

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Брянский государственный аграрный университет»

Кафедра технологического оборудования животноводства и перерабатывающих
производств

Е.И. Слезко, Х.М. Исаев, А.И. Куличенко

**Методическое пособие к практическим занятиям по дисциплине
«Организация производства и обслуживания на предприятиях
общественного питания»**

Для студентов очной и заочной формы обучения по направлению подготовки
19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Брянская область
2015

УДК 631.1:642.5 (07)

ББК 65.2/4:36.99

С.47

Методическое пособие к практическим занятиям по дисциплине «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания»: Методическое пособие для практических занятий / Е.И. Слезко, Х.М. Исаев, А.И. Куличенко – Брянск: Издательство Брянского ГАУ, 2015. – 48 с.

Данное методическое пособие составлено для студентов по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Рецензент: к.э.н., доцент заведующий кафедрой технических систем в агробизнесе, природообустройстве и дорожном строительстве, Гринь А.М.

Рекомендовано к изданию решением методической комиссии инженерно-технологического факультета протокол № 10 от 25 сентября 2015 года.

© Брянский ГАУ, 2015

© Е.И. Слезко, 2015

© Х.М. Исаев, 2015

© А.И. Куличенко, 2015

Содержание

	Введение	4
1.	Практическая работа 1. Изучение нормативной документации, действующей в сфере общественного питания	5
2.	Практическая работа 2. Изучение оперативного планирования и учёта на производстве	7
3.	Практическая работа 3. Освоение методики составления производственной программы основных производственных цехов	13
4.	Практическая работа 4. Овладение методиками анализа затрат рабочего времени производственных работников	16
5.	Практическая работа 5. Стандарты обслуживания в ресторане	20
6.	Практическая работа 6. Изучение ассортимента столового белья, посуды, столовых приборов и различных аксессуаров.	23
7.	Практическая работа 7. Эффективная коммуникация с гостями в ресторане. Изучение видов банкетов и современных форм обслуживания	26
8.	Практическая работа 8. Меню	30
9.	Практическая работа 9. Рекомендации в выборе блюд и напитков	34
10.	Практическая работа 10. Психологическая устойчивость к конфликтным ситуациям при обслуживании потребителей	39
11.	Практическая работа 11. Эффективный менеджер ресторана	42

Введение

Методическое пособие по «Организации производства и обслуживания на предприятиях общественного питания» предназначено для студентов очной и заочной форм обучения по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания.

Дисциплина – одна из профилирующих и специальных, формирующая бакалавра высшей квалификации.

Цель – приобретение практических навыков в области современных, прогрессивных методов и форм организации производства кулинарной продукции, а также обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания.

Методическое пособие разработано в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания с выполнением компетентного подхода и соблюдением профессиональных компетенций:

ПК-13 анализирует и оценивает результативность системы контроля деятельности производства. Осуществляет поиск, выбор и использование новой информации в области развития индустрии питания и гостеприимства.

ПК-17 осуществляет мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах и оценивает результаты мотивации и стимулирования работников производства.

ПК-18 умеет разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения и оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять взаимодействие между членами команды.

ПК-19 умеет планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству. Умеет планировать и анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания.

ПК-21 умеет осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития потребительского рынка умеет систематизировать и обобщать информацию.

ПК-26 осуществляет поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания и проявляет коммуникативные умения.

ПК-27 умеет разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ, проводить аттестацию работников производства и принимать решения по результатам аттестации.

ПК-29 способен формировать профессиональную команду, проявлять лидерские качества в коллективе, владеет способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления.

ПК-31 способен изучать и анализировать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт по производству продуктов питания.

Практическая работа № 1

Тема: Изучение нормативной документации, действующей в сфере общественного питания.

Цель работы: ознакомление со сборниками рецептур и кулинарных изделий, технико-технологическими картами (ТТК), технологическими картами, отраслевыми стандартами (СТП), техническими условиями (ТУ), технологическими инструкциями.

Содержание работы:

Задание 1. Составить технико-технологическую карту.

Задание 2. Укажите нормы отходов по 31 октября для картофеля, моркови, свеклы до 1 января.

Задание 3. Составьте технологическую карту на блюдо «Говядина тушеная с овощами»

Таблица 1. Технологическая карта

Наименование продуктов	На одну порцию в грамм.		На 10 порций в грамм.	
	брутто	нетто	брутто	нетто
Выход				

По результатам практической работы №1 сформулируйте ответы:

1. Чем отличается технико-технологическая карта, от технологической карты?
2. Определите норму отходов картофеля в ноябре.
3. Опешите качественную оценку блюда «Говядина тушеная с овощами»

Ответы:

Тестовые задания:

1. Предприятие общественного питания – это:
 - а) предприятие, предназначенное для производства мучных изделий и реализации их потребителю;
 - б) предприятие, предназначенное для производства кулинарной продукции, мучных, кондитерских и булочных изделий;
 - в) предприятие, предназначенное для продажи кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий и организация их потребления;
 - г) предприятие, предназначенное для производства кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий, их реализация и организация их потребления.
2. Заготовочное предприятие – это:

- а) Заготовочное предприятие, предназначенное для централизованного выпуска полуфабрикатов, кулинарных и мучных кондитерских изделий;
- б) механизированные предприятия, предназначенные для единичного выпуска полуфабрикатов, кулинарных и мучных кондитерских изделий;
- в) механизированные предприятия, предназначенные для централизованного выпуска полуфабрикатов, кулинарных, мучных, консервных, кондитерских изделий;
- г) механизированные предприятия, осуществляющие обработку сырья, выпуск и реализацию полуфабрикатов и готовой продукции.

3. Какое помещение на ПОП не относят к торговому?

- а) моечная кухонной посуды;
- б) сервизная;
- в) сервис-бар;
- г) буфет-хлебрезка.

4. Полный производственный цикл:

- а), сырье, полуфабрикаты, тепловая обработка;
- б), полуфабрикаты, тепловая обработка, реализация;
- в), сырье, тепловая обработка, реализация;
- г), сырье, полуфабрикаты, тепловая обработка, реализация;

5. Неполный производственный цикл:

- а), сырье, полуфабрикаты, тепловая обработка;
- б), полуфабрикаты, тепловая обработка, реализация;
- в), сырье, тепловая обработка, реализация;
- г), сырье, полуфабрикаты, тепловая обработка, реализация.

6. Система продовольственного снабжения доготовочных предприятий общественного питания:

- а), заготовочное предприятие - доготовочное;
- б), оптовая база - доготовочное;
- в), рынок - доготовочное;
- г), торгово-закупочная база - доготовочное.

7. В каких местах целесообразно использовать установку стационарных или сборно-разборных предприятий питания:

- а), в центре города;
- б), в промышленном районе;
- в), в зоне отдыха;
- г), на окраине города.

8. Какой цех является заготовочным:

- а), мясо-рыбный;
- б), горячий;
- в) холодный;
- г), кондитерский.

9. Какой цех является доготовочным:

- а), кондитерский:
- б), холодный:
- в), овощной:
- г), мясной.

10. Какое из определений нормирования труда является верным?

- а) определение затрат времени на изготовление единицы продукции при данных организационно-технических условиях:
- б) определение затрат труда на выработку продукции при данных организационно-технических условиях:
- в) определение времени, которое необходимо затратить на изготовление единицы продукции или выработку партии продукции:
- г) величина, определяющая, сколько нужно труда для выполнения определенного объема работы.

Вопросы:

- 1. Какие виды Сборников рецептур применяется на предприятиях общественного питания?
- 2. Какие кондиции сырья в рецептурах сборника рецептур блюд?
- 3. Как делается перерасчет количества сырья с одной кондиции на другую?
- 4. Как составляются технологические карты?
- 5. В чем отличительные особенности технико-технологических карт?
- 6. Кем разрабатываются стандарты предприятия?
- 7. Последовательность разделов СТП.

