

**Частное профессиональное образовательное учреждение  
Вологодский кооперативный колледж**

**М.И. Гадаева**  
**Методическая разработка**  
**открытого урока**  
**по профессиональному модулю**  
**«Организация обслуживания на предприятиях**  
**общественного питания»**

**на тему**  
**«Организация обслуживания посетителей в торговом**  
**зале ресторана»**

**Вологда**

**2017**

## **Тема: Организация обслуживания посетителей в торговом зале ресторана**

### **Цель:**

**Обучающая:** формировать умения использовать теоретические знания на практике, углубить профессиональные знания и умения в решении профессиональных ситуаций.

**Развивающая:** развивать профессиональную компетентность в коммуникативных умениях: умение выступить перед аудиторией; вести диалог, выходить из конфликтной ситуации; наблюдать и анализировать.

**Воспитательная:** способствовать воспитанию личностно-социально-профессионально значимых ценностных ориентаций: потребность в профессиональном саморазвитии; готовность к самостоятельному принятию решения; к проявлению ответственности за выполняемую работу, способность самостоятельно и эффективно решать проблемы в области профессиональной деятельности.

**Уметь:** организовать процесс обслуживания посетителей с соблюдением последовательности всех элементов обслуживания и правил подачи блюд и напитков.

**Знать:** элементы, организацию и технологию обслуживания в предприятиях разных типов и классов; последовательность правил подачи блюд.

**Методическая цель:** отработка методики проведения практического занятия в виде ролевой игры и развития мыслительной деятельности.

**Педагогическая технология:** игровая

**Вид учебного занятия:** – практическое занятие.

**Ведущие методы обучения:** ролевая игра

**Формы организации практического занятия** – групповая и индивидуальная.

## **Основные средства обучения:**

### **Учебно-информационные материалы:**

Учебно-наглядные: столовое белье, посуда для сервировки столов, столовые приборы, рюмки, фужеры, бокалы, салфетки, бланки счетов, записные книжки, ручники, меню, карта вин.

Технические средства обучения: мультимедиа-система.

### **Средства контроля знаний:**

**Виды контроля** – текущий.

**Разновидности контроля** – тесты-задания множественного выбора, тест альтернативного выбора, тест задания с конструированными ответами, письменная проверка.

**Межпредметные связи:** Технология продукции общественного питания, Организация производства, Микробиология, физиология питания и санитария, Товароведение продовольственных товаров, Аналитическая химия, Психология и этика профессиональной деятельности.

**Тип урока:** Практическое занятие

**Методы обучения:** отработка методики проведения практического занятия в виде ролевой и развития мыслительной деятельности.

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.

ПК 2.1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.

ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.

ПК 2.3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.

ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.

ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.

ПК 2.6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.

### **Ход занятия**

В зависимости от установленных целей определяется регламент занятия. Для проведения данного занятия проделана подготовительная работа во внеурочное время.

1. Каждый из участников игры должен изучить свою ролевую инструкцию, составляемую предварительно всей группой на практическом занятии.

2. Каждая ролевая инструкция содержит перечень действий по ходу игры.

3. Из числа студентов избирается экспертная группа, которая оценивает работу каждого участника.

4. Соответствие заданной роли оценивает экспертная группа по

балльной системе (Приложение №1)

30-35 баллов – «5» (отлично)

25-30 баллов – «4» (хорошо)

20-25 баллов – «3» (удовлетворительно)

до 20 баллов – «2» (неудовлетворительно)

**1 этап занятия (организация занятия).** Начинается занятие с организационного момента.

Функции преподавателя:

- проверяет готовность аудитории;
- отмечает отсутствующих в журнале;
- отвечает на вопросы студентов;
- объявляет тему урока;
- разъясняет цели урока;
- проводит рефлексию знаний студентов
- углубление материала по вопросу: «Современные направления по

организации обслуживания посетителей».

- представляет участников игры. (Приложение №3)
- выдает ролевые инструкции. (Приложение №4).

**2 этап занятия (самостоятельная работа студентов).** Студенты знакомятся с ролевой инструкцией и согласно ей выполняют задания.

**Метрдотель:**

- проводит инструктаж с официантами;
- выдает пронумерованные бланки счетов;
- распределяет официантов по столикам;
- встречает гостей;
- контролирует работу официантов, бармена.

**Официанты:**

- расставляют мебель;
- подготавливают столовую посуду, столовые приборы, столовое

белье для сервировки;

- сервируют стол;
- встречают гостей;
- принимают заказ;
- выполняют заказ;
- производят расчет с посетителями.

