



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И.
Носова»



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СЕРВИС В ИНДУСТРИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Направление подготовки
19.03.02 Продукты питания из растительного сырья

Профиль программы
Технология продуктов общественного питания

Уровень высшего образования – бакалавриат
Программа подготовки – прикладной бакалавриат

Форма обучения - заочная

Институт
Кафедра

Естествознания и стандартизации
Стандартизации, сертификации и технологии продуктов
питания

Курс

5

Магнитогорск
2018 г.

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья, утвержденного приказом МОиН РФ от 12.03.2015 г. № 211.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Стандартизации, сертификации и технологии продуктов питания

«23» октября 2018 г. (протокол № 2).

Зав. кафедрой _____ / Н.И. Барышникова /



Рабочая программа одобрена методической комиссией института Естествознания и стандартизации «29» октября 2018 г. (протокол №2).

Председатель _____ / И.Ю. Мезин /



Рабочая программа составлена: ст. преподавателем

_____ / В.Ф. Рябова /



Рецензент:
Директор ООО «Бытовой комплекс»

_____ / И.А. Литвинчук /



1 Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Сервис в индустрии общественного питания» является: формирование знаний и умений по осуществлению услуг в ресторанной сфере.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы подготовки бакалавра

Дисциплина Б1.В.ДВ.08.02 «Сервис в индустрии общественного питания» является дисциплиной, входящей в вариативную часть блока 1 образовательной программы.

Для изучения данной дисциплины студенты должны основываться на знаниях (умениях и владении), полученных на дисциплине «Организация технологического процесса производства кулинарной продукции».

В соответствии с логической и содержательно-методической взаимосвязью дисциплина «Сервис в индустрии общественного питания» необходима для выполнения итоговой государственной аттестации.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины «Сервис в индустрии общественного питания» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения
ПК-4 - способностью применить специализированные знания в области технологии производства продуктов питания из растительного сырья для освоения профильных технологических дисциплин	
Знать	<ul style="list-style-type: none">- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;- виды сервисной деятельности;- сущность услуги как специфического продукта;- понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;- организацию обслуживания потребителей услуг;- правила обслуживания населения;- способы и формы оказания услуг;- нормы и правила профессионального поведения и этикета;- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;- критерии и составляющие качества услуг;- культуру обслуживания потребителей;- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.
Уметь	<ul style="list-style-type: none">- формулировать требования к обслуживанию в ресторанах и барах;- использовать основы профессиональной этики;- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания

	клиентов; - определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности; - использовать различные средства делового общения; - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.
Владеть	-навыками использования нормативной документации и справочного материала в профессиональной деятельности; -навыками обслуживания различного рода контингента посетителей.

4 Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы 144 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 12,9 акад. часа:
 - аудиторная – 10 акад. часа;
 - внеаудиторная – 2,9 акад. часа;
- самостоятельная работа – 122,4 акад. часа;
- подготовка к экзамену – 8,7 акад. часа.

Раздел дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа (в акад. часах)	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лаборат. занятия	практич. занятия				
1. Сфера сервиса, основные понятия. Сервисная деятельность как отрасль научного знания и учебная дисциплина. Идеология и технология сервисной деятельности. Принципы современного сервиса.	5	0,5		1	18	Подготовка к практическому занятию и тесту Самостоятельное изучение учебной литературы	Тест №1 практическая проверка устный опрос	ПК-4 Зув
2. Социальные предпосылки возникновения и история развития сферы сервиса в России. Сервисная деятельность как результат разделения труда. Виды и разновидности услуг и сервисной деятельности.	5	0,5			18	Подготовка к опросу Самостоятельное изучение учебной литературы	устный опрос семинар	ПК-4 Зув

3. Предприятия сферы сервиса, особенности организации и функционирования. Классификация предприятий сервиса. Сущностные особенности сервисных организаций. Классификация услуг.	5	1			21	Подготовка к практическому занятию и тесту Самостоятельное изучение учебной литературы	Тест №2 практическая проверка устный опрос	ПК-4 Зув
4. Персонал, правила и организация обслуживания потребителей услуг. Работа с персоналом сферы сервиса. Личностный потенциал сотрудника сервисной организации. Требования к обслуживающему персоналу.	5	1И	2	1	21	Подготовка к практическому занятию и тесту Самостоятельное изучение учебной литературы	Тест №3 практическая проверка устный опрос	ПК-4 Зув
5. Сервисная деятельность в общественном питании. Основные понятия и определения в области ресторанного бизнеса. Современные методы, формы обслуживания.	5	1И		1	20,3	Подготовка к практическому занятию и тесту Самостоятельное изучение учебной литературы	Тест №4 практическая проверка устный опрос	ПК-4 Зув
6. Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса. Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности. Перспективные направления развития сферы ресторанного сервиса. Качество услуги.	5			1	24,1	Подготовка к практическому занятию и тесту Самостоятельное изучение учебной литературы	Тест №5 практическая проверка устный опрос	ПК-4 Зув
ИТОГО:	5	4/2 И	2	4	122,4		Экзамен	

И – в том числе, часы, отведенные на работу в интерактивной форме.

5 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Сервис в индустрии общественного питания» применяются традиционные и информационно-коммуникационная

образовательные технологии.

Лекции проходят как в информационной форме, где имеет место последовательное изложение материала в дисциплинарной логике, осуществляемое преимущественно вербальными средствами, так и в форме лекций-беседы или диалога с аудиторией, лекций с применением элементов «мозговой атаки», лекций-консультаций, где теоретический материал заранее выдается студентам для самостоятельного изучения, для подготовки вопросов лектору, таким образом, лекция проходит по типу вопросы-ответы-дискуссия.

Помимо этого в лекции могут использоваться элементы проблемного изложения. Проблемная лекция начинается с вопросов, с постановки проблемы, которую в ходе изложения материала необходимо решить. Такая лекция представляет собой занятие, предполагающее инициированное преподавателем привлечение аудитории к решению крупной научной проблемы, раскрывает возможные пути ее решения, показывает теоретическую и практическую значимость достижений. На проблемной лекции новое знание вводится как неизвестное для обучающихся. Полученная информация усваивается как личностное открытие еще не известного для себя знания.

Для реализации информационно-коммуникационной образовательной технологии проводятся лекции-визуализации, в ходе которых изложение теоретического материала сопровождается презентацией.

Лекционный материал закрепляется в ходе лабораторных и практических работ, на которых выполняются групповые и индивидуальные задания по решению проблемных задач по пройденной теме. При проведении лабораторных и практических работ используется метод контекстного обучения, который позволяет усвоить материал путем выявления связей между конкретным знанием и его применением. На лабораторных и практических работах выполняются групповые или индивидуальные задания по пройденной теме. Проведение лабораторных работ необходимо предварять инструктажем по правилам безопасной работы в лаборатории. Основным условием допуска студентов к лабораторной работе является их обязательная подготовка к ней с составлением теоретического введения. При проведении лабораторных занятий используется метод контекстного обучения, который позволяет усвоить материал путем выявления связей между конкретным знанием и его применением. Кроме того, целесообразно использовать технологию коллективного взаимообучения (парную работу) трех видов: статическая пара, динамическая пара, вариационная пара; совмещающая ее с технологией модульного обучения. Выполнив эксперимент, обучающиеся формулируют обобщенные выводы по серии опытов, используя приемы аналогии и сравнения.

Самостоятельная работа обучающихся является одним из наиболее эффективных средств развития потребности к будущему самообразованию. Самостоятельная работа обучающихся включает в себя самые разнообразные формы учебной деятельности: выполнение домашних заданий, завершение оформления лабораторных и практических работ, подготовка к практикуму, изучение основного и дополнительного материала по учебникам и пособиям, чтение и проработка научной литературы в библиотеке, написание рефератов и курсовых работ, подготовка к коллоквиумам, зачетам, итоговой аттестации.

Самостоятельная работа обучающихся должна быть направлена на закрепления теоретического материала, изложенного преподавателем, на проработку тем, отведенных на самостоятельное изучение, на подготовку к лабораторным и практическим занятиям, выполнение домашних заданий и подготовку к рубежному и заключительному контролю. Помимо этого, обучающиеся представляют результаты своей самостоятельной работы в виде презентаций.

При проведении рубежного и заключительного контроля основными задачами, стоящими перед преподавателем, являются: выявление степени правильности, объема,

глубины знаний, умений, навыков, полученных при изучении курса наряду с выявлением степени самостоятельности в применении полученных знаний, умений и навыков.

Современные интерактивные средства позволяют экспериментировать с новыми формами контроля. Обучающимся предлагаются тесты и задачи в электронном виде, с автоматизированной системой проверки. В отличие от обычного тестирования такой способ контроля позволяет студентам в любое время пройти тест, проанализировать ошибки и пройти тест вторично.

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

По дисциплине «Сервис в индустрии общественного питания» предусмотрена аудиторная и внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся.

Внеаудиторная самостоятельная работа предполагает выполнение следующих видов самостоятельной работы:

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся предполагает решение контрольных задач на практических и лабораторных занятиях.

Перечень практических работ

Практическая работа №1. «Изучение требований к услугам общественного питания в соответствии с нормативными документами отрасли»

Практическая работа №2, 3. «Изучение инвентаря, посуды, оборудования»

Практическая работа №4. «Обслуживание посетителей на банкетах».

Перечень лабораторных работ

Лабораторная работа №1 «Приготовление гарниров и топпингов»

Лабораторная работа №2 «Приготовление глинтвейнов и грога»

Примерные тесты:

Выберите правильный ответ

1. Сфера услуг и сервисной деятельности – это:

- а) сфера сбыта;
- б) сфера культуры;
- в) третичный сектор экономики;
- г) инфраструктура сервиса;
- д) индустрия сервиса.

2. Документ, содержащий требования и нормы обслуживания – это:

- а) прейскурант;
- б) пресс-релиз;
- в) условия обслуживания;
- г) правила обслуживания;
- д) должностные обязанности.

3. Дополните перечень особенностей услуг:

- неосвязаемость;
- услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
-; -; -

4. Сложный комплекс, задающий общие рамки поведения и принимаемый большинством сотрудников сервисной организации, - это:

- а) культура поведения;
- б) климат организации;
- в) атмосфера общения;
- г) корпоративная культура;
- д) эстетика сервиса.

5. В сфере обслуживания ведущая роль принадлежит компоненту:

- а) пространственному;
- б) техническому;
- в) технологическому;
- г) человеческому;
- д) временному.

6. Пол, возраст, принадлежность к профессиональной группе – это:

- а) этнонациональные;
- б) специализированные;
- в) социально-демографические;
- г) технологические;
- д) коммуникационные характеристики для выделения групп потребителей услуг.

7. Совокупность действий, результатом которых является новая услуга, - это:

- а) технология внедрения;
- б) инновационный цикл;
- в) обновление производства;
- г) инноватика;
- д) современные тенденции.

8. Расположите последовательно операции подготовительного этапа:

- 1) протирание столов, сервантов, барной стойки;
- 2) личная подготовка официантов к обслуживанию;
- 3) ежедневная уборка торговых помещений;
- 4) получение и подготовка посуды, приборов, столового белья;
- 5) расстановка мебели;
- 6) проведение предварительной сервировки столов.

9. К обязательным требованиям государственных стандартов относят обеспечение:

- а) дешевизны;
- б) доступности;
- в) низкой себестоимости;
- г) безопасности;
- д) технологичности продукции и услуг.

10. Документ на право ведения сервисной деятельности – это:

- а) аттестат;
- б) сертификат;
- в) стандарт;
- г) удостоверение;
- д) лицензия;
- е) патент.

11. Процедура установления соответствия услуги базовому стандарту - это:

- а) лицензирование;
- б) стандартизация;
- в) аттестация;
- г) сертификация;
- д) патентование.

12. Выявленное несоответствие услуги стандарту (по ФЗ РФ «О защите прав потребителей») – это:
- а) порок;
 - б) недостаток;
 - в) ущербность;
 - г) неполнота;
 - д) несовершенство услуги.
12. Совокупность замеров характеристик услуги и сравнения их с установленными требованиями – это:
- а) основание для жалобы;
 - б) требования потребителей;
 - в) контроль качества услуги;
 - г) проверка стандартов.
- 13 _____ - это активность людей, вступающих в специфические взаимодействия с целью реализации общественных, групповых и индивидуальных потребностей.
- Научная деятельность
 - Предпринимательская деятельность
 - Сервисная деятельность
- 14 Выберите правильный ответ
- Субъект сервисной деятельности:
- ≤ Потребители услуг
 - Р Предприятия - производители услуг
 - ≤ Потребность гостя
- 15 Выберите правильный ответ
- Цель отношений людей в сервисной деятельности:
- ≤ Создание материальных ценностей
 - ≤ Разделение труда
 - Р Удовлетворение человеческих потребностей
- 16 Выберите правильный ответ
- Результат сервисной деятельности:
- ≤ Материальные ценности, необходимые для производителя услуг
 - ≤ Мнение потребителя
 - Р Польза, особо значимая для потребителя услуг
- 17 Выберите правильные ответы
- Правила работы с жалобами клиента
- Р Признать ошибки, но не занимать оборонительную позицию
 - Р Не спорить с клиентом
 - Р Описать шаги, необходимые для решения данной проблемы
 - ≤ Не информировать клиента об исправленных действиях
 - ≤ Не показывать, что способны понять проблему с точки зрения потребителя
- 18 Выберите правильные ответы
- Причины создания новых услуг
- Р Стремление удовлетворить новые и меняющиеся потребности потребителей
 - ≤ Закрытие предприятия
 - Р Развитие индустрии ресторанного бизнеса

- 19 Выберите правильные ответы
Принципы разработки новых услуг
Р Определение профиля потребителя
Р Изучение потребностей клиента, которые должны быть удовлетворены
≤ Отсутствие контакта с потребителем
≤ Игнорирование мнения потребителя
- 20 Выберите правильные ответы
Факторы, влияющие на развитие сервисной деятельности:
Р Развитие городской инфраструктуры
Р Рост демографии
≤ Плохие природно - климатические условия
≤ Предпринимательство
- 21 Выберите правильный ответ
Экстернализация услуг - это _____.
≤ Общее снижение темпов экономического роста
≤ Обострение конкуренции услуг
Р Масштабное появление новых видов и форм сервисной деятельности
- 22 Выберите правильный ответ
Виды сервиса по времени его выполнения
Р Предпродажный
≤ Бесконтактный
≤ Систематический
23. Выберите правильный ответ
управление _____ - это увеличение степени инновационной насыщенности процессов обслуживания
≤ качеством
Р нововведениями
≤ технологией
24. Выберите правильный ответ
Количество фаз жизненного цикла услуги:
≤ Три
≤ Семь
Р Пять
25. Выберите правильный ответ
Направления государственной деятельности по регулированию и надзору в сервисной деятельности:
≤ Мониторинг
Р Лицензирование
≤ Налоговое регулирование
≤ Регистрация
- 26 Выберите правильный ответ

Процесс _____ - это совокупность операций, выполняемых исполнителем услуги при непосредственном контакте с потребителем при реализации кулинарной продукции и организации досуга.

- ≤ контакта
- Р обслуживания
- ≤ взаимодействия

27 Выберите правильный ответ

Контактная зона - это зона _____.

- ≤ разработки новой продукции
- Р взаимодействия производителя и потребителя услуг
- ≤ отношений руководителя и подчиненного

28. Выберите правильный ответ

Формы обслуживания:

- ≤ самообслуживание
- ≤ обслуживание официантами
- Р обслуживание по карте меню со свободным выбором блюд
- Р быстрое обслуживание обедами по комплексному меню

29. Выберите правильный ответ

_____ сервисного продукта - это комплекс полезных свойств, нормативно - технологических характеристик обслуживания, благодаря которым потребности удовлетворяются на уровне установленных требований

- ≤ Разновидность
- Р Качество
- ≤ Стандарт

30. Выберите правильный ответ

_____ - это система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей, которые отражают качественное обслуживание

- ≤ Профессиональный кодекс
- Р Культура сервиса
- ≤ Этика сервиса

Примерные вопросы для индивидуального задания

- 1 Эстетика внешнего вида персонала ресторана.
- 2 Профессиональный технологический профиль должности бармен.
- 3 Профессиональный технологический профиль должности официант.
- 4 Профессиональный технологический профиль должности метрдотель.
- 5 Организация банкета-приема с полным обслуживанием официантами.
- 6 Организация банкета-приема с частичным обслуживанием официантами.
- 7 Организация банкета-фуршета.
- 8 Организация банкета-коктейля.
- 9 Организация стола-экспресс.
- 10 Организация банкета по типу «буфет».
- 11 Организация питания по типу «Шведский стол».
- 12 Организация банкета-чая.
- 13 Организация комбинированного банкета

14 Организация диетического питания в гостиничных комплексах.

Контроль самостоятельной работы студентов: темы письменных работ

- 1 Организация банкета-приема с полным обслуживанием официантами.
- 2 Организация банкета-приема с частичным обслуживанием официантами.
- 3 Организация банкета-фуршета.
- 4 Организация банкета-коктейля.
- 5 Организация стола-экспресс
- 6 Организация банкета по типу «буфет»
- 7 Организация питания по типу «Шведский стол».

Примерные теоретические вопросы для контрольной работы

- 1 Торговые помещения для обслуживания потребителей в современных предприятиях общественного питания
- 2 Вспомогательные помещения в торговой группе помещений предприятий общественного питания
- 3 Специфика деятельности сервис-бара
- 4 Взаимосвязь залов, производственных, вспомогательных помещений в современных компоновочных схемах, характерных для заведений сферы ресторанного бизнеса
- 5 Оборудование залов современных предприятий общественного питания
- 6 Современные требования к ресторанной мебели
- 7 Разработка концепции оформления предприятия общественного питания
- 8 Современные направления создания интерьера предприятий общественного питания
- 9 Ассортимент фарфоро-фаянсовой посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
- 10 Комплект отечественной фарфоровой посуды
- 11 Комплект импортной фарфоровой посуды
- 12 Ассортимент хрустальной и стеклянной посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
- 13 Классический набор хрустальной посуды для напитков, подаваемых к столу во время обеда
- 14 Бокалы, фужеры и рюмки для вина
- 15 Бокалы, стаканы и кружки для пива
- 16 Посуда для коктейлей и напитков, подаваемых в баре
- 17 Ассортимент металлической посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
- 18 Ассортимент деревянной и пластмассовой посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
- 19 Ассортимент столовых приборов, используемых в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
- 20 Основные столовые приборы практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса
- 21 Вспомогательные столовые приборы практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса
- 22 Приборы специального назначения, практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса
- 23 Ассортимент столового белья, используемый в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса

Вопросы для собеседования:

- 1 Перечислите виды торговых помещений.
- 2 Какие нормы площади на одно место утверждены для различных типов предприятий общественного питания?
- 3 Дайте характеристику гардероба.
- 4 Дайте определение интерьера зала.
- 5 Какие требования предъявляются к интерьеру залов ресторанов и баров различных классов?
- 6 Какие приемы применяются при решении современных интерьеров предприятий?
- 7 Сформулируйте требования к освещению залов.
- 8 Каково значение цвета в интерьере зала?
- 9 Каковы требования к температурному режиму и вентиляции зала?
- 10 Назначение сервис-бара (буфета) в ресторанах, их характеристика.
- 11 Каковы назначение и характеристика сервисной?
- 12 Расскажите о моечной столовой посуды. Каковы требования к мойке посуды?
- 13 Каковы современные требования к мебели залов ресторанов и баров?
- 14 Назовите виды столовой посуды и приборов, перечислите требования к ним.
- 15 Дайте характеристику фарфорово-фаянсовой посуды.
- 16 Перечислите ассортимент фарфорово-фаянсовой посуды.
- 17 Назовите виды фарфорово-фаянсовой посуды для подачи хлеба и холодных закусок.
- 18 Перечислите виды посуды для подачи вторых блюд.
- 19 Перечислите ассортимент керамической посуды.
- 20 Дайте характеристику хрустальной и стеклянной посуды.
- 21 Перечислите ассортимент стеклянной посуды.
- 22 Перечислите ассортимент вспомогательных столовых приборов. Каковы их отличительные особенности и назначение?
- 23 Что представляет собой деревянная и пластмассовая посуда?
- 24 Какие виды столового белья вам известны? Каковы их отличительные особенности?
- 25 Что вам известно о металлической посуде?
- 26 Какие приборы относятся к основным? Каковы их отличительные особенности и назначение?

Примеры производственных ситуаций

Комплексные ситуационные задачи с использованием кейс-метода

Ситуация 1:

Составить план-меню для общедоступной столовой на 200 мест в зимний период.

Ситуация 2:

Вы работаете заведующим производством общедоступного кафе. Режим работы кафе с 8 до 20 часов. Предприятие работает с I выходным днем. Предложите меню для данного заведения. Определите его вид. Объясните выбор.

Ситуация 3:

Вы работаете заведующим производством столовой при металлургическом заводе. Количество питающихся составляет 500 чел. в день. Составьте план-меню двух вариантов комплексных обедов на летний период, если количество блюд, реализованных по первому варианту комплекса, составит 60 % общего количества блюд, а по второму варианту – 40 %.

Ситуация 4:

Вы работаете заведующим производством столовой при высшем учебном заведении. Количество ежедневно питающихся составляет 700 человек, из них 300

человек питаются по комплексному меню и 400 - по меню со свободным выбором блюд. Составьте два вида плана-меню на зимний период.

Ситуация 5:

Составьте меню: - для ресторана I категории на осенний период, если по ассортиментному минимуму предусмотрено: холодных блюд и закусок – 10 наименований, горячих закусок – 2, супов – 4, вторых горячих блюд – 11, сладких блюд – 4, горячих и холодных напитков по 2 наименования, кондитерских изделий – 5 наименований. - предложите возможные виды меню, которые могут быть предусмотрены на данном предприятии и опишите их отличительные особенности - укажите требования к подготовке персонала, работающего в зале, при его работе с меню - предложите варианты оформления меню как одного из основных рекламных средств в ресторанной практике.

Ситуация 6:

Вы открываете шашлычную на 50 мест, в которой по штату предусмотрено 4 повара:

- Охарактеризуйте процесс разработки ассортиментной стратегии для данного заведения.
- Перечислите документы, на основе которых предприятие имеет право строить свою ассортиментную политику.
- Предложите ассортимент для данного предприятия.
- Составьте и презентуйте меню с обоснованием широты, глубины, насыщенности и гармоничности.
- Определите сколько необходимо приобрести закусочных, пирожковых, мелких и глубоких столовых тарелок, санспецодежды для поваров, исходя из норм оснащения и сроков носки санитарной одежды.

Ситуация 7:

Производственную программу а холодных овощных закусок и салатов с целью витаминизации рационов студенческого питания:

- Раскройте особенности функционирования студенческой столовой.
- Опишите процесс обслуживания в зале, предложите формы обслуживания наиболее рациональные для данного предприятия с учетом контингента питающихся
- Предложите ассортимент холодных овощных закусок и салатов для данного предприятия.
- Оформите раздел холодных блюд в плане-меню на основе необходимых технологических расчетов по его обоснованию.

Ситуация 8:

На базе средней школы № 3 работает столовая, которая обслуживает младшие и старшие классы:

- Охарактеризуйте последовательность оперативного планирования данного предприятия, производственную программу данного предприятия.
- Составьте недельное меню для обедов.
- Опишите организацию обслуживания на данном предприятии
- Предложите наиболее рациональные формы обслуживания.
- Рассчитайте количество мест в данном предприятии, если в школе учатся 784 учащихся.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация имеет целью определить степень достижения запланированных результатов обучения по дисциплине за семестр и проводится в форме экзамена.

а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
ПК-4 способностью применить специализированные знания в области технологии производства продуктов питания из растительного сырья для освоения профильных технологических дисциплин		
Знать	<ul style="list-style-type: none"> - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; - виды сервисной деятельности; - сущность услуги как специфического продукта; - понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности; - организацию обслуживания потребителей услуг; - правила обслуживания населения; - способы и формы оказания услуг; - нормы и правила профессионального поведения и этикета; - этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении 	<p><i>Перечень теоретических вопросов к экзамену:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сервисология, предмет сервисной деятельности. 2. Отличительные признаки сервисной деятельности. 3. Услуги предприятий общественного питания, классификация. 4. Характеристика основных услуг предприятий питания 5. Характеристика дополнительных услуг предприятий питания. 6. Понятие «культура сервисной деятельности». 7. Понятие «услуга», ее характеристики. 8. Принципы современного сервиса. 9. Сервисная деятельность как результат разделения труда. 10. Виды услуг и сервисной деятельности. 11. Этапы развития сферы сервиса в России. 12. Классификация предприятий сервиса. 13. Сущностные особенности сервисных организаций. 14. Требования к персоналу сервисной организации. 15. Работа с персоналом сферы сервиса. 16. Характеристика методов обслуживания официантами. 17. Характеристика метода обслуживания барменом. 18. Классификация современных форм обслуживания, их характеристика. 19. Профессиональная этика официантов, барменов. 20. Структура сервисного взаимодействия в процессе предоставления услуги. 21. Этикет обслуживания посетителей. 22. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение. 23. Сервисная деятельность как объект правовых отношений. 24. Защита прав потребителей. 25. Перспективные направления развития сферы ресторанного сервиса. 26. Принципы экономики сферы услуг. 27. Внедрение инноваций и новых видов услуг. 28. Эстетика в сервисной деятельности. 29. Классификация услуг по функциональной направленности. 30. Общероссийские классификаторы услуг населению. 31. Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне. 32. Качество услуги в сервисной деятельности. 33. Стандартизация в управлении качеством услуг. 34. Франчайзинг как форма организации бизнеса в

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
	<p>потребителями;</p> <ul style="list-style-type: none"> - критерии и составляющие качества услуг; - культуру обслуживания потребителей; - психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания. 	<p>сервисной деятельности.</p> <p>35. Мерчандайзинг как современная форма ресторанного сервиса.</p> <p>Примерные вопросы тестовых заданий:</p> <p>1. Сфера услуг и сервисной деятельности – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) сфера сбыта; б) сфера культуры; в) третичный сектор экономики; г) инфраструктура сервиса; д) индустрия сервиса. <p>2. Документ, содержащий требования и нормы обслуживания – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) прейскурант; б) пресс-релиз; в) условия обслуживания; г) правила обслуживания; д) должностные обязанности. <p>3. Дополните перечень особенностей услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - неосязаемость; - услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит; -; -; - <p>4. Сложный комплекс, задающий общие рамки поведения и принимаемый большинством сотрудников сервисной организации, - это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) культура поведения; б) климат организации; в) атмосфера общения; г) корпоративная культура; д) эстетика сервиса. <p>5. В сфере обслуживания ведущая роль принадлежит компоненту:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) пространственному; б) техническому; в) технологическому; г) человеческому; д) временному. <p>6. Пол, возраст, принадлежность к профессиональной группе – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) этнонациональные; б) специализированные; в) социально-демографические; г) технологические; д) коммуникационные характеристики для выделения групп потребителей услуг.

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>7. Совокупность действий, результатом которых является новая услуга, - это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) технология внедрения; б) инновационный цикл; в) обновление производства; г) инноватика; д) современные тенденции. <p>8. Расположите последовательно операции подготовительного этапа:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) протирание столов, сервантов, барной стойки; 2) личная подготовка официантов к обслуживанию; 3) ежедневная уборка торговых помещений; 4) получение и подготовка посуды, приборов, столового белья; 5) расстановка мебели; б) проведение предварительной сервировки столов. <p>9. К обязательным требованиям государственных стандартов относят обеспечение:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) дешевизны; б) доступности; в) низкой себестоимости; г) безопасности; д) технологичности продукции и услуг. <p>10. Документ на право ведения сервисной деятельности – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) аттестат; б) сертификат; в) стандарт; г) удостоверение; д) лицензия; е) патент. <p>11. Процедура установления соответствия услуги базовому стандарту - это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) лицензирование; б) стандартизация; в) аттестация; г) сертификация; д) патентование. <p>12. Выявленное несоответствие услуги стандарту (по ФЗ РФ «О защите прав потребителей) – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) порок; б) недостаток; в) ущербность; г) неполнота; д) несовершенство услуги.

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства										
		<p>12. Совокупность замеров характеристик услуги и сравнения их с установленными требованиями – это:</p> <p>а) основание для жалобы;</p> <p>б) требования потребителей;</p> <p>в) контроль качества услуги;</p> <p>г) проверка стандартов.</p>										
Уметь	<p>-формулировать требования к обслуживанию в ресторанах и барах;</p> <p>-использовать основы профессиональной этики;</p> <p>- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</p> <p>- определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;</p> <p>- использовать различные средства делового общения;</p> <p>- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.</p>	<p>Примерные практические задания для экзамена:</p> <p>1. Составьте правильные стилистические выражения вместо не правильных выражений, например:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"><u>Неправильно:</u></td> <td style="width: 50%;"><u>Правильно:</u></td> </tr> <tr> <td>Грязная посуда</td> <td>Использованная посуда</td> </tr> <tr> <td>Разнос</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>Еще что-то будете есть?</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>Извиняюсь</td> <td>.....</td> </tr> </table> <p>2. Выполните анализ тренинг-операции «Приготовление блюд в зале на виду у гостей» (укажите проблемные ситуации и пути их решения).</p> <p>3. Выполните анализ тренинг-операции «Встреча гостей» (укажите проблемные ситуации и пути их решения).</p> <p>4. Разработать фрагмент чек-листа аудита на соответствие стандартам обслуживания (подготовка рабочего места бармена).</p>	<u>Неправильно:</u>	<u>Правильно:</u>	Грязная посуда	Использованная посуда	Разнос	Еще что-то будете есть?	Извиняюсь
<u>Неправильно:</u>	<u>Правильно:</u>											
Грязная посуда	Использованная посуда											
Разнос											
Еще что-то будете есть?											
Извиняюсь											
Владеть	<p>-навыками использования нормативной документации и справочного материала в профессиональной деятельности;</p> <p>-навыками обслуживания различного рода контингента</p>	<p>Примерные практические задания для экзамена:</p> <p>1. Разработайте фрагмент чек-листа аудита на соответствие стандартам обслуживания</p> <p>Дата проверки _____</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;">Элемент проверки</th> <th style="width: 20%;">Да/нет +/-</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Подготовка рабочего места официанта</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Подсобный стол чистый, на полках нет посторонних предметов</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Есть запас чистой столовой посуды</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Есть запас чистой столовых приборов</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Элемент проверки	Да/нет +/-	Подготовка рабочего места официанта		Подсобный стол чистый, на полках нет посторонних предметов		Есть запас чистой столовой посуды		Есть запас чистой столовых приборов	
Элемент проверки	Да/нет +/-											
Подготовка рабочего места официанта												
Подсобный стол чистый, на полках нет посторонних предметов												
Есть запас чистой столовой посуды												
Есть запас чистой столовых приборов												

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства		
	посетителей.	Есть запас чистой столового белья		

б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:

Промежуточная аттестация по дисциплине «Сервис в индустрии общественного питания» включает теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений, проводится в форме экзамена.

Экзамен по данной дисциплине проводится в устной форме по экзаменационным билетам, каждый из которых включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание.

Показатели и критерии оценивания экзамена:

– на оценку **«отлично»** (5 баллов) – обучающийся демонстрирует высокий уровень сформированности компетенций, всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, свободно выполняет практические задания, свободно оперирует знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

– на оценку **«хорошо»** (4 балла) – обучающийся демонстрирует средний уровень сформированности компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

– на оценку **«удовлетворительно»** (3 балла) – обучающийся демонстрирует пороговый уровень сформированности компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

– на оценку **«неудовлетворительно»** (2 балла) – обучающийся демонстрирует знания не более 20% теоретического материала, допускает существенные ошибки, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.

– на оценку **«неудовлетворительно»** (1 балл) – обучающийся не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) Основная литература

1 Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания : учебник / Т. Р. Любецкая. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-3754-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/123665> (дата обращения: 18.10.2020).

2 Маюрникова, Л. А. Технологические процессы в сервисе : учебное пособие / Л. А. Маюрникова, Т. В. Крапива, Н. И. Давыденко. — Кемерово : КемГУ, 2015. — 96 с. — ISBN 978-5-89289-896-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»: — URL: <https://e.lanbook.com/book/93558> (дата обращения: 18.10.2020)

б) Дополнительная литература

1 Килина, И. А. Коммуникативные технологии в индустрии питания : учебно-методическое пособие / И. А. Килина, Т. В. Крапива, Л. А. Маюрникова. — Кемерово : КемГУ, 2016. — 146 с. — ISBN 978-5-89289-952-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/93551> (дата обращения: 18.10.2020)

2 Кокшаров, А. А. Современные технологии производства и обслуживания в общественном питании : учебное пособие / А. А. Кокшаров, И. А. Килина. — Кемерово : КемГУ, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-8353-2360-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт].— URL: <https://e.lanbook.com/book/134320> (дата обращения: 18.10.2020)

3 Костина, Н. Г. Фирменный стиль и дизайн : учебное пособие / Н. Г. Костина, С. Ю. Баранец. — Кемерово : КемГУ, 2014. — 97 с. — ISBN 978-5-89289-847-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт].— URL: <https://e.lanbook.com/book/93556> (дата обращения: 18.10.2020)

4 Маюрникова, Л. А. Маркетинг в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Л. А. Маюрникова, Н. И. Давыденко, Т. В. Крапива. — Кемерово : КемГУ, [б. г.]. — Часть 1 — 2014. — 101 с. — ISBN 978-5-89289-861-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/72023> (дата обращения: 18.10.2020)

5 Торопова, Н. Д. Организация производства на предприятии общественного питания : учебное пособие / Н. Д. Торопова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 348 с. — ISBN 978-5-8114-3691-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт].— URL: <https://e.lanbook.com/book/119617> (дата обращения: 18.10.2020).

6 Шадрин, В. Г. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебное пособие / В. Г. Шадрин, О. В. Коновалова. — Кемерово : КемГУ, 2011. — 108 с. — ISBN 978-5-89289-661-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт].— URL: <https://e.lanbook.com/book/4836> (дата обращения: 18.10.2020)

7. Известия вузов. Пищевая технология. - ISSN: 0579-3009. - Текст : непосредственный.

8. Пищевая промышленность. - ISSN: 0235-2486. - Текст : непосредственный.

в) Методические указания

1 Методические указания представлены в приложении 1.

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Windows 7	Д-1227 от 8.10.2018 г.	11.10.2021 г.
MS Office 2007	№ 135 от 17.09.2007 г.	бессрочно
FAR Manager	Свободно распространяемое	бессрочно
ABBYY FineReader 11.0 Corporate Edition	Д-1218-12 от 02.08.2012 г.	бессрочно
7Zip	Свободно распространяемое	бессрочно

Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>., свободный доступ.

Образовательный портал для обучающихся. – Режим доступа: <http://newlms.magtu.ru.>., свободный доступ.

Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО «ИВИС». – Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/>, свободный доступ.

Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ). – Режим доступа: URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp, свободный доступ.

Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам. – Режим доступа: URL: <http://window.edu.ru/>, свободный доступ.

Поисковая система Академия Google (Google Scholar). – Режим доступа: URL: <https://scholar.google.ru/>, свободный доступ.

Российская Государственная библиотека. Каталоги. – Режим доступа: URL: <https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/>, свободный доступ.

Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова. – Режим доступа: URL: <http://magtu.ru:8085/marcweb2/Default.asp>, свободный доступ.

Университетская информационная система РОССИЯ. – Режим доступа: URL: <https://uisrussia.msu.ru>, свободный доступ.

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Тип и название аудитории	Оснащение аудитории
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мультимедийные средства хранения, передачи и представления учебной информации
Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации. Комплекс тестовых заданий для проведения промежуточных и рубежных контролей.
Учебные аудитории для проведения лабораторных работ	Оборудование для выполнения лабораторных работ, инвентарь Наглядные материалы: таблицы, схемы, плакаты.
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации

Практическая работа №1

Изучение требований к услугам общественного питания в соответствии с нормативными документами отрасли

Для регулирования деятельности организаций в сфере общественного питания были разработаны основополагающие стандарты:

ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» устанавливает общие требования и классификацию предприятий (объектов) общественного питания различных типов.

ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» устанавливает общие минимальные требования к персоналу предприятий общественного питания различных типов всех организационно-правовых форм и форм собственности. Положения настоящего стандарта могут быть использованы при подборе и расстановке кадров, проведении аттестации, присвоении квалификации, разработке должностных инструкций и стандартов работы персонала сферы услуг общественного питания.

ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» устанавливает общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях (объектах) общественного питания.

ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» устанавливает перечень услуг общественного питания, общие требования к услугам, методы оценки качества услуг.

ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения» распространяется на услуги и продукцию общественного питания и устанавливает термины и определения основных понятий в этой области.

ГОСТ Р 55051-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу» устанавливает общие требования к организации кейтеринга.

Федеральный Закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ, введен в действие с 01.07.2003г, (с изменениями и дополнениями, последние изменения от 05.04.2016 № 104-ФЗ).

Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1. - в ред ФЗ от 03.07.16г (последние изменения от 03.07.2016 №265-ФЗ).

Федеральный Закон от 26.12.2008 г. №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» ((с изменениями на 3 июля 2016 года)

Правила оказания услуг общественного питания, утв.Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036, с изм. и доп., утв.Постановлениями Правительства от 21.05.2001 г. № 389, от 10.05.2007 г. № 286, от 21.08.2012 г. № 842, от 04.10.2012 г. № 1007.

ГОСТ Р 57486-2017 "Услуги населению. Требования к информационному

обеспечению"

Ознакомьтесь с ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования». Выполните задание:

1. Необходимо составить схему (таблицу) классификации услуг общественного питания.
2. Отрадите общие требования, предъявляемые к услугам общественного питания. Приведите конкретные примеры, основываясь на знаниях, полученных на дисциплинах специального цикла. Заполните таблицу.

№ п/п	Требование к услуге ОП	Сущность требования	Пример
1	Социальная адресность	- обеспечение услугами общественного питания и доступность для потребителей различных категорий;	функционирование семейных ресторанов; кафе детских, молодежных; столовых школьных, студенческих и т.п.

3. Охарактеризуйте методы оценки и контроля качества услуг общественного питания, заполните таблицу.

Наименование метода	Сущность метода
<i>Оценка контроля качества услуг общественного питания</i>	
Экспертный	
Социологический	
<i>Оценка контроля качества продукции общественного питания</i>	
Органолептический	
Инструментальный (лабораторный)	

4. Разработайте три тестовых вопроса для самопроверки, укажите правильные ответы на них.

Практические занятия №2, 3

Тема: «Изучение инвентаря, посуды, оборудования»

Цель: Закрепить теоретические знания по ассортименту и назначению посуды, инвентаря бара.

Наглядные пособия: бар, посуда, инвентарь и оборудование бара.

Основные положения

Вы - бармен. Ваш рабочий день начинается за стойкой бара.

Вы должны знать, что бармен на работу приходит за 2 часа до открытия и подготавливает свое рабочее место. Создает себе максимум комфорта для работы.

За стойкой бармен должен выглядеть безупречно:

- красивая прическа;
- чистые и ухоженные руки, особенное внимание обратить на ногти, можно сделать маникюр;
- униформа – безупречно чистая, выглаженная сорочка, отутюженные брюки, тщательно начищенные туфли, каблуки не сбиты;

- парфюм, которым пользуется бармен, должен быть не ярко выраженным, резким, а наоборот, мягким и нежным;

- бармен не должен курить на рабочем месте.

Рабочий день бармена условно можно разделить на две части. Первая часть – время, которое бармен тратит на подготовку посуды, инвентаря, витрины, получение продуктов со склада. Подготовительный период занимает 1/3 рабочего дня.

Особое внимание вы, как бармен, должны уделить оформлению витрины бара и барной стойке. На витрине развесить ценники на всю продукцию.

Напитки на полках разместить в следующем порядке:

- Пиво, газированная вода, газированные вина, вина, соки.
- Ингредиенты для смешанных напитков.
- Кофе, чай.
- На дальние полки витрины ставят напитки, которые используют редко.

Подготовить стойку бара. Высокая стойка состоит из двух частей:

1. Верхней узкой (30-40 см) – на ней подают напитки; перед работой ее натирают мягкой тканью до блеска;

2. Широкой нижней части – рабочего стола бармена, на нем он готовит и размещает напитки. Здесь должно быть хорошее освещение.

Для четкой организации работы необходимо правильно разместить инвентарь и оборудование:

⇒ с правой стороны: кассовый аппарат, затем кофеварка, весы. На верхней полке слева – красочно оформленное меню.

⇒ на нижней полке – блендер, миксер, микроволновая печь, перед блендером расставляют напитки для работы:

- *первый ряд* – коньяк, водка, ром. Затем ликеры, вина специальные, сухие; перед бутылками – графины с сиропами и соками, соломинки в пакете и в стакане перед кассой;

- *на передней панели* перед барменом или справа расставляется и развешивается инвентарь: щипцы для льда, пирожных, ключи для открывания бутылок, подставка с набором ножей и разделочная доска; за разделочной доской ставят судочки с украшениями, набор мерных стаканов, шпажки для канапе и креманки с сахаром; в ящиках под столом хранят полотенца для посуды и салфетки для рук;

- *с левой стороны* располагают необходимую посуду: стаканы для коктейлей и соков, подносы с тарелками, чайные ложки в стакане, шейкер, ожипер и др. мерную посуду;

- *на верхней полке* должно быть меню, карта вин;

- *над стойкой* висит сушилка для рюмок;

- *за спиной* бармена находится витрина – холодильник, где охлаждаются напитки и хранятся холодные закуски, бутерброды.

Бармен – основной специалист бара, должен готовить вкусные напитки, знать тонкости обслуживания. Обязанности бармена:

- обладать способностью разбираться в людях, уметь готовить, знать основы правил этикета, иметь хорошие манеры;

- воспитывать в себе выдержку, сознательное преодоление отрицательных эмоций;

- работать спокойно, продуманно, аккуратно и артистично;

- знать и следовать профессиональной этике;

- уметь уделять максимум внимания посетителям;

- быстро, четко обслуживать, вести правильный расчет с посетителями.

Главное в работе бармена – уметь владеть собой, своими движениями, независимо от того, сидит ли он, идет или работает.

- При обслуживании посетителей необходимо соблюдать санитарные требования:
- работать аккуратно;
 - иметь чистые салфетки для натирания посуды, бутылок; ручки и полотенца для рук, щетки для уборки столов;
 - приготовление напитков должно выглядеть аппетитно, так как они готовятся в присутствии посетителей;
 - посуда должна быть чистой, натертой льняным полотенцем;
 - стаканы следует брать только за нижнее основание, рюмки – за ножки, посуду с ручками – за ручки;
 - брать и перекладывать продукты специальными щипцами или лопаточкой, подавать на тарелках;
 - для украшений и льда использовать щипцы, пинцеты.

Последовательность выполнения работы:

1. Самостоятельно подготовиться к работе.
2. Придать своей внешности привлекательный вид.
3. Подготовить барную стойку к работе:
 - проверить правильность расстановки напитков на витрине;
 - ознакомиться с расположением оборудования и правилами его эксплуатации.
4. Ознакомиться с инвентарем и самостоятельно распределить его на рабочем месте бармена.
5. Рассортировать стеклянную посуду и развесить по видам в сушилке, подготовить посуду для работы и расположить с левой стороны в нужном порядке.
6. Расположить бутылки с напитками на стойке.
7. Проверить по пунктам готовность бара к работе.
8. Изучить посуду и инвентарь бара, заполнить таблицу «Инвентарь, посуда бара».

Инвентарь, посуда бара

Таблица 1

Наименование посуды, инвентаря	Емкость	Назначение
Снифтер		Для подачи коньяка, бренди
и т.д.		

Пояснения по изучению посуды и инвентаря бара

1. Рейнвейная рюмка: из нее пьют белое столовое вино, емкость – 100 см³.
2. Лафитная рюмка (по названию одной из известных марок сухого красного французского вина «Шато Лафит»): предназначена для красного столового вина, емкость около 125 см³.
3. Ликерная рюмка из цветного стекла: из нее пьют только ликеры, емкость – 25-30 см³.
4. Бокал для шампанского: предназначен для шампанских и игристых вин, емкость – 125-150 см³.
5. Водочная рюмка: из нее принято пить водку и горькие настойки, емкость – 50 см³.
6. Рюмка для коктейля (по форме напоминает правильный конус): используется для коктейлей, например «Манхэттен», емкость – 100 см³.
7. Шпажки: используются для украшения – нанизывания оливок, вишенки и др.
8. Мерный стакан (джиггер): при приготовлении коктейлей необходимо точно следовать рецептуре; обычно делается из нержавеющей стали, имеет с одной стороны метку 20 мл, с другой – 40 мл, реже – 50 мл.
9. Шприц – бутылка содержит жидкости, которые используются только в небольших количествах (каплях); имеет литую пробку.
10. Блендер: предназначен для взбивания фруктов, сливок, приготовления коктейлей, в которых есть плохо смешивающиеся друг с другом компоненты; можно использовать электромиксер.
11. Барный стакан (для предварительного смешивания) необходим для всех напитков, которые не встряхивают, а смешивают; емкость – приблизительно 1 л, что достаточно для приготовления 3-4 порций.
12. Ведерко для льда применяется для хранения колотого льда, имеет разную вместимость, изготавливается из разных материалов, наиболее удобно с двойными стенками из пластика с термокрышкой.
13. Шейкер - основное приспособление для смешивания коктейлей; бывает разных типов и из разных материалов.
14. Барное ситечко (стрейнер): для удаления из напитка кусочков льда, фруктов или семечек при процеживании в бокал для гостей;
15. Барный нож: используется для нарезки цитрусовых.
16. Палочка для перемешивания (свизлстик): бывает разного цвета и формы, очень приятно украшает коктейли и др.

Вопросы для самоконтроля

1. Укажите емкость и назначение следующей стеклянной посуды: снифтер, флюте, шот, шуттер, харикейн, котельный бокал, коллада, штоф, шампанка, маргарита, винник для белого вина, винник для красного вина, бренди-баллон, париж, хайболл, коллинз, тумблер, рокс, олдфешенд и др.
2. Перечислите инвентарь бара и укажите его назначение.
3. Какие требования предъявляются к организации рабочего места бармена?
4. Какие требования предъявляются к бармену?

Оформление работы

По практическому занятию оформляется отчет. В тетрадь записывается:

1. Дата проведения.
2. Цель занятия.
3. Порядок проведения работы.

4. Ассортимент, емкость и назначение барной посуды и инвентаря.
5. Литература по теме занятия.

Лабораторная работа №1
Тема: «Приготовление гарниров и топпингов»

Цель:

Приобретение практических навыков по приготовлению гарниров и топпингов, оформлению коктейлей.

Наглядные пособия: разделочная доска, нож, нож-пила, карбовочный нож, нож для фигурной нарезки фруктов и овощей, щипцы, лоток для нарезанных фруктов, поднос, ведерко для льда, посуда подачи, палочки для коктейлей.

Продукты: апельсин, лимон, свежий или консервированный огурец, свежая или консервированная вишня, сахар, сахарная пудра, лед.

Последовательность выполнения работы:

1. Отработайте задания №№: 1,2,3,4,5,6,7,8.
2. Сделайте зарисовки в тетрадь.
3. Подберите посуду для каждого вида гарнира.

Пояснение к выполнению практического занятия

Задание 1. Охлаждение посуды подачи.

Посуду подачи предварительно охлаждают в холодильном шкафу или кладут в бокал или стакан кубик льда и вращают его вдоль стенок.

Задание 2. Приготовление сахарной корочки, сахарного инея (глазировки).

Сахарная корочка служит украшением. Ободок бокала увлажняют долькой лимона, бокал опрокидывают в мелкий сахар или сахарную пудру. Образованная сахарная корочка имеет ширину 0,7-1,0см.

В зависимости от вкусовых качеств коктейля корочку можно делать из соли. При использовании сахарной пудры получается сахарный иней.

Задание 3. Приготовление шпажки.

Фруктовая шпажка служит украшением, закуской к напиткам, ароматизатором напитка. На деревянные и пластмассовые шпажки одноразового пользования длиной 8-10см нанизывают с помощью щипчиков нарезанные фигурно плоды и ягоды. Шпажку с фруктами опускают в приготовленный напиток, (конец ее остается свободным для захвата) либо кладут на бокал.

Задание 4. Приготовление лимонной или апельсиновой подвески.

Лимонная или апельсиновая подвеска – это ломтик лимона или апельсина, который надрезают от середины к кожуре и надрезом надевают на край бокала или стакана.

Задание 5. Приготовление лимонной (апельсиновой) цедры, срезанной спиралью (куста).

Небольшим острым ножом с лимона срезают цедру лентой (толщиной до 0,5см). Срезанную верхнюю часть цедры подвешивают за край бокала, спираль опускают внутрь.

Задание 6. Приготовление цитрусового завитка.

Отрежьте тоненький кружочек лимона, апельсина или лайма, сделайте на нем маленький надрез и разверните его стороны в противоположных направлениях. Подавайте завиток, насадив его на край бокала, или в самом напитке. Цитрусовые разного цвета можно сплести вместе и скрепить шпажкой. Завитки выглядят эффектно на шпажках, если их нанизать между вишнями или маленькими кусочками других фруктов.

Задание 7. Приготовление гарнира «Колесо телеги».

При помощи зестера срежьте кожуру с плода полосками от сердцевинки вниз на равном расстоянии так, чтобы получилась ребристая поверхность. Полоски можно использовать для других гарниров. Порежьте плод, сделайте завитки или закрепите кусочки на краю бокала.

Задание 8. Топпинги.

Протертые топпинги хороши на поверхности напитков, содержащих сливки, молоко или яичный белок. Натрите мускатный орех прямо на поверхность напитка.

Вопросы для самоконтроля

1. Как можно охладить посуду подачи?
2. Для какой группы коктейлей можно использовать лимонную спираль, «лошадиную шею» и т.д.?
3. Каково назначение гарниров?
4. Назначение топпингов. Что можно использовать в качестве топпинга?

Оформление работы

По практическому занятию оформляется отчет. В тетрадь записывается:

6. Дата проведения.
7. Цель занятия.
8. Порядок проведения работы.
9. Технологическая схема приготовления гарниров и топпингов.
10. Литература по теме занятия.

Практические занятия № 4, 5, 6

Тема: «Технология приготовления смешанных напитков»

Цель:

1. Приобрести практические навыки по приготовлению смешанных напитков.
2. Приобрести практические навыки по оформлению и отпуску коктейлей.

Наглядные пособия:

Миксер, мензурки, соковыжиматель, разделочная доска, нож-пила, ситечко, барная ложка, ложка, щипцы, ведро для льда, нож, поднос, бокалы, ведро для мусора, полотенце, салфетки, соломинки, перчатки, шейкер, блендер и др.

Продукты:

Молоко (сливки), мороженое, сироп, сок апельсиновый, лед, свежие или консервированные фрукты, сахар.

Основные положения

Смешанные алкогольные и безалкогольные напитки становятся все более популярными в нашей стране. Мировая коллекция их рецептов приближается к 4000 наименований. Смешанные напитки хороши тем, что могут удовлетворить самый требовательный вкус, их очень любят дети. Для приготовления коктейлей используют самые разнообразные продукты: молоко, фруктово-ягодные и овощные соки, настои трав, мед, шоколад, яйца, шипучие напитки и различные ароматизаторы, винно-водочные изделия.

Неожиданное сочетание разных продуктов позволяет получить напиток, обладающий удивительными вкусовыми качествами.

Коктейль в переводе с английского означает «петушиный хвост». Впервые они появились в Северной Америке. Испанцы и португальцы, поселившиеся в Америке, научили своих новых земляков «благородной забаве» – петушиным боям. Победу отмечали выпивкой, смешивая любые напитки и добавляя в них сок выжатого лимона. Напитки были различной окраски и плотности. В результате получались многослойные смеси, похожие по расцветке на петушиный хвост.

Коктейли распространялись по всему миру и завоевывали популярность среди завсегдатаев баров.

Основоположителем разработки рецептов стал ловкий американский предприниматель Джерри Томас. Он придумал смешиванию напитков определенный порядок с учетом вкуса, плотности, цвета, компонентов и написал об этом книгу.

При составлении напитка важную роль играет удачное количественное сочетание наполнителей как по вкусу, аромату, так и по внешнему виду.

Коктейли подают до и после еды, но не к блюдам. Подают их в ресторанах, барах, на банкетах и приемах. К безалкогольным коктейлям можно предложить десерт: фрукты, печенье, шоколад, конфеты.

Коктейли классифицируются по основным признакам:

1. По назначению:

- ⇒ алкогольные крепкие, возбуждающие аппетит (аперитивы);
- ⇒ алкогольные десертные, в том числе и освежающие;
- ⇒ безалкогольные, в том числе молочные, овощные, фруктовые и фрукто-молочные.

2. По основному компоненту:

- ⇒ на основе рома, коньяка, виски, джина, водки, вин;
- ⇒ молока, фруктовых и овощных соков.

3. По способу приготовления:

- ⇒ смешанные в шейкере;
- ⇒ взбитые в миксере или блендере;
- ⇒ смешанные в бокале, слоистые и факельные.

4. По температуре подачи:

- ⇒ горячие;
- ⇒ холодные;
- ⇒ замороженные (см. приложения №1, 2)

Основные правила приготовления смешанных напитков:

1. Для смешанных напитков применяются прозрачные стаканы, но не цветные, иначе не будет виден настоящий цвет напитка.
2. Бокалы обязательно нужно украсить.
3. Все входящие в напиток компоненты предварительно охладить.
4. Шипучие напитки добавить только перед подачей, не размешивая.
5. Соблюдать санитарные требования при приготовлении напитка.
6. Готовый напиток ставить на бумажную салфетку или подставочную тарелку, чтобы не остались следы на стойке бара. Все коктейли подаются с соломинкой или чайной ложкой.
7. Лед в бокал нужно класть щипцами, соломинки и украшения брать пинцетом.
8. Все ингредиенты дозируются при помощи мерного стакана, джиггера.
9. Стаканы для подачи следует брать только за нижнюю часть и дно, рюмки и креманки за ножку
10. Лед измельчают молотком в холщовом мешке или в салфетке или в льдоизмельчителе.
11. Сок полагается выдавливать механической соковыжималкой или ручной, после работы ее надо тщательно вымыть и высушить.
12. Консервированные соки должны находиться в кувшинах или графинах.

Последовательность выполнения работы

1. Составьте инструкционную карту работы с шейкером, миксером, блендером.
2. Отработайте порядок подготовки миксера к смешиванию напитка.
3. Отработайте порядок подготовки шейкера к смешиванию напитка.
4. Отработайте технику приготовления смешанных напитков в шейкере, блендере, в стакане гостя.

Пояснения к выполнению заданий

1. Взбивание продуктов в миксере или блендере:

- ⇒ подготовить миксер для работы;
- ⇒ проверить стакан миксера;
- ⇒ подготовить компоненты: мерным стаканом по раскладке отмерить нужные наполнители и заполнить миксер, но не более 1/2 объема стакана;
- ⇒ подсоединить стакан миксера к взбивателю, соблюдая технику безопасности;
- ⇒ включить миксер, взбивать 1-2 минуты до пышной пены;
- ⇒ миксер отключить и снять стакан;
- ⇒ содержимое перелить в стакан для подачи.

В миксере готовят смешанные напитки, в состав которых входят мороженое, фрукты. При взбивании сохраняются все ценные свойства продукта, придается легкий приятный вкус и пышность напитку:

⇒ по окончании работы вымыть стакан миксера, тщательно высушить, чтобы не осталось посторонних запахов;

⇒ крыльчатку и вал взбивателя вытереть влажной и сухой салфетками;

⇒ соблюдать санитарные требования при приготовлении напитков.

2. Соединение компонентов в шейкере (взбивают трудно смешивающиеся компоненты):

⇒ К началу работы шейкер должен быть разработан и высушен, не иметь посторонних запахов;

⇒ Подготовить все ингредиенты, входящие в напиток;

⇒ Охладить стакан шейкера, заполнив на 2/3 объема льдом, охладить посуду подачи;

⇒ Мензуркой отмерить нужные наполнители;

⇒ Слить талую воду из шейкера;

⇒ Влить составные части напитка в стакан шейкера (максимум на 3 порции);

⇒ Прочно закрыть крышку;

⇒ Обернуть шейкер чистой салфеткой;

⇒ Взять двумя руками за дно и крышку, поднять на уровень плеча и быстрыми короткими движениями встряхивать в горизонтальном направлении, таким образом, чтобы лед прошел через весь напиток.

⇒ Шейкер нужно держать крепко, чтобы не открылась крышка, и смесь не вылилась;

⇒ Процесс встряхивания длится 5-20 с;

⇒ При длительном встряхивании лед превращается в снег и воду и портит напиток;

⇒ При открывании шейкера нельзя ударять о стол – напиток осядет;

⇒ Вылить напиток через ситечко в стакан для подачи;

⇒ Шипучие напитки долить перед подачей;

⇒ После приготовления каждого напитка шейкер тщательно вымыть и высушить.

До употребления шейкер держать в разобранном виде.

3. Простое приготовление напитков путем смешивания непосредственно в стакане для подачи/ в стакане гостя/:

⇒ При таком приготовлении продукты и посуда подачи должны быть хорошо охлаждены (температура подачи 6-10С);

⇒ Отмерить мензуркой все ингредиенты по очереди, влить в стакан и сразу подать (коктейль готовится согласно технологии приготовления)

Рецептуры коктейлей

Сливочный крушон

Ягоды свежей клубники (или свежемороженые или консервированные)	- 60 г
Сливки 10%	- 80 мл
Пудра сахарная	- 20 г
Выход:	150 мл

Клубнику вымыть, удалить плодоножку, ягоды протереть через частое сито, размешать со сливками, добавить сахарную пудру. Напиток подать в бокалах, добавить несколько кубиков пищевого льда.

Продумайте украшение коктейля.

Коктейль апельсиновый

Сок апельсиновый	- 100 мл
Мороженое сливочное	- 50 г
Выход:	150 мл

Сок и мороженое взбивать в коктейле взбивалке 5-10 сек.
Продумайте гарнир и топпинги.

Коктейль «Мария»

Наливка земляничная	- 100 мл
Сок апельсина свежего	- 30 мл
Сок ½ лимона (калиброванного)	
Сахарный сироп	- 60 мл
Лед	
Выход:	200 мл

Готовится в стакане смесителе.

Гарнир: долька апельсина.

Флипп черносмородиновый

Желток	- 1 шт.
Сироп черносмородиновый	- 100 мл
Сливки	- 30 мл
Выход:	150 мл

Подобрать посуду для отпуска.

Что можно использовать для гарнира, топпинга?

Флипп апельсиновый с медом

-	
Яйцо	- 0,5 шт.
Сок апельсиновый	- 100 мл
Мед	- 30 мл
Выход:	150 мл

Желток растереть с медом, добавить апельсиновый сок и взбить. При отпуске в стакан положить взбитый яичный белок.

Вопросы для самоконтроля

1. Из каких компонентов можно приготовить фруктовые коктейли?
2. Особенности приготовления флиппов?
3. Особенности подачи фруктовых коктейлей?
4. Как приготовить сироп для коктейлей?
5. Каково назначение топпингов?
6. Технология приготовления крушона?
7. Особенности приготовления айс-кремов?
8. По каким признакам классифицируются напитки?

9. Какая посуда используется для приготовления коктейлей?
10. Перечислите основные правила приготовления напитков.
11. Назовите способы смешивания напитков, охарактеризуйте каждый.
12. Что означает в переводе слово «коктейль» и почему был так назван напиток?

Оформление работы

По практическому занятию оформляется отчет. В тетрадь записывается:

1. Дата проведения.
2. Тема занятия.
3. Цель занятия.
4. Порядок проведения работы.
5. Технологическая схема приготовления коктейлей.
6. Литература по теме занятия.

Лабораторное занятия № 2 **Тема: «Приготовление глинтвейнов и грога»**

Цель: Закрепить теоретические знания по классификации и приготовления глинтвейнов

Наглядные пособия: инвентарь и посуда: миски, шумовки, бокалы для пуншей, барная ложка, кастрюля 2 л., сито, салфетки и др. Продукты: соки, ликеры, сиропы, фрукты, вино и др. согласно рецептуры.

Основные положения

Глинтвейн готовится на красном вине с добавлением сахара, пряностей, коньяка, лимона и подается к горячим мясным блюдам за обедом и ужином. Пьют глинтвейн только горячим. Подают в керамических или стеклянных чашках. Грог готовят с коньяком или ромом, добавляют сиропы или ликеры и крепкий чай, используют ароматизаторы. Грог подается в стакане «хайболл» или в бокале с ручкой «пюсс – кафе».

Последовательность выполнения работы

1. Подготовить технологические и инструкционные карты.
2. Получить продукты.
3. Подготовить посуду.
4. Выполнить задания №№1,2,3,4,5
5. Произвести дегустацию напитков.
6. Дать сравнительную характеристику напитков, выводы записать в тетрадь.

1. Приготовить глинтвейн «Лотос рая»:

- ⇒ влить в кастрюлю воду;
- ⇒ добавить мед, сладкое вино, сахар, гвоздику, кардамон, корицу и кусочек мускатного ореха;
- ⇒ вскипятить;
- ⇒ добавить ром;
- ⇒ процедить и разлить в бокалы;
- ⇒ подать горячим.

Задание №2

2. Приготовить *гроз «Кормча»*:

- ⇒ вскипятить молоко;
- ⇒ отделить яичный белок от желтка, взбить с сахаром;
- ⇒ желток смешать с сахаром и специями (соль, перец, корица);
- ⇒ эту смесь заварить кипящим молоком (вливать в смесь, непрерывно помешивая);
- ⇒ долить ликер, ром и прогреть, но не кипятить;
- ⇒ напиток вылить в керамические чашки;
- ⇒ украсить взбитым яичным белком;
- ⇒ подать горячим на блюде с чайной ложкой.

Вопросы для самоконтроля

1. Что означает слово «пунш»?
2. Назвать основные ингредиенты, входящие в состав пуншей.
3. Назвать температуру подачи пуншей.
4. Какие фрукты используются для приготовления пуншей?
5. Какая посуда используется для подачи пуншей?
6. Какие санитарные требования необходимо выполнять при приготовлении пуншей?
7. Назвать отличительные особенности глинтвейна и грога.
8. Назовите температуру подачи грога и глинтвейна.

Оформление работы

По практическому занятию оформляется отчет. В тетрадь записывается:

1. Дата проведения занятия.
2. Тема занятия.
3. Цель занятия.
4. Порядок проведения работы.
5. Технологическая схема приготовления коктейлей.
6. Показатели качества смешанных напитков.
7. Литература по теме занятия.

Практическое занятие № 4

**Тема: «Обслуживание посетителей на банкетах
(прием-коктейль, банкет-чай, подача кофе на банкетах)»**

Цель: Получить практические навыки по обслуживанию на банкете-коктейле (банкете – чае), по подаче кофе.

Наглядные пособия: столы обеденные, подсобные, скатерти, салфетки бумажные, посуда: тарелки, бокалы, фужеры, рюмки и др., подносы, муляжи блюд.

Основные положения

Прием-коктейль организуется при обслуживании участников симпозиумов, конференций, совещаний, презентаций. При таком обслуживании можно принять много гостей в небольшом помещении, при этом не требуется большое количество мебели, посуды и столового белья. Время коктейля непродолжительное, расходы на его организацию меньше, чем на банкеты других видов. Гости могут свободно уходить и приходить в разное время.

Существует 2 вида банкетов – коктейль: банкет – коктейль деловой – 40-50 мин, проводится в перерывах, и с целью отдыха – 1,5-2 ч в конце какого-либо мероприятия, иногда на открытом воздухе.

Характерные особенности банкета – коктейля:

- ◆ Все гости пьют и едят стоя;
- ◆ В зале ставят небольшие столики у стен, вдоль колонн, по углам, на которые кладут сигареты, спички, ставят вазочки с бумажными салфетками и цветами;
- ◆ Тарелки, приборы гостям не подают, вместо вилок используют пластмассовые шпажки;
- ◆ Напитки и закуски официанты предлагают гостям «в обнос» на подносах;
- ◆ На нескольких подсобных столах размещают подносы для сбора использованной посуды;
- ◆ все подготовительные работы по отпуску напитков и закусок производят в подсобном помещении, прилегающем к данному залу, официанты работают в паре;
- ◆ банкетные столы в зале не устанавливаются;
- ◆ в зале ресторана может быть установлена барная стойка.

Рекомендуется следующее примерное наименование закусок, блюд и напитков:

- холодные закуски (бутерброды канапе) – 8-12;
- сладкие блюда – 1;
- фрукты – 200 г на каждого участника;
- соки – 100-150 мл;
- спиртные напитки – 200 мл.

Меню банкета состоит из мелкопорционных закусок:

Холодные закуски – бутерброды закусочные (канапе) с икрой красной и черной, ветчиной, колбасой, сыром, тарелки с паштетом, салатом;

Горячие закуски – сосиски, котлетки, рыба в тесте;

Десерт – пирожные, пломбир, желе, крем, фрукты, орешки;

Горячие напитки – кофе, чай;

Холодные напитки – аперитивы, коньяк, шампанское, коктейли, минеральная и фруктовая вода.

Один официант обслуживает 15 – 20 гостей. На каждых двух официантов, обслуживающих гостей закусками, требуется один официант для разлива напитков. Официанты при обслуживании гостей работают попарно – один, разносит закуски, другой напитки. Для сбора использованной посуды выделяется еще один официант. Обслуживание участников банкета осуществляется в следующем порядке: вначале подают аперитивы, затем выносят закуски, горячие закуски и напитки, после десерт и шампанское, фрукты, кофе и чай подают в последнюю очередь, к ним можно подать коньяк.

Хозяин и хозяйка в течение всего вечера встречают и провожают гостей, представляют их друг другу и ведут с ними беседу.

Банкет – чай организуется по поводу дней рождения, по другим торжественным случаям и датам. Банкет – чай проводится во второй половине дня (16-18 ч). Количество гостей может быть от 6 до 30. Продолжительность банкета – не более 3 ч. в центре зала ставят чайный стол, круглый или овальный. Вдоль стен ставят диваны, кресла и небольшие квадратные или круглые столики. Чайные столы накрывают цветными скатертями. На подсобных столах размещают спички, пепельницы, зажигалки, сигарницы. При сервировке чайных столов используют десертные тарелки и приборы, фруктовые приборы, рюмки мадерные и ликерные, чайные сервизы, розетки для варенья, вазы – этажерки для фруктов и кондитерских изделий. Сервируют чайный стол, как десертный. Меню банкета – чай отличается от меню других банкетов и

состоит из мучных кондитерских изделий (торты, пирожные, сладкие пироги, печенье, кексы и т. д.), шоколадных конфет, шоколада, варенья, конфитюра, меда, фруктов, сливок. В меню иногда включают желе, мусс, суфле, кремы, пломбир. Для сервировки банкета-чая необходимо иметь широкий ассортимент столового белья, посуды и приборов. Банкет-чай выглядит торжественней, если чай наливается из самоваров. До начала банкета на столе расставляются сладкие блюда и мучные кондитерские изделия, торт и пирог заранее нарезают на порционные куски полностью. Ко всем сладким блюдам подаются приборы для раскладывания. Банкет-чай проводится, как банкет с частичным обслуживанием. По желанию в меню банкета-чая включаются бутерброды, кофе. В этом случае на подсобные столики ставят кофейные чашки с блюдцами и кофейники с горячим кофе.

Подготовка зала для банкета-чая:

- ⇒ установить большой чайный стол в центре зала;
- ⇒ накрыть цветной скатертью;
- ⇒ расставить подсобные столы, покрытые скатертью;
- ⇒ расставить мебель: кресла, диваны;
- ⇒ провести сервировку чайного стола, как десертного;
- ⇒ на подносах вынести мадерные и ликерные рюмки и расставить с правой стороны;
- ⇒ разложить салфетки на десертные тарелки;
- ⇒ вынести вазы с фруктами и поставить по центру стола;
- ⇒ рядом поставить стопки маленьких фруктовых тарелок;
- ⇒ вынести нарезанные пироги, торты, джемы, варенье и поставить по центру стола;
- ⇒ ко всем сладким блюдам подать приборы для раскладывания (лопатки, щипцы, вилки);
- ⇒ на подсобные столы вынести десертные напитки и ликеры;
- ⇒ откупорить бутылки;
- ⇒ вынести на подносе самовар и поставить слева от места, где будет сидеть хозяйка;
- ⇒ рядом поставить заварной чайник и чашки.

Приглашение гостей:

- ⇒ пригласить гостей к столу и помочь им сесть;
- ⇒ обслуживание гостей начать с выноса десертного блюда, соблюдая принятую последовательность: вначале обслужить почетных гостей, затем старших по возрасту и остальных, подать блюдо французским способом;
- ⇒ налить напитки в рюмки с правой стороны;
- ⇒ как только первый официант закончит подачу десерта и перейдет к другому гостю, второму официанту заполнить бокалы вином;
- ⇒ после десерта убрать использованные тарелки и приборы и вновь сервировать стол чистыми;

Первый способ подачи чая:

- ⇒ чашки с горячими напитками разнести гостям с правой стороны;
- ⇒ подать к горячим напиткам кагор и ликер;
- ⇒ если гость просит вторую чашку чая, его наливают в чистую чашку на подсобном столе;
- ⇒ перед тем как подать чашку гостю, ее ставят на блюдце ручкой влево, а с правой стороны за чашкой кладут чайную ложку ручкой вправо.

Второй способ подачи чая:

- ⇒ расставить чайные пары перед каждым гостем;

- ⇒ первому официанту налить в чашку с правой стороны заварку и перейти к следующему гостю;
- ⇒ второму официанту налить с правой стороны в чашку кипяток;
- ⇒ соблюдать правила безопасности – придерживать левой рукой крышку чайника салфеткой;
- ⇒ по окончании банкета проводить гостей, убрать посуду.

Подача кофе на банкетах

Кофе на банкетах подают после десерта в отдельном зале или в банкетном зале на отдельных столах:

- ⇒ подготовить столы круглые или овальные на 6-8 человек;
- ⇒ накрыть цветной скатертью;
- ⇒ на скатерти разложить салфетки – сеты;
- ⇒ десертные тарелки поставить стопками 4-6шт. на середину стола;
- ⇒ рядом на салфетке разложить фруктовые приборы;
- ⇒ с левой стороны от тарелок стопками положить сложенные стопками полотняные салфетки;
- ⇒ в центре стола поставить вазу с фруктами;
- ⇒ вокруг поставить вазы с конфетами или коробки, печенье, пирожные, орешки;
- ⇒ сервировать стол кофейными чашками и коньячными рюмками;
- ⇒ чашки на блюдцах ручками в левую сторону поставить в 5 см от края стола перед каждым креслом;
- ⇒ вынести на подносе коньячные рюмки и поставить за каждой чашкой чуть правее;
- ⇒ вынести бутылки с коньяком;
- ⇒ откупорить на подсобном столе и поставить на стол с правой стороны ближе к центру;
- ⇒ на подносе вынести ликерные рюмки и поставить на подсобный стол;
- ⇒ подать только с налитым напитком;
- ⇒ пригласить гостей за стол;
- ⇒ помочь им сесть;
- ⇒ двум официантам работать в паре при обслуживании стола;
- ⇒ налить кофе каждому гостю с правой стороны правой рукой, при этом левой рукой придерживать крышку кофейника свободным концом салфетки;
- ⇒ продвигаясь вдоль стола справа налево, наливать каждому гостю кофе поочередно; второму официанту в это время налить коньяк в бокал с правой стороны или по желанию гостей принести ликер с подсобного стола в ликерных рюмках;
- ⇒ по окончании банкета убрать посуду и столы.

Последовательность выполнения работы

1. Получить инструкционные карты.
2. Применить бригадный метод обслуживания, строго определить фронт работ каждого официанта во время приема (приготовление напитков, вынос напитков в зал, уборка посуды).
3. Выполнить задания №№1,2,3,4,5..
4. Дать сравнительную характеристику приемов, сделать выводы и записать в тетрадь

Задание №1

Составить меню для банкета – коктейля /банкаета-чая/.

Задание №2

Подготовить зал для приема - коктейль:

- ⇒ расставить столы у стен;
 - ⇒ накрыть их скатертями;
 - ⇒ вынести на подносах и разместить на столах сигареты, спички, вазочки с бумажными салфетками;
 - ⇒ на несколько столов поставить подносы, покрытые льняными салфетками.
- Подготовка подсобного помещения:*
- ⇒ расставить столы;
 - ⇒ вынести на подносах бокалы, рюмки, фужеры и поставить на стол;
 - ⇒ рядом расставить напитки – алкогольные, безалкогольные;
 - ⇒ бутылки с напитками перед началом откупорить, протереть горлышко;
 - ⇒ на другие столы вынести и расставить подносы с закусками и чистыми тарелками;
 - ⇒ подготовить несколько подносов: накрыть полотняной салфеткой, поставить на нее блюдо с закусками, рядом пирожковую тарелку с хлебом, стопку со шпажками, несколько шпажек наколоть на верхней порции закусок;
 - ⇒ приготовить несколько видов напитков аперитивов, заполнить бокалы соками;
 - ⇒ в начале приема вынести в зал соки, воды (минеральную и фруктовую);
 - ⇒ через 10 минут выйти в зал двум официантам, вынести напитки, аперитивы и предложить гостям;
 - ⇒ другой официант угощает гостей закусками, при этом поднос с угощением официант держит на левой руке на уровне локтя;
 - ⇒ когда все блюда и напитки разнесены, официанты возвращаются в подсобное помещение, берут другие подносы с готовыми напитками и закусками;
 - ⇒ вновь вынести в зал эти напитки и новые закуски;
 - ⇒ сбор использованных бокалов и посуды проводит свободный от обслуживания официант.

Задание №3. Отработать подачу горячих закусок:

- ⇒ на подготовленные подносы поставить подогретые овальные мельхиоровые блюда с горячими закусками;
- ⇒ рядом разместить стопку пирожковых тарелок (8шт.), бокал со шпажками и пирожковую тарелку с мелко нарезанным хлебом;
- ⇒ часть шпажек вколоть в верхние порции закусок;
- ⇒ на ручки кокошниц надеть папильотки;
- ⇒ рядом с закуской поставить стопку с чайными ложками;
- ⇒ вынести напитки и горячие закуски одновременно.

Задание №4. Отработать подачу десерта:

- ⇒ поставить креманки на подносы;
- ⇒ рядом с ними поместить чайные ложки, разложенные веером (тарелку предварительно накрыть полотняной салфеткой);
- ⇒ вынести в зал одновременно шампанское и десерт;
- ⇒ по окончании десерта гостям подать нарезанные и уложенные в вазы фрукты;
- ⇒ к фруктам можно вынести фруктовую воду, коктейли;
- ⇒ кофе подать в заключение банкета;
- ⇒ официантам убрать использованную посуду;
- ⇒ хозяева должны проводить гостей.

Задание №5.

Дать сравнительную характеристику приемов, сделать выводы и записать в тетрадь.

Вопросы для самоконтроля:

1. По какому поводу организуется банкет – коктейль?
2. Какая мебель используется для данного приема?
3. Какие виды банкет – коктейль вы знаете?
4. Назовите характерные особенности банкет – коктейля.
5. Назовите меню банкет – коктейля.
6. В каком порядке осуществляется обслуживание участников банкета.
7. Как распределяются обязанности среди официантов при обслуживании банкет – коктейля?
8. Как подают фрукты на банкет – коктейле?
9. Назвать обязанности хозяев банкета.
10. Какое количество гостей обслуживает один официант на банкетах?
11. Назовите отличительные особенности банкета – чая.
12. Какая форма обслуживания применяется на данном банкете?
13. Какие столы используют для данного банкета?
14. Какое столовое белье используют для банкета – чая?
15. Назовите отличительные особенности меню банкета – чая.
16. Какая посуда применяется для данного банкета?
17. Какова продолжительность банкета?
18. Назовите особенности обслуживания кофейного стола на банкетах.
19. Охарактеризуйте способы подачи кофе на приемах?

Оформление работы

По практическому занятию оформляется отчет. В тетрадь записывается:

1. Дата проведения занятия.
2. Тема занятия.
3. Цель занятия.
4. Порядок проведения работы.
5. Технологическая схема приготовления коктейлей.
6. Литература по теме занятия.