Практическая работа № 2

Тема: Изучение оперативного планирования и учёта на производстве.

Цель работы: овладеть практическими навыками оперативного планирования и учета на производстве.

Содержание работы:

Задание 1. Составить план – меню, который отражает, дневную производственную программу столовой, результаты занести в таблицу 2.

Таблица 2. План-меню обеда на один день

№ по сборнику рецептур	Наименование блюд и закусок	Количество блюд	Выпуск блюд партиями			Ответственный повар за приготовление
			к 11 ч	к 13 ч	к 15 ч	
	Холодные блюда и закуски					
121	Окунь заливной	50	10	30	10	Петров

Задание 2. Рассчитать количество сырья и продуктов, необходимых для приготовления комплексного обеда из четырёх блюд на 200 человек, на основании плана-меню и сборника рецептур блюд и кулинарных изделий.

Результаты расчётов занести в таблицу 3.

Таблица 3 Расчёт количества продуктов

№	Номер рецептуры	52				168				6801786				937				Итого	
		Салат витаминный				Борщ московский				Ромштекс с картофелем				Компот из фруктов					
	Наименование блюд и закусок	Брутто*		Нетто*		Брутто*		Нетто*		Брутто*		Нетто*		Брутто*		Нетто*			
	Наименование продуктов (порции)	1 г	200 кг	1 г	200 кг	1 г	200 кг	1 г	200 кг	1 г	200 кг	1 г	200 кг	1 г	200 кг	1 г	200 кг		
1	Говядина 1-ой категории									157	31,4	116	23,2					402	200
2																			

*Единица измерения приняты: для одной порции – в граммах, для 200 порций-в килограммах.

Задание 3. Составить разбивку по группам блюд, реализуемых за день для столовой на 1000 потребителей, коэффициент потребления составляет 2,5 и занести в таблицу 4.

Таблица 4. Разбивка блюд по ассортименту

№ п/п	Наименование блюд	Количество потребителей	Коэффициент потребления блюд каждого вида	Количество блюд данного вида
1	Холодные		0,5	
2	Первые		0,75	
3	Вторые		1,0	
4	Сладкие		0,25	
	Итого		2,5	

По результатам практической работы № 2, сформулируйте ответы: перечислите виды меню.

Каков порядок расположения блюд и закусок в меню?

Дайте характеристику меню комплексных завтраков, обедов, ужинов.

Ответы: _____

Тестовые задания:

1. Норма времени - это:

а) количество продукции, которое должно быть изготовлено в единицу времени одним или группой работников соответствующей квалификации:

б) величина, определяющая, сколько нужно труда на выполнение определенного объема работы:

в) затраты времени, необходимые для выполнения определенной операции или изготовления единицы продукции:

г) затраты времени, необходимые одному работнику соответствующей квалификации, для обслуживания заданного количества объектов или квадратных метров площади.

2. Технологический процесс обработки рыбы включает следующие операции:

а) мойка - размораживание - срезание плавников - отделение чешуи - удаление голов - потрошение - промывание - фиксация в охлажденном рассоле - охлаждение полуфабриката - упаковка - маркировка - хранение и транспортировка:

б) размораживание - удаление голов - срезание плавников - отделение чешуи - потрошение - промывание - фиксация в охлажденном рассоле - охлаждение полуфабриката - упаковка - маркировка - хранение и транспортировка:

в) размораживание - отделение чешуи - потрошение - срезание плавников - удаление голов - фиксация в охлажденном рассоле - промывание - охлаждение полуфабриката - упаковка – маркировка - хранение и транспортировка:

г) размораживание - отделение чешуи - срезание плавников - удаление голов - потрошение - промывание - фиксация в охлажденном рассоле - охлаждение полуфабриката – упаковка - маркировка - хранение и транспортировка.

3. В соответствии с требованиями санитарных правил оставшуюся пищу горячего цеха необходимо хранить при:

а) температуре 2 - 6 °С не более 18 часов с последующей тепловой обработкой и реализацией в течение 1-го часа:

б) температуре 2 - 4 °С не более 20 часов с последующей тепловой обработкой и реализацией в течение 30-ти минут:

в) температуре 6 - 8 °С не более 10 часов с последующей ее реализацией в течение 1-го часа:

г) температуре 0 - 2 °С не более 18 часов с последующей тепловой обработкой и реализацией в течение 2-х часов.

4. На основании, какого документа производится расчет необходимого количества сырья и продуктов для приготовления блюд?

а) калькуляционной карты:

б) плана-меню и сборника рецептур;

в) технико-технологической карты:

г) технологической инструкции.

5. Основное время - это:

а) время, затраченное на действия, необходимые для выполнения основной работы:

б) время, затраченное на содержание рабочего места, инструмента, оборудования в состоянии, соответствующем санитарным требованиям:

в) время, затраченное на непосредственное осуществление технологического процесса:

г) время, затраченное на выполнение заданной работы.

6. Технологический процесс обработки мяса складывается из следующих операций:

а) дефростация мороженого мяса - зачистка поверхности и срезание ветеринарных клейм – обмывание – обсушивание - деление на отруба - обвалка отрубов и выделение крупнокусковых частей - жиловка мяса и приготовление полуфабрикатов натуральных и рубленых:

б) зачистка поверхности и срезание ветеринарных клейм - дефростация мороженого мяса - обсушивание - обвалка отрубов и выделение крупнокусковых частей - жиловка мяса и приготовление полуфабрикатов натуральных и рубленых:

в) дефростация мороженого мяса - зачистка поверхности и срезание ветеринарных клейм - деление на отруба - обвалка отрубов и выделение крупнокусковых частей - жиловка мяса и приготовление полуфабрикатов натуральных и рубленых;

г) обмывание - дефростация мороженого мяса - зачистка поверхности и срезание ветеринарных клейм – обсушивание - делении на отруба - обвалка отрубов и выделение крупнокусковых частей - жиловка мяса и приготовление полуфабрикатов натуральных и рубленых.

7. Окна холодного цеха должны выходить на:

- а) север;
- б) запад или северо-запад;
- в) восток или северо-восток;
- г) север или северо-запад.

8. Укажите основные задачи организации снабжения:

- а) своевременность, комплексность, качество;
- б) рациональность, бесперебойность, качество;
- в) укомплектованность, своевременность, звенность;
- г) комплексность, рациональность, периодичность.

9. За сколько часов до открытия торгового зала должны начинать работу повара горячего цеха?

- а) 1,5;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 2,5.

10. Технологический процесс изготовления мучных кондитерских изделий состоит из следующих стадий:

а) хранение и подготовка сырья; приготовление и замес теста: разделка теста и его порционирование: формовка изделий; расстойка, выпечка и охлаждение изделий: приготовление отделочных полуфабрикатов: отделка изделий:

б) подготовка сырья; приготовление и замес теста: формовка изделий: расстойка. выпечка и охлаждение изделий: приготовление отделочных полуфабрикатов; отделка изделий;

в) подготовка сырья; приготовление и замес теста; разделка теста и его порционирование; формовка изделий; расстойка. выпечка и охлаждение изделий:

г) приготовление и замес теста: разделка теста и его порционирование; выпечка и охлаждение изделий: приготовление отделочных полуфабрикатов: отделка изделий.

Вопросы:

1. В чем сущность оперативного планирования в предприятиях с полным производственным циклом?
2. Каково назначение планового меню?
3. Как рассчитывают план – меню?
4. Какие факторы учитываются при составлении план-меню?
5. Как рассчитывается количество блюд плана-меню?
6. Виды меню и их характеристика.
7. Как ведется оперативный контроль за работой производства?
8. Требование к оформлению меню и прейскурантов.

Практическая работа № 3

Тема: Освоение методики составления производственной программы основных производственных цехов.

Цель занятия: Овладеть методикой составления производственной программы основных производственных цехов.

Содержание работы:

Задание 1. Определить общую площадь холодного цеха ресторана на 100 мест, если известно количество работающих в максимальную смену – 4 человека.

При определении площади можно воспользоваться формулой:

$$S_{\text{общ}} = S_{\text{пол}} \cdot K_{\text{сп}}$$

где $S_{\text{общ}}$ – общая площадь, м²

$S_{\text{пол}}$ - полезная площадь цеха, занятая под оборудованием, м²

$K_{\text{сп}}$ - коэффициент использования площади, учитывающей проходы между оборудованием.

Данные: расстояние между машинами и аппаратами составляет от 0,7 до 1,0 м.

расстояние между оборудованием и стеной – 0,7 м.

расстояние между фронтом плиты и производственным столом составляет 1,2 – 1,5 м.

Справочный материал: площадь производственных помещений должна обеспечить безопасные условия труда и соблюдение санитарно-гигиенических требований. Площадь состоит из полезной площади, занятой под различным технологическим оборудованием, а также площади проходов. При размещении производственных помещений важно соблюдать последовательность осуществления стадий технологического процесса.

Задание 2. Назовите пять основных групп помещений без цеховой структуры.

Справочный материал: без цеховая структура производства организуется на предприятиях с небольшим объёмом производственной программы, имеющих ограниченный ассортимент выпускаемой продукции на специализированных предприятиях, (закусочных, шашлычных, пельменных, блинных).

Задание 3. В таблице 5 указать сроки хранения полуфабрикатов и птицы.

Таблица 5. Сроки хранения полуфабрикатов и птицы

№п/п	Наименование полуфабрикатов	Общий срок хранения и реализации ч.	В том числе сроки на предприятии изготовления
1	Тушки кур и цыплят		
2	Филе натуральное из кур		
3	Филе панированное из кур		
4	Окорочка из кур		
5	Котлеты рубленые из кур		
6	Потроха		
7	Суповой набор из кур		

По результатам практической работы № 3 сформулируйте ответы: что такое цех, рабочее место и производство.

Ответы

Тестовые задания:

- Какой документ позволяет получить продукты из кладовой?
 - требования в кладовую;
 - накладная на отпуск товара;
 - калькуляционная карта;
 - план-заказ на изготовление изделий.
- На сколько групп по степени готовности к употреблению разделяется продукция, вырабатываемая доготовочными предприятиями?
 - 4;
 - 5;
 - 3;
 - 6.
- В холодном отделении кулинарного цеха организуют изготовление:
 - заливных блюд, салатов и винегретов;

- б) заливных и холодных сладких блюд;
- в) заливных блюд, холодных супов, мучных кулинарных изделий;
- г) холодных супов и напитков.

4. Какое помещение предприятия общественного питания не относится к производственным?

- а) моечная кухонной посуды;
- б) экспедиция;
- в) сервизная?
- г) хлеборезка.

5. Сколько линий обработки сырья предусмотрено в мясном цехе?

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4.

6. Технологический процесс приготовления первых блюд в суповом отделении состоит из стадий:

- а) приготовления бульонов и варки супов;
- б) подготовки полуфабрикатов и варки супов;
- в) обработки сырья и варки бульонов;
- г) приготовления бульонов, гарниров и варки супов.

7. Повара какого разряда работают в цехе обработки зелени?

- а) II;
- б) III;
- в) IV;
- г) I.

8. Холодные цехи предназначены для:

- а) хранения суточного запаса продукции, приготовления, порционирования и оформления холодных блюд и закусок;
- б) обработки сырья, приготовления, порционирования и оформления холодных блюд и закусок;

9. Технологический процесс обработки мяса складывается из следующих операции;

- а) дефростация мороженого мяса - зачистка поверхности и срезание ветеринарных клейм – обмывание – обсушивание – деление на отруба - обвалка отрубов и выделение крупнокусковых частей - жиловка мяса и приготовление полуфабрикатов натуральных и рубленых;

- б) зачистка поверхности и срезание ветеринарных клейм - дефростанная мороженого мяса - обсушивание — обвалка отрубов и выделение крупнокусковых частей - жиловка мяса и приготовление полуфабрикатов натуральных и рубленых;

в) дефростация мороженого мяса - зачистка поверхности и срезание ветеринарных клейм - деление на отруба - обвалка отрубов и выделение крупнокусковых частей - жиловка мяса и приготовление полуфабрикатов натуральных и рубленых;

г) обмывание - дефростация мороженого мяса - зачистка поверхности и срезание ветеринарных клейм - обсушивание- деление на отруба - обвалка отрубов и выделение крупнокусковых частей - жиловка мяса и приготовление полуфабрикатов натуральных и рубленых.

10. Какое помещение предприятия общественного питания не относится к производственным?

- а) моечная кухонной посуды;
- б) экспедиция;
- в) сервизная;
- г) хлеборезка.

Вопросы:

1. Какие виды структур производства могут быть на предприятиях питания?
2. Какие факторы влияют на успешное выполнение производственного процесса?
3. Какие факторы определяют оптимальные условия труда?
4. Что такое технологическая линия в цехе?
5. Что такое рабочее место?
6. Какие требования предъявляются к размерам площади рабочего места?
7. Как различаются рабочие места?
8. Какие требования предъявляются к расположению овощного цеха?

Практическая работа № 4

Тема: Овладение методиками анализа затрат рабочего времени производственных работников.

Цель занятия: Овладеть методикой анализа затрат рабочего времени производственных работников.

Содержание работы:

Задание 1. Рассчитать норму выработки творожного кекса по формуле:

$$Нв = T_{см} - (T_{пз} + T_{обс} + T_{отл}) / T_{оп}$$

где Нв – норма выработки.

$T_{см}$ – продолжительность рабочей смены, мин-25220 с.

$T_{пз}$ – подготовительно-заключительное время, мин-1260 с.

$T_{обс}$ – время обслуживания рабочего места, мин – 1008 с.

$T_{отл}$ – время на отдых, личные надобности, мин- 1260 с.

Топ – оперативное время на единицу продукции, мин -32,29 с.

Выработка продукции одним работником в единицу времени устанавливается в рублях товарооборота, условных блюдах и натуральных выражениях в киллограммах, штуках, литрах. Внедрение технически обоснованных норм выработки способствует снижению себестоимости производства продукции предприятий общественного питания за счет повышения производительности труда, укреплению трудовой дисциплины:

Задание 2. Определить численность работников производства по формуле:

$$N = Q / aT$$

где N – численность работников производства.

Q – объём товарооборота или выпуска – 2 700 000 условных блюд.

a – норма выработки в единицу времени – 360 условных блюд на одного человека.

T – фонд рабочего времени на одного человека – 225 дней.

Эффективный фонд рабочего времени равен номинальному фонду (т.е. календарному фонду минус выходные и праздничные) за вычетом невыходов, связанных с очередными отпусками, болезнями и другими невыходами, предусмотренные законом.

Задание 3. Описать, хронометраж рабочего времени и с какой целью он производится, рассчитать среднее время необходимое для изготовления одного изделия сек., количество партий, итого основное время и всего затрат времени.

Таблица 6. Карта хронометража

Хронометраж затрат времени на приготовление кекса творожного

Наименование операций	Наблюдения			Всего		Среднее время необходимое для изготовления одного изделия, с.
	Время необходимое для изготовления партий изделий, с.			Время, с.	Количество	
	1	2	3			
Приготовление теста	2625	1860	1904	6389	1400	
Подготовка форм	7080	4720	4720	16520	1400	
Отсаживание теста	3960	2700	2600	9280	1400	
Выпечка изделий	561	398	385	1344	1400	
Выемка изделий из форм и укладка в	3420	2110	2050	7580	1400	

тару						
Итого основное время						
Вспомогательное время	1765	1179	1165			
Всего затрат основного и вспомогательного времени						
Количество партий						

По результатам практической работы № 4 сформируйте ответы:

Какие виды графиков выхода на работу применяются на предприятиях общественного питания и какие задачи решает техническое нормирование.

Ответы:

Техническое нормирование в общественном питании, как и в других отраслях народного хозяйства, является наиболее прогрессивным