

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«**Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова**»



УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института ИИиС  
И.Ю. Мезин  
«26» сентября 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Направление подготовки  
19.03.02 Продукты питания из растительного сырья

Профиль программы  
Технология продуктов общественного питания

Уровень высшего образования – бакалавриат  
Программа подготовки – академический бакалавриат

Форма обучения - заочная

Институт  
Кафедра

Естествознания и стандартизации  
Стандартизации, сертификации и технологии продуктов  
питания

Курс

5

Магнитогорск  
2016 г.

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

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

«23» сентября 2016 г. (протокол №2).

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ / Н.И. Барышникова /

Рабочая программа одобрена методической комиссией института Естествознания и стандартизации «23» сентября 2016 г. (протокол №2).

Председатель \_\_\_\_\_ / И.Ю. Мезин /

Рабочая программа составлена: ст. преподавателем

\_\_\_\_\_ / В.Ф. Рябова /

Рецензент:  
Директор ООО «Бытовой комплекс»

\_\_\_\_\_ / И.А. Литвинчук /



## 1 Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является: формирование знаний и умений по осуществлению услуг в сфере ресторанного и барного дела.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы подготовки бакалавра

Дисциплина Б1.В.ДВ.08.01 «Сервисная деятельность» является дисциплиной, входящей в вариативную часть блока 1 образовательной программы.

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

В соответствии с логической и содержательно-методической взаимосвязью дисциплина «Сервисная деятельность» необходима для выполнения выпускной квалификационной работы и итоговой государственной аттестации.

Дисциплина «Сервисная деятельность» позволяет студентам сформировать профессиональные навыки в области организации производства предприятий питания и обслуживания потребителей.

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

В результате освоения дисциплины «Сервисная деятельность» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения
<b>ПК-4 - способностью применить специализированные знания в области технологии производства продуктов питания из растительного сырья для освоения профильных технологических дисциплин</b>	
Знать	- основные понятия в области сервисной деятельности; - особенности рынка услуг общественного питания на современном этапе; - общие понятия в сфере эстетики труда, производства, обслуживания в предприятиях питания; - особенности обслуживания в ресторанах и барах.
Уметь	- формулировать требования к обслуживанию в ресторанах и барах; - использовать основы профессиональной этики; - оценивать качество предоставляемых услуг сервисной деятельности.
Владеть	- навыками использования нормативной документации и справочного материала в профессиональной деятельности; - навыками обслуживания различного рода контингента посетителей; - навыками разработки рецептуры и приготовления отдельных коктейлей.

## 4 Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы 144 акад.

часов, в том числе:

- контактная работа – 23.2 акад. часа;
- аудиторная – 20 акад. часа;
- внеаудиторная – 3.2 акад. часа;
- самостоятельная работа – 112,1 акад. часа;
- подготовка к экзамену – 8,7 акад. часа.

Раздел дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа (в акад. часах)	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лаборат. занятия	практич. занятия				
1. <b>Сервисная деятельность, задачи, основные понятия.</b> Особенности рынка услуг. Структура услуг. Услуги предприятий общественного питания, классификация, виды, характеристика.	5	0,5		2	18	Подготовка к практическому занятию и тесту Самостоятельное изучение учебной литературы	Тест №1 практическая проверка устный опрос	ПК-4 Зув
2. <b>История развития сервисной деятельности в России.</b>	5	0,5			18	Подготовка к опросу Самостоятельное изучение учебной литературы	устный опрос семинар	ПК-4 Зув
3. <b>Сущность обслуживания.</b> Прогрессивные формы обслуживания. Культура сервиса. Культура обслуживания. Психология процесса обслуживания.	5	1			21	Подготовка к практическому занятию и тесту Самостоятельное изучение учебной литературы	Тест №2 практическая проверка устный опрос	ПК-4 Зув
4. <b>Особенности ресторанного рынка.</b> Особенности работы ресторана. Методы, формы, особенности обслуживания. Маркетинг и реклама ресторана.	5	1	4	2/ 1И <sup>1</sup>	21	Подготовка к практическому занятию и тесту Самостоятельное изучение учебной литературы	Тест №3 практическая проверка устный опрос	ПК-4 Зув
5. <b>Барное дело.</b> Особенности работы баров. Процесс	5	1	2/ 2И <sup>1</sup>	2/ 1И <sup>1</sup>	20	Подготовка к практическому занятию и тесту Самостоятельное изучение учебной литературы	Тест №4 практическая проверка	ПК-4 Зув

обслуживания потребителей в барах. Ассортимент, рецептура, приготовление отдельных коктейлей, требования к качеству.						му занятию и тесту Самостоятельное изучение учебной литературы	устный опрос	
6. Эстетика труда, производства, обслуживания в предприятиях питания. Понятие профессиональной эстетики. Эстетическая культура работников предприятий питания. Эстетические требования к продукции общественного питания. Этикет. Профессиональная этика официантов, барменов.	5	2		2	14,1	Подготовка к практическому занятию и тесту Самостоятельное изучение учебной литературы	Тест №5 практическая проверка устный опрос	ПК-4 Зув
ИТОГО:	5	6	6/ 2И <sup>1</sup>	8/ 2И <sup>1</sup>	112,1		Экзамен	

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

## 5 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Сервисная деятельность» применяется традиционные и информационно-коммуникационные образовательные технологии.

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

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

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

Лекционный материал закрепляется в ходе лабораторных и практических работ, на которых выполняются групповые и индивидуальные задания по решению проблемных задач по пройденной теме. При проведении лабораторных и практических работ используется метод контекстного обучения, который позволяет усвоить материал путем выявления связей между конкретным знанием и его применением. На лабораторных работах выполняются групповые или индивидуальные задания по

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

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

При проведении рубежного и заключительного контроля основными задачами, стоящими перед преподавателем, являются: выявление степени правильности, объема, глубины знаний, умений, навыков, полученных при изучении курса наряду с выявлением степени самостоятельности в применении полученных знаний, умений и навыков.

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

## **6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

По дисциплине «Сервисная деятельность» предусмотрена аудиторная и внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся предполагает выполнение лабораторных, контрольных работ, решения практических задач.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся осуществляется в виде изучения литературы по соответствующему разделу с проработкой материала.

### **Перечень практических работ**

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

Практическая работа №2. «Чек-лист – инструмент оценки качества услуги»

Практическая работа №3. «Изучение порядка предоставления кейтеринговых услуг по ГОСТ Р 55051-2012»

Практическая работа №4. «Обслуживание посетителей на банкетах (прием-коктейль, банкет-чай, подача кофе на банкетах)»

### **Перечень лабораторных работ**

Лабораторная работа №1 «Ознакомление с инвентарем, посудой, оборудованием бара»

Лабораторная работа №2 «Особенности составления технико-технологических карт коктейлей».

Лабораторная работа №3 «Приготовление смешанных напитков»

Лабораторная работа №4 «Приготовление крастов и слоистых коктейлей»

Лабораторная работа №5. «Приготовление гарниров и топпингов»

## Типовые контрольные задания

### Примерные тесты по дисциплине:

#### по теме: «Особенности сервисной деятельности»

1. Закончите предложение.

Предприятие общественного питания (юридическое лиц или индивидуальный предприниматель), оказывающее услуги общественного питания, называется ...

2. Дополните перечень особенностей услуг:

- неосязаемость;

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

- .....;

- .....;

- ..... .

#### по теме: «Стандарты обслуживания в ресторанном сервисе»

1. Культура обслуживания и стандарты обслуживания - это сложное комплексное понятие, структура которых состоит из ряда слагаемых:

– безопасное и экологичное обслуживание;

- эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания;

- наличие достаточного количества столовой посуды, приборов и столового белья;

Дополните перечень слагаемых:

-.....;

-.....;

-.....;

#### по теме: «Прогрессивные технологии обслуживания»

1. Вставьте пропущенное слово.

Рестораны в субботние и в воскресные дни в дневное время организуют обслуживание гостей, на которые приходят семьями, с друзьями. Данный вид обслуживания называется воскресный ... .

2. Дополните перечень видов кейтеринга:

- кейтеринг в помещении;

- социальный;

- .....; - .....; - ..... .

3 Вставьте пропущенные цифры.

Репинский стол состоит из двух поверхностей разного диаметра и вращается при помощи ручек; нижняя неподвижная, находится на расстоянии ... см от верхней; нижняя часть шире верхней на ...- ...см.

#### по теме: «Основы мерчандайзинга ресторана»

1. Закончите предложение.

Существует несколько видов фондю: сырное, мясное, рыбное, ... .

2. Дополните требования к выполнению транширования:

- предусматривают зал с хорошей вентиляцией;

- используют передвижную тележку;

- .....; - .....;

3 Вставьте пропущенные слова (формы нарезки).

Для сырной тарелки твердые сыры нарезают ... , а мягкие — .... .

4 Закончите предложение.



Для хранения и демонстрации вина используют шкафы-витрины, называемые . . . .

**по теме: «Характеристика баров»**

1 Назовите третий классификационный признак баров.

Бары классифицируются по ряду признаков:

- по ассортименту реализуемой продукции (специализации);
- по интересам потребителей, месторасположению;
- .....

2 Вставьте пропущенное название бара.

... расположен при офисе, где официант и бармен обслуживают сотрудников фирмы в течение дня. Во время обслуживания переговоров бармен или официант только принимает заказ, не дискутируя, чтобы не отвлекать от переговоров.

3 Назовите бар, в котором происходит игра в тотализатор:

- а) милк-бар;
- б) гриль-бар;
- в) таб-бар;
- г) экспресс-бар.

**по теме: «Оснащение баров»**

1. Закончите предложение.

Профессиональный аппарат, предназначенный для замораживания соков, смесей в снегообразную массу, называется . . .

2. Назовите установку для приготовления, охлаждения и розлива газированных напитков:

- а) сокоохладитель;
- б) льдогенератор;
- в) постмикс.

3. Для удаления избытка углекислоты из игристых вин или для смешивания коктейлей используют:

- а) стрейнер;
- б) барную мутовку;
- в) барную ложку.

4 Укажите инструмент, который используют для того, чтобы потолочь какой-либо ингредиент, например, мяту:

- а) кремер;
- б) мадлер;
- в) сифон.

5 Укажите, какая посуда имеет самый меньший объем:

- а) бокал мартини;
- б) рюмка для бургундского вина;
- в) джиггер.

**по теме: «Организация работы баров»**

1 На рабочем месте бармена бутылки с напитками ставят в один ряд. Расставьте напитки в правильной последовательности:

- а) вина крепленые;
- б) вина столовые;
- в) коньяк, водка, ром;
- г) ликеры.

2 Рабочее место бармена должно быть удобным и функциональным. Организуйте рабочее место бармена, уточнив, что располагают с правой или левой стороны на рабочем месте бармена:

- а) с правой стороны от бармена;
- б) с левой стороны от бармена;
- 1) алкогольные напитки;
- 2) безалкогольные напитки;

- 3) подготовленные компоненты коктейлей в лотках; контейнерах;
- 4) термос со льдом.

**по теме: «Технология приготовления коктейлей»**

1 Закончите предложение.

Существует три стиля приготовления коктейлей: классический, флейринг ,.... .

2 Допишите классификационные признаки смешанных напитков:

- по исходному объему или длительности потребления;
- по технологии приготовления;
- .....
- .....
- .....

3 Закончите предложение.

Компонент коктейля, употребляемый в малых дозах, который придает сладость и специфический аромат называется ... .

**Индивидуальные задания**

**ИДЗ №1 «Стандарты обслуживания потребителей»**

- 1 Назовите основные методы оценки качества услуг общественного питания.
- 2 Раскройте назначение стандартов обслуживания.
- 3 Дайте определение термина «HoReCa».

**Вопросы для самоподготовки**

- 1 Назовите принципы внутренних стандартов обслуживания в «индустрии гостеприимства» (не менее пяти принципов).
- 2 Перечислите корпоративные документы заведений общественного питания.

**ИДЗ №2 «Характеристика прогрессивных методов обслуживания»**

- 1 Назовите типы предприятий питания, где концепция «open kitchen» является наиболее эффективной; ответ поясните.
- 2 Раскройте возможности виртуальных ресторанов.
- 3 Раскройте суть концепции «free flow».
- 4 Охарактеризуйте разновидности организации шведского стола с точки зрения оплаты трапезы.

**Вопросы для самоподготовки**

- 1 Приведите примеры прогрессивных методов обслуживания (не менее трех).
- 2 Сущность транширования.
- 3 Использование рекламных средств в индустрии питания.

**ИДЗ №3 «Характеристика приемов мерчандайзига»**

- 1 Одним из требований эстетического оформления супов является соблюдение однородности нарезки. Поясните на примере данное требование.
- 2 Раскройте сущность модного направления в ресторанном сервисе «Тактильная европеизация».
- 3 Зарисуйте сервировку стола для сырного фондю.

**Вопросы для самоподготовки**

- 1 Особенности презентации и подачи сырной тарелки.
- 2 Перечислите способы расположения гарниров в дизайне блюда
- 3 Укажите назначение хьюмидора.

#### ИДЗ №4 «Характеристика баров»

- 1 Дайте определение бара в соответствии с ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования».
- 2 Раскройте отличия винных баров от коктейль – холлов.
- 3 Назовите бары, специализирующиеся на реализации мороженого с наполнителями.

#### Вопросы для самоподготовки

- 1 Концепция какого бара носит пропагандистско-воспитательный характер (бережного отношения к продукту)?
- 2 Назовите бар, в котором широко используется система «комплимент-дринк».

#### ИДЗ №5 «Оснащение баров»

- 1 Заполните пропуски в таблице:

Для подачи крепленного вина	2) Для подачи .....	Для подачи коньяка
Мадерная рюмка	Пони	3). Коньячный бокал, бренди-глас
1). .....	Кординал	4). .....

- 2 Назовите посуду для подачи крепких алкогольных напитков.
- 3 Назовите бокал, используемый для подачи экзотических коктейлей большого объема.

#### Вопросы для самоподготовки

- 1 Перечислите посуду для подачи послеобеденных коктейлей.
- 2 Перечислите инвентарь для работы со льдом.
- 3 Назовите мерную посуду бара.

#### ИДЗ №6 «Технология приготовления коктейлей»

- 1 Стили приготовления коктейлей.
- 2 Методы приготовления коктейлей.
- 3 Напишите формулу смешанного напитка.
- 4 Определите крепость коктейля «Голубая лагуна» водка – 60 г (40%),
- 5 Разработать технологическую карту приготовления коктейля, на примере технологической карты коктейля «Багровый закат»

Наименование ингредиента	Объем/масса	Декор	Метод; Технология приготовления	Посуда
Сок апельсиновый	130мл	На край бокала	Layering;	Стакан Хайбол

Ликер десертный Амаретто, 20%	60мл	вставляется дельфин, сделанный из неочищенного банана, ягоды вишни и перца горошком.	Охладить бокал. В стакан слоями наливается Амаретто, апельсиновый сок.	(300мл)
Банан	114/80г			
Лед	85г			
Выход:	275мл.			

### Вопросы для самоподготовки

1 Назовите компонент коктейля, который является основой для построения любого смешанного напитка, как правило, содержится в большем объеме, чем остальные компоненты.

2 Раскройте особенности составления технологических карт для коктейлей.

3 Перечислите виды украшений из цитрусовых.

4 Перечислите способы украшений с помощью соли, приправ и других сыпучих продуктов.

### ИДЗ №7 «Основы профессиональной этики и эстетики»

1 Перечислите психологические характеристики, предъявляемые к личности официанта, бармена.

2 Укажите пути решения проблемной ситуации, заполнив таблицу.

Содержание тренинг-операций	Проблемные ситуации	Пути решения проблемной ситуации
Приготовление блюд в зале на виду у гостей	Неуверенные действия официанта: отсутствие виртуозности, сосредоточенный взгляд, отсутствие улыбки	

3. Дополните действия правильные официантов, в связи с моделированием ситуации:

Решение конфликтных ситуаций	Конфликтные ситуации могут быть обоснованными: задержка блюда; блюдо в стоп-листе; невозможность принять заказ на определенное время. Не обоснованные конфликтные ситуации: посетитель выходит за рамки человеческого поведения	1) Официант должен уметь с достоинством признать ошибку; 2) Поставить себя на место гостя, и тогда проблема будет более близка ему; 3) Придерживаться принципа: доводы и факты должны быть твердыми, а слова - мягкими; 4) .....; 5) .....
------------------------------	--	--

### Вопросы для самоподготовки

1. Раскройте сущность профессиональной этики.

2. Раскройте сущность понятия эстетика труда официантов.

Содержание реферата – это анализ научно-практического материала в какой-либо научной или практической сфере; авторский взгляд на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Доклад – это развернутое устное сообщение, посвященное заданной теме, сделанное публично, на основе реферата.

### **Примерные темы рефератов**

- Тема 1 Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах
- Тема 2 Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа
- Тема 3 Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе
- Тема 4 Сервисная деятельность как составная часть экономики
- Тема 5 Зависимость сервисной деятельности от геоклиматических и демографических факторов
- Тема 6 Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг
- Тема 7 Сервисная деятельность как часть культуры
- Тема 8 Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой
- Тема 9 Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг
- Тема 10 Жизненный цикл услуги и сервисного продукта
- Тема 11 Процесс обслуживания потребителей, формы и технологии на предприятиях питания
- Тема 12 Обслуживание в контактной зоне
- Тема 13 Проблемы качества и безопасности услуг общественного питания
- Тема 14 Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности
- Тема 15 Культура сервиса. Этические аспекты сервисной деятельности
- Тема 16 Показатели эффективности сервисной деятельности предприятия

### **Методические указания к выполнению рефератов**

Самостоятельная работа студентов направлена на расширение, углубление и усвоение курса «Сервисная деятельность». Самостоятельные задания способствуют развитию у студентов интереса к научно-исследовательской работе. Студенты подбирают самостоятельно литературу. Для реферата необходимо переработать не менее 8 – 10 литературных источников основных и дополнительных по одной проблеме. Структура реферата: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список используемой литературы. Объем работы должен быть не менее 10 – 12 листов печатного текста. Данную работу студенты выполняют в течение семестра, оформляют ее и защищают на занятии.

Критерии оценивания:

Отлично: работа выполнялась самостоятельно; материал подобран в достаточном количестве с использованием разных источников; работа оформлена с соблюдением всех требований для оформления проектов; защита творческой работы проведена на высоком и доступном уровне.

Хорошо: работа выполнялась самостоятельно; материал подобран в достаточном количестве с использованием разных источников; работа оформлена с незначительными отклонениями от требований для оформления проектов; защита творческой работы проведена хорошо.

Удовлетворительно: работа выполнялась с помощью преподавателя; материал подобран в достаточном количестве; работа оформлена с отклонениями от требований для оформления проектов; защита творческой работы проведена удовлетворительно.

Неудовлетворительно: работа выполнялась с помощью преподавателя; материал подобран в недостаточном количестве; работа оформлена без соблюдения требований; защита проведена неудовлетворительно.

## Примеры практических и ситуационных задач

### Задача № 1.

Проведите оценку психологии процесса обслуживания при оформлении и выдаче заказа потребителю (предприятие на выбор студента).

### Задача № 2.

Проведите анализ психологии процесса обслуживания при оформлении и выдаче заказа потребителю (предприятие на выбор студента).

### Задача № 3.

Разработайте «памятки» профессионального поведения работника предприятия сервиса с потребителями услуг.

### Задача № 4.

Разработайте «памятки» культуры общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг.

### Задача №5.

Разработайте эскиз коробочной упаковки для предприятия сервиса (предприятие на выбор студента).

### Задача №6

Постройте и проведите анализ жизненного цикла комплексных обедов, оказываемых кафе и ресторанами г. Магнитогорска

### Задача №7

Проведите анализ качества услуг общественного питания (на примере предприятия базы практики)

### Задача №8

Составьте аттестационный лист на работника с целью выявления личных и профессиональных навыков. Сделайте комментарий аттестационного листа.

### Задача №9

Составьте анкету для работника организации, которая выявила бы личные и профессиональные навыки работников.

Анкета должна содержать вопросы (не менее 15) и предположительные ответы на них. Заполните анкету.

## Примеры практических заданий

### Задание № 1

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

Таблица 1

Наименование посуды, инвентаря	Емкость	Назначение
Снифтер		Для подачи коньяка, бренди

**Задание № 1**

Приготовить горячий пунш с фруктами:

- подготовить инвентарь и посуду;
- промыть фрукты холодной водой (апельсины, яблоки, сушеный инжир);
- удалить кожуру и семечки, измельчить;
- поместить в кастрюлю;
- засыпать сахаром, добавить гвоздику и корицу;
- залить красным вином так, чтобы покрыть фрукты;
- нагревать кастрюлю на слабом огне;
- перемешивать смесь деревянной ложкой до полного растворения сахара;
- довести смесь до кипения;
- на слабом огне проварить еще 5-7 минут;
- снять кастрюлю с огня, накрыть крышкой и дать настояться напитку в течение

10 минут;

- процедить напиток через сито в большую миску, удалить гущу;
- долить ликер и вино;
- довести до слабого кипения;
- украсить бокал кусочками лимона и апельсина;
- вылить пунш и сразу же подать.

**Задание № 2**

Приготовить теплый густой напиток из вина и специй – пунш «Пряный»:

- поместить в кастрюлю гвоздику, корицу и цедру лимона;
- залить водой и варить на небольшом огне в течение 30 минут, затем охладить;
- отделить желток от белка и поместить в большую миску (белки не использовать);
- в миску добавить сахар;
- взбить смесь до образования однородной пышной массы;
- перемешать массу, вливать белое вино;
- процедить отвар из специй через сито;
- выбросить гущу из сита;
- отвар влить в миску с взбитыми желтками;
- миску поместить на водяную баню;
- непрерывно помешивая жидкость деревянной ложкой, проварить до загустения;
- напиток разлить в чашки для пунша и подать горячим.

**Вопросы к контрольным работам***Вариант 1*

- 1 Характеристика прогрессивных форм обслуживания.
- 2 Маркетинг и реклама ресторана.
- 3 Профессиональная этика официантов, барменов.

*Вариант 2*

- 1 Культура сервиса. Культура обслуживания.
- 2 Характеристика метода обслуживания барменом.

### 3 Эстетика. Области эстетической деятельности в предприятиях питания

#### *Вариант 3*

- 1 Психология процесса обслуживания.
- 2 Характеристика бара как типа предприятия питания.
- 3 Ассортимент, рецептура, приготовление отдельных коктейлей, требования к качеству.

#### *Вариант 4*

- 1 Этикет. Правила этикета.
- 2 Ассортимент посуды и инвентаря баров.
- 3 Обслуживание как процесс общения.

### **Контрольные вопросы**

- 1 Роль сферы услуг в экономике страны.
- 2 Качество услуги с позиции потребителя.
- 3 Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире.
- 4 Сервисная деятельность и потребности человека.
- 5 Служба сервиса и ее функции.
- 6 Место и роль общения участников сервисной деятельности.
- 7 Организация обслуживания потребителей.
- 8 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
- 9 Категории потребителей, особенности обслуживания.
- 10 Инновационные технологии в сервисе.
- 11 Информационный сервис.
- 12 Теория организации обслуживания.
- 13 Сервисная деятельность и потребности человека.
- 14 Служба сервиса и ее функции.
- 15 Виды сервисной деятельности.
- 16 Сервис в условиях глобализации: тенденции и перспективы.
- 17 Виды и характеристику торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья, правила составления и оформления меню, карты вин и коктейлей.
- 18 Характеристику подготовительного, завершающего этапов обслуживания.

### **7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

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

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



Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
<b>ПК-4 способностью применить специализированные знания в области технологии производства продуктов питания из растительного сырья для освоения профильных технологических дисциплин</b>		
Знать	<p>- основные понятия в области сервисной деятельности;</p> <p>- особенности рынка услуг общественного питания на современном этапе;</p> <p>- общие понятия в сфере эстетики труда, производства, обслуживания в предприятиях питания;</p> <p>- особенности обслуживания в ресторанах и барах.</p>	<p><b>Перечень теоретических вопросов к зачету:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности рынка услуг.</li> <li>2. Структура услуг.</li> <li>3. Услуги предприятий общественного питания, классификация,</li> <li>4. Характеристика основных услуг предприятий питания</li> <li>5. Характеристика дополнительных услуг предприятий питания.</li> <li>6. Характеристика прогрессивных форм обслуживания.</li> <li>7. Культура сервиса. Культура обслуживания.</li> <li>8. Психология процесса обслуживания.</li> <li>9. Характеристика ресторана как типа предприятия питания, виды ресторанов.</li> <li>10. Особенности работы ресторана.</li> <li>11. Характеристика методов обслуживания официантами.</li> <li>12. Характеристика метода обслуживания барменом.</li> <li>13. Классификация форм обслуживания, их характеристика.</li> <li>14. Маркетинг и реклама ресторана.</li> <li>15. Характеристика бара как типа предприятия питания.</li> <li>16. Особенности работы баров.</li> <li>17. Процесс обслуживания потребителей в барах.</li> <li>18. Организация рабочего места бармена.</li> <li>19. Ассортимент, рецептура, приготовление отдельных коктейлей, требования к качеству.</li> <li>20. Эстетика. Области эстетической деятельности в предприятиях питания.</li> <li>21. Профессиональная этика официантов, барменов.</li> <li>22. Эстетическая культура работников предприятий питания.</li> <li>23. Эстетические требования к продукции общественного питания.</li> <li>24. Этикет. Правила этикета.</li> <li>25. Организация работы в винном баре.</li> <li>26. Ассортимент посуды и инвентаря баров.</li> <li>27. Ассортимент, рецептура, приготовление некоторых коктейлей.</li> <li>28. Обслуживание как процесс общения.</li> <li>29. Этикет обслуживания посетителей.</li> </ol>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства									
		<p>30. Требования этикета к проведению протокольных мероприятий.</p> <p><b>Примерные вопросы тестовых заданий:</b></p> <p>1. Дополните перечень особенностей услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- неосвязаемость;</li> <li>- услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;</li> <li>- .....; - .....; - .....</li> </ul> <p>2. Название «HoReCa» происходит от первых двух букв в словах Hotel, Restaurant, Cafe/Catering, что в переводе означает....</p> <p>3. Укажите посуду для подачи горячих напитков:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) бокал харикейн;</li> <li>б) бокал айриш-кофе;</li> <li>в) рюмка пуус кафе;</li> <li>г) бокал мартини.</li> </ul> <p>4. Заполните пропуски в таблице:</p> <table border="1" data-bbox="667 999 1398 1263"> <tr> <td data-bbox="667 999 919 1111">Для подачи крепленного вина</td> <td data-bbox="919 999 1145 1111">2) Для подачи .....</td> <td data-bbox="1145 999 1398 1111">Для подачи коньяка</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 1111 919 1223">Мадерная рюмка</td> <td data-bbox="919 1111 1145 1223">Пони</td> <td data-bbox="1145 1111 1398 1223">Коньячный бокал, бренди-глас</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 1223 919 1263">1). .....</td> <td data-bbox="919 1223 1145 1263">Кординал</td> <td data-bbox="1145 1223 1398 1263">3). .....</td> </tr> </table> <p>5. Укажите инструмент, который используют для того, чтобы потолочь какой-либо ингредиент, например, мяту:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) кремер;</li> <li>б) мадлер;</li> <li>в) сифон.</li> </ul> <p>6. Закончите предложение. Существует три стиля приготовления коктейлей: классический, флейринг ,..... .</p> <p>7. Вставьте пропущенные цифры. Коктейли классифицируют по исходному объему на короткие (до ... мл), средние (до ... мл), длинные (свыше ... мл), групповые (от ... мл).</p> <p>8. Расположите последовательно операции подготовительного этапа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) протирание столов, сервантов, барной стойки;</li> <li>2) личная подготовка официантов к обслуживанию;</li> <li>3) ежедневная уборка торговых помещений;</li> <li>4) получение и подготовка посуды, приборов,</li> </ul>	Для подачи крепленного вина	2) Для подачи .....	Для подачи коньяка	Мадерная рюмка	Пони	Коньячный бокал, бренди-глас	1). .....	Кординал	3). .....
Для подачи крепленного вина	2) Для подачи .....	Для подачи коньяка									
Мадерная рюмка	Пони	Коньячный бокал, бренди-глас									
1). .....	Кординал	3). .....									

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства																
		столового белья; 5) расстановка мебели; 6) проведение предварительной сервировки столов.  9. Расположите последовательно операции накрытия столешницы стола: а) мальтон; б) скатерть; в) наперон.																
Уметь	-формулировать требования обслуживанию ресторанах и барах; -использовать основы профессиональной этики; - оценивать качество предоставляемых услуг сервисной деятельности.	<b>Примерные практические задания для зачета:</b> 1. Определите крепость коктейля «Голубая лагуна», состав: водка – 60 г (40%), нейтральная газированная вода – 200 г, ликер Кюрасао (30%) – 15г. 2. Определить крепость коктейля «Российский флаг», состав: сироп Гренадин (30%)– 20г, Сироп Блю Кюрасау (30%) – 20г, водка (40%) – 20г. 3. Определить крепость коктейля «Водка-мартини», состав: вода (40%) – 75г, мартини (18%) – 15г, лед – 150г, оливки зеленые консервированные – 9г.																
Владеть	-навыками использования нормативной документации справочного материала профессиональной деятельности; -навыками обслуживания различного контингента посетителей; -навыками разработки рецептуры и приготовления отдельных коктейлей.	<b>Примерные ситуационные задания для зачета:</b> Напишите формулу смешанного напитка. Разработайте фрагмент чек-листа аудита на соответствие стандартам обслуживания  Дата проверки _____  <table border="1" data-bbox="676 1370 1375 1760"> <thead> <tr> <th>Элемент проверки</th> <th>Да/нет +/-</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Подготовка рабочего места официанта</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Подсобный стол чистый, на полках нет посторонних предметов</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Есть запас чистой столовой посуды</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Есть запас чистой столовых приборов</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Есть запас чистой столового белья</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> 2 Приготовить и подготовить инструкционные и технологические карты на изготавливаемые коктейли. 1 Чайный пунш Апельсины – 200г, малина – 50г, листья мяты – 10г, горячий чай – 300мл, вино красное – 300мл, ликер апельсиновый – 100г. 2 Пунш «Бодрящий» Персики – 200г, малина – 50г, шампанское – 400г,	Элемент проверки	Да/нет +/-	Подготовка рабочего места официанта		Подсобный стол чистый, на полках нет посторонних предметов		Есть запас чистой столовой посуды		Есть запас чистой столовых приборов		Есть запас чистой столового белья					
Элемент проверки	Да/нет +/-																	
Подготовка рабочего места официанта																		
Подсобный стол чистый, на полках нет посторонних предметов																		
Есть запас чистой столовой посуды																		
Есть запас чистой столовых приборов																		
Есть запас чистой столового белья																		

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		ликер – 100г, лед. 3 Горячий пунш с фруктами Гвоздика – 6 шт., корица – 2 шт., цедра лимона – 1 шт., апельсины – 200г, яблоки – 150г, инжир – 70г, сахар – 100г. 4 Пунш «Пряный» Корица – 2г, гвоздика – 1г, цедра лимона – 1шт., вино белое сухое – 350г, желток – 3шт., ликер малиновый – 150г, ванилин – 1г. 5 Пунш «Медовый апельсин» Мед – 30г, сок апельсиновый – 200г, ликер апельсиновый – 50г, вино белое – 300г, гвоздика – 2г. 6 Глинтвейн «Лотос рая» Вино – 600г, ром – 300г, мед – 230г, сироп – 400г, гвоздика – 20г, кардамон – 15г, корица – 1 палочка, мускатный орех – 1шт. 7 Винный глинтвейн Вино красное – 200г, коньяк – 130г, ликер – 70г, мед – 200г, сахар – 100г, гвоздика – 9шт., кардамон – 9шт., мускатный орех – 1/2шт., вода – 200г. 8 Кофейный грог Ром – 30г, коньяк – 60г, кофе – 300г, корица – 1 палочка, гвоздика – 3шт., яйцо – 1шт.

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

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

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

**Показатели и критерии оценивания экзамена:**

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

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

– на оценку **«удовлетворительно»** (3 балла) – обучающийся демонстрирует пороговый уровень сформированности компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков,

обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

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

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

## **8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **а) Основная литература**

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

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

### **б) Дополнительная литература**

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

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

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

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

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

6 Шадрин, В. Г. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебное пособие / В. Г. Шадрин, О. В. Коновалова. — Кемерово : КемГУ, 2011. — 108 с. — ISBN 978-5-89289-661-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»:

[сайт].— URL: <https://e.lanbook.com/book/4836> (дата обращения: 18.10.2020)

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

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

### в) Методические указания

1 Методические указания представлены в приложении 1.

### г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 9 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Тип и название аудитории	Оснащение аудитории
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мультимедийные средства хранения, передачи и представления учебной информации
Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации. Комплекс тестовых заданий для проведения промежуточных и рубежных контролей.
Учебные аудитории для проведения лабораторных работ	Оборудование для выполнения лабораторных работ, инвентарь

	Наглядные материалы: таблицы, схемы, плакаты.
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

1. Необходимо составить схему (таблицу) классификации услуг общественного питания.

2. Отрадите общие требования, предъявляемые к услугам общественного питания. Приведите конкретные примеры, основываясь на знаниях, полученных на дисциплинах специального цикла. Заполните таблицу.

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

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

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

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

## **Практическая работа №2** **«Чек-лист – инструмент оценки качества услуги»**

*Цель работы:* разработать фрагмент чек-листа аудита стандарта обслуживания

В современных реалиях жестокой конкурентной борьбы, борьбы за потребителя, одним из важнейших условий выживания и успеха предприятий общественного питания является качество оказываемых услуг. Низкий уровень качества чреват рисками для жизни и здоровья потребителей, их безопасности, что может привести к потере доверия потребителей, снижению деловой репутации и авторитета организации, к сужению занимаемой доли рынка.

Стандарты являются одним из основных инструментов оценки качества, который оптимизирует рабочий процесс, делает его более понятным для сотрудников, минимизирует временные затраты руководителей на адаптацию новых сотрудников, повышает мотивацию персонала за счет понимания критериев оценки и работы коллег. Внутренние стандарты должны быть максимально наглядными, понятными и, в то же время, сжатыми. Для проверки выполнения стандартов предприятие может разработать необходимое количество чек-листов.

Фактически чек-лист – это список всего того, что конкретно входит в стандарт и что, согласно перечня, должно контролироваться менеджером.

При использовании чек листов в качестве инструмента контроля соблюдения стандартов, их подшивают в отдельную папку и используют для отслеживания выявления и устранения недочетов.

Ниже представлен фрагмент чек-листа аудита соответствия подготовки рабочего места официанта стандарту обслуживания:

Дата проверки \_\_\_\_\_

Элемент проверки	Да/нет +/-
<b>Подготовка рабочего места официанта</b>	
Подсобный стол чистый, на полках нет посторонних предметов	
Есть запас чистой столовой посуды	
Есть запас чистой столовых приборов	
Есть запас чистой столового белья	
Имеется в наличии блокнот, ручка	
Поднос официанта чистый, сухой	

Проверяющий \_\_\_\_\_

Проверяемый \_\_\_\_\_

*Задание:*

Разработать фрагмент чек-листа аудита стандарта обслуживания в соответствии с вариантом:

ФИО студента	Вариант
	Подготовка, хранение и выдача стеклянной посуды
	Встреча и размещение гостей в зале
	Подготовка, хранение и выдача столовых приборов
	Прием заказа
	Личная подготовка официанта
	Прием заказа для проведения банкета
	Порядок досервировки стола
	Порядок уборки туалетных комнат для посетителей
	Складывание полотняных салфеток
	Порядок выполнения заказа
	Сохранение чистоты в зале
	Подготовка, хранение и выдача столовой посуды
	Сервировка стола
	Подготовка, хранение и выдача столового белья
	Обслуживание посетителей в гардеробе
	Подготовка и подача счета

*Вопросы для самопроверки:*

1. Назначение чек-листов в предприятиях общественного питания.
2. Верно ли утверждение, что чек-листы разрабатывают на все направления

деятельности предприятий питания (технологические, санитарные и т.п.)?

### Практическая работа №3

#### «Изучение порядка предоставления кейтеринговых услуг по ГОСТ Р 55051-2012»

*Цель работы:* изучить требования к кейтерингу в соответствии с нормативным документом ГОСТ Р 55051-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу».

*Задание:*

1. Дать определение термина «предприятие по оказанию услуг кейтеринга».
2. Составьте конспект по видам и формам кейтеринга.
3. Раскройте требования при выборе помещений и открытых площадок при выездном обслуживании.
4. Укажите требования к материально-техническому оснащению при оказании услуг кейтеринга.
5. Перечислите виды транспортной и потребительской тары, используемой при выездном обслуживании.
6. Перечислите мероприятия, обеспечивающие требования безопасности при организации кейтеринга.
7. Составьте перечень основных этапов проведения, в соответствии с вариантом:

ФИО студента	Вариант
	Событийный кейтеринг на арендованных предприятиях питания
	Регулярная доставка на предприятия-раздаточные, буфеты и пр. с обслуживанием
	Событийный кейтеринг в помещениях
	Регулярная доставка на предприятия-раздаточные, буфеты и пр. без обслуживания
	Событийный кейтеринг на открытых площадках
	Регулярная доставка на рабочие места с обслуживанием
	Событийный кейтеринг на дому
	Регулярная доставка на рабочие места без обслуживания
	Разовая доставка на рабочие места, на дом с обслуживанием
	Разовая доставка на рабочие места, на дом без обслуживания
	Событийный кейтеринг на арендованных предприятиях питания
	Событийный кейтеринг на открытых площадках
	Событийный кейтеринг в помещениях
	Регулярная доставка на рабочие места без обслуживания
	Регулярная доставка на предприятия-раздаточные, буфеты и пр. с обслуживанием
	Разовая доставка на рабочие места, на дом с обслуживанием

## **Практическое занятие №4**

### **Тема: «Приготовление гарниров и топпингов»**

#### **Цель:**

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

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

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

#### *Последовательность выполнения работы:*

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

#### **Пояснение к выполнению практического занятия**

##### **Задание 1. Охлаждение посуды подачи.**

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

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

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

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

##### **Задание 3. Приготовление шпажки.**

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

##### **Задание 4. Приготовление лимонной или апельсиновой подвески.**

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

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

Небольшим острым ножом с лимона срезают цедру лентой (толщиной до 0,5см).

Срезанную верхнюю часть цедры подвешивают за край бокала, спираль опускают внутрь.

#### **Задание 6. Приготовление цитрусового завитка.**

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

#### **Задание 7. Приготовление гарнира «Колесо телеги».**

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

#### **Задание 8. Топпинги.**

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

#### *Вопросы для самоконтроля*

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

#### *Оформление работы*

По практическому занятию оформляется отчет. В тетрадь записывается:

1. Дата проведения.
2. Цель занятия.
3. Порядок проведения работы.
4. Технологическая схема приготовления гарниров и топпингов.
5. Литература по теме занятия.

### **Практическая работа №5**

#### **Особенности составления технико-технологических карт коктейлей**

Цель- разработка ТТК для коктейлей алкогольных и безалкогольных

Коктейли – это смешанные напитки, состоящие из базы с добавлением смягчающе - сглаживающих и вкуса - ароматических компонентов и наполнителя.

База является основой для построения любого смешанного напитка и должна содержаться в большем объеме, чем остальные компоненты. База может выступать в роли алкогольного и безалкогольного напитка.

Смягчающе–сглаживающий компонентом (ССК) является ингредиент, сглаживающий остроту базы. Его объем должен быть меньше или равен объему базы.

Вкус - ароматический компонент (ВАК) придает смешанному напитку сладость и специфический аромат. В коктейлях употребляется в малых дозах. Это могут быть сиропы, ликеры, биттеры.

Наполнитель – один из основных компонентов при приготовлении длинных смешанных напитков. Наполнители бывают алкогольные и безалкогольные. Это игристые вина, шампанское, пиво, сидр, минеральные воды и газированные напитки, соки, тоники. Как правило, объем наполнителя должен быть не менее 100 мл.

Рассмотрим условную формулу классического Саурса, где одна часть= 10 мл:

$$(a + 2b+7c), \quad (1)$$

где а - подслащивающий компонент;

с - база;

в - кислая часть.

Технологические карты содержат данные по приготовлению коктейлей: компоненты, их объем, метод, технологию приготовления, вид посуды, оформление, используемый лед. Например:

Название	Компоненты	Объем, масса (мл, г)	Количество льда	Декор	Метод и технология приготовления	Посуда
Джоан Коллинз	Джин Лимонный сок Сахарный сироп Содовая вода	50 25 10 65	Дробленый, ¾ стакана	Долька лимона. Коктейльная вишня. Палочка для размешивания	Билд: налить по очереди сироп, сок, джин, содовую воду	Стакан коллинз

Составными компонентами коктейлей являются напитки с разным содержанием спирта. Для расчета крепости коктейля необходимо:

- определить содержание спирта в каждом компоненте, для чего содержание алкоголя умножают на норму закладки;
- рассчитать общее содержание спирта, складывая все составляющие;
- произвести расчет крепости с учетом нормы выхода коктейля. Если коктейль готовится со льдом, то к общему выходу следует добавить количество льда.

Пример:

Для приготовления коктейля используют:

Виски - 90г (крепость 40%), вермут – 30г (крепость 16%). Определить крепость коктейля.

1. Содержание спирта в виски:  $90 \times 40 = 36\text{г}$
2. Содержание спирта в вермуте  $30 \times 16 = 4,8\text{г}$
3. Общее содержание спирта  $36 + 4,8 = 40,8\text{г}$
4. Выход напитка  $90 + 30 = 120\text{г}$
5. Определяем крепость напитка:  $120\text{г}$  содержат  $40,8\text{г}$  спирта  
 $100\text{г} - x \text{ г спирта} \quad x = 34\%$

Задание: разработайте ТТК на коктейли в соответствии с примерами.

**ТЕХНИКО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА №1**  
**«Багровый закат»**



Область применения:

Алкогольный напиток (ресторан, бар).

Перечень сырья:

Ликер десертный Амаретто, сок апельсиновый, лед.

Требования к качеству:

Продовольственное сырье и пищевые продукты, используемые для приготовления данного напитка, соответствуют требованиям нормативных документов и имеют сертификаты соответствия и (или) удостоверения качества.

Таблица №1

Технологическая карта коктейля "Багровый закат"

Наименование ингредиента	Объем/масса	Декор	Метод; Технология приготовления	Посуда
Сок апельсиновый	130мл	На край бокала вставляется дельфин, сделанный из	Layering; Охладить бокал. В стакан слоями наливается	Стакан Хайбол (300мл)
Ликер десертный	60мл			

Амаретто, 20%		неочищенного банана, ягоды вишни и перца горошком.	Амаретто, апельсиновый сок.
Банан	114/80г		
Лед	85г		
Выход:	275мл.		

### Технология приготовления

1. Положить в охлажденный бокал лед;
2. Налить Амаретто в высокий бокал большого объема (хайбол);
3. Налить (по барной ложки/по лезвию ножа) апельсиновый сок;
4. Декорировать дельфином, сделанным из неочищенного банана, вишни и перца горошком.

### Требования к оформлению, подаче

Бокал оформляется дельфином, сделанным из неочищенного банана, ягоды вишни и перца горошком.

При подаче в бокал кладется две трубочки тонкого диаметра. Подается на салфетке.

### Формула коктейля

a=10мл

$$\Phi=(6a+13b)+c, \text{ где}$$

a-база Амаретто

b-ССК(апельсиновый сок)

c-наполнитель лед

Таблица №2

### Расчет пищевой и энергетической ценности коктейля "Багровый закат"

Наименование сырья	Масса нетто на 275 г, г	Масса нетто на 100г,	Белки		Жиры		Углеводы	
			В 100 сырья	В 275 коктейля	В 100 сырья	В 275 коктейля	В 100 сырья	В 275 коктейля
Сок апельсиновый	130мл	47,27мл	-	-	-	-	1г	14,3г
Ликер десертный Амаретто, 20%	60мл	21,81мл	-	-	-	-	27г	16,2г
Банан	80г	29,09г	1,5г	1,2г	0,1г	0,08г	21г	16,8г
Лед	85г	30,91г	-	-	-	-	-	-

Калорийность  $4*(b+y)+(9*j)$

Калорийность на 275г  $4*(1,2+47,3)+(9*0,08)=194,72\text{Ккал}$

Калорийность на 100г=70,8 Ккал

### Расчет крепости коктейля

1.  $60*20\%=12\text{г}$

2.  $130+60+85=275\text{мл}$

3.  $275\text{мл}-12\text{г}$



100мл-х  
х=4,36%- крепость алкогольного коктейля «Багровый закат»

**ТЕХНИКО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА №2**  
«Глоток бодрости»



Область применения:

Алкогольный напиток (ресторан, бар).

Перечень сырья:

Лед, кофе эспрессо, сахар, молоко, кокосовая стружка, взбитые сливки, какао-порошок.

Требования к качеству:

Продовольственное сырье и пищевые продукты, используемые для приготовления данного напитка, соответствуют требованиям нормативных документов и имеют сертификаты соответствия и (или) удостоверения качества.

Таблица №1

Технологическая карта коктейля «Глоток бодрости»

Наименование	Объем/масса	Декор	Метод;	Посуда
--------------	-------------	-------	--------	--------

ингредиента			Технология приготовления	
Лед	60г	Сверху коктейль украшается взбитыми сливками и посыпается какао.	Shake; Охладить бокал. Приготавливается кофе эспрессо, охлаждается. В шейкере смешивается кофе экспресс, сахар, молоко, кокосовая стружка. В бокал кладется лед. Наливается коктейль.	Бокал Irish Coffee (270мл)
Молотый кофе	9г			
Вода	60мл			
Сахар	20г			
Молоко	100мл			
Кокосовая стружка	10г			
Взбитые сливки	10г			
Какао-порошок	3г			
Выход:	250мл.			

#### Технология приготовления

1. Приготовить кофе эспрессо, охладить.
2. В шейкере смешать кофе эспрессо, сахар, молоко и кокосовую стружку.
3. В бокал (Irish Coffee) положить лед.
4. Вылить в бокал коктейль.
5. Сверху украсить взбитыми сливками и посыпать какао-порошком.

#### Требования к оформлению, подаче

Коктейль оформляется взбитыми сливками и какао-порошком.

При подаче в стакан кладется трубочка среднего диаметра. Подается на салфетке.

#### Формула коктейля

a=20мл

$$\Phi=(a+5b+10c)+d+P1+P2, \text{ где}$$

a-подслащивающий компонент (сахар)

b-ССК(молоко)

c-база (кофе эспрессо)

d-наполнитель (лед)

P1-дополнительный компонент (взбитые сливки)

P2-дополнительный компонент (какао-порошок)

Таблица №2

Расчет пищевой и энергетической ценности коктейля «Глоток бодрости»

Наименование сырья	Масса нетто на 250 г, г	Масса нетто на 100г,	Белки		Жиры		Углеводы	
			В 100 сырья	В 250 коктейля	В 100 сырья	В 250 коктейля	В 100 сырья	В 250 коктейля
Лед	60г	24г	-	-	-	-	-	-
Молотый кофе	9г	3,6г	0,29	0,03	-	-	0,22	0,02
Вода	60мл	24мл	-	-	-	-	-	-

Сахар	20г	8г	-	-	-	-	99,8г	19,96г
Молоко	100мл	40мл	2,8г	2,8г	3,9г	3,9г	4,7	4,7г
Кокосовая стружка	10г	4г	6,88г	0,69г	64,52г	6,45г	23,65г	2,37г
Взбитые сливки	10г	4г	1,06г	0,1г	24,5г	2,45г	7,82г	0,78г
Какао-порошок	3г	1,2г	24г	0,72г	11г	0,33г	10г	0,3г

Калорийность  $4*(б+у)+(9*ж)$

Калорийность на 250г  $4*(4,34+28,13)+(9*13,13)=248,05$ Ккал

Калорийность на 100г=99,22 Ккал

### **Практические занятия № 6** **«Ознакомление с инвентарем, посудой, оборудованием бара»**

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

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

#### Основные положения

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

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

За стойкой бармен должен выглядеть безупречно:

- красивая прическа;
- чистые и ухоженные руки, особенное внимание обратить на ногти, можно сделать маникюр;
- униформа – безупречно чистая, выглаженная сорочка, отутюженные брюки, тщательно начищенные туфли, каблук не сбиты;
- парфюм, которым пользуется бармен, должен быть не ярко выраженным, резким, а наоборот, мягким и нежным;
- бармен не должен курить на рабочем месте.

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

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

Напитки на полках разместить в следующем порядке:

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

**Подготовить стойку бара. Высокая стойка состоит из двух частей:**

1. Верхней узкой (30-40 см) – на ней подают напитки; перед работой ее натирают мягкой тканью до блеска;
2. Широкой нижней части – рабочего стола бармена, на нем он готовит и размещает напитки. Здесь должно быть хорошее освещение.

Для четкой организации работы необходимо правильно разместить инвентарь и оборудование:

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

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

- *первый ряд* – коньяк, водка, ром. Затем ликеры, вина специальные, сухие;

перед бутылками – графины с сиропами и соками, соломинки в пакете и в стакане перед кассой;

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

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

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

- *над стойкой* висит сушилка для рюмок;

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

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

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

- воспитывать в себе выдержку, сознательное преодоление отрицательных эмоций;

- работать спокойно, продуманно, аккуратно и артистично;

- знать и следовать профессиональной этике;

- уметь уделять максимум внимания посетителям;

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

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

При обслуживании посетителей необходимо соблюдать санитарные требования:

• работать аккуратно;

• иметь чистые салфетки для натирания посуды, бутылок; ручки и полотенца для рук, щетки для уборки столов;

• приготовление напитков должно выглядеть аппетитно, так как они готовятся в присутствии посетителей;

• посуда должна быть чистой, натертой льняным полотенцем;

• стаканы следует брать только за нижнее основание, рюмки – за ножки, посуду с ручками – за ручки;

- брать и перекладывать продукты специальными щипцами или лопаточкой, подавать на тарелках;
- для украшений и льда использовать щипцы, пинцеты.

### Последовательность выполнения работы:

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

### Инвентарь, посуда бара

Таблица 1

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

### Пояснения по изучению посуды и инвентаря бара

1. Рейнвейная рюмка: из нее пьют белое столовое вино, емкость – 100 см<sup>3</sup>.
2. Лафитная рюмка (по названию одной из известных марок сухого красного французского вина «Шато Лафит»): предназначена для красного столового вина, емкость около 125 см<sup>3</sup>.
3. Ликерная рюмка из цветного стекла: из нее пьют только ликеры, емкость – 25-30 см<sup>3</sup>.
4. Бокал для шампанского: предназначен для шампанских и игристых вин, емкость – 125-150 см<sup>3</sup>.
5. Водочная рюмка: из нее принято пить водку и горькие настойки, емкость – 50 см<sup>3</sup>.
6. Рюмка для коктейля (по форме напоминает правильный конус): используется для коктейлей, например «Манхэттен», емкость – 100 см<sup>3</sup>.
7. Шпажки: используются для украшения – нанизывания оливок, вишенки и др.
8. Мерный стакан (джиггер): при приготовлении коктейлей необходимо точно следовать рецептуре; обычно делается из нержавеющей стали, имеет с одной стороны метку 20 мл, с другой – 40 мл, реже – 50 мл.
9. Шприц – бутылка содержит жидкости, которые используются только в небольших количествах (каплях); имеет литую пробку.
10. Блендер: предназначен для взбивания фруктов, сливок, приготовления коктейлей, в которых есть плохо смешивающиеся друг с другом компоненты; можно использовать электромиксер.

**11.** Барный стакан (для предварительного смешивания) необходим для всех напитков, которые не встряхивают, а смешивают; емкость – приблизительно 1 л, что достаточно для приготовления 3-4 порций.

**12.** Ведерко для льда применяется для хранения колотого льда, имеет разную вместимость, изготавливается из разных материалов, наиболее удобно с двойными стенками из пластика с термокрышкой.

**13.** Шейкер - основное приспособление для смешивания коктейлей; бывает разных типов и из разных материалов.

**14.** Барное ситечко (стрейнер): для удаления из напитка кусочков льда, фруктов или семечек при процеживании в бокал для гостей;

**15.** Барный нож: используется для нарезки цитрусовых.

**16.** Палочка для перемешивания (свизлстик): бывает разного цвета и формы, очень приятно украшает коктейли и др.

### Вопросы для самоконтроля

1. Укажите емкость и назначение следующей стеклянной посуды: снифтер, флюте, шот, шуттер, харикейн, котейльный бокал, коллада, штоф, шампанка, маргарита, винник для белого вина, винник для красного вина, бренди-баллон, париж, хайболл, коллинз, тумблер, рокс, олдфешенд и др.

2. Перечислите инвентарь бара и укажите его назначение.

3. Какие требования предъявляются к организации рабочего места бармена?

4. Какие требования предъявляются к бармену?

### Оформление работы

По практическому занятию оформляется отчет. В тетрадь записывается:

6. Дата проведения.

7. Цель занятия.

8. Порядок проведения работы.

9. Ассортимент, емкость и назначение барной посуды и инвентаря.

10. Литература по теме занятия.

### Практические занятия № 7 «Приготовление смешанных напитков»

#### Цель:

1. Приобрести практические навыки по приготовлению смешанных напитков.

2. Приобрести практические навыки по оформлению и отпуску коктейлей.

#### Наглядные пособия:

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

**Продукты:** молоко (сливки), мороженое, сироп, сок апельсиновый, лед, свежие или консервированные фрукты, сахар.

#### Основные положения

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

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

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

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

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

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

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

Коктейли классифицируются по основным признакам:

- 1.** По назначению:
  - ⇒ алкогольные крепкие, возбуждающие аппетит (аперитивы);
  - ⇒ алкогольные десертные, в том числе и освежающие;
  - ⇒ безалкогольные, в том числе молочные, овощные, фруктовые и фрукто – молочные.
- 2.** По основному компоненту:
  - ⇒ на основе рома, коньяка, виски, джина, водки, вин;
  - ⇒ молока, фруктовых и овощных соков.
- 3.** По способу приготовления:
  - ⇒ смешанные в шейкере;
  - ⇒ взбитые в миксере или блендере;
  - ⇒ смешанные в бокале, слоистые и факельные.
- 4.** По температуре подачи:
  - ⇒ горячие;
  - ⇒ холодные;
  - ⇒ замороженные

### Основные правила приготовления смешанных напитков:

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

### **Последовательность выполнения работы**

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

### **Пояснения к выполнению заданий**

1. Взбивание продуктов в миксере или блендере:
  - ⇒ подготовить миксер для работы;
  - ⇒ проверить стакан миксера;
  - ⇒ подготовить компоненты: мерным стаканом по раскладке отмерить нужные наполнители и заполнить миксер, но не более ½ объема стакана;
  - ⇒ подсоединить стакан миксера к взбивателю, соблюдая технику безопасности;
  - ⇒ включить миксер, взбивать 1-2 минуты до пышной пены;
  - ⇒ миксер отключить и снять стакан;
  - ⇒ содержимое перелить в стакан для подачи.

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



- ⇒ по окончании работы вымыть стакан миксера, тщательно высушить, чтобы не осталось посторонних запахов;
- ⇒ крыльчатку и вал взбивателя вытереть влажной и сухой салфетками;
- ⇒ соблюдать санитарные требования при приготовлении напитков.

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

- ⇒ К началу работы шейкер должен быть разработан и высушен, не иметь посторонних запахов;
- ⇒ Подготовить все ингредиенты, входящие в напиток;
- ⇒ Охладить стакан шейкера, заполнив на 2/3 объема льдом, охладить посуду подачи;
- ⇒ Мензуркой отмерить нужные наполнители;
- ⇒ Слить талую воду из шейкера;
- ⇒ Влить составные части напитка в стакан шейкера (максимум на 3 порции);
- ⇒ Прочно закрыть крышку;
- ⇒ Обернуть шейкер чистой салфеткой;
- ⇒ Взять двумя руками за дно и крышку, поднять на уровень плеча и быстрыми короткими движениями встряхивать в горизонтальном направлении, таким образом, чтобы лед прошел через весь напиток.
- ⇒ Шейкер нужно держать крепко, чтобы не открылась крышка, и смесь не вылилась;
- ⇒ Процесс встряхивания длится 5-20 с;
- ⇒ При длительном встряхивании лед превращается в снег и воду и портит напиток;
- ⇒ При открывании шейкера нельзя ударять о стол – напиток осядет;
- ⇒ Вылить напиток через ситечко в стакан для подачи;
- ⇒ Шипучие напитки долить перед подачей;
- ⇒ После приготовления каждого напитка шейкер тщательно вымыть и высушить.

До употребления шейкер держать в разобранном виде.

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

- ⇒ При таком приготовлении продукты и посуда подачи должны быть хорошо охлаждены (температура подачи 6-10С);
- ⇒ Отмерить мензуркой все ингредиенты по очереди, влить в стакан и сразу подать (коктейль готовится согласно технологии приготовления)

**Рецептуры коктейлей**

***Сливочный крюшон***

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

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

Продумайте украшение коктейля.

### ***Коктейль апельсиновый***

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

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

Продумайте гарнир и топпинги.

### ***Коктейль «Мария»***

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

Готовится в стакане смесителя.

Гарнир: долька апельсина.

### ***Флипп черносмородиновый***

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

Подобрать посуду для отпуска.

Что можно использовать для гарнира, топпинга?

### **Флипп апельсиновый с медом**

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

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

### ***Вопросы для самоконтроля***

1. Из каких компонентов можно приготовить фруктовые коктейли?
2. Особенности приготовления флиппов?
3. Особенности подачи фруктовых коктейлей?

4. Как приготовить сироп для коктейлей?
5. Каково назначение топпингов?
6. Технология приготовления круассона?
7. Особенности приготовления айс-кремов?
8. По каким признакам классифицируются напитки?
9. Какая посуда используется для приготовления коктейлей?
10. Перечислите основные правила приготовления напитков.
11. Назовите способы смешивания напитков, охарактеризуйте каждый.
12. Что означает в переводе слово «коктейль» и почему был так назван напиток?

### **Оформление работы**

По практическому занятию оформляется отчет. В тетрадь записывается:

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

## **Практическое занятие №8**

### **«Приготовление крастов и слоистых коктейлей»**

**Цель:** Приобрести практические навыки по приготовлению коктейлей слоистых и крастов.

**Инвентарь:** мерные стаканы, разделочная доска, посуда подачи, барная ложка, рюмки конические, шейкер, ножи и др.

**Продукты:** сиропы, соки, экстракты, минеральная вода и др. по рецептуре приготовления.

### **Основные положения**

Приготовление слоистых коктейлей основано на чередовании ингредиентов в зависимости от удельного веса и цвета. Чем больше в напитке сахара, тем он тяжелее. Необходим правильный подбор компонентов. Они берутся примерно в равных соотношениях.

Чтобы напитки не перемешивались, их наливают по лезвию ножа или пользуются барной ложкой.

Сиропы тяжелее других компонентов, их наливают в первую очередь, во вторую – экстракты, желток, пюреобразные соки. И уже в конце – легкие напитки: соки, сливки, фруктовые и минеральные воды.

Подают слоистые коктейли в конусообразной коктейльной рюмке без украшений и соломинки.

Красты отличаются от слоистых тем, что взбиваются в миксере или шейкере. Подаются в бокалах, украшенных «инеем».

Для оформления бокала готовят кожуру лимона, срезая ее по спирали. Верхний конец вешают на край бокала, а на дно помещают 2 вишни. Готовят на одну порцию, подают с соломинкой.

### **Последовательность выполнения работы**

1. Получить необходимые продукты. Подготовить рабочий инвентарь, шейкеры (охладить) и бокалы.
2. Вырезать карбовочным ножом украшения.
3. Оформить на бокале «иней».
4. Выполнить задания №№1,2,3.

### **Задание №1**

1. Приготовить слоистый коктейль «Весенний»:
  - ⇒ взять конусообразную рюмку емкостью 150-180 мл;
  - ⇒ натереть ее льняным полотенцем и охладить;
  - ⇒ отмерить мерным стаканом компоненты согласно удельному весу (по раскладке);
  - ⇒ тщательно вымыть нож с широким лезвием;
  - ⇒ опустить лезвие ножа в рюмку так, чтобы конец не касался дна под углом;
  - ⇒ правой рукой осторожно вылить сироп яблочный на лезвие ножа;
  - ⇒ нож приподнять и коснуться кончиком границы сиропа;
  - ⇒ вылить на лезвие гранатовый экстракт;
  - ⇒ приподнять нож и коснуться верхней границы экстракта;
  - ⇒ влить сок;
  - ⇒ повторить движения с ножом;
  - ⇒ в последнюю очередь влить напиток «Тархун»;
  - ⇒ дать постоять коктейлю 2-5 мин;
  - ⇒ подать на пирожковой тарелке, покрытой салфеткой, без соломинки, аккуратно, чтобы были видны все слои.

#### Требования к качеству.

Коктейль должен быть охлажденным, с резко выраженными границами слоев. Необходимо подбирать ингредиенты, контрастные по цвету, тогда коктейль будет красочным. Такие яркие напитки любят дети.

### **Задание №2**

Приготовить краст «Айсберг»:

- ⇒ Для крастов подготовить шейкер (заполнить льдом) и натереть бокалы;
- ⇒ Насыпать в блюдо сахар;
- ⇒ Взять бокал в левую руку за ножку, опустить емкость вниз;
- ⇒ Натереть край емкости кусочком апельсина (ободок шириной 0,5 см);
- ⇒ Опустить емкость в сахар;
- ⇒ Перевернуть рюмку и поставить на барную стойку;
- ⇒ Вырезать из лимона карбовочным ножом украшение «спираль»;
- ⇒ Повесить ее одним концом на край бокала, а другим зацепит за ножку;
- ⇒ положить на дно бокала 2 вишни без косточек;
- ⇒ налить в мерный стакан нужные компоненты согласно рецептуре;
- ⇒ удалить из шейкера лед и талую воду;
- ⇒ наполнить шейкер подготовленными ингредиентами;
- ⇒ закрыв крышкой, встряхивать шейкер горизонтальными движениями 15-20 секунд;
- ⇒ взбитый напиток вылить в оформленный бокал;
- ⇒ опустить в коктейль соломинку при помощи пинцета;
- ⇒ подать коктейль охлажденным.

Требования к качеству.

Коктейль готовится непосредственно перед подачей. Соки должны быть свежими. Открытые пакеты с соками должны храниться в холодильнике. Коктейль представляет собой однородную массу, ингредиенты не должны слоиться.

### **Задание №3**

Подготовить инструкционные и технологические карты на изготавливаемые коктейли.

### **Рецептуры коктейлей**

#### **Слоистые коктейли**

##### **«Акварель»**

сироп лимонный – 30 г, экстракт гранатовый – 20 г, сметана – 70 г

1. Налить сироп по лезвию ножа.
2. Влить экстракт.
3. Взбить сметану с сахарной пудрой.
4. Положить сверху напитка.
5. Подать.

##### **«Венец»**

сироп брусничный – 30г, сироп яблочный – 30 г, сок лимонный – 30 г, минеральная вода- 40г.

### **«Весенний»**

Сироп яблочный – 30г, экстракт гранатовый – 20г, сок мандариновый – 30г, напиток «Тархун» – 40г.

### **«Нежный»**

Сироп малиновый – 30г, желток – 1шт., сок лимонный – 30г.

### **«Игристый»**

Сироп апельсиновый – 30г, сироп клюквенный – 30г, сок лимонный – 30 г, минеральная вода – 40г.

## **Красты**

### **«Айсберг»**

Сок березовый – 50 г, сок яблочный – 20г, сироп лимонный – 30г.

### **«Наледь»**

Сок яблочный – 50 г, сироп сахарный – 30 г, сметана взбитая – 20г.

### **«Прометей»**

Сок апельсиновый – 50 г, сок лимонный – 10г, сок мандариновый – 80 г.

### **«Эстафета»**

Экстракт гранатовый – 10г, сироп лимонный – 10г, сок мандариновый - 60г.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Охарактеризуйте слоистые коктейли.
2. От чего зависит тяжесть напитка?
3. В каком порядке наливают ингредиенты?
4. Какую посуду применяют для подачи слоистых коктейлей?
5. Назовите отличительные особенности крастов.
6. Как происходит смешивание ингредиентов крастов?
7. Какие украшения используют для данных коктейлей?

### **Оформление работы:**

По практическому занятию оформляется отчет. В тетрадь записывается:

- 1.Дата проведения.
- 2.Тема занятия.
- 3.Цель занятия.
- 4.Порядок проведения работы.
- 5.Технологическая схема приготовления смешанных напитков.

### **Практическое занятие № 9**

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

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

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

### **Основные положения**

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

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

Характерные особенности банкета – коктейля:

- Все гости пьют и едят стоя;
- В зале ставят небольшие столики у стен, вдоль колонн, по углам, на которые кладут сигареты, спички, ставят вазочки с бумажными салфетками и цветами;
- Тарелки, приборы гостям не подают, вместо вилок используют пластмассовые шпажки;
- Напитки и закуски официанты предлагают гостям «в обнос» на подносах;
- На нескольких подсобных столах размещают подносы для сбора использованной

посуды;

- все подготовительные работы по отпуску напитков и закусок производят в подсобном помещении, прилегающем к данному залу, официанты работают в паре;
- банкетные столы в зале не устанавливаются;
- в зале ресторана может быть установлена барная стойка.

Рекомендуется следующее примерное наименование закусок, блюд и напитков:

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

Меню банкета состоит из мелкопорционных закусок:

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

*Горячие закуски* – сосиски, котлетки, рыба в тесте;

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

*Горячие напитки* – кофе, чай;

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

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

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

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



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

#### Подготовка зала для банкета-чая:

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

#### *Приглашение гостей:*

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

#### *Первый способ подачи чая:*

- ⇒ чашки с горячими напитками разнести гостям с правой стороны;
- ⇒ подать к горячим напиткам кагор и ликер;

- ⇒ если гость просит вторую чашку чая, его наливают в чистую чашку на подсобном столе;
- ⇒ перед тем как подать чашку гостю, ее ставят на блюдец ручкой влево, а с правой стороны за чашкой кладут чайную ложку ручкой вправо.

*Второй способ подачи чая:*

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

### **Подача кофе на банкетах**

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

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

## Последовательность выполнения работы

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

### Задание №1

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

### Задание №2

Подготовить зал для приема - коктейль:

- ⇒ расставить столы у стен;
- ⇒ накрыть их скатертями;
- ⇒ вынести на подносах и разместить на столах сигареты, спички, вазочки с бумажными салфетками;
- ⇒ на несколько столов поставить подносы, покрытые льняными салфетками.

*Подготовка подсобного помещения:*

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

### Задание №3. Отработать подачу горячих закусок:

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

#### **Задание №4. Отработать подачу десерта:**

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

#### **Задание №5.**

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

#### **Вопросы для самоконтроля:**

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

## Оформление работы

По практическому занятию оформляется отчет. В тетрадь записывается:

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