#### **Сомелье:**

- готовит карту вин;
- встречает гостей;
- рекомендует гостям алкогольные напитки в зависимости от заказанных блюд и дает товароведную характеристику предлагаемых напитков;
- принимает заказ;
- выполняет заказ.

#### **Бармен:**

- готовит рабочее место за барной стойкой
- расставляет буфетную продукцию;
- встречает гостей;
- отпускает буфетную продукцию официантам.

#### **Посетители:**

- отвечают на вопросы тестов, предложенные преподавателем по правилам этикета и нормам поведения за столом. (Приложение № 5)

#### **Эксперты:**

- оценивают работу каждого участника игры;
- анализируют поведение участников игры, стиль и культуру общения.

#### **3 этап занятия (подведение итогов).**

Преподаватель:

- подводит итоги деловой игры, оценивая работу каждого участника;
- анализирует работу экспертов и в случае необходимости корректирует оценки экспертов;

- обобщает результаты;
- сообщает домашнее задание

## Приложение А

### **Ролевая инструкция.**

#### **Метрдотеля.**

- Проверить санитарное состояние помещений
- Просмотреть записи предыдущей смены
- Провести инструктаж с обслуживающим персоналом
- Выдать необходимую посуду и приборы для сервировки
- Выдать бланки счетов официантам
- Дать распоряжение о сервировки столов и их закрепление за официантами
  - Обеспечить необходимую подготовку зала к обслуживанию (уборка помещения, расстановка мебели, сервировка столов) и поддержание в зале надлежащего порядка.
  - Встретить посетителей и разместить их в зале
  - Проконтролировать работу официантов и правильность обслуживания посетителей

### Ролевая инструкция

#### Официанта

- Расставить мебель в торговом зале
- Подготовить столовую посуду, столовые приборы, столовое белье для сервировки
- Произвести сервировку стола в соответствии с заказом
- Ознакомится с меню и продукцией в сервис баре
- Встретить посетителей, уметь предложить блюда и напитки
- Принять заказ и оформить заказ
- Произвести досервировку стола с учетом заказанных блюд
- Обслужить посетителей
- Произвести расчет с посетителями
- Убрать использованную посуду.



### Ролевая инструкция

#### Сомелье

- Составить винную карту
- Ознакомится с ассортиментом алкогольных напитков
- Подготовить информацию о винах и их достоинствах, сочетаемости их между собой и с различными блюдами и закусками
- Встретить посетителей
- Предложить карту вин
- Дать рекомендации по выбору напитков к данным блюдам
- Принять заказ
- Выполнить заказ
- Произвести расчет с посетителями

### Ролевая инструкция

#### Посетителей.

- Ответить на вопросы теста предложенного преподавателем по правилам этикета и нормам поведения за столом
  - Зайти в торговый зал предприятия
  - Изучить предложенное меню
  - Сделать заказ
  - Правильно уметь держать себя за столом и правильно пользоваться столовыми приборами, салфеткой
  - Попросить проконсультировать официантов в выборе блюд и закусок
  - Прием пищи
  - Расчет по счету за заказ

**Критерии оценок сомелье**

№п/п	Ф.И.О.	Внешний вид	Знание этикета	Умение составления винной карты	Умение работать с документацией	Рекомендации по выбору вина посетителям и грамотная подачи их к столу	Решение конфликтных ситуаций

«5» - 30-35 баллов

«4» - 25-30 баллов

«3» - 20-25 баллов

**Критерии оценок официанта**

№п/п	Ф.И.О.	Внешний вид	Знание этикета	Сервировка стола	Оформление заказа	Подача заказа и расчет с посетителями	Решение конфликтных ситуаций	Уборка использованной посуды

«5» - 30-35 баллов

«4» - 25-30 баллов

«3» - 20-25 баллов

**Критерии оценок посетителей**

№п/п	Ф.И.О.	Внешний вид	Знание этикета (тест)	Правильность пользования приборами сервировки стола	Оплата счета

«5» - 25-30 баллов

«4» - 20-25 баллов

«3» - 15-20 баллов

**Критерии оценок метрдотеля**

№п/п	Ф.И.О.	Внешний вид	Знание этикета	Проведение инструктажа	Встреча гостей и их размещение	Своевременная и правильная подготовка зала	Решение конфликтных ситуаций	Контролирование работы официантов
1	Зарубин Евгений							

«5» - 25-30 баллов

«4» - 20-25 баллов

«3» - 15-20 баллов

## Приложение М

### Критерии оценок экспертов

№ п/п	Ф.И.О.	Внешний вид	Подготовка критерий для оценки результатов деятельности	Вниматель ность и наблюдател ьность	Умение анализировать и делать выводы	Объективн ость	Правильность	Знание элементов процесса обслужив ания

«5» - 25-30 баллов

«4» - 20-25 баллов

«3» - 15-20 баллов

## Приложение Н

Вопрос 1. Что можно брать за столом руками?

Ответ: \_\_\_\_\_

Вопрос 2. Чем нужно брать соль и горчицу?

Ответ: \_\_\_\_\_

Вопрос 3. Вы доедаете суп, как нужно наклонить тарелку: от себя или к себе?

Ответ: \_\_\_\_\_

Вопрос 4. Как нужно пить чай, если его вам подали в чашке с блюдцем?

Ответ: \_\_\_\_\_

Вопрос 5. Как следует пить чай, если его вам подали в стакане с подстаканником?

Ответ: \_\_\_\_\_

Вопрос 1. Вы сервируете стол. Как нужно положить вилку, нож, ложку?

Ответ: \_\_\_\_\_

Вопрос 2. А как вы поступите с этими предметами после еды?

Ответ: \_\_\_\_\_

Вопрос 3. Моно ли курить во время еды?

Ответ: \_\_\_\_\_

Вопрос 4. Можно ли курить, идя по улице?

Ответ: \_\_\_\_\_

Вопрос 5. Вы сидите за столом в гостях. Слева и справа от вас сидят девушки. За какой из девушек вы должны ухаживать?

Ответ: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



### **Блицопрос**

1. Этикет – это нормы и правила поведения, принятые в обществе (*да/нет*)
2. Салфетку берут с тарелки, когда начинают подавать блюда (*да/нет*)
3. Тосты, хлеб, булочки, пирожное, фрукты принято брать с общего блюда руками (*да/нет*)
4. Во время еды нож держат в правой руке, вилку – в левой; когда пользуются только вилкой, ее держат в правой руке (*да/нет*)
5. Рубленые блюда (котлеты, зразы, тефтели) едят только вилкой (*да/нет*)

### **Блицопрос**

1. Бутерброды, сэндвичи едят ножом и вилкой (*да/нет*)
2. Раков можно есть руками или специальными приборами (*да/нет*)
3. Рыбу ножом не режут (*да/нет*)
4. Мандарины очищают от кожуры и дольки едят руками (*да/нет*)
5. Сливы разламывают, ножом удаляют косточки (*да/нет*)

### Роли участников ролевой игры

**Метрдотель** – это человек с двумя лицами. Сама любезность с гостями и безжалостный сержант-инструктор с официантами. Он отвечает перед гостями и перед своим начальством. Официанты могут его не любить, но признают его авторитет, его компетентность. Он все контролирует и принимает решения. Недоразумения, конфликты, смех и слезы – все на нем. При любых обстоятельствах гость должен уходить довольным, сколько бы загнанных официантов ни пришлось сменить вот и вся роль метрдотеля.

А вот и **хостес** – это она. Молодая и красивая, знающая иностранный язык. Хозяйка. Она всегда у входа в зал. Правая рука метрдотеля, заменяющая его в моменты, когда он не имеет возможности отойти от гостей. Как и сомелье, явление в наших ресторанах новое. Она показывает гостям залы. Дает общие сведения о кухне и винной карте, развлекательных программах. Хостес может вызывать для гостя кого-то, например шеф-повара, хозяина, арт-менеджера. Использование ее вполне оправданно. Даже один посетитель может отнять много времени, а метрдотель обязан заниматься всем.

**Официант**. Это самое основное. Человек с чувством достоинства, личность. Лучший официант отбрасывает все трудности сомнения страхи, включает профессионализм, улыбается и делает свое дело. Его роль – вездесущий ниндзя, возникающий из неоткуда, красиво обслуживающий и во время исчезающий.

**Сомелье** – официант «в законе», владеющий искусством обслуживания в полном объеме, виночерпии и знаток правил рекомендации вин и ритуала их подачи. Про сомелье еще несколько лет назад никто ничего толком не слышал. Эта должность появилась в продвинутых ресторанах, которые стремились поднять свой класс. Вместе с этой должностью в «репертуаре» ресторана появились новые слова: пробочник, люлька, декантер. Сомелье с

достоинством беседует, предлагает, может вежливо выразит несогласие или одобрить выбор гостя, воздав должное его вкусу.

Человек за стойкой – это **бармен**. Личность особая, хотя бы потому, что он все время на виду. Его дело – напитки, которые он готовит на глазах у посетителей. Процесс этот порой затягивается, невольно возникают разные беседы, общие темы. Жонглируя шейкером, бармен, хочет он того или нет, преподносит себя. У стойки часто проводят время одиночки, которым не с кем поговорить. И они выбирают бармена. Хороший бармен уже по первым фразам разберется, что за человек перед ним. Иногда чаевые после рюмки коньяка равняются стоимости выпитого. Такова цена хорошего душевного разговора во время работы. А если одиночек много? Как говорится, Фигаро тут, Фигаро там...

#### **Посетители:**

За первым столиком две молодые девушки, у одной из которых день рождения. Заказ был сделан заранее.

За вторым столиком двое молодых преуспевающих бизнесмена у которых время на прием пищи ограничен.

За третьим столиком студент со своей подругой, романтический ужин для двоих. На стипендию.

## Список использованной литературы

### а) Нормативно-правовые акты

1. ГОСТ Р 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения [Электронный ресурс]. – Введ. 2015-01-01 / СПС «КонсультантПлюс» // ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон. текстовые дан. – Ежегод. обновление.
2. ГОСТ Р 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. [Электронный ресурс]. – Введ. 2016-01-01 / СПС «КонсультантПлюс» // ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон. текстовые дан. – Ежегод. обновление.
3. ГОСТ Р 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования. [Электронный ресурс]. – Введ. 2015-01-01. / СПС «КонсультантПлюс» // ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон. текстовые дан. – Ежегод. обновление.
4. ГОСТ Р 31986-2012 Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания. [Электронный ресурс]. – Введ. 2015-01-01/ СПС «КонсультантПлюс» // ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон. текстовые дан. – Ежегод. обновление.
5. ГОСТ Р 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию. [Электронный ресурс]. – Введ. 2015-01-01/ СПС «КонсультантПлюс» // ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон. текстовые дан. – Ежегод. обновление.
6. ГОСТ Р 51705.1-2001 Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования. [Электронный ресурс]. – Введ. 2001-07-01/ СПС «КонсультантПлюс» // ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон. текстовые дан. – Ежегод. обновление.
7. ТР ТС 021/2011 О безопасности пищевой продукции. [Электронный ресурс]. –/ СПС «КонсультантПлюс» // ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон. текстовые дан. – Ежегод. обновление.
8. Сборник технических нормативов. Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания, Составители: В. Ананина, С. Ахиба, В. Лапшина, Р. Мальгина, В. Соколов, А. Рубан, З. Ясюченя, 1996 – 618с.
9. Ковалев Ю. Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий. Нормативные документы для предприятий общественного питания Издательство: Дело и Сервис, 2013 – 1064с.
10. Могильный М. Сборник технических нормативов. Сборник рецептов на продукцию общественного питания Издательство: ДеЛи плюс, 2011 – 1008с.

11.Васюкова А.Т. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий кухонь народов России для предприятий общественного питания.- ИТК Дашков и К, 2012

**б) Основные источники:**

1. Радченко, Лидия Александровна. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Текст] : учебник для спо / Л. А. Радченко. - М. : Кнорус, 2013. - 321 с.

2. Главчева, С.И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие / С.И. Главчева, Е.И. Коваленко ; МО РФ, НГТУ. - 2-е изд. - Новосибирск : НГТУ, 2011. - 404 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7782-1766-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229006>

**в) Дополнительные источники:**

1. Радченко, Лидия Александровна. Обслуживание на предприятиях общественного питания [Текст] : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. А. Радченко. - Изд. 7-е, стер. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. - 318 с. : ил.

2. Оробейко, Елена Степановна. Организация обслуживания: рестораны и бары [Текст] : учеб. пособие / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шредер. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2008. - 320 с. : ил.

3. Ермакова, Вера Ивановна. Официант, бармен [Текст] : учеб. пособие для нпо / В. И. Ермакова. - М. : Академия, 2007. - 272 с

4. Панова, Лидия Александровна. Обслуживание на предприятиях общественного питания: в экзаменационных вопросах и ответах [Текст] : учеб. пособие / Л. А. Панова. - 3-е изд. - М. : Дашков и К°, 2007. - 304 с.

**г) Периодические издания:**

1. Ежемесячный информационный журнал «Общепит: бизнес и искусство»

2. Ежемесячный рекламно-информационный журнал «Современный ресторан»

**д) Интернет-ресурсы:**

Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания

<http://www.horeca.ru/>

Всё для общепита

[www.pitportal.ru](http://www.pitportal.ru)

Портал ресторанного, гостиничного и туристического бизнеса

[www.mir-restoratora.ru](http://www.mir-restoratora.ru)

