МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края

**«Новороссийский колледж строительства и экономики»**

**(ГАПОУ КК «НКСЭ»)**

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

**ПМ 02 «Организация и контроль текущей деятельности**

**сотрудников службы питания»**

для специальности

43.02.14 «Гостиничное дело»

2021

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  | |  | | |  | | |  | |  | |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮ  Зам. директора по УР  М.А. Кондратюк  «\_\_\_»\_\_\_\_\_2021 г.  CОГЛАСОВАНО  Научно-методический совет  протокол №\_\_\_  от «\_\_»\_\_\_\_\_2021 г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Э.М. Ребрина | ОДОБРЕНО  на заседании цикловой методической комиссией дисциплин специальностей сервиса и рекламы,  протокол № \_\_\_\_  от «\_\_»\_\_\_\_\_2021 г.  Председатель ЦМК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Л.А. Будылдина | КОС составлен  на основании  ФГОС СПО для  укрупненной группы специальностей  43.00.00 «Сервис и туризм»  для специальности  43.02.14 «Гостиничное дело», приказ Министерства образования и науки РФ от 09 декабря 2016 г. № 1552, зарегистрирован в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г.  регистрационный № 44974 |
|  |  |  |

Разработчики:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.В. Хробостова

преподаватель спец.дисциплин

ГАПОУ КК «НКСЭ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.Г. Панченко

преподаватель

ГАПОУ КК «НКСЭ»

Рецензенты:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Достовалова

преподаватель спец.дисциплин

ГАПОУ КК «НКСЭ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Э.Фарзалиева

начальник службы размещения

и номерного фонда

ООО «Гостиничный

комплекс «Бригантина»

# СОДЕРЖАНИЕ

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 4

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ 5**

**3 ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ УРОВНЯ ОСВОЕНИЯ**

# ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 7

# 4 ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 8

**1 ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Комплект контрольно - оценочных средств (КОС) предназначен для оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» на основании разработанной рабочей программы и рабочих программ практики.

КОС включает контрольные материалы для проведения итоговой аттестации в форме экзамена по модулю.

Формы промежуточной аттестации представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Формы промежуточной аттестации

|  |  |
| --- | --- |
| Элементы модуля,  профессиональный модуль | Формы промежуточной аттестации |
| МДК 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания | Экзамен (Э) |
| МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания | Дифференцированный зачет (ДЗ) |
| УП.02 Учебная практика | Дифференцированный зачет (ДЗ) |
| ПП.02 Производственная практика | Дифференцированный зачет (ДЗ) |
| Профессиональный модуль ПМ.01 | Экзамен по модулю |

**2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ**

**2.1. Профессиональные и общие компетенции**

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций, таблицы 2, 3.

Таблица 2 - Профессиональные компетенции

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты**  **(освоенные профессиональные компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** |
| ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. | **Практический опыт**: в разработке операционных процедур и стандартов службы питания; в планировании потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале |
|  | **Умения**: оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале, определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в том числе на иностранном языке; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале |
|  | **Знания:** 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 торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональная терминологию службы питания на иностранном языке; технология организации процесса питания; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; этапы процесса обслуживания; технология организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандарты организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональная терминология службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания; критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг. |
| ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | **Практический опыт:** в организации деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке |
|  | **Умения:** 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 том числе на иностранном языке |
|  | **Знания:** 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 торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональная терминологию службы питания на иностранном языке; технология организации процесса питания; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; этапы процесса обслуживания; технология организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандарты организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональная терминология службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания; критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг. |
| ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | **Практический опыт:** контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |
|  | **Умения:** контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |
|  | **Знания:** требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены |

Таблица 3 - Общие компетенции

| **Результаты**  **(освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** |
| --- | --- |
| ОК 01  Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | **Умения:** распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;  составить план действия; определить необходимые ресурсы;  владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) |
| **Знания:** актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;  алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности |
| ОК 02  Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | **Умения:** определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска |
| **Знания:** номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации |
| ОК 03  Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | **Умения:** определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования |
| **Знания:** содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования |
| ОК 04  Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | **Умения:** организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности |
| **Знания:** психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности |
| ОК 05  Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | **Умения:** грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе |
| **Знания:** особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. |
| ОК 06  Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей; применять стандарты антикоррупционного поведения | **Умения:** описывать значимость своей профессии (специальности) |
| **Знания:** сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) |
| ОК 07  Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. | **Умения:** соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) |
| **Знания:** правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения |
| ОК 08  Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. | **Умения:** использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) |
| **Знания:** роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения |
| ОК 09  Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | **Умения:** применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение |
| **Знания:** современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности |
| ОК 10  Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | **Умения:** понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы |
| **Знания:** правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности |
| ОК 11  Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | **Умения:** выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования |
| **Знание:** основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты |

**3 ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ УРОВНЯ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.2 Тестовый контроль**

Тест № 1

1. Требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице:

А) соответствие целевому назначению

Б) точность и своевременность предоставления

В) безопасность

Г) культура обслуживания

Д) экологичность

Е) непрерывность

2. Подразделения, которые не входят в структуру службы питания:

А) банкетная служба

Б) кейтеринговая служба

В) служба посыльных

Г) обслуживанием питанием в номерах

Д) служба горничных

Е) административно-хозяйственная служба

3. Самостоятельное обслуживание питанием называется:

А) шведский стол

Б) буфетное обслуживание

В) американский сервис

Г) английский сервис

5. Немецкий сервис

6. Французский сервис

4. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «HB - Полупансион»:

А) континентальный

Б) расширенный

В) английский

Г) американский

Д) шведский стол

Е) завтрак с шампанским

5. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «BB - только завтрак»:

А) континентальный

Б) расширенный

В) английский

Г) американский

Д) шведский стол

Е) завтрак с шампанским

6. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «FB – полный пансион»:

А) континентальный

Б) расширенный

В) английский

Г) американский

Д) шведский стол

Е) завтрак с шампанским

7. Прогрессивные формы обслуживания, которые применяются в предприятиях питания гостиниц:

А) чайные, кофейные и витаминные столы

Б) развозная торговля в зале

В) обслуживание в номерах

Г) бизнес-ланчи

Д) залы-экспрессы

Е) воскресные бранчи

8.Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:

А) A la carte

Б) Табльдот

В) Сarte du jour

Г) Шведский стол

Д) Стол-буфет

Е) Цикличное меню

9. Вид меню, который используется при организации питания в санаториях:

А) A la carte.

Б) Табльдот

В) Carte .du jour

Г) Шведский стол

Д) Стол – буфет

Е) Цикличное меню.

10. Вид меню, который используется при организации питания по типу «Все включено»:

А) Шведский стол

Б) A la carte

В) Табльдот

Г) Стол-буфет

Д) Цикличное меню

Е) Сarte du jour

11. Столовые для персонала в гостинице могут относиться к столовым:

А) Закрытого типа

Б) Полузакрытого типа

В) Коммерческие

Г) Социально-ориентированные

Д) Открытого типа

Е) Все вышеперечисленное

12. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включен

только завтрак:

а) BB

б) HB

в) HB+

г) FB

д) FB+

е) ALL

Тест № 2

1. Рестораны и бары класса "высший" имеют следующий уровень обслуживания и номенклатуру предоставляемых услуг

а) изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей - для баров;

б) оригинальность интерьера, выбор услуг, комфортность, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей - для баров;

в) гармоничность, комфортность и выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд и изделий и напитков сложного приготовления для ресторанов, набор напитков, коктейлей несложного приготовления, в т.ч. заказных и фирменных - для баров.

2. Столовая – это:

а) предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей.

б) общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню.

в) предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, изделия и напитки.

3. Меню составляет ежедневно:

а) заведующий производством (шеф-повар)

б) администратор (метрдотель).

в) бухгалтер калькулятор

г) директор

4. Оборачиваемость мест на предприятиях общественного питания это:

а) кратность использования мест за определенный промежуток времени.

б) способность зала одновременно вмещать предусмотренное нормативами число потребителей, выраженная числом мест.

5. Свежеприготовленная пища с остатками от предыдущего дня

а) не должна смешиваться

б) может смешиваться, с условием реализации в течение 1 часа.

6. На временных организациях общественного питания быстрого обслуживания, к которым могут относиться палатки, автоприцепы, фургоны и другие, в ассортимент реализуемой продукции могут включаться:

а) готовые пищевые продукты промышленного производства,

б) изделия из полуфабрикатов высокой степени готовности.

в) пищевые продукты или сочетание продуктов, прошедшие одну или две стадии кулинарной обработки

7. На территории, прилегающей к предприятию и доступной для потребителей, допускается:

а) проведение погрузочно-разгрузочных работ;

б) складирование тары;

в) размещение контейнеров с мусором;

г) размещение наклонных пандусов у входных дверей для проезда инвалидных колясок

д) сжигание мусора, порожней тары, отходов.

8. В каких трех предприятиях в соответствии с «требованиями к методам обслуживания потребителей, форменной одежде…» может отсутствовать женский туалет с помещением для мытья рук

а) ресторан

б) кафе

в) бар

г) столовая

д) закусочная

9. Допускается однозальная планировка с выделением отдельных рабочих зон, оснащенных оборудованием:

а) в столовых и барах с маленькой пропускной способностью, ограниченными площадями, имеющими одну входную группу, не позволяющую исключить встречного движения посетителей и персонала

б) при работе организаций быстрого обслуживания на полуфабрикатах высокой степени готовности, в которых используются малогабаритное специализированное технологическое оборудование, посуда и приборы одноразового использования.

10. Безопасность услуги общественного питания:

а) совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

б) комплекс свойств услуги (процесса), при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску.

11. Первое помещение, куда попадают посетители и где начинается их обслуживание. В зависимости от того, как оно оформлено, насколько любезен обслуживающий персонал, складывается первое мнение об уровне обслуживания в данном ресторане. В нем размещаются тамбуры, холлы, гардероб для посетителей, лестничные клетки, а также санитарные узлы. Главная функция — организация потоков движения посетителей.

а) Сервизная

б) Аванзал

в) Вестибюль

12. Разделение труда внутри предприятия общественного питания может быть функциональным, технологическим и квалификационным. Функциональное разделение труда

а) предусматривает отделение простых работ от более сложных при их профессиональной однородности. Например, при звеньевом методе обслуживания потребителей в ресторане официант 5-го разряда выполняет более сложную работу (прием заказов, подача блюд), чем официант 3-го разряда (уборка использованной посуды, досервировка стола)

б) направлено на определение конкретных функций работников. Например, разделение труда между работниками, осуществляющими функции по управлению предприятием, приготовлению блюд или обслуживанию потребителей, а также выполняющими вспомогательные операции.

в) основан на распределении обязанностей между работниками по стадиям производственного процесса или отдельным операциям, например специализация работников на выполнении процессов механической или тепловой обработки продуктов, приготовлении определенных групп блюд и т. д.

13. Среди способов развития современных предприятий общепита можно выделить прежде всего такую концепцию развития, как расширение, которое может быть географическим и горизонтальным. Географическое расширение — это

а) стратегия, при которой предприятие ресторанного бизнеса увеличивает количество управляемых им объектов в различных географических регионах.

б) расширение путем распространения сферы своих интересов на смежные виды деятельности (транспорт, досуг и т. д.).

14. Интеграция является одним из направлений развития, которое позволяет в результате установления между предприятиями определенных взаимоотношений снизить уровень неопределенности в сбыте и снабжении, привлечь дополнительные ресурсы, а для многих предприятий является необходимым условием выживания. Различают вертикальную и горизонтальную интеграцию. Горизонтальная интеграция предполагает

а) объединение предприятий внутри одной отрасли

б) межотраслевые альянсы.

15. Совмещение профессий на предприятиях общественного питания способствует:

а) сокращению трудовых движений и приемов, выполняемых работником, и, как результат, сокращению физической нагрузки.

б) уплотнению рабочего дня, взаимозаменяемости работников, повышению их квалификации, росту материальной заинтересованности, а также более эффективному использованию оборудования

16. Дисперсная система – это:

а) система управления бильярдом — управление светом над столом, отсчет времени игры и т. д.;

б) позволяет сотрудникам (кухни, бара) и гостям передавать информацию официантам

в) система контроля разлива напитков.

17. Первым предприятием питания, единственным, и притом вполне самобытным славянским питейным заведением долгое время просуществовавшим на Руси была

а) ресторасьон

б) корчма

в) кабак

Тест № 3

1. Чем объясняется выпуск ресторанных блюд небольшими партиями (по мере реализации)?

а). Особыми санитарно-гигиеническими требованиями.

б). Небольшими сроками реализации блюд.

в). Высокой стоимостью блюд.

Режим работы ресторана зависит от ….

а) Ассортимента блюд.

б) Форм и методов обслуживания.

в) Особенностей обслуживаемого контингента.

3. Предприятие питания является доготовочным, если.

а) Работает на полуфабрикатах различной степени готовности.

б) Имеет цеховую структуру производства.

в) Выпускает кулинарную продукцию для розничной продажи.

4. Если ресторан выпускает широкий ассортимент разнообразных блюд смешанной кухни, то его можно отнести к ….

а) Специализированным предприятиям общественного питания.

б) Концептуальным предприятиям общественного питания.

в) Универсальным предприятиям общественного питания.

5. Как классифицирует ГОСТ Р 50762-95 рестораны по уровню и характеру услуг?.

а) На категории

в) На виды.

6. На изменении чего может сказаться смена названия ресторана?

а) Месторасположение.

б) Квалификация работников.

в) Ассортимент блюд.

7. Назовите признак сетевого ресторана:

а) Организационно-хозяйственная обособленность.

б) Управление из единого центра.

в) Права и обязанности юридического лица

8. Определяющим признаком ресторана, как предприятия общественного питания является:

а) Экспресс-обслуживание клиентов.

б) Сочетание обслуживания с организацией отдыха.

в) Обслуживание официантами.

9. Как называется группа помещений ресторана, обеспечивающая его внутрихозяйственную деятельность?

а) Складская.

б) Бытовая.

в) Производственная.

10. Как называют доставку сырья на предприятие общественного питания силами и средствами поставщиков?

