, необходимые для сервировки, должны быть чистыми и не иметь повреждений. Заказы следует компоновать с учетом эстетических требований, удобства транспортировки и безопасности. Убедитесь в том, что в сервировке присутствуют приборы для специй.

2. При компоновке заказа следует проверить:

- температуру блюд и напитков
- размер порций
- соответствие внешнего вида блюда рецептуре
- правильность сервировки вин, включая коллекционные.

Температуру блюд поддерживают с момента получения продукции из производственного цеха до подачи заказчику. Для этой цели используют **крышки - клоше, настольные подогреватели и чафиндиши.**

3. Сумму счета сверяют с заказанной продукцией и передают его постояльцу вместе с заказом. Проверив компоновку подноса или передвижной тележки, заказ доставляют гостю.

4. Сделать вывод.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 12

ПМ.02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Тема: Отработка навыков сервировки на прикроватном столике, подносе.

ПК – 2.1- 2.3

ОК – 1- 10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен уметь:

- Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей
- Работать с оргтехникой ИКТ
- Комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов
- Осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков
- Особенности обслуживания room-service
- Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд

Время выполнения: 2 часа.

Задание 1: отработать навыки сервировки на прикроватном столике, подносе.

Алгоритм выполнения задания.

Для обслуживания в гостиничных номерах используется специальная столовая посуда и приборы (металлические глубокие блюда с крышками, металлические кофейники, чайники, сливочники, приборы и оборудование для подогрева и поддержания температуры горячих блюд и напитков непосредственно в номере), сервисные тележки.

- встать напротив дверного глазка. Постучаться в номер, достаточно громко и ясно сказать, что это **room service**;
- после того как гость откроет, обязательно обратиться к гостю по имени, узнать, можно ли войти в номер;
- спросить гостя, где можно сервировать стол или поднос. Расположить мебель удобно для гостя;
- разлить напитки;
- необходимо презентовать каждое блюдо, т. е. произносить его название, объяснять, какие основные компоненты входят в него, снимая при этом крышки "клоше" с тарелок;
- закуски ставятся непосредственно перед гостем. Если гость заказывает горячую и холодную закуски, то необходимо спросить, с чего бы он хотел начать;
- салат также ставится перед гостем. Если гость желает салат с основным

блюдом, то салатную тарелку следует поставить слева от вилки;

- основное блюдо ставится перед гостем, тарелку следует повернуть к гостю той стороной, где располагается основной компонент блюда, на дальней половине находятся гарнир и овощи;

Помнить!!! Забирать и дополнять предметы сервировки справа необходимо правой рукой, а слева – левой рукой; соответственно находиться от гостя необходимо справа и слева.

- попросить гостя подписать счет;
- пожелать гостю приятного аппетита;
- поинтересоваться у гостя, желает ли он еще что-то;
- уходя, пожелать приятного дня.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 13

ПМ.02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Тема: Разработка тематических открыток для гостей

ПК – 2.1- 2.3

ОК – 1- 10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен уметь:

- Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей
- Работать с оргтехникой ИКТ

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Особенности обслуживания room-service
- Деловое общение. Этику и этикет

Время выполнения: 2 часа.

Задание 1: Пользуясь ИКТ разработать дизайн открытки для гостя – поздравление с Днем рождения.

Задание 2: Разработать текст открытки, пользуясь правилами этики делового общения применяемой в гостиничном сервисе.

Алгоритм выполнения задания.

Для разработки текста открытки необходимо понимать:

- мужчина гость или женщина,
- род деятельности, возраст (в открытке не указывается),
- Имя, Отчество гостя,
- является ли данный гость постоянным клиентом гостиницы или нет.

Данные берутся из «истории гостя» в программе. Необходимо применять правила деловой этики в гостиничном сервисе.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 14

ПМ.02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Тема: Техника обслуживания банкета с частичным обслуживанием официантами

ПК – 2.1- 2.3

ОК – 1- 10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен уметь:

- Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей
- Работать с оргтехникой ИКТ

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков
- Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд

Время выполнения: 2 часа.

Задание 1:

1. Отработать технику сервировки стола на банкет с частичным обслуживанием официантами на 12 гостей. Время проведения 19-00.

2. Рассчитать столовую посуду, приборы, столовое белье для проведения данного мероприятия.

Алгоритм выполнения задания.

1. Подготовить торговый зал к проведению мероприятия. Сделать уборку зала.

2. Рассчитать длину столов для банкета.

3. Рассчитать столовую посуду, приборы, белье и стекло для проведения банкета:

$P = N \times K$, используя $K = 1,1$.

1	Пирожковая тарелка	12*1,1=
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

4. Выполнить сервировку стола на банкет.

5. Рассчитать необходимое количество официантов для данного банкета. **N**

/официантов/ = N / A

6. Выполнить обслуживание гостей .

- вино, водка.

- горячее блюдо подать французским способом.

7. Сделать вывод.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 15

ПМ.02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Тема: Сервировка стола на банкет с полным обслуживанием официантами

ПК – 2.1- 2.3

ОК – 1- 10

В процессе выполнения работы студент должен **уметь:**

- принимать заказ и давать пояснения потребителям по напиткам и продукции ресторана;
- составлять меню на банкет – фуршет, банкет - чай;
- рассчитывать необходимое количество посуды, приборов, белья для обслуживания банкета;
- применять практический опыт по сервировке и обслуживанию банкет – фуршет, банкет – чай.

В процессе выполнения работы студент должен **знать:**

- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания, классификацию услуг общественного питания;
- информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы/карты меню, карты напитков/, их выбор, оформление и использование;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- порядок приема и выполнения заказа на обслуживание банкет – фуршет, банкет – чай;
- правила сервировки и обслуживания банкет – фуршет, банкет – чай.

Время выполнения: 4 часа.

Задание:

Тема задания: Отработать технику сервировки стола на банкет – фуршет, банкет – чай.

Рассчитать столовую посуду, приборы, столовое белье для проведения данного мероприятия.

Последовательность выполнения:

1. Подготовить торговый зал к обслуживанию:

- расставить столы и накрыть их фуршетными скатертями;
/начертить схему расстановки фуршетных столов/

/высота фуршетного стола/:

- 800 – 900 мм
- 900 – 1000 мм
- 1100 – 1200 мм

2. Рассчитать столовую посуду, приборы, столовое белье для проведения мероприятия по формуле:

$$П = N \times K$$

П - посуда;

N - количество гостей;

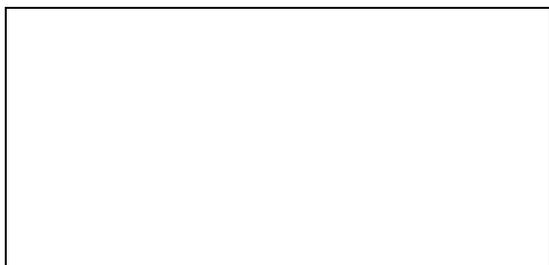
K = 1.1

2. Описать алгоритм работы официанта:

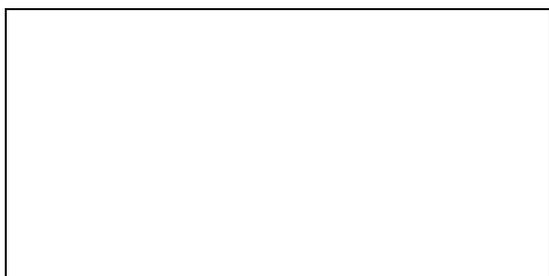
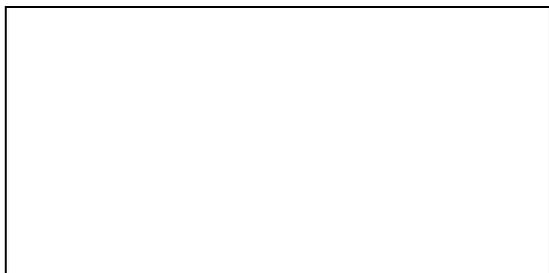
- последовательность сервировки

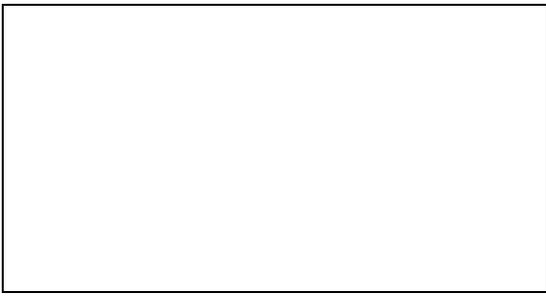
- правила сервировки

- изобразить схему расстановки стекла на фуршетном столе

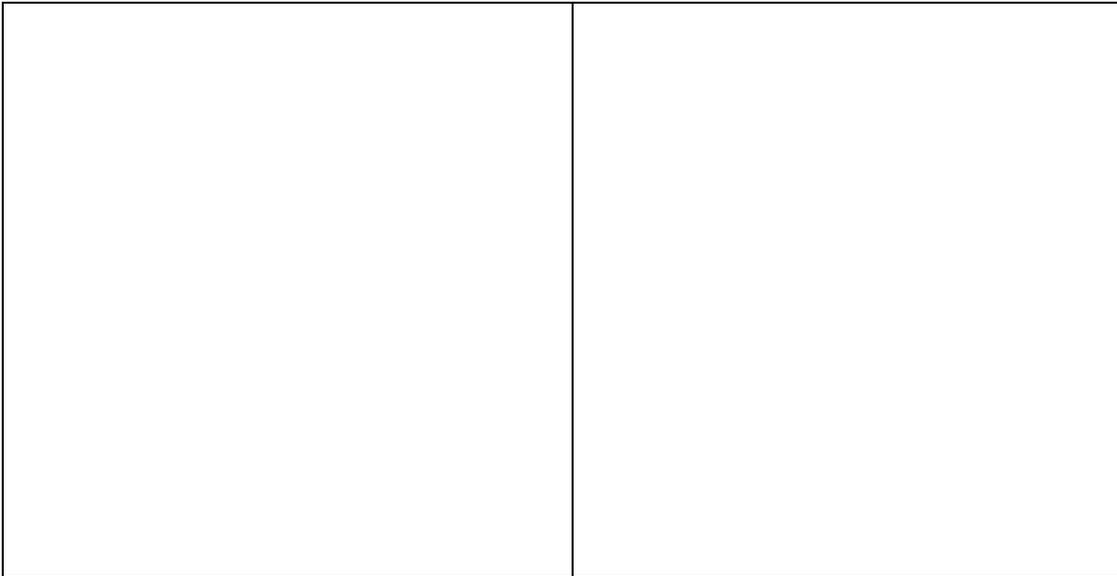


Условные обозначения:





- изобразить схему расстановки столовой посуды, приборов



3. Рассчитать количество официантов для обслуживания банкета по формуле:

$$N \text{ /официантов/} = N / A$$

N – кол-во гостей;

A – кол-во гостей, которых может обслужить один официант / 20 – 25 человек/.

$$N \text{ /официантов/} =$$

Вопросы для закрепления:

1. Что такое банкет – фуршет? Характерные особенности банкета – фуршета.

2. Какое меню предлагается для банкета – фуршета?

3. Подготовить торговый зал к обслуживанию банкет – чая:

- расставить столы и накрыть их скатертями;
 - получить столовую посуду, приборы, столовое белье для проведения банкета /описать столовую посуду, приборы, стекло, столовое белье характерное для проведения банкет – чая/
-
-
-

4. Произвести сервировку стола на банкет – чай, соблюдая правила и последовательность сервировки /описать/.

Вывод:

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 16

ПМ.02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Тема: Проведение банкета-приема. Составление сценария, оформление кувертной карты для проведения банкета-приема

ПК – 2.1- 2.3

ОК – 1- 10

В процессе выполнения работы студент должен **уметь:**

- организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;
- организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков при предоставлении дополнительных видов услуг;
- составлять сценарий по проведению банкета-приема;
- применять практический опыт по сервировке и обслуживанию банкета-приема.

В процессе выполнения работы студент должен **знать:**

- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания, классификацию услуг общественного питания;
- информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы/карты меню, карты напитков/, их выбор, оформление и использование;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- порядок приема и выполнения заказа на обслуживание и проведение банкета-приема;
- правила сервировки и обслуживания б банкета-приема
- правила составления сценария, оформление кувертной карты

Время выполнения: 6 часов

Задание

Тема задания: Отработать технику сервировки стола и обслуживание банкета-приема. Составить сценарий на проведение данного банкета. Оформить кувертную карту.

Последовательность выполнения:

Официанту на заметку!!!

Дипломатические приемы проводят в ознаменование важных юбилейных дат, годовщин, международных договоров, соглашений и т.п. Приемы служат для установления, развития контактов между официальными, деловыми и культурными кругами государств.

- размещение гостей, обслуживание за столом ведутся в соответствии с протоколом;
- при обслуживании банкетов на высшем уровне (дипломатические приемы) в паре с каждым официантом работает официант, подающий напитки;

- для банкета удобны специальные столы шириной 1.2 – 1.5 м;
- на обслуживание торжественных вечеров официанты надевают белые перчатки;
- на участке стола, предназначенного для почетных гостей, тарелки расставляют с большим интервалом – до 1 м;
- на дипломатические приемы приглашают только лиц, занимающих официальные должности. Эти банкеты носят строго официальный характер.

Перед началом банкета метрдотель, составляя план обслуживания столов, подразделяет их на секторы, закрепив каждый за определенными квалифицированными официантами.

1. Рассчитать количество официантов по формуле:

$$N (\text{официантов}) = N/A$$

N – количество официантов

A – количество официантов

$$N (\text{официантов}) =$$

Порядок обслуживания банкета:

1. Встреча гостей, подача аперитива.
2. Порядок размещения гостей в банкетном зале. Когда гости заходят в зал официанты приветствуют гостей, помогая им расположиться за своим столом. На столах заранее может быть установлена кувертная карта.
3. Обслуживание гостей на банкете.

Пример

1. 17.30-18.00 – встреча гостей, подача аперитива.
2. 18.00- 18.15 – размещение гостей в банкетном зале (каждый из официантов в отведенном секторе встречает гостей и помогает им сесть за стол).
3. 18.15 - _____ обслуживание гостей на банкете.

Кол-во официантов	Время выполнения работы	Выполняемая работа
6	18.15 – 18.30	Рассадив гостей, официанты предлагают и наливают алкогольные и безалкогольные напитки
6	18.30 – 19.45	Подача холодных закусок
3	19.45 – 19.50	Официанты наливают напитки в отведенном им секторе
6	19.50 – 20.00	Подача горячих закусок
3	20.00 – 20.05	Официанты наливают напитки в отведенном им секторе
6	20.05 – 20.15	Подача основных блюд
3	20.15 – 20.20	Официанты наливают напитки в отведенном им секторе

6	20.20 – 20.30	Официанты, в отведенном им секторе, убирают со стола использованную посуду, приборы для специй. На столе оставляют фужеры.
6	20.30 – 20 45	Подача десерта
6	20.45 – 20.50	Подача чая, кофе

Слово *«протокол»* означает совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых правительствами, официальными лицами в общении международного характера. В международном общении соблюдение протокола обязательно; каждая сторона может вносить свои изменения с учетом национальных особенностей, обычаев и т.д.

Приглашение на банкет-прием адресуется конкретному лицу, которое не имеет права передать его другому. Это связано с порядком размещения гостей в зависимости от их должностей, при этом учитывается также их общественное положение, почетные звания, возраст и т.д. в приглашении указывается характер приема (завтрак, обед, ужин).

При приеме заказа, кроме места проведения, даты, времени начала и окончания, форм обслуживания, уточняется, нужно ли вывешивать национальные флаги, устанавливать микрофон на столе, требуется ли выступление оркестра и т.д.

Различают следующие виды дипломатических приемов:

Завтрак организуется между 12-15 ч длится до полутора часов.

В меню, как правило, один-два вида холодных закусок, одно горячее рыбное блюдо, одно мясное блюдо, десерт. предлагают к холодным блюдам водку или настойку, к рыбным блюдам – сухое белое вино, к мясным – сухое красное, к десерту – шампанское. Возможна подача супа. Завершается завтрак подачей кофе или чая.

Прием типа «фушет» проводится обычно с 17 до 20 ч и длится примерно два часа. На стол ставят разнообразные холодные закуски, кондитерские изделия, фрукты, спиртные напитки, минеральные воды.

В меню могут входить горячие закуски. Заканчивается подачей мороженого, шампанского, кофе.

Прием вида «коктейль» - столы не накрывают, напитки, закуски разносят официанты. Заканчивается также подачей шампанского, кофе.

Обед – наиболее почетный вид приема. Его проводят от 19 -21 ч, длится 2-2,5 ч, в том числе за столом 50 -60 мин, остальное время – в гостиных. В меню холодные закуски, суп, горячие рыбные и мясные блюда, десерт.

Ужин – отличается от обеда тем, что начинается в 21 ч и позже, например, после театра.

Кувертная карточка (от фр. Couvert, покрытый) – карточка с именем и фамилией лица, приглашенного на официальный прием (банкет), которая устанавливается рядом со столовым прибором на том месте за столом, где должен сидеть приглашенный.

1. Встреча гостей, подача аперитива.

2. Порядок размещения гостей в банкетном зале. Когда гости заходят в зал официанты приветствуют гостей, помогая им расположиться за своим столиком. На столах заранее может быть установлена кувертная карточка.

3. Обслуживание гостей на банкете.

Время выполнения работы	Выполняемая работа

Вопросы для закрепления:

1. Дайте характеристику кувертной карточке.

2. Характерные особенности обслуживания банкета приема?

3. Что такое куверт?

4. Что является знаком окончания дипломатического банкета-приема?

ВЫВОД: _____

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

2. Перечислите обязанности официантов при обслуживании банкета с полным обслуживанием официантами.

3. Чем отличается банкет с полным обслуживанием официантами от банкета – чая, банкета – фуршета?

Вывод:

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 18

ПМ.02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Тема: Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания

ПК – 2.1- 2.3

ОК – 1- 10

В процессе выполнения работы студент должен **уметь:**

- составлять стандарты обслуживания
- контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания

В процессе выполнения работы студент должен **знать:**

- международные стандарты обслуживания
- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания, классификацию услуг общественного питания
- информационное обеспечение услуг общественного питания: - критерии и показатели качества обслуживания
- порядок приема и выполнения заказа на обслуживание банкета с полным обслуживанием официантами
- критерии и показатели качества обслуживания
- методы оценки качества предоставленных услуг

Время выполнения: 2 часов.

Задание:

Тема задания: Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания

Последовательность выполнения:

Продолжить таблицу стандартов обслуживания в ресторане исходя из следующих позиций, руководствуясь примером в таблице.

Правила обслуживания гостей в ресторане, кафе, баре официантом:

1. Сотрудник обязан приветствовать каждого посетителя, входящего в торговый зал, фразой «Добрый день, что бы Вы хотели посмотреть?»
2. Сотрудник обязан сохранять постоянный контакт с клиентом в процессе его обслуживания, не имеет права отвлекаться на разговоры с сотрудниками или другими посетителями
3. В случае, если все сотрудники заняты обслуживанием, и при этом в торговом зале появляются новые посетители, ближайший к ним сотрудник должен извиниться перед своим клиентом, поздороваться с новым посетителем и предложить ему начать самостоятельно знакомиться с ассортиментом/посмотреть каталоги, попросив подождать, пока кто-либо из консультантов освободится, и вновь вернуться к беседе с обслуживаемым клиентом

4. Напитки разливают, подходя к гостю справа, используя правую руку
5. Все столовые приборы надо брать за ручки, а не за «рабочую» поверхность
6. Бокалы берут за ножки, а не за края, к которым клиент прикасается губами
7. Чтобы наполнить бокал, его нельзя брать со стола
8. Правильно держите тарелку перед подачей

Пример написания стандарта в соответствии с этим условием:

<i>Содержание стандарта</i>	<i>Для чего служит данный стандарт</i>
Сотрудник обязан приветствовать каждого посетителя, входящего в торговый зал, фразой «Добрый день, что бы Вы хотели посмотреть?»	Это позволит вам дать понять клиенту что вы его заметили, и в случае необходимости готовы оказать ему помощь и консультацию. Ваше искреннее приветствие демонстрирует внимание и вежливость по отношению к клиенту и в случае необходимости готовы оказать ему помощь и консультацию. Ваше искреннее приветствие демонстрирует внимание и вежливость по отношению к клиенту

ВАЖНО: стандарты не должны дублировать содержание данных правил, но могут раскрывать, каким именно образом данные требования должны исполняться.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности

заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 19

ПМ.02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Тема: Разработка и подготовка критериев оценивания качества обслуживания подразделений

ПК – 2.1- 2.3

ОК – 1- 10

ПК – 2.1- 2.3

ОК – 1- 10

В процессе выполнения работы студент должен **уметь:**

- составлять стандарты обслуживания
- контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания

В процессе выполнения работы студент должен **знать:**

- международные стандарты обслуживания
- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания, классификацию услуг общественного питания
- информационное обеспечение услуг общественного питания: - критерии и показатели качества обслуживания
- порядок приема и выполнения заказа на обслуживание банкета с полным обслуживанием официантами
- критерии и показатели качества обслуживания
- методы оценки качества предоставленных услуг

Время выполнения: 2 часов.

Задание:

Тема задания: Разработка и подготовка критериев оценивания качества обслуживания подразделений

Последовательность выполнения:

Выбрать любой ресторан Вашего города, который Вам известен, в котором Вы не раз бывали или проходили практику и оценить качество обслуживания в этом ресторане путем заполнения «листа проверки качества обслуживания»

(количество баллов от 1 до 5), суммировать баллы по каждому критерию оценивания.

Оценка качества обслуживания в ресторане включает:

- Оценку внешнего вида ресторана, чистоты в зале, правильность сервировки
- Оценка качества обслуживания официантом
- Соблюдение требований и стандартов компании
- Типовая анкета оценки обслуживания в ресторане:

Лист проверки качества обслуживания

		Место проведения проверки	
		Дата проверки	
		Время проверки	
		Фамилия, имя проверяемых	
Критерий оценки		Балл оценки	Комментарий
Внешний вид ресторана			
1	Чистота зала, отсутствие мусора		
2	Чистота столов		
3	Сервировка		
4	Громкость музыки		
5	Освещение		
Итого:			
Оценка обслуживания			
6	Поздоровались		
7	Принесли меню в течение... мин.		
8	Заказ принят в течение... мин..		
9	Заказ принесли в течение... мин..		
10	Смена приборов, пепельницы		
11	Официант находился рядом, поддерживал контакт глаз		
12	Официант улыбается, проявляет внимание, доброжелательность		
13	Счет принесли в течение... мин.		
14	Сдачу принесли в течение... мин.		
Итого:			
Внешний вид официанта			
15	Наличие фирменной одежды, бейджа		
16	Чистота, опрятность		
17	Прическа, макияж, маникюр		
Коммуникативные навыки			
18	Невербалика (поза, жесты, мимика)		
19	Паравербалика (скорость речи, интонация)		
20	Вербальные проявления (наличие слов паразитов, красивая грамотная речь)		
Итого:			
Презентация			
21	Рекомендации по выбору блюд		
22	Знание состава блюд, информации о наличии		
23	Убедительность, умение аргументировать		
Итого:			
Работа с возражениями			
24	Умение выслушать, принять возражение		
25	Умение задавать уточняющие вопросы		
26	Навыки уточнения потребности по ключевым словам		
27	Умение превратить недостаток в преимущество		
28	Тактичность и корректность в отношении клиента		
29	Работа с возражениями эмоционального характера		

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.