а) Прямая.

б) Централизованная.

в) Децентрализованная.

11. Величина товарных запасов сырья на предприятии общественного питания зависит от……

а) Контингента питающихся.

б) Кулинарной специализации предприятия общественного питания.

в) «мощности» предприятия.

12. Где в составе предприятия общественного питания лучше располагать камеру пищевых отходов?

а) На 1 этаже с выходом наружу.

б) Рядом с моечной столовой посуды с выходом на раздаточную.

в) Рядом с туалетными комнатами персонала.

13. Какую информацию о предприятии общественного питания можно извлечь, используя СНиП?

а) Уровень оснащения оборудованием и инвентарем.

б) Санитарные требования к организации работы.

в) Состав и площади помещений.

14. Что вкладывают в понятие «мощность» предприятия общественного питания?

а) Габаритные размеры здания.

б) Объем и характер услуг.

в) Количество посадочных мест и выпускаемых блюд.

15. Как называют производственный участок, оснащенный необходимым оборудованием для определенного технологического процесса?

а) Рабочее место.

б) Технологическая линия.

в) Специализированная зона.

16. Что отличает цеховую структуру производства от бесцеховой?

а) Административная самостоятельность.

б) Наличие специализированных рабочих мест.

в) Объем производства.

17. Основное требование к размещению технического оборудования в производственных помещениях – это ….

а) Соблюдение гигиенических норм.

б)Соблюдение хода технологического процесса.

в) Соблюдение техники безопасности.

18. Где в составе ресторана находится цех доработки полуфабрикатов?

а) В группе заготовочных цехов.

б) В технической группе помещений.

в) В группе доготовочных цехов.

20. Основной производственный цех ресторана называется «горячим» т.к. в нем

а) Осуществляют тепловую обработку продуктов.

б) Высокая температура производственного помещения.

в) Большая трудоемкость процесса.

21. «Раздаточная» в ресторане представляет собой.

а) Производственную зону с выходом на нее основных производственных цехов.

б) Отдельное изолированное помещение, где осуществляется отпуск продуктов.

в) Прилавок для самообслуживания гостей.

22. Сущность меню table d’hote:

а) порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое;

б) выбор одного или нескольких вариантов блюд по фиксированным ценам;

в) блюда, которые можно заказать в любое время суток;

23. Банкеты квалифицируются по:

а) способу организации приема пищи за столом; б) способу организации подачи пищи;

в) по ассортименту блюд и напитков;

24. Промежуток времени проведения банкета-чая:

а) 12-14 часов;

б) 14-16 часов;

в) 16-18 часов;

25. Аперитив — это:

а) алкогольный напиток, который подают до еды;

б) алкогольный напиток, который подают во время еды; в) алкогольный напиток, который подают после еды;

26. Как называется алкогольный напиток, который подают после еды для улучшения и стимуляции пищеварения?

а) аперитив;

б) директив;

в) диджестив;

27. Какой метод обслуживания применяется для свадеб, юбилеев, домашних торжеств и праздничных вечеров?

а) с полным обслуживанием официантами;

б) по типу «шведский стол»;

в) с частичным обслуживанием официантами;

28. Организации службы Рум-сервис – это:

а) доставка еды и напитков в номера проживающих в гостиницах, отелях;

б) организация питания на борту самолѐта;

в) организация питания в железнодорожном транспорте;

29. Воскресный ланч – это:

а) семейный поздний завтрак, плавно переходящий в обед;

б) званный ужин;

в) ранний завтрак;

30. Кофе-брейк – это:

а) короткий перерыв во время научной конференции, семинаров и т.п. ;

б) завтрак;

в) полдник;

31. Социально-ориентированные предприятия питания:

а) кафе, бары, кофейни, бистро ;«п

б) столовые на предприятиях, в учебных заведениях, в учреждениях; в) магазины кулинарии

### Профессионально-ориентировочное содержание Профессионального модуля ПМ02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Номер и наименование раздела, темы и практической работы | Коды образовательных результатов (ОК, ПК) | Варианты практических заданий |
| Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале | | |
| Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса | | |
| **Практическая работа № 1**  «Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами» | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11 ПК 2.1 - ПК 2.3 | Содержание практической работы представлено ниже |
| **Практическая работа № 2**  «Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания» | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11 ПК 2.1 - ПК 2.3 | Содержание практической работы представлено ниже |
| Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания | | |
| **Практическая работа № 4**  «Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания» | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11 ПК 2.1 - ПК 2.3 | Содержание практической работы представлено ниже |
| Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания | | |
| **Практическая работа № 5**  **«**Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей» | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11 ПК 2.1 - ПК 2.3 | Содержание практической работы представлено ниже |
| **Практическая работа** **№ 6**  **«**Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания**»** | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11 ПК 2.1 - ПК 2.3 | Содержание практической работы представлено ниже |
| **Практическая работа** **№ 7**  **«**Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами» | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11 ПК 2.1 - ПК 2.3 | Содержание практической работы представлено ниже |
| **Практическая работа** **№ 8**  **«**Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне» | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11  ПК 2.1 - ПК 2.3 | Содержание практической работы представлено ниже |
| **Практическая работа** **№ 9**  **«**Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств» | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11  ПК 2.1 - ПК 2.3 | Содержание практической работы представлено ниже |
| **Практическая работа № 10**  «Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий» | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11  ПК 2.1 - ПК 2.3 | Содержание практической работы представлено ниже |

**Практическая работа № 1**

**Тема: «Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами»**

**Цель:** Определить численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.

**Рекомендуемые материалы:** методические указания, практикум,приказМинистерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

**Порядок работы**:

1.Ознакомтесь с теоретическим базисом к практической работе;

1. На основе информации теоретического базиса определите численность работников, занятых обслуживанием в предприятиях гостиничного сервиса города Новороссийска, в соответствии с заказом и установленными нормативами;
2. Проанализируйте работу, сделайте выводы.

**Теоретический базис**

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

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

Режим работы службы обслуживания номеров Room service на практике — четыре смены: первая смена — 6.00—14.30, вторая смена — с 14.30— 23.30, третья смена — с 16.30—01.30, четвертая смена — с 20.30—08.30. Многие гостиницы планируют для этой службы три смены по восемь часов. Важным является норматив выполнения заказов в номер: только напитки — 15 мин, завтрак по карточке должен быть доставлен за 15 мин, завтрак по звонку — 15—30 мин, обед в течение 15—30 мин, ужин не более чем через 45 мин после звонка.

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

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

Таблица 2 - Виды питания в средствах размещения разных категорий

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Категория средства размещения** | | | |  |  |
| **Тип питания** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **без** | **«одна** | **«две** | **«три** | **«четыре** | **«пять** |  |
|  | **звезд** | **звезда»** | **звезды»** | **звезды»** | **звезды»** | **звезд»** |  |
| Возможность вы- |  |  |  |  |  |  |  |
| бора любого вари- |  |  |  |  |  |  |  |
| анта (завтрак, | - | - | - | + | + | + |  |
| двух-, трехразовое |  |  |  |  |  |  |  |
| питание)\* |  |  |  |  |  |  |  |
| Завтрак шведский | - | - | - | - | + | + |  |
| стол (7:00-10:00) |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Расширенный зав- | - | - | - | + | + | + |  |
| трак (7:00-10:00) |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Континентальный |  |  |  |  |  |  |  |
| завтрак | - | + | + | - | - | - |  |
| (7 : 00—10 : 00) |  |  |  |  |  |  |  |
| Круглосуточное | - | - | - | - | + | + |  |
| питание\*\* |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Наличие меню |  |  |  |  |  |  |  |
| Room service в но- | - | - | - | + | + | + |  |
| мере |  |  |  |  |  |  |  |

Примечание.

* — кроме гостиниц с количеством номеров менее 50;
* — необязательно для домов отдыха, пансионатов, малых гостиниц до 15 номеров.

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

**Практическая работа № 2**

**Тема «Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания»**

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

**Рекомендуемые информационные материалы:** методические указания,практикум, раздаточный материал.

**Порядок работы**:

1.Ознакомьтесь с теоретическим базисом к практической работе;

1. На основе информации теоретического базиса спланируйте потребности в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания для одной из гостиниц города Новороссийска;
2. Проанализируйте работу, сделайте выводы.

**Теоретический базис**

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ В ПЕРСОНАЛЕ

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

Планирование потребности в персонале включает:

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

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

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

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

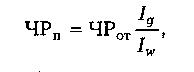
* + одна звезда — 0,4 и более работников;
  + две звезды — 0,6 и более работников;
  + три звезды — 0,8 и более работников;
  + четыре звезды — 1,2 и более работников;
  + пять звезд — 2 и более работников.

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

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

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

* гостиничных предприятиях нередко используется метод планирования «от достигнутого уровня», или так называемый балансовый метод. Тогда численность работников в плановом периоде (ЧРП) рассчитывается по формуле

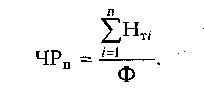


где ЧРот — численность работников в отчетном периоде;

*1g* —индекс роста объема услуг; *1w* —индекс роста производительности.

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

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



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

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

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

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

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

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

ДП = ЧРК-ЧРН,

где ЧРК и ЧРН — расчетная численность работников гостиницы на конец и начало планового периода соответственно.

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

Для полной картины трудообеспеченности необходимо определить потребность в работниках с профессиональной точки зрения, так как сложности

* набором возникают по отдельным профессиональным группам, а также по направлениям подготовки и должностям.

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

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

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

На основании частных балансов разрабатывается итоговый баланс персонала гостиницы.

**Практическая работа № 4**

**Тема: «Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания»**

**Цель**:научиться составлять и оформлять различные виды меню.

**Рекомендуемые информационные материалы:** методические указания,практикум, раздаточный материал (меню, карты вин, карты бара ресторанов)

**Порядок работы**:

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

**Теоретический базис**

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

* при выполнении работы необходимо учитывать требования, предъявляемые к составлению меню;
* последовательность расположения закусок, блюд и напитков представлена в приложении А;
* для каждого типа и класса предприятия, а также проводимого мероприятия, необходимо учитывать ассортиментный минимум;
* правила составления и оформления карты вин представлены в приложении Б.

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

Принципы составления меню:

* совместимость – это принцип, определяющий пригодность продукции, процессов или услуг к совместному использованию;
* взаимозаменяемость – это принцип, основанный на способности одних объектов заменять другие для выполнения одного и того же назначения;
* экономичность – принцип, заключающийся в рациональном расходовании продуктов питания;
* безопасность – один из главных принципов, который заключается в отсутствии недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения продукцией ущерба жизни, здоровью и имуществу людей;
* последовательность расположения блюд в меню – это принцип, основанный на правилах включения закусок и блюд с учетом последовательности их подачи.

Группы блюд, закусок и напитков меню:

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

Последовательность расположения закусок, блюд и напитков в меню

1. Фирменные (авторские) блюда и закуски\*
2. Холодные закуски:

2.1. Бутерброды (канапе, открытые, закрытые (сэндвичи), слоеные).

2.2. Корзиночки, тарталетки, волованы (с икрой, салатом, паштетом).

2.3. Икра зернистая осетровых рыб, паюсная.

2.4. Икра зернистая лососевых рыб.

2.5. Рыба малосольная (семга, лососина с лимоном).

2.6. Рыбные холодные закуски:

- рыба отварная с гарниром (осетрина, белуга, севрюга);

- рыба заливная;

- рыба под маринадом;

- рыба под майонезом;

- рыбная гастрономия и закусочные консервы;

- сельдь натуральная, с гарниром, рубленая;

- нерыбные продукты моря.

2.7. Салаты и винегреты.

2.8. Мясные холодные закуски:

- мясо отварное, жареное, фаршированное, заливное;

- мясная гастрономия (рулеты, буженина, пастрома);

- домашняя птица и дичь холодные.

2.9. Овощи натуральные, соленые, маринованные.

2.10.Грибы консервированные, маринованные.

2.11.Блюда из яиц.

2.12.Кисломолочные продукты (масло сливочное, сыры в ассортименте).

1. Горячие закуски:

- рыбные, из нерыбных продуктов моря;

- из субпродуктов;

- из птицы и дичи;

- овощные и грибные;

- яичные и мучные.

1. Супы:

- прозрачные (бульоны, бульоны с гарнирами);

- заправочные;

- супы-пюре, супы-кремы;

- молочные, холодные, сладкие.

1. Рыбные горячие блюда:

- рыба отварная и припущенная;

- рыба жареная;

- рыба тушеная и запеченная.

1. Мясные горячие блюда:

- мясо в соусе (бефстроганов, поджарка);

- мясо, жаренное в панированном виде;

- субпродукты;

- мясо фаршированное, тушеное и запеченное;

- блюда из рубленого мяса и котлетной массы.

1. Горячие блюда из домашней птицы и дичи:

- птица отварная и припущенная;

- птица и дичь жареные;

- птица фаршированная и тушеная;

- мясо отварное и припущенное;

- блюда из рубленой птицы.

- горячие блюда из овощей, круп, бобовых, макаронных изделий, мучные.

1. Горячие блюда из яиц и творога.

10. Сладкие блюда (десерты):

- горячие (яблоки в тесте, каша гурьевская, пудинги;

- холодные (компоты, фруктовые салаты, ягоды в молоке, в сиропе, сливки, взбитые с наполнителями);

- охлажденные (кисели, муссы, желе, самбуки, кремы);

- замороженные (мороженое в ассортименте, пломбир);

- фрукты и ягоды натуральные.

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

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

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

14. Хлеб: пшеничный, ржаной.

Примечание:

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

Приложение 2

Информация о винах, помещаемых в карту вин.

Информация о вине должна быть в полном объеме:

* полное наименование вина;
* производитель (или фирма, разлившая вино по бутылкам);
* год урожая (если он указан на этикетке) или срок выдержки вина;
* категория качества вина (VTD, VDP, VDQS, AOC – для французских вин);
* официальное присвоение вину классификационная категория («Grand cru», «Premier cru»);
* название апелласьона, если речь идет о вине высшего качества, произведенном в определенном регионе (VQPRD) – для лучших вин ЕЭС, или страны (региона производства) – если о местном вине;
* сорт винограда, если он указан на этикетке.
* характерные особенности вина, например, «Vin Premior» - раннее вино, «Surlie» - выдержанное на дрожжевом осадке, «Blanc de Blanc» - белое вино из винограда белых сортов, «Blanc de Noirs» - белое вино из виноградов черных сортов;
* емкость бутылки.
* цена.

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

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

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

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

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

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

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

Контрольные вопросы:

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

Практическая работа **№ 5**

**Тема работы: «**Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей»

**Цель:** закрепить теоретические знания по видам и назначению фарфорофаянсовой, стеклянной, металлической посуды.

**Оснащение занятия**: фарфорофаянсовая посуда, стеклянная посуда, металлическая посуда, тетрадь для практических занятий, ручка.

**Время выполнения задания:** 3 час

**Основные теоретические положения:**

Важным условием успешной работы предприятий общественного питания является наличие достаточного количества столовых посуды, приборов и белья, содержащихся в необходимом количестве и безукоризненном порядке. На предприятиях общественного питания используется посуда различных видов: фарфоровая, фаянсовая, керамическая, стеклянная, хрустальная, металлическая, деревянная, пластмассовая. Изучите основанные характеристики посуды, изготавливаемой из вышеуказанных материалов.

Также обратите внимание на основные критерии выбора столовой посуды и приборов для предприятий общественного питания, а именно: безопасность использования, прочность и долговечность, возможность мытья в посудомоечной машине, а для тарелок – в микроволновой печи, соответствие общему тилю предприятия, широта ассортимента в рамках одной формы и единого дизайна, стабильность ассортимента в течение длительного времени, цены.

**Последовательность выполнения практического задания:**

1. Отобрать и сортировать из наличной фарфорофаянсовой посуды посуду по видам и назначению:

* посуда индивидуального и группового назначения;
* посуда для подачи холодных блюд и закусок;
* посуда для подачи супов;
* посуда для подачи основных блюд;
* посуда для подачи сладких блюд;
* посуда для подачи хлебобулочных изделий;
* посуда для подачи напитков.

1. Заполнить в тетради таблицу «Ассортимент и назначение фарфорофаянсовой посуды»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | Диаметр, мм  Вместимость, см3 | Назначение |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. Отобрать и сортировать из наличной стеклянной посуды посуду по видам и назначению:

* посуда для подачи крепкоалкогольных напитков;
* посуда для подачи средне- и слабоалкогольных напитков;
* посуда для подачи безалкогольных напитков;
* посуда индивидуального назначения;
* посуда для групповой подачи напитков

С ассортиментом хрустальной и стеклянной посуды ознакомьтесь, изучив ее характеристику с помощью таблицы 3.

Таблица 3 – Характеристика хрустальной и стеклянной посуды

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Параметр** | **Характеристика** |
| Фужер | 200 мл | Используют для подачи минеральной и фруктовой воды, тонизирующих напитков, осветленных соков (без мякоти), можно подать фирменные напитки |
| Бокал для шампанского | 150 мл | Используют для подачи шампанского и игристых вин: классический (цилиндр), тулип (тюльпан), купе (шампанское блюдце), флюте (конус) |
| Бокал для красного вина | 125 мл | Используют для подачи красных виноградных вин |
| Бокал для белого вина | 100 мл | Используют для подачи белых виноградных вин |
| Рюмка мадерная (шерри, порто) | 75 мл | Используют для подачи горьких настоек, специальных вин, десертных вин |
| Рюмка водочная | 50 мл | Используют для подачи водок и горьких настоек |
| Рюмка ликерная (пони) | 15-25 мл | Используют для подачи ликеров, бальзамов |
| Рюмка коньячная | 15-25 мл | Используют для подачи коньяка (бочонок, бутон, тюльпан) |
| Бокал для бренди или снифтер | 125-600 мл | Используют для подачи бренди или коньяка (тюльпан на низкой ножке) |
| Бокал для мартини | 100 мл | Используют для подачи мартини, имеет форму расширенного конуса |
| Рюмка коктейльная (кордиал, корджел) | от 100 мл | Используют для подачи коктейля - аперитива |
| Рюмка маргарита | 100 – 300 мл | Используют для подачи коктейлей на основе густых ликеров |
| Шот (стопка) | 40-100 мл | Используют для подачи крепких алкогольных напитков «на один глоток» |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Параметр** | **Характеристика** |
| Хот - шот | 75-125 мл | Используют для коктейлей, которые пьют залпом |
| Олд – фешенд | 100-250 мл | Используют для подачи крепких напитков со льдом |
| Тумблер | 150-200 мл | Неширокий стакан для подачи коротких коктейлей |
| Хайбол | 200-250 мл | Используют для подачи средних коктейлей, миксдринков, соков, безалкогольных напитков |
| Коллинз | 300-400 мл | Используют для подачи длинных коктейлей |
| Кружки | 250-500 мл | Используют для подачи пива, имеют логотип |
| Чашка для пунша | 200-220 мл | Используют для подачи горячих алкогольных напитков (пунш, грог, глинтвейн), имеют огнеупорное стекло |
| Чашка для крюшона | 150-200 мл | Используют в комплекте с хрустальной или стеклянной крюшонницей и разливательной ложкой |
| Пинта | 473,8 см3 | Используют для подачи специальных вин и пива |
| Креманка | d 90 мм | Используют для подачи свежих ягод, фруктов в сиропе, взбитых сливок, фруктовых салатов, компотов, желированных сладких блюд, мороженого |
| Ваза для варенья | 90-120 мл | Используют для подачи варенья, меда, джема, орешек, оливок, маслин |
| Ваза для конфет и печенья | 120-150 мл | Используют для подачи конфет, печенья |
| Ваза для фруктов | d 240 мм (до 2 кг.) | Используют для подачи фруктов |
| Кувшин | 1-2 л | Используют для подачи воды, фирменных напитков, соков, морсов, квасов (носик, крышка, ручка) |
| Графин | 250-1200 мл | Используют для подачи алкогольных напитков (сфера или конус, притертая пробка) |
| Розетка | 90 мл | Используют для подачи масла, лимона, варенья, джема, меда, сахара |
| Ваза плато | d 240 мм | Используют для подачи пирожных с кремом и тортов |
| Менажница | 2,3,4 углубления | Используют для подачи ассорти из закусок и салатов |
| Прибор для специй и приправ | 2-5 штук | Используют для подачи соли, перца, горчицы, столового уксуса, растительного масла |

1. Заполнить в тетради таблицу «Ассортимент и назначение стеклянной посуды»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | Вместимость, см3 | Назначение |
|  |  |  |

1. Заполнить в тетради таблицу «Ассортимент и назначение металлической и керамической посуды»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | Объем, см3, г | Назначение |
|  |  |  |

Контрольные вопросы:

Укажите основные отличия фарфоровой посуды от фаянсовой.

Какая фарфоровая посуда используется для сервировки стола?

Составьте характеристику фарфоровой посуды, используемой в качестве подстановочной.

Опишите правила ухода за металлической посудой.

Укажите назначение деревянной посуды.

Укажите свойства посуды и приборов из полимерных материалов.

Практическая работа **№ 6**

**Тема работы: «**Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания»

**Цель:** закрепить теоретические знания по видам и назначению столовых приборов, закрепить теоретические знания и приобрести навык подготовки столовой посуды к работе.

**Оснащение занятия**: столовые приборы, фарфорофаянсовая посуда, стеклянная посуда, ручники, подносы, полотенца.

**Время выполнения задания:** 2 часа

**Последовательность выполнения практического задания:**

1. Отобрать и сортировать из имеющихся в наличии столовых приборов приборы по видам и назначению:

* основные приборы
* вспомогательные приборы
* приборы специального назначения

1. Заполнить в тетради таблицу «Ассортимент и назначение столовых приборов»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | Размеры, см | Назначение |
|  |  |  |

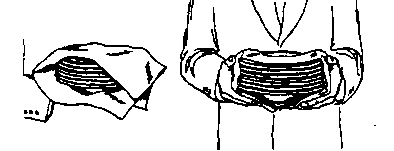
1. Отработать навыки по полировке столовой посуды:

* взять тарелку углом полотенца в левую руку;
* правой рукой взять остальную часть полотенца и тарелку;
* натереть тарелку, непрерывно вращая двумя руками;
* натертые тарелки установить стопками по размерам;
* чашку взять через полотенце в левую руку;
* вторую часть полотенца опустить в углубление чашки и с помощью большого пальца натереть ее с внутренней стороны, а снаружи остальными пальцами, вращая чашку двумя руками.

1. Отработать навыки выноса посуды в зал к подсобному столику:

а) первый способ:

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

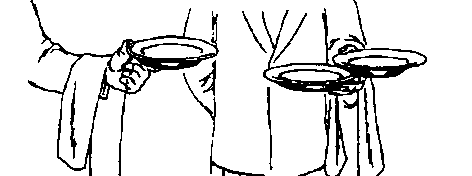


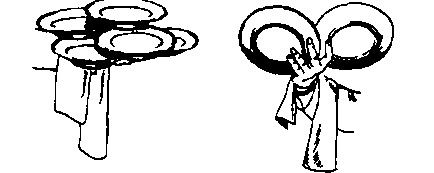
б) второй способ (для выноса большого количества тарелок):

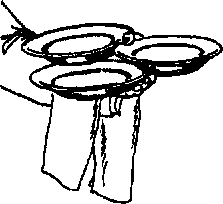
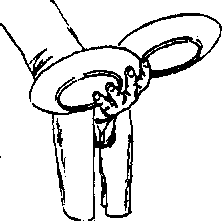
* металлический поднос застелить чистой салфеткой;
* установить стопки по 5-6 тарелок на поднос так, чтобы они стояли по центру;
* вынести поднос с тарелками в зал на подсобный столик;

в) третий способ (перенос тарелок в левой руке):

* взять одну тарелку правой рукой;
* согнуть левую руку в локте под прямым углом;
* тарелку передать в левую руку, поставив ее дном на указательный палец, сверху придержать большим пальцем по кромке бортика тарелки;
* вторую тарелку взять правой рукой и поместить в левой руке под первой тарелкой;
* упереть ее в основание большого пальца;
* сверху придержать указательным пальцем, а остальными – под дно;
* три тарелки нести так: предварительно кисть левой руки согнуть вовнутрь, тарелку поставить на бортик второй тарелки и на запястье левой руки, две другие тарелки ставить указанным выше способом;







г) вынос чашек в зал:

* установить чашки на поднос, застеленный салфеткой;
* рядом разместить стопкой блюдца.

1. Отработать навыки по натиранию стеклянной посуды:

* бокалы полируют двумя полотенцами: одним берут за ножку, другим – емкость бокала; большой палец вместе с полотенцем опускают внутрь бокала, свободными пальцами правой руки обхватывают бокал вместе с полотенцем с наружной стороны;
* бокал вращают между двумя руками, тщательно полируя его;
* просматривают на свет, определяя тщательность полировки; проверяя, есть ли сколы или трещины;
* отполированные бокалы ставят на поднос, покрытый чистой салфеткой (дном вверх);
* если бокалы вымыты давно и на них остались капли, необходимо перед полировкой увлажнить полотенце.

1. Отработать навыки выноса посуды в торговый зал:

* в левую руку берут не более трех стаканов, поставив на ладонь (в правой руке стаканы не носят, т.к. ею выставляют стаканы на стол);
* бокалы переносят в левой руке, поместив их между пальцами дном вверх (по 5-7 шт.);

Переносить бокалы можно на подносе, покрытом салфеткой (дном вверх). Уносить бокалы со стола нужно на подносе или в левой руке дном вниз.

Практическая работа **№ 7**

**Тема работы: «**Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами»

**Цель:** закрепить теоретические знания и приобрести навык подготовки столовых приборов к работе.

**Оснащение занятия**: столовые приборы, ручники, подносы, полотенца.

**Время выполнения задания:** 2 часа

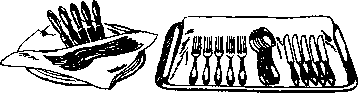
**Последовательность выполнения практического задания:**

1. Из представленных образцов выбрать основные и вспомогательные приборы, натереть их:

* ножи полируют, взяв 3-4 прибора в левую руку полотенцем, а правой натирая лезвия до блеска;
* вилки и ложки – так же, проверяя, чтобы между зубцами вилок не оставалось кусочков пищи;
* отполированные приборы складывают на поднос, застеленный салфеткой, и хранят в закрытых ящиках серванта.

2. Перенести приборы в торговый зал:

* 1-й способ – на руке в салфетке: салфетку свернуть вдвое; положить на нее ножи и ложки так, чтобы ручки были непокрытыми; взять салфетку левой рукой и зажать ее между большим пальцем и ладонью; правой рукой взять приборы за середину ручки и разложить на столе. Вилки выносят в правой руке, а раскладывают левой;
* 2-й способ – на подносе: поднос покрыть салфеткой, 1/3 внешнего края должна остаться свободной; разложить отполированные приборы на подносе (ножи – с правой стороны, вилки – с левой, ложки - посередине); закрыть свободным концом салфетки приборы; вынести в зал поднос на левой руке (ручки приборов должны быть обращены в сторону официанта);
* 3-й способ – на тарелке: взять мелкую столовую тарелку, покрыть салфеткой, свернутой конвертом; положить ножи между двумя нижними подогнутыми концами салфетки, ручки направить в сторону правой руки официанта; положить на салфетку вилки зубцами вверх, ручками влево; тарелку вынести в левой руке;
* вспомогательные приборы полируют и переносят так же, как и основные.



**Ход работы**

1. Изучить теоретическую часть.

2. Прочитать п 8.2, стр.220-228, Усов. В.В.Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания, учебник, М., 2012

3. Составить отчёт.

**Практическая работа** **№ 8**

**Тема работы: «**Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне»

**Цель:** закрепить теоретические знания и приобрести навык складывания салфеток простыми и сложными формами.

**Оснащение занятия**: салфетки.

**Время выполнения задания:** 2 часов

**Последовательность выполнения практической работы:**

1. По представленным схемам сложить салфетки различными способами:

**Конус двойной**

http://fs00.infourok.ru/images/doc/124/145222/hello_html_m3021beb8.png

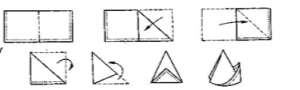
**Шапка монашки**

**http://fs00.infourok.ru/images/doc/124/145222/hello_html_m3021beb8.png**

**Шапка епископа**

**http://fs00.infourok.ru/images/doc/124/145222/hello_html_m3021beb8.png**

**Конус**



**Щипцы**

http://tourism-book.com/media/content/542124ee76579.png

**Колонна с отворотом**

**http://tourism-book.com/media/content/542124ee76579.png**

**Колонна**

**http://tourism-book.com/media/content/542124ee76579.png**

**Кукуруза**

**http://tourism-book.com/media/content/542124ee76579.png**

**Лилия (артишок)**

**http://tourism-book.com/media/content/542124ee76579.png**

**Лепесток двойной**

**http://tourism-book.com/media/content/542124ee76579.png**

Как складывается первая фигура «Олимпийский факел»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Описание операции | Эскиз |
| 1. | Исходная форма салфетки складываем вчетверо |  |
| 2. | Сгибаем верхний угол во внутрь немного отогнув ее манжетой |  |
| 3. | Края сгибаем назад в образовавшийся карман вставляем цветок |  |

Следующая форма складывания салфетки «Смокинг»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Вид операции | Эскиз |
| 1. | Складываем треугольник |  |
| 2. | Прямой край отгибаем вверх примерно на 2-3 см |  |
| 3. | Угол правый и левый сгибаем вниз в внахлест. |  |
| 4. | Края квадрата отогните назад, украсить можно бабочкой и вставить розочку для украшения. |  |

Следующая форма складывания салфетки «звезда»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Вид операции | Эскиз |
| 1. | Салфетку складываем в гармошку в 6 полосок |  |
| 2. | Слева и справа сделать по три сгиба внутрь |  |
| 3. | Отогнуть по верхнему треугольнику во внутрь |  |
| 4. | Найти середину полоски. Левую половину складываем так чтобы нижний выступ касался середины |  |
| 5. | Вершину отогнуть назад, влево (изгиб проходит в середине салфетки) |  |
| 6. | Повторяем с правой стороны. Средние лучи сводим в центре. Нижние (вдоль салфетки) |  |
| 7. | В середину вставляем небольшой цветок, для украшения |  |

Контрольные вопросы:

1. Из каких тканей изготавливают салфетки? (лен, хлопчатобумажные ткани)
2. Что нужно учитывать при выборе цвета салфетки для сервировки стола (должны сочетаться с посудой и скатертью, особенно это касается ярких оттенков)
3. Какую скатерть и салфетку вы будете использовать для сервировки стола в ресторане «Морской бриз»? (учитывать тематику ресторана, цветовую гамму, фурнитуру)
4. Какие требования предъявляются к салфетки для сервировки стола? (накрахмалена, отутюжена)
5. Какие санитарно-гигиенические требования необходимо соблюдать при складывании салфеток? (чем меньше прикасаются к ней руки официанта при складывании, тем гигиеничнее протекает операция)
6. Если салфетка случайно упала с колен посетителя, что должен сделать официант? (необходимо принести чистую салфетку)

**Практическая работа** **№ 9**

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

**Цель:** закрепить теоретические знания и приобрести навык подготовки торгового зала к обслуживанию; приемов накрытия столов скатертью; последовательности и техники сервировки столов.

**Оснащение занятия**: столовая посуда, столовые приборы, столовое белье; столы, стулья; подносы.

**Время выполнения задания:** 2 часа

**Последовательность выполнения практической работы:**

Изучите этапы процесса обслуживания с помощью информации, представленной на рисунке 3.

Ознакомьтесь с вариантами и принципами расстановки мебели в зале с помощью рисунков 4 и 5.



Рисунок 4 – Расстановка мебели в зале по диагонали, рядами, шахматная, комбинированная

У стен и колонн столы целесообразно располагать по диагонали, что создает удобства при обслуживании. Прямо­угольные столы чаще ставят у стен, круглые и квадрат­ные — в середине зала. Не рекомендуется размещать столы на одной линии с входными дверями. От стен столы ставят на расстоянии 10—20 см, стулья расставляют так, чтобы конец сиденья находился у края стола.

У стен и колонн столы целесообразно располагать по диагонали, что создает удобства при обслуживании. Прямо­угольные столы чаще ставят у стен, круглые и квадрат­ные — в середине зала. Не рекомендуется размещать столы на одной линии с входными дверями. От стен столы ставят на расстоянии 10—20 см, стулья расставляют так, чтобы конец сиденья находился у края стола.

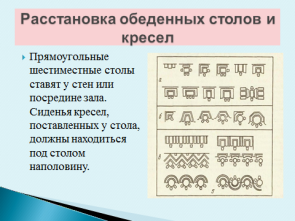
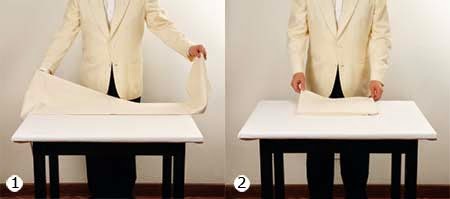


Рисунок 5 – Расстановка столов в зале в углах, нишах, кабинах

Изучите порядок получения и подготовки посуды и приборов. Обратите внимание на то, что в предприятиях общественного питания применяются две формы ответственности за сохранность посуды, приборов, столового белья: индивидуальная и бригадная.

Накрыть стол скатертью:

[](http://1.bp.blogspot.com/-5RWHbsqHSV4/VUds9-RY_QI/AAAAAAAAACU/2o7Vzqst0ug/s1600/piegatura_tovaglia.jpg)

1,2. Положить скатерть на стол со стороны, ведущей к входу в зал (официант стоит у стола спиной ко входу). Развернуть скатерть, оставив ее сложенной вчетверо таким образом, чтобы края равномерно свисали с правой и левой сторон стола. Центральная складка скатерти и две свободные кромки должны быть повернуты к официанту. При этом центральная складка должна быть сверху двух свободных кромок.

[](http://1.bp.blogspot.com/-1TGSVJ2jcyA/VUdtS1epXMI/AAAAAAAAACc/BIN7Bgh1Thw/s1600/piegatura_tovaglia2.jpg)

3. Подготовленную скатерть взять двумя руками, захватывая большим и указательным пальцами кромку и поддерживая остальными пальцами середину.

4. Другой способ удерживать скатерть: подготовленную скатерть взять двумя руками, захватывая указательным и средним пальцами кромку и поддерживая середину большим и указательным пальцами.

[](http://1.bp.blogspot.com/-MFqzAHJqa0s/VUdt8ASTgMI/AAAAAAAAACk/iyVN8LJdn7I/s1600/piegatura_tovaglia3.jpg)

5,6. Удерживая скатерть одним из указанных способов, поднять скатерть и направить ее вперед.

[](http://3.bp.blogspot.com/-y04JKpSK02Y/VUdvB9_I61I/AAAAAAAAACw/1ZdbboOPk9o/s1600/piegatura_tovaglia4.jpg)

7,8. Направив скатерть вперед, закрыть торец стола нижней свободной кромкой скатерти, а затем, держа скатерть большим и указательным пальцами, протянуть ее на себя через стол, пока центральная складка не совпадет с серединой столешницы.

[](http://3.bp.blogspot.com/-PG2zhhiJmsI/VUdvauqAGaI/AAAAAAAAAC4/GGupru1Zzy8/s1600/piegatura_tovaglia5.jpg)

9,10. Отпустить центральную складку, когда она совпадет с серединой столешницы и протянуть оставшийся свободный край скатерти на себя, закрывая стол полностью.

Сервировка стола в предприятии общественного питания имеет следующие значения: подготовка стола к завтраку, обеду, ужину; правильное размещение на столе посуды, приборов, столо­вого белья, предназначенных для этих целей.

Изучите основные требования, предъявляемые к сервировке стола.

Ознакомьтесь с видами сервировки стола, представленными на рисунке 7.

Виды сервировки стола

Предварительная

Последовательность

1. Накрытие стола скатертью.
2. Сервировка тарелками.
3. Сервировка приборами.
4. Сервировка стеклянной посудой.
5. Раскладывание салфеток.
6. Расстановка приборов со специями, ваз с цветами и других аксессуаров стола.

Дополнительная

Осуществляется в соответствии с принятым заказом и с учетом ассортимента подаваемых блюд, напитков.

Рисунок 7 – Виды сервировки с

Ознакомьтесь со схемой накрытия столешницы мольтоном, скатертью, напероном, расстановки стульев, представленной на рисунке 8.

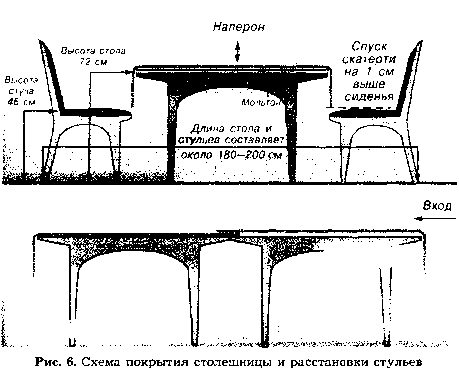


Рисунок 8 – Схема покрытия столешницы и расстановки стульев

В зависимости от вида обслуживания сервировку стола можно начинать с расстановки сервировочных, закусочных или пирожковых тарелок. Тарелки (сервировочные, закусочные) располагают на столах строго по центру каждого стула (кресла) на расстоянии 2см от края стола, пирожковые — 5—10 см от края стола и 5—10 см слева от закусочных тарелок. Логотип предприятия на тарелке должен располагаться с противоположной от края стола стороны.

Изучите порядок сервировки стола тарелками. Также ознакомьтесь с порядком подготовки столовых приборов с помощью рисунка 9.



Рисунок 9 – Подготовка столовых приборов для сервировки стола

Изучите порядок сервировки стола столовыми приборами.

В целом последовательность сервировки стола представлена на рисунке 10.



Рисунок 10 – Последовательность сервировки стола

В зависимости от назначения используются различные виды салфеток. Одни из них — индивидуальные являются обязательным предметом сервировки стола; вторые — сер­вировочные служат для накрытия стола, их кладут под та­релку; третьи — для коктейлей, четвертые — для вытира­ния губ.

Красиво сложенные салфетки способствуют созданию в зале атмосферы праздника, придают стилевому решению интерьера ощущение элегантности и изысканности.

Изучите правила подготовки приборов для специй и оформление столов аксессуарами.

Сервировка столов бывает различной в зависимости от характера обслуживания.

Изучите из чего состоит тот или иной вид сервировки с помощью таблицы 7.

Таблица 7 – Состав сервировок стола

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вариант предварительной сервировки** | **Состав** | **Дополнение** |
| Для завтрака | Пирожковая тарелка, закусочный прибор, чайная ложка, фужер, полотняная салфетка, прибор со специями, ваза с цветами | Дополняют ножом для масла, так как в меню могут включать масло сливочное |
| Для бизнес - ланча | Пирожковая тарелка, столовый прибор (нож, вилка, ложка), закусочный прибор, фужер, полотняная салфетка, прибор со специями, ваза с цветами. | - |
| Для комплексного обеда | Пирожковая тарелка, столовый прибор (нож, вилка, ложка), закусочный прибор, чайная ложка,  фужер, полотняная салфетка, прибор со специями, ваза с цветами. | - |
| К обеду по меню заказных блюд | Сервировочная, закусочная, пирожковая тарелка, столовый и закусочный прибор, фужер, полотняная салфетка, прибор со специями, ваза с цветами | - |
| К ужину | Сервировочная, закусочная, пирожковая тарелка, столовый (нож и вилка) и закусочный прибор, фужер, оригинально сложенная полотняная салфетка, прибор со специями, ваза с цветами | - |

Отработать последовательность сервировки стола:

|  |  |
| --- | --- |
| Мелкую столовую, закусочную или десертную тарелки поставить правой рукой точно против стула так, чтобы расстояние от тарелки до края столешницы составляло 1,5-2см. Эмблема на борту тарелки должна быть обращена к середине стола | **C:\Documents and Settings\User\Рабочий стол\последовательность сервировки\posledovatelnost-v-vechernee-vremya1.JPG** |
| Пирожковую тарелку поставить левой рукой с левой стороны от основной тарелки на расстоянии 5-10см в зависимости от количества укладываемых в дальнейшем приборов (вилок) | **C:\Documents and Settings\User\Рабочий стол\последовательность сервировки\posledovatelnost-v-vechernee-vremya2.JPG** |
| Разместить ножи справа от центральной тарелки лезвием к ней в следующем порядке: столовые ножи, рыбные, закусочные. Столовую ложку всегда кладут с правой стороны, между закусочным и столовым ножом. Расстояние между приборами должно быть не менее 0,5см. | **C:\Documents and Settings\User\Рабочий стол\последовательность сервировки\posledovatelnost-v-vechernee-vremya3.JPG** |
| Разместить вилки слева от центральной тарелки зубцами вверх в следующем порядке: столовые, рыбные, закусочные. | **C:\Documents and Settings\User\Рабочий стол\последовательность сервировки\posledovatelnost-v-vechernee-vremya4.JPG** |
| Разместить десертные приборы перед центральной тарелкой (столовой или закусочной) в следующем порядке (от тарелки к центру стола): нож, вилка, ложка | **C:\Documents and Settings\User\Рабочий стол\последовательность сервировки\posledovatelnost-v-vechernee-vremya5.JPG** |
| Поставить фужер для воды напротив лезвия столового или закусочного ножа на расстоянии не менее 1см от него (напротив лезвия ножа, который лежит около тарелки). Остальное стекло расставить слева направо в той последовательности, что и предполагаемая подача алкоголя. Рюмки и бокалы поставить под углом 450 к кромке стола.  Если потребуется поставить 4-5 рюмок, как, например, при обслуживании банкетов, то их размещают в два ряда по следующим правилам:  - в первом ряду ставятся рюмки более низкие, чем во втором ряду, кроме фужера, который всегда стоит в первом ряду;  - во втором ряду бокалы и рюмки ставятся между рюмками первого ряда;  - более трех видов стекла в один ряд не ставится;  - стекло должно расставляться по принципу органных труб – от более высокого вида к более низкому. | **C:\Documents and Settings\User\Рабочий стол\последовательность сервировки\posledovatelnost-v-vechernee-vremya6.JPG** |
| Сложенную полотняную салфетку положить на закусочную тарелку.  Возможно также размещение салфетки на пирожковой тарелке или непосредственно на скатерть между приборами. | **C:\Documents and Settings\User\Рабочий стол\последовательность сервировки\posledovatelnost-v-vechernee-vremya0.JPG** |
| Завершить сервировку стола установкой приборов для специй. Перец установить справа, а соль – слева. | сп  сп  **C:\Documents and Settings\User\Рабочий стол\последовательность сервировки\posledovatelnost-v-vechernee-vremya0.JPG** |

Контрольные вопросы:

1. Установите последовательность уборки торговых помещений.
2. Укажите факторы, влияющие на принцип расстановки мебели в зале.
3. Какие существуют формы ответственности за материальные ценности на предприятиях общественного питания?
4. Как необходимо размещать предметы на подносе?
5. Какие требования предъявляются к сервировке стола?
6. Установите последовательность этапов предварительной сервировки стола.
7. Установите последовательность этапов сервировки стола к завтраку.
8. Установите последовательность этапов сервировки стола к ужину.
9. Установите последовательность этапов сервировки стола для бизнес – ланча.
10. Установите последовательность этапов сервировки стола к обеду по меню заказных блюд.

**Практическая работа № 10**

**Тема работы:** Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий

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

**Оснащение занятия**: образцы заказов гостей, карты блюд и напитков, столы и стулья ресторанные, столовая посуда, столовые приборы, столовое белье, компьютер с установленным программным обеспечением.

**Время выполнения задания:** 3 часа

Последовательность выполнения практической работы:

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

**5 «золотых» правил записи заказа**

1. Записывайте заказ в столбик. Так он будет легче читаться.
2. При фиксировании заказа используйте сокращения, принятые в заведении, где ты работаешь, например: салат – с-т, жареный – жар., овощи, овощной – ов. и т.п.

Придумай понятные тебе сокращения. Так ты сэкономишь время.

1. Записывая заказ, отдельно фиксируйте заказы разных людей (не забывай о сокращениях). Например: Муж. – с-т столич. Жен. – с-т ов.

шашл. св. судак жар.

Так ты не перепутаешь заказы гостей.

4. При обслуживании ***большой*** группы гостей, присвойте каждому гостю порядковый номер, и записывай заказ под номером. Например:

1

3

1

- с-т. Море - пудинг

сок томат. чай ч.

4

3

2

2

4

- с-т из кур. печ. - окр.

вода газ Каберне

5. Около блюда записывайте индивидуальные пожелания гостя (со льдом, баз масла, со сметаной, без соли, подать сразу и т.п.). Обязательно передавайте пожелания гостей на кухню и в бар вместе с заказом!

**Рекомендация напитков к блюдам**

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

**Очередность употребления напитков**: легкие вино подается перед крепким, ординарное – перед марочным, белое – перед красным, сухое – перед сладким.

Контрольные вопросы:

1. Перечислите основные элементы технологии обслуживания в ресторане.

2.Каковы последовательность встречи посетителя ресторана обслуживающим персоналом?

Практическая работа **№ 9**

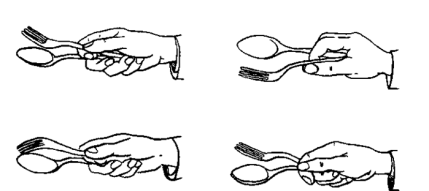
**Тема работы:** Осуществление подачи блюд и напитков различными способами. Французский способ. Английский способ. Русский способ. Американский способ. Соблюдение требований безопасности при подаче готовой продукции.

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

**Оснащение занятия**: столовая посуда, столовые приборы, столовое белье; столы, стулья ресторанные.

**Время выполнения задания:** 3 час

**Последовательность выполнения практической работы:**

****

|  |  |
| --- | --- |
| Отработать навыки по подаче блюд и закусок английским способом:   * установить на приставном столе (в левой части) блюдо вместе с прибором для раскладывания, предназначенное для порционирования, если гарнир подается отдельно, установить его в правой части стола (так же с приборами для перекладывания), в центре стола установить подогретые тарелки, соус установить в центре стола за подогретыми тарелками; * для порционирования котлет, лангетов, бифштексов, овощных и крупяных гарниров, салатов столовую ложку (ее держат в правой руке) подложить под продукт, слегка нажимая сверху вилкой, и переложить в центр тарелки для гостя; * для порционирования запеченных блюд, крупных кусков мяса универсальный прибор для раскладывания подложить под продукт и переложить на тарелку гостя;   порционировать гарнир и переложить его справа вверху от основного продукта, соус подлить слева, декорацию уложить в нижней части тарелки. | а) Размещение приставного столика (геридона) у стола посетителей.  **http://ok-t.ru/studopediaru/baza3/314429206399.files/image049.gif**  б) Работа официанта за приставным столиком.  http://ok-t.ru/studopediaru/baza3/314429206399.files/image051.gif  http://pos-sector.net/wp-content/uploads/idei-dlja-oformlenija-bljuda-v-restorane-300x249.jpg |
|  |  |
|  |  |
| Отработать навыки подачи блюд и закусок французским способом:   1. Подготовить приборы для перекладывания блюда (столовую ложку и столовую вилку). 2. Свернуть ручник вдвое и положить на левую ладонь, оставив пальцы не покрытыми ручником. 3. Правой рукой поставить на ладонь левой руки блюдо с холодной или горячей закуской, пальцами левой руки придерживать блюдо снизу. 4. Прибор для раскладывания блюда взять в правую руку. 5. Вынести блюдо в зал (поднос находится на уровне груди). 6. Прибор для перекладывания нести над блюдом, не касаясь его. 7. Стать с левой стороны от гостя, выдвинув левую ногу немного вперед 8. Блюдо опустить на уровень локтя (если блюдо тяжелое, можно опустить его на предплечье и придержать правой рукой). 9. Слегка наклонив блюдо, показать его гостю так, чтобы край блюда находился над краем тарелки гостя, но не касался ее. 10. Держа посуду в таком положении, правой рукой переложить с помощью ложки и вилки блюдо на тарелку каждому гостю.   **Техника перекладывания продуктов:**   * локоть правой руки при перекладывании продуктов всегда должен касаться корпуса тела; * сначала необходимо захватить основной продукт и перенести на тарелку, затем – гарнир, соус; * блюда с мягкой консистенцией (рыба отварная, запеченные блюда) рекомендуется перекладывать ложкой и вилкой, придавая им форму лопатки;   для перекладывания блюд с плотной консистенцией используется прием охвата. | **http://restorator.name/images/stories/podacha-firmennyh-blyud.jpg**  http://restorator.name/images/stories/podacha-vtoryh-blyud4.jpg |
| Отработать навыки подачи блюд и закусок русским способом:   * все блюда и закуски устанавливают на подставные тарелки, на салфетки, рядом кладут приборы для раскладывания; * если блюдо подано в посуде для групповой подачи, установить в центре стола, соблюдая следующие правила:   - чем выше посуда подачи, тем ближе к оси стола она должна располагаться;  - овальные блюда, селедочницы должны располагаться под углом 450 к оси стола;  если блюдо подается индивидуально, расположить его за тарелкой гостя слева, соус и гарнир - справа |  |
| Отработать навыки подачи блюд европейским способом:  подать блюда и закуски правой рукой, с правой стороны, устанавливая тарелку непосредственно перед гостем. |  |

Контрольные вопросы:

1. Перечислите основные элементы технологии обслуживания в ресторане.

2. Как пользуются приборами для раскладки блюд?

3. В какой посуде подают кулинарную продукцию русским способом?

**Практическая работа № 11**

**Тема работы: «Выполнение сервировки стола к банкету с полным обслуживанием официантами»**

**Цель:** закрепить теоретические знания и приобрести навык выполнения сервировки стола к банкету с полным обслуживанием официантами.

**Оснащение занятия**: столовая посуда, столовые приборы, столовое белье; образцы меню предприятия общественного питания; столы, стулья.

**Время выполнения задания:** 2 часа

**Последовательность выполнения практической работы:**

**Приобретение навыка заполнения заказа-счета на проведение банкета.**

* составить меню банкета на 10 персон, используя образец банкетного меню;
* заполнить заказ-счет на проведение банкета

Утверждаю

Директор

Заказ-счет №

Заказчик Название зала

Дата и часы обслуживания

С правами и обязанностями заказчика, установленными Рекомендациями о порядке приёма и выполнения заказов на обслуживание торжеств на предприятиях общественного питания, ознакомлен, с условиями согласен.

Администратор Заказчик

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Из холодного цеха на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ч | | | |
| Наименование | Кол-во | Цена | Сумма |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Итого |  |  |  |
| Из буфета на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ч | | | |
| Наименование | Кол-во | Цена | Сумма |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Итого |  |  |  |
| Из горячего цеха на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ч | | | |
| Наименование | Кол-во | Цена | Сумма |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Итого |  |  |  |
| Из кофейного или чайного буфета на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ч | | | |
| Наименование | Кол-во | Цена | Сумма |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Итого |  |  |  |
| Из сервис-бара на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ч | | | |
| Наименование | Кол-во | Цена | Сумма |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Итого |  |  |  |
| Из хлеборезки на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ч | | | |
| Наименование | Кол-во | Цена | Сумма |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Итого |  |  |  |

Цена и сумма проверена

Администратор

« \_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г

Аванс Доплата Получено всего Чеки по заказу Получил Кассир

Изменение счёта

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Исключить из заказа-счёта | | | |
| Наименование | Кол-во | Цена | Сумма |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Включить в заказ-счёт | | | |
| Наименование | Кол-во | Цена | Сумма |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Итого |  |  |  |

Администратор Заказчик

Обслуживание производил

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Фамилия имя отчество | Должность | Примечание |
|  |  |  |

Заказ выполнен полностью

Ответственный за обслуживание подпись

**Приобретение навыка предварительной сервировки стола для банкета с полным обслуживанием официантами, в соответствии с заказом гостя:**

* произвести предварительную сервировку стола на одну персону;
* зарисовать в тетради схему сервировки с указанием наименований всех видов столовой посуды, приборов, столового белья.

**Примерное меню банкета – обеда с полным обслуживанием:**

* Холодные закуски Десерт
* -икра зернистая -мороженое
* -масло сливочное/тосты -фрукты
* -ассорти мясное
* -салат из крабов
* Горячая закуска. Горячие напитки:
* -грибы кокот
* -кофе/чай

Суп Напитки

* -суп-крем из цветной капусты -водка
* -вино белое сухое
* портвейн
* Вторые горячие блюда:
* осетрина паровая -шампанское полусухое
* -котлета по-киевски
* -вода минеральная/фруктовая

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

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

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

**Произвести расчет необходимого количества официантов; необходимого количества столов, столового белья.**

1. Количество официантов, необходимое для обслуживания банкетов рассчитывается по формуле:

N

Nоф = ------ , где

N1

N – количество гостей, N1 – количество гостей, которое может обслужить один официант. Для банкета за столом с полным обслуживанием N1 = 3-4 гостя.

1. Длина столов для банкетов за столом рассчитывается по формуле:

l2 (N-Nn)

L = l1 Nn + ---------------, где

2

l1 – норма длины стола на одного почетного гостя (обычно 1м), Nn – количество почетных гостей (3 чел.), l2 – норма длины стола для остальных гостей (0,7-0,8м), N – количество гостей.

1. Количество скатертей для банкета определяется по формуле:

L+2lт

Кск = ---------, где

Lск

L – длина столов, lт – длина скатерти, свисающей с торца (обычно это 0,35м), Lск – длина скатерти (обычная длина банкетной скатерти 3м).

1. Количество салфеток = количество участников + 30%
2. Количество ручников = 4 на каждого официанта
3. Количество полотенец = 2 полотенца на каждого официанта

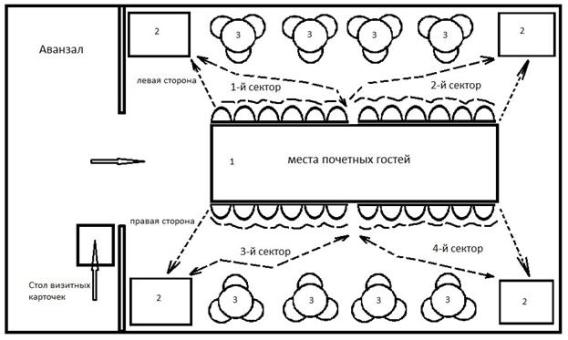
Используя меню, составленное ранее, произвести расчет потребности в посуде и приборах для подачи блюд и напитков по меню банкета с полным обслуживанием официантами на 10 персон.

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

**Овладение навыками обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами:**

1. Подготовка столов для сервировки:

* установить банкетные столы (с учетом 60-80 см длины стола на одного гостя);
* установить подсобные столы для официантов вдоль стен;
* получить столовое белье для банкета;
* получить посуду для банкета и выставить ее на подсобные столы;
* накрыть столы банкетными скатертями так, чтобы на оси стола проходила четко проглаженная середина, с краев скатерть опускается на 20-25 см, с торцов – на 40-60 см.



1. Сервировка стола:

* расставить столовые тарелки на расстоянии 60 см друг от друга, начиная от центра стола, сначала по одной его стороне, потом по другой (тарелки должны стоять друг напротив друга);
* вынести пирожковые тарелки и расставить слева от столовых на расстоянии 10 см;
* вынести закусочные тарелки и расставить их на столовые;
* на подносах вынести подготовленные приборы;
* разложить ножи справа, вилки слева;
* вынести бокалы и фужеры и расставить в необходимом порядке по назначению;
* вынести сложенные салфетки и разложить на закусочные тарелки;
* расставить попарно специи через один прибор (соль – слева, перец - справа);
* цветы поставить в невысокие вазы или уложить на скатерть по центру стола;
* установить напротив каждой тарелки стул;
* на подсобные столы вынести фрукты в вазах;
* вынести подготовленные напитки и установить их на подсобные столы;
* вынести на подсобные столы холодные закуски и расставить их в порядке очередности подачи;
* в каждое блюдо поместить прибор для раскладывания.

1. Обслуживание начать одновременно от центра стола влево и вправо:

* официанты, разливающие напитки, наливают вино или водку в соответствующую посуду с правой стороны правой рукой;
* подать «в обнос» холодные закуски из рыбы;
* получив на раздаче блюда, официанты подходят к столу и становятся позади гостей, которых должны обслуживать, держа блюда на уровне локтя;
* по знаку старшего официанта приступить к подаче блюд, соблюдая очередность;
* заменить посуду по сигналу метрдотеля после того, как гости положат приборы на тарелки (грязную посуду убрать с левой стороны, чистые тарелки поставить справа);
* налить напитки;
* вынести следующие закуски и разложить их гостям (французский способ);
* перед подачей десерта убрать лишнюю посуду, хлеб, специи;
* сервировать стол десертными тарелками и приборами;
* подать сладкие блюда английским способом;
* одновременно другой группе официантов разлить напитки;
* закончить банкет подачей кофе или чая;
* убрать грязную посуду, скатерти, привести в порядок зал.

Контрольные вопросы:

1 Перечислите виды банкетов.

2 Каков порядок приема заказов на обслуживания торжеств

3 Каковы особенности банкета за столом с полным обслуживанием официантами

4 Укажите особенности организации банкета за столом с частичным обслуживанием официантами

5 Дайте характеристику банкета-фуршета

6 Назовите правила расчета посуды и приборов для банкета

**Практическое занятие № 13**

**Тема работы:** Сервировка столов для банкета-чай

**Цель:** закрепить теоретические знания и приобрести навык сервировки стола для банкета-чай.

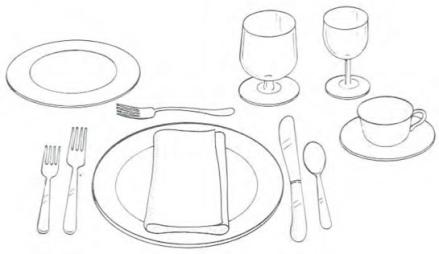
**Оснащение занятия**: столовая посуда, столовые приборы, столовое белье; столы, стулья.

**Время выполнения задания:** 3 час

**Последовательность выполнения практического задания**

1. Составить меню банкета-чай на 10 персон.
2. В соответствии с составленным меню произвести предварительную сервировку стола.
3. В тетради для практических работ зарисовать схему сервировки стола на одну персону.
4. Ответить письменно на контрольные вопросы:

* по какому поводу организуется банкет-чай?
* время проведения банкета-чай
* в чем особенность банкета-чай?
* каков принцип подбора блюд, закусок, кулинарных изделий для банкета-чай?
* на схеме сервировки чайного стола есть ошибки. Какие?

****

Контрольные вопросы:

1. Как составляется план проведения банкета и какие мероприятия он включает?

2. каковы порядок размещения гостей за банкетным столом и очередность их обслуживания?

Практическая работа **№ 14**

**Тема работы:** Сервировка фуршетного стола

**Цель:** закрепить теоретические знания и приобрести навык сервировки стола для банкета-фуршет.

**Оснащение занятия**: столовая посуда, столовые приборы, столовое белье; столы, стулья.

**Время выполнения задания:** 2 час

**Последовательность выполнения практического задания**

1. Составить меню для банкета-фуршет на 50 персон. В меню для фуршета необходимо включить 12-16 холодных закусок, 1-3 горячие закуски, десерт, чай, кофе, алкогольные напитки.
2. В соответствии с составленным меню произвести предварительную сервировку стола (фрагмент), используя разные варианты расстановки стеклянной посуды.

Для организации банке­та-фуршета на каждого участника должно быть пре­дусмотрено:

* фужеры — 1,
* стаканы для соков — 0,25-0,5,
* тарелки закусочные — 1,5—2,0,
* тарелки десертные (или пирожковые) — 0,5-0,75,
* ножи закусочные — 1,
* вилки закусочные — 1,5-2,0,
* ножи фруктовые — 0,5-0,7,
* вилки фруктовые — 0,5-0,7.

|  |  |
| --- | --- |
| Сервировка фуршетного стола начинается с размещения стеклянной посуды. При расстановке стеклянной посуды «в два ряда» из фужеров на концах стола составляют треугольники по 10-15-21 шт., в зависимости от ширины стола. Причем от нижней стороны до края стола должно быть не мене 15-25 см. Рюмки расставляют между треугольниками на расстоянии 20-25 см между ними. Необходимо соблюдать определенную последовательность при расстановке рюмок. Чередование рюмок в одном ряду должно соответствовать чередованию в другом ряду.  Фужеры расставляют на концах стола треугольниками. В расчете на одного гостя стол сервируют следующим количеством стеклянной посуды (шт.): рюмки всех видов – 2-2,5, фужеры – 1-1,5 | фуршетная расстановка в два ряда |
| При сервировке посудой из стекла **группами** фужеры и рюмки расставляют вдоль стола по обе стороны оси под углом 450 по 10-15 штук и более, чередуя по видам. Фужеры ставят по торцам стола и при необходимости в центре, расстояние между группами 30-50 см. | фуршетная расстановка группами |
| При расстановке рюмок **«елочкой»** по продольной оси стола через равные интервалы ставят фужеры по 4-6 шт. После этого, отступая 10-15 см от каждой группы фужеров или вплотную к ним, располагают под углом 450 к оси стола треугольниками, по три рейнвейные рюмки, затем лафитные и рюмки для водки | Фуршетная расстановка «ёлочкой» |
| При расстановке рюмок **«змейкой»** по оси стола расставляют фужеры группами на расстоянии 1 м одна от другой. К фужерам под углом 450 к краям стола ставят, чередуя, рюмки по 3-6 шт. | Фуршетная расстановка «змейкой» |
| После расстановки фужеров и рюмок на стол ставят тарелки: закусочные и десертные (или пирожковые – за неимением десертных).  Закусочные тарелки ставят по обеим сторонам стола стопками по 8-10 шт. на расстоянии 1,5-2 м одна от другой и от края стола. За закусочными тарелками ставят пирожковые по 4-6 шт. | http://tourism-book.com/media/content/542124e448ee8.png |

Контрольные вопросы:

1. В каких случаях проводится банкет-фуршет? Чем он отличается от других банкетов?

2. Перечислите холодные и горячие закуски, подаваемые на банкете-фуршете, и назовите их отличие от обычных закусок.

3. Перечислите виды расстановки стеклянной посуды при односторонней сервировке стола для банкета- фуршета.

Задания практической направленности студента оцениваются по пятибалльной шкале:

**Оценка «отлично» ставится в том случае, если студент:**

- свободно применяет полученные знания при выполнении практических заданий;

- выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий;

- в письменном отчете по работе правильно и аккуратно выполнены все записи;

- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, дает точное определение и истолкование основных понятий, использует специальную терминологию дисциплины, не затрудняется при ответах на видоизмененные вопросы, сопровождает ответ примерами.

**Оценка «хорошо» ставится, если:**

- выполнены требования к оценке «отлично», но допущены 2 – 3 недочета при выполнении практических заданий, и студент может их исправить самостоятельно или при небольшой помощи преподавателя;

- в письменном отчете по работе делает незначительные ошибки;

- при ответах на контрольные вопросы не допускает серьезных ошибок, легко устраняет отдельные неточности, но затрудняется в применении знаний в новой ситуации, приведении примеров.

**Оценка «удовлетворительно» ставится, если:**

- практическая работа выполнена не полностью, но объем выполненной части позволяет получить правильные результаты и выводы;

- в ходе выполнения работы студент продемонстрировал слабые практические навыки, были допущены ошибки;

- студент умеет применять полученные знания при решении простых задач по готовому алгоритму;

- в письменном отчете по работе допущены ошибки;

- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, но в ответе имеются отдельные пробелы и при самостоятельном воспроизведении материала требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.

**Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:**

- практическая работа выполнена не полностью и объем выполненной работы не позволяет сделать правильных выводов, у студента имеются лишь отдельные представления об изученном материале, большая часть материала не усвоена;

- в письменном отчете по работе допущены грубые ошибки, либо он вообще отсутствует;

- на контрольные вопросы студент не может дать ответов, так как не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы.

Условия выполнения задания:

1. Время выполнения задания: 2 академических часа.
2. Требования охраны труда: инструктаж по технике безопасности
3. Оборудование: бумага, ручка

**4 ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**Пакет экзаменатора**

**ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ ПО МОДУЛЮ**

1. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.
2. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания.
3. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания
4. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса
5. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены
6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей
7. Деловое общение.
8. Этика и этикет
9. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания
10. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания
11. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале
12. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей
13. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы
14. Виды и назначение столовой посуды и приборов
15. Ассортимент и назначение столового белья
16. Хранение и учет столовой посуды, приборов, белья
17. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания
18. Стили и методы подачи блюд и напитков
19. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса
20. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания
21. Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний
22. Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис
23. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне
24. Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов
25. Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов
26. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета
27. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля
28. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая
29. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы
30. Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества
31. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания
32. Обслуживание иностранных туристов в предприятиях питания гостиничной индустрии
33. Современные технологии обслуживания в ресторанном сервисе
34. Разработка рекомендаций подачи напитков к закускам и блюдам

**4.1 Типовые задания для комплексной оценки по экзамену по модулю**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ОК 1, ОК 2, ОК3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ОК 10, ОК 11.

Инструкция**:**

1)Внимательно прочитайте задание.

2) Выполните задание

Задание для экзаменующегося.

Вариант № 1.

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

- холодная закуска из трески горячего копчения;

- салат столичный;

- солянка донская;

- горячее рыбное блюдо (предложите блюдо, гарнир);

- горячее мясное блюдо (предложите блюдо, гарнир);

- сливки взбитые;

- чай с лимоном. Предложить напитки и соответствующую посуду.

Вариант № 2

Представить вариант предварительной и исполнительной сервировки стола на

одного человека по меню обеда:

- холодная закуска из рыбы (предложите блюдо, гарнир);

- холодная закуска из мяса (предложите блюдо, гарнир);

- рыбное блюдо (предложите блюдо, гарнир);

- мясное блюдо (предложите блюдо, гарнир);

- десерт (арбуз);

- кофе черный.

Предложить алкогольные и безалкогольные напитки и посуду для них.

Вариант № 3

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

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

Вариант № 4

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

Принять число участников банкета 50 человек.

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

Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, белья.

Вариант № 5

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

- икра зернистая;

- ассорти рыбное;

- овощи натуральные;

- грибы, запеченные в сметанном соусе;

- бульон с расстегаем;

- лангет с картофелем жареным;

- кофе черный с лимоном.

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

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

Вариант № 6

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

Меню заказного обеда:

- холодные блюда и закуски;

- ассорти рыбное;

- ассорти мясное;

- салат столичный;

- горячие закуски;

- язык, запеченный в сметанном соусе;

- вторые горячие блюда;

- осетр, припущенный в соусе белое вино, овощи припущенные;

- филе жареное с грибами и картофелем фри;

- сладкие блюда;

- крем ореховый;

- яблоки печеные;

- кофе черный.

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

Вариант № 7

Рассчитать численный состав официантов для обслуживания банкета-коктейля. Принять количество участников банкета 100 человек. Предложить меню и карту вин.

Предложить схему проведения банкета.

Вариант № 8

Составить меню для кейтеринга (обед на 20 человек) в офисе организации. Подобрать необходимое количество инвентаря, посуды, оборудования. Предложить порядок обслуживания.

Вариант № 9

Составить меню полного рациона на один день для питания туристов на пешеходном маршруте. Подобрать необходимое количество посуды, приборов для еды.

Вариант № 10

Предложить варианты завтраков для питания туристов из разных стран, которые включаются в путевку/ваучер. Представить схемы сервировки стола к завтраку по предложенным видам завтраков.

Вариант № 11

Составить меню для кейтеринга (буфет на 150 человек) для обслуживания болельщиков спортивного соревнования на стадионе. Подобрать необходимое количество инвентаря, посуды, оборудования. Предложить порядок обслуживания

Вариант № 12.

Составить и оформить в нужной последовательности детское меню ресторана гостиницы. Предложить интересные варианты оформления детских блюд. Оформление зала ресторана для семей с маленькими детьми

Вариант 13.

По представленным схемам сложить салфетки различными способами:

**Конус двойной**

http://fs00.infourok.ru/images/doc/124/145222/hello_html_m3021beb8.png

**Шапка монашки**

**http://fs00.infourok.ru/images/doc/124/145222/hello_html_m3021beb8.png**

**Шапка епископа**

**http://fs00.infourok.ru/images/doc/124/145222/hello_html_m3021beb8.png**

Что нужно учитывать при выборе цвета салфетки для сервировки стола (должны сочетаться с посудой и скатертью, особенно это касается ярких оттенков)

Какую скатерть и салфетку вы будете использовать для сервировки стола в ресторане «Морской бриз»?

Вариант № 14

По представленным схемам сложить салфетки различными способами:

**Щипцы**

http://tourism-book.com/media/content/542124ee76579.png

**Колонна с отворотом**

**http://tourism-book.com/media/content/542124ee76579.png**

**Колонна**

**http://tourism-book.com/media/content/542124ee76579.png**

Для сервировки какого вида банкета подходят данные варианты складывания салфеток?

Вариант № 15

По представленным схемам сложить салфетки различными способами:

**Кукуруза**

**http://tourism-book.com/media/content/542124ee76579.png**

**Лилия (артишок)**

**http://tourism-book.com/media/content/542124ee76579.png**

**Лепесток двойной**

**http://tourism-book.com/media/content/542124ee76579.png**

Какие санитарно-гигиенические требования необходимо соблюдать при складывании салфеток? (чем меньше прикасаются к ней руки официанта при складывании, тем гигиеничнее протекает операция)

Если салфетка случайно упала с колен посетителя, что должен сделать официант? (необходимо принести чистую салфетку)

Вариант № 16.

Составьте меню чайной комнаты. Составьте обращение к гостям отеля с приглашением посетить чайную комнату.

Вариант № 17.

Составьте алгоритм действий официанта при обслуживании в номере для следующих случаев:

- заказ задержали на 30 минут;

- вместо черного чая гостю принесли зелёный чай;

- постоянный гость пригласил официанта пообедать вместе с ним;

- гости просят срочно забрать грязную посуду из номера, а официант занят обслуживанием в другом номере.

Вариант № 18.

Разработайте алгоритм действий менеджера ресторана в следующей ситуации:

- на сайте booking.com опубликован отрицательный отзыв об обслуживании в ресторане отеля;

- гость пожаловался на то, что официант отказался обслуживать его в номере. В отеле отсутствует служба доставки еды в номер;

- поступил срочный заказ на банкетное обслуживание, но поставщик не может обеспечить срочную доставку необходимых продуктов.

Вариант № 19.

Составьте индивидуальный план обучения официанта на три месяца. Что вы учтете при составлении плана?

Вариант № 20.

Вы, в роли официанта, обслуживаете столик в ресторане. Ваши гости – молодая семейная пара. Мужчина выбрал блюдо из мяса и грибной жульон. Девушка выбрала закуски из морепродуктов и итальянскую пасту. Гости просят дать рекомендации алкогольных напитков, подходящих к их блюдам. А также нужно предложить десерт к нему.

Вариант № 21

Опишите детально технологию подачи шампанского и игристых вин в ресторане. До какой температуры должно быть охлаждено шампанское непосредственно перед подачей?

Основное отличие посуды для игристых вин от других бокалов.

Вариант № 22

Предложите свой подход к формированию меню мини – бара и составьте меню мини –бара для следующих отелей:

- курортный отель категории 4 звезды, ориентированный на обслуживание семей с детьми;

- городской отель категории 3 звезды, ориентированный на обслуживание туристических групп;

- бизнес – отель категории 5 звезд, ориентированный на обслуживание бизнесменов – мужчин;

- СПА – отель категории 5 звезд, ориентированный на обслуживание женщин.

Вариант № 23

Вы – официант. Разработайте алгоритм действий в следующей ситуации:

- вам необходимо в рабочее время на несколько часов уйти из ресторана;

- вы не хотите обслуживать приезжающего сегодня постоянного гостя в связи с тем, что испытываете к этому гостю личную неприязнь;

- гость сомневается в том, что объем порции соответствует тому, что написано в меню.

Вариант № 24

Предложите решение следующих ситуаций в зале ресторана отеля. Обоснуйте. Составьте алгоритм действий сотрудников:

- у гостя нет ни наличных рублей, ни пластиковой карты; он предлагает оплатить счет наличными долларами по курсу Центробанка РФ;

- гость съел все блюдо и сказал, что платить не хочет, потому что оно ему не понравилось;

- гость попробовал блюдо и отказался есть;

- официант при обслуживании гостя испачкал его костюм.

Вариант № 25

Предложите решение следующих ситуаций в зале ресторана отеля. Обоснуйте. Составьте алгоритм действий сотрудников:

- гость считает, что повар приготовил блюдо с нарушением рецептуры;

- гость недоволен тем, что блюдо приготовили без учета его особых пожеланий;

- гость недоволен тем, что ждал блюдо более 60 минут;

- гость учтиво сообщает официанту о недочетах в обслуживании;

- блюдо, которое гость ждал 20 минут, по ошибке забрал другой официант.

Профессионально-ориентированное содержание **МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Номер и наименование раздела, темы и практической работы | Коды образовательных результатов  (ОК, ПК) | Варианты практических заданий |
| **Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.** | | |
| Тема 1.1. Организация питания в гостинице. | | |
| Чтение и перевод текста “The F&B in the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. | ПК 2.1,  ПК 2.2,  ПК 2.3  ОК1-ОК11 | **Прочитайте и переведите текст. Ответьте на вопросы.**  **THE FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT**  Most hotels have some kind of food and beverage department. It includes a kitchen, a pantry, dining-halls, bars and cocktail lounges.  If the hotel's kitchen has gained a reputation, it may increase the hotel's business. Ahotel restaurant may serve individuals or groups. When a restaurant serves individuals it usually offers a la carte menus. When a hotel restaurant serves groups it provides table d'hote menus.  A hotel restaurant may prepare light meals, such as a continental breakfast. A continental breakfast includes juice, rolls, butter, jam and tea or coffee.  A hotel restaurant may prepare a full English breakfast. It is a meal of juice, cereals, bacon and eggs, toast and marmalade, tea or coffee.  The rate, when the hotels offer accommodation and breakfast, has got the name of «bed & breakfast».  A hotel restaurant may prepare both breakfast and one full meal: lunch or dinner. The rate, when the hotels offer accommodation, breakfast and one full meal, has got the name of «half board».  A hotel restaurant may prepare breakfast, full lunch and full dinner. The rate, when the hotels offer accommodation and three meals, has got the name of «full board».  A hotel restaurant may also serve runch and linner. Brunch is late breakfast or early lunch. Linner is late lunch or early dinner. The terms «brunch» and «linner» have recently appeared. «Brunch» is made up of the words «breakfast» and «lunch» while «linner» is made up of «lunch» and «dinner.  The food and beverage department is in charge of room service, too. When the hotel guests want to have their food and beverages in their rooms, the hotel provides this service.  **Comprehension questions**  1. What does the food and beverage department include?  2. How may the hotel's kitchen increase the hotel's business?  3. What kind of customers does a hotel restaurant serve? What kind of menus are there?  4. What types of breakfast can a restaurant serve? How do they differ?  5. What does the hotel rate «bed & breakfast» include?  6. What does the hotel rate «half board» include?  7. What does the hotel rate «full board» include?  8. What do the words «brunch» and «linner» mean?  9. What is room service? |
| Тема 1.2. Встреча, обслуживание гостей и прощание в ресторане гостиницы. | | |
| Чтение и перевод текста “Hotel Restaurant”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. | ПК 1.1, ПК 1.2,  ПК 1.3  ОК1-ОК11 | **Прочитайте и переведите текст. Ответьте на вопросы.**  **RESTAURANTS**  Every modern hotel offers some form of food and beverage service. In some, facilities are available only for a continental breakfast — that is, a light meal of bread or rolls and coffee — while others have a small coffee shop or restaurant on the premises. In many small hotels or motels, these food services are often operated on a concession basis: the facility is leased to an outside operator, called the concessionaire, who pays the owners of the hotel either a fixed rent or a percentage of the income. Many other hotels have complete restaurant service and also offer room service for guests who desire food and beverages served to them in their rooms. Large hotels, including the more luxurious resort hotels, usually offer a great variety of restaurants and bars for their guests to choose from. The restaurants may have different price ranges and/or different menus.  Food and beverage service is a major factor in hotel operation. In some large hotels, the income derived from this source actually exceeds income from room rentals. The food and beverage income in many hotels is increased by providing service for banquets and conventions.  Because of the large proportion of income contributed by a hotel's bars and restaurants, the food and beverage manager is a key member of the management staff. He has the overall responsibility for planning the food and drink operation and purchasing the hundreds of items that are necessary for the restaurants and bars. Because food can spoil quickly, ordering supplies is a daily activity. In a very large establishment, two people may be assigned to this task — one to order food and the other to order wines and spirits. The food and beverage manager's staff may also include a storekeeper, who stores and issues food, beverages and restaurant and kitchen supplies.  The kitchen itself is almost a separate kingdom within the hotel. The head cook, almost always designated by the French word Chef, is the boss. The chef is responsible for planning the menus — that is the food that is being served on a particular day— and for supervising the work of the other chefs and cooks.  Depending on the size of the establishment, several assistant chefs report to the chef. These include a sauce chef a salad chef, a vegetable chef and so on. Under the supervision of the chefs are the cooks who actually cook the food and then place it on the plate for the waiters to pick up. Under the cook's supervision are the kitchen helpers who, for example, peel potatoes, cut up vegetables, and bring food from the storeroom to the kitchen. The kitchen staff also includes dishwashers, even in a kitchen equipped with electrical appliances, since pots and pans usually need special attention, and someone must load and unload the machines.  In the restaurant, as well as in the kitchen, there are also different kinds of jobs. The person who seats the guests is called captain or maitre d' (short for maitre d'hotel, another French expression that keeps appearing in the hotel and restaurant business), or a hostess, if a woman. In restaurants with a very formal style of service, the captain also takes the guests' orders. The meals are served by waiters or waitresses. In less formal restaurants, the waiters and waitresses take orders and serve the meals. Most restaurants also employ busboys, who pour water, clear and set tables, and perform other similar chores. In some restaurants, however, the waiters and waitresses carry out these tasks. In an elaborate restaurant, there is often an employee called the wine steward or sommelier, who takes orders for wine and sometimes for other alcoholic drinks. Finally, there are cashiers who receive payment or signed bills from the guests. When the guest puts his restaurant bill on his hotel account, this information must be passed along to the accounting office as quickly as possible.  **Comprehension questions:**  1. What kinds of food and beverage service are offered by hotels?  2. Why is food and beverage service a major factor in hotel operations?  3. Why is the food and beverage manager a key member of the management staff? What is his overall responsibility?  What employees may work on the food and beverage manager's staff?  5. Who is the head of the kitchen staff? What is he responsible for?  6. What does the job of an assistant chef consist of?  7. Who are some of the other employees in the kitchen?  8. What are the duties of the captain in a restaurant?  9. What are the duties of the waiters and waitresses? What may they do in restaurants that do not have a formal style of service?  10. Who performs chores such as clearing and setting tables?  11. Who takes orders for wine and other drinks in some restaurants?  12. What do the cashiers in the restaurant do?  **Find English equivalents in the text:**  (1) постоянная оплата (2) процент с дохода (3) обслуживание в номере (4) различные цены (5) основной фактор в управлении отелями (6) получаемый доход (7) превышать доход (8) доход увеличивается за счет обслуживания банкетов и конференций (9) основной член управляющего состава (10) ответственность за планирование (11) заказ поставок (12) вина и спиртные напитки (13) шеф-повар ответственен за составление меню (14) контролировать работу (15) под руководством (16) оборудованная электрическими приборами (17) загружать и разгружать (18) принимать заказы (19) принимать оплату (20) включать счет ресторана в счет оплаты за отель |
| Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на английском языке. | | |
| Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. |  | **Прочитайте текст, ответьте на вопросы и составьте диалог, используя профессиональную лексику.**  **THE FOOD AND BEVERAGE STAFF**  At the head of the food and beverage department is the food and beverage manager.  The kitchen supervisor is the head chef He is in charge of specialist chefs, cooks and kitchen helpers.  The cooks do the actual cooking of meals. The chefs supervise them. The kitchen helpers wash, peel and cut up the vegetables, wash and cut the meat.  There is a pantry in the food and beverage department. It has got the dishes, china, glassware, cruets, napery, facilities for warming up the dishes. Dirty dishes from the guests's tables are also kept here. The storekeeper is in charge of the pantry. Her duties also include dispatching of food and beverages within the department.  There is also a wine steward. After the customers have chosen dishes on the menu he recommends and serves wine to them.  The main person in the dining-hall is the maitre d'hotel. He is in charge of all restaurant services. He meets, greets and seats the customers. Often he takes the orders from the customers. Waiters and waitresses serve food to the customers. They take orders and bring food to the tables.  The busboy helps the waiter. He clears away dirty dishes and cutlery, pours water and brings rolls for the customers. He doesn't take orders or serve food to the guests himself  The bartender mixes and pours alcoholic drinks for customers at the bar.  **Comprehension questions**  1. Who is at the head of the food and beverage department?  **2.** Who is the head chef in charge of?  3. What do the chefs, the cooks and the kitchen helpers do?  4. What is there in the pantry? Who is in charge of it?  5. What does the storekeeper do?  6. What does the wine steward do?  **7.** What are the duties of the maitre d'hotel?  8. What are the duties of the waiter?  9. What does the busboy do?  10. What does the bartender do? |
| Составление диалогов при заказе столов и мероприятий в ресторане отеля. |  | **Составьте и инсценируйте диалог по образцу:**  - Hello. Pizzeria Tricolore. Can I help you?  - Hello. I would like to book a table, please.  - What day and what time do you want to come?  - Tomorrow evening at 7 p.m. Do you have any free tables?  - Yes, we do. We have a couple of tables available for tomorrow.  And how many people are there in your party?  - I hope there will be five or six of us.  - Would you like to reserve a private dining-room?  - No, thanks.  - OK. A table for six then. Would you like smoking or non-smoking?  - Non-smoking, please.  - Right. Can I get your name, sir?  - Bond. James Bond.  - Is there anything else I can do for you, Mr. Bond?  - Well, we have a couple of vegetarians in our group, but I don’t think that would be a problem, wouldn’t it?  - You’re right. We can offer a special vegetarian menu with a wide selection of food in our restaurant.  - Fine. That’s all I think.  - So you have a reservation for tomorrow at 7 p.m. If there’s anything else you need, you can let us know. Just phone the same number and ask for me. My name’s Helen.  - Sure. Thank you, Helen.  - Thank you for calling. See you tomorrow.  - Good bye! |
| **Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.** | | |
| Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания. | | |
| Чтение и перевод текста “The Banquet”. Вопросы и ответы по содержанию текста. | ПК 1.1, ПК 1.2,  ПК 1.3  ОК1-ОК11 | **Прочитайте и переведите текст. Ответьте на вопросы.**  **THE BANQUETING SERVICES**  A banquet is a formal dinner for a large group of people.  Hotels and restaurants often arrange and give banquets. Many restaurants have got banqueting facilities. They can arrange meals in a special dining room for public and private functions. The public functions are company dinners, press conferences or fashion shows. The private functions are weddings, birthday parties or dinner dances.  For some of these functions restaurants provide table service usual or buffet service usual. It means that there may be waiter service, counter service or self-service.  Banquets have become part of conventions.  The banquet manager is in charge of the banquet. During the banquet the banquet manager and the staff of waiters and waitresses provide smooth service to a large number of people. The banquet manager handles the whole ceremony.  Before the banquet has started the banquet manager makes bulk purchases of the products for the banquet. Buying large quantities of food and beverages can be very profitable for the catering department.  Comprehension questions  1. What is a banquet?  2. What kind of functions do restaurants arrange banquets for?  3. What are public functions?  4. What are private functions?  5. What kind of service do restaurants provide at the banquets?  6. What does the banquet manager do?  7. Why are banquets profitable for the catering department? |
| Тема 2.2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке. | | |
| Составление диалогов при заказе и обслуживании банкетов и мероприятий в ресторане отеля. | ПК 1.1, ПК 1.2,  ПК 1.3  ОК1-ОК11 | **Прочитайте и переведите текст. Ответьте на вопросы.**  **THE CATERING DEPARTMENT**  At the head of the catering department is the catering manager. The catering department is separate from the food and beverage department. It has got different functions.  The caterer provides different services from the restaurant. The restaurant serves small groups of customers. A caterer arranges and prepares parties, banquets, large groups of tourists.The caterer has to deal with large quantities of food and beverages.  The caterer must also manage the employees who work at those gatherings.  Conventions always require this kind of service. Conventions are assemblies of professionals, businessmen or government officials. They get together to exchange ideas and information. Conventions use a lot of hotel facilities and catering services. Experts have come to the t'bnclusidn that the success of a convention may strongly depend on a well-run banquet.  The catering business hasn't yet reached its peak. The number of conventions has grown and volume of catering services has also grown. Conventions will continue to increase. That's why the need for catering services will increase, too.  **Comprehension questions**  1. Who is at the head of the catering department?  2. How do the catering department and the food and beverage department differ?  3. What does the caterer have to deal with?  4. What are conventions?  5. What kind of conclusion have experts come to?  6. Why will the need for catering services increase? |
| Тема 2.3. Сложные и проблемные ситуации | | |
| Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. | ПК 1.1, ПК 1.2,  ПК 1.3  ОК1-ОК11 | **Работая в парах, составьте и инсценируйте диалог между менеджером и официантом в ситуациях:**  - гость считает, что повар приготовил блюдо с нарушением рецептуры;  - гость недоволен тем, что блюдо приготовили без учета его особых пожеланий;  - гость недоволен тем, что ждал блюдо более 60 минут;  - гость учтиво сообщает официанту о недочетах в обслуживании;  - блюдо, которое гость ждал 20 минут, по ошибке забрал другой официант  **Используйте профессиональную лексику:**   |  |  | | --- | --- | | How may I help you? | Как я могу вам помочь? | | Is there a problem? | Что-то не так? | | I’m so sorry. / I owe you a sincere apology. | Прошу прощения. | | I am really sorry for the inconvenience. | Я правда прошу прощения за доставленные неудобства. | | I’ll take the dish back to the kitchen right away. There might be a slight wait while we prepare fresh plates. | Я отнесу блюдо обратно на кухню прямо сейчас. Возможно, придется немного подождать, пока мы приготовим новые. | | I’ll get you a fresh glass straight away. | Я сейчас же принесу вам чистый бокал. | | Please feel free to choose any dessert you like. It will be on the house. | Пожалуйста, выбирайте любой десерт, который вам понравится. Он будет за счет заведения. | | Please accept a complimentary cocktail as an apology for the delay. | В знак извинения за задержку примите от нас бесплатный коктейль. | |
| Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах. |  | **Предложите решение следующих ситуаций в зале ресторана отеля. Составьте алгоритм действий сотрудников:**  - у гостя нет ни наличных рублей, ни пластиковой карты; он предлагает оплатить счет наличными долларами по курсу Центробанка РФ;  - гость съел все блюдо и сказал, что платить не хочет, потому что оно ему не понравилось;  - гость попробовал блюдо и отказался есть;  - официант при обслуживании гостя испачкал его костюм.  **Используйте профессиональную лексику.** |

**Пакет экзаменатора**

**Типовые задания для дифференцированного зачета. Выполнение электронного теста на знание грамматики, лексики и фразеологии**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК 3.1, ПК3.2, ПК 3.3 ОК 1, ОК 2, ОК3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ОК 10, ОК 11.

**Выберите и вставьте пропущенное слово (термин)**

1.A \_\_\_\_\_\_ should be filled in for every foreign guest.

(!) guest’s folio

(?) original voucher

(?) credit card imprint

2. When the payment is made by credit card it is necessary to have a\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

(!) credit card imprint

(?) chance-guest

(?) guest’s folio

3. Foreign guests are registered upon presentation of visas, \_\_\_\_\_\_\_\_ and identification documents.

(!) migration cards

(?) original voucher

(?) guest’s folio

4. When a\_\_\_\_\_\_ checking in the room clerk gives him all the information about the hotel.

(!) chance-guest

(?) guest card

(?) rooming list

5. In modern hotels magnetic \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ are used instead of metal keys.

(!) key cards

(?) migration cards

(?) rooming list

6. When large tour groups are checked in it‘s useful for the \_\_\_\_\_\_\_\_\_ to deal with registration cards.

(!) receptionist

(?) migration cards

(?) rooming list

7. If the guest has a travel agency booking, the receptionist should get the\_\_\_\_\_\_\_\_\_ and check it against the hotel‘s copy.

(!) rooming list

(?) room assigning

(?) migration cards

8. After payment clarification the receptionist gets down to \_\_\_\_\_\_\_\_.

(!) room assigning

(?) original voucher

(?) rooming list

9. Then the receptionist completes \_\_\_\_\_\_\_ and hands it over along with the room key.

(!) guest card

(?) original voucher

(?) rooming list

10. The guest ‘s data are entered into a \_\_\_\_\_\_\_ .

(!) registration card

(?) original voucher

(?) guest’s folio

11. Then the \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ should check all the reservation details.

(!) group leader

(?) original voucher

(?) guest’s folio

**Выберите определение термина**

12. Occupied

(!) A guest is currently registered to the room

(?) The room is occupied, but the guest is assessed no charge for its use

(?) The guest is not checking out today and will remain at least one more night

13. Stayover

(!) The guest is not checking out today and will remain at least one more night

(?) The room is occupied, but the guest is assessed no charge for its use

(?) The guest is not checking out today and will remain at least one more night

14. Do not disturb

(!) The guest has requested not to be disturbed

(?) The room is occupied, but the guest is assessed no charge for its use

(?) The guest is not checking out today and will remain at least one more night

15. Sleep-out

(!) A guest is registered to the room, but the bed has not been used.

(?) The guest has departed, but the room has not yet been cleaned and readied for resale

(?) The guest is not checking out today and will remain at least one more night

16. Vacant and ready

(!) The room has been cleaned and inspected and is ready for an arriving guest.

(?) The guest has departed, but the room has not yet been cleaned and readied for resale

(?) The guest has left the hotel without making arrangements to settle his/her account

17. Check-out

(!) The guest has settled his or her account, returned the room keys and left the hotel

(?) The room is occupied, but the guest is assessed no charge for its use

(?) The guest has left the hotel without making arrangements to settle his/her account

18. Late check-out

(!) The guest has requested and is being allowed to check out later than the hotel's standard check-out time

(?) The room is occupied, but the guest is assessed no charge for its use

(?) The guest has left the hotel without making arrangements to settle his/her account

19. adjoining rooms

(!) two hotel rooms with a door in the centre

(?) local facilities such as stores and restaurants

(?) things for tourists to see and do

20.amenities

(!) local facilities such as stores and restaurants

(?) local facilities such as stores and restaurants

(?) bags and suitcases packed with personal belongings

21. Bed and Breakfast

(!) a home that offers a place to stay and a place to eat

(?) local facilities such as stores and restaurants

(?) two hotel rooms with a door in the centre

22. to book  
(!) arrange to stay in a hotel

(?) local facilities such as stores and restaurants

(?) full, no vacancies

23. complimentary breakfast

(!) free of charge

(?) local facilities such as stores and restaurants

(?) full, no vacancies

24. Deposit

(!) amount paid ahead of time to secure a reservation

(?) local facilities such as stores and restaurants

(?) bags and suitcases packed with personal belongings

25. front desk, reception

(!) the place where guests go to check in and out and to get information

(?) a level of the building

(?) bags and suitcases packed with personal belongings

26. a guest

(!) a person that is staying at the hotel

(?) a level of the building

(?) bags and suitcases packed with personal belongings

27. check-out

(!) return the keys and pay for the bill

(?) a staff member who helps guests with their luggage

(?) a single bed on wheels that folds up

28. bellboy

(!) a staff member who helps guests with their luggage

(?) arrange to stay in a hotel

(?) a single bed on wheels that folds up

**Выберите правильный ответ:**

29. The function of hospitality industry is to provide tourists with:

(!) accomodation.

(?) food and drinks

(?) music.

(?) house.

30. There are \_\_\_ for recreation, such as a swimming pool, a beach and the like.

(!) facilities

(?) varieties.

(?) hotels

(?)things

**Эталоны ответов на тест**

Правильный ответ отмечет символом (!)

Неправильный ответ отмечен символом (?)

**Критерии оценки**

Количество вопросов из общего числа для включения в тест - 30.

За правильный ответ на каждое задание ставится 1 балл.

Если указаны два и более ответов (в том числе правильный), неверный ответ или ответ отсутствует, ставится 0 баллов.

«5» - 86 – 100 %;

«4» - 76 – 85 %;

«3» - 61 – 75 %;

«2»- менее 61%.

**Условия выполнения задания**

Время выполнения задания: **1 час**

Литература для экзаменующихся: англо-русские, русско-английские словари, электронный словарь ABBYY Lingvo

**4.2 Условия выполнения заданий**

Количество вариантов задания для экзаменующегося - 1.

Время выполнения экзамена - 6 академических часов на 25 человек.

Выполненное задание представляется и оценивается членами экзаменационной комиссии:

устно прокомментируйте выполнение задания по ходу выполнения работы.

Оборудование: ПК, МФУ, стойка ресепшен

**4.3 Критерии оценки при сдаче экзамена по модулю**

К критериям оценки уровня подготовки обучающегося относятся:

- умения обучающегося использовать теоретические знания при выполнении практических задач;

- уровень сформированности общих и профессиональных компетенций;

- обоснованность, четкость, краткость и аккуратность изложения ответа при соблюдении принципа полноты его содержания.

Критерии оценки при сдаче экзамена (квалификационного):

- оценка «***отлично***» выставляется обучающемуся за работу, выполненную безошибочно, аккуратно, в полном объеме с учетом рациональности выбранных решений; обучающийся демонстрирует высокий уровень профессиональности заключений и рекомендаций;

- оценка «***хорошо***» выставляется обучающемуся за работу, выполненную в полном объеме и/или при небрежном оформлении документации (с сохранением профессионального уровня выполнения задания). Демонстрируется умение анализировать практический материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Оценка «хорошо» выставляется также при наличии в работе негрубых ошибок и недочетов, свидетельствующих о некотором снижении уровня профессионализма выполнения заданий;

- оценка «***удовлетворительно***» выставляется обучающемуся за работу, выполненную в не полном объеме, оценка «удовлетворительно» может быть выставлена, если в работе отсутствует какой-либо документ, что свидетельствует о невыполнении одного из видов деятельности, указанного в задании. Имеющиеся практические навыки с трудом позволяют решать конкретные задачи. Оценка «удовлетворительно» выставляется при неаккуратном оформлении работы или наличии в работе ошибок, указывающих на низкий уровень профессиональности заключений и рекомендаций;

- оценка «***неудовлетворительно***» выставляется обучающемуся за работу, выполненную в не полном объеме (менее 50% правильно выполненных заданий от общего объема работы), если работа выполнена небрежно, на низком, непрофессиональном уровне. Не проведён анализ. Выводы отсутствуют, оценка «неудовлетворительно» ставиться также в случае неорганизованности при выполнении тех или иных видов профессиональной деятельности.

**4.4 Литература для обучающегося**

**4.4.1. Печатные издания:**

1. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания: учебник М.: Издательский центр «Академия», 2020.-208 с. - Профессиональное образование
2. Планирование на предприятиях ресторанного бизнеса: учебное пособие / Е.Н. Артемова. - М.: Академия, 2017. - 176 с.
3. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: уч. пособие.- М.: Академия,2018. – 416 с.
4. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. РНД.: Феникс, 2017. – 416с.
5. Английский язык: туризм, гостеприимство, платежные средства: учебное пособие / Е.В. Мошняга. - Б.м. : Академия, 2017 . - 246 с.

**4.4.2. Электронные издания (электронные ресурсы):**

1. Главчева С.И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Главчева С.И., Чередниченко Л.Е.- Электрон. текстовые данные.- Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2018 206 c.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40877.html> - ЭБС «IPRbooks»
2. Коровкина, Д. В. Английский язык в профессии. Общественное питание. Практикум. English in the profession. Food catering. Course pack : учебное пособие / Д. В. Коровкина. - Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2017. - 76 c. - ISBN 978-985-503-680-8. - Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/84905.html> - Режим доступа: для авторизир. Пользователей

**Печатные издания**

**Основные источники (ОИ):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Автор | Издательство, год издания |
| ОИ 1 | Английский язык для индустрии гостеприимства | Кабанова К.В. | М.: Инфра-М, 2019 |
| ОИ 2 | Английский язык для гостиничного дела | Брель Н.М., Пославская Н.А. | М. : КНОРУС, 2021 2021. |
| ОИ 3 | Английский язык в сфере обслуживания и туризма | Раптанова И.Н., Чапалда К.Г. | Саратов : Профобразование, 2020 |

**Дополнительные источники (ДИ):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Автор | Издательство, год издания |
| ДИ 1 | Английский язык для индустрии туризма и гостеприимства | Нейман С. Ю | Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014 |
| ДИ 2 | English for Service and Tourism (Английский язык. Сервис и туризм) | Нуреева Д. Н. | Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2014. |
| ДИ 3 | Английский язык Туризм. Гостеприимство. Платежные средства. | Мошняга Е.В. | М.: Советский спорт, 2010 |

Интернет-ресурсы (И-Р):

|  |  |
| --- | --- |
| И-Р 1 | <http://www.iprbookshop.ru/> |
| И-Р 2 | <https://worldskills.ru/> |
| И-Р 3 | [https:// [www.profspo.ru](http://www.profspo.ru/) /](https://www.booking.com/) |
| И-Р 4 | [http:// znanium.com](http://gostinica.org/) |
| И-Р 5 | <http://prohotel.ru/> |
| И-Р 6 | Электронные плакаты по английскому языку |
| И-Р 7 | Электронный словарь ABBYY Lingvo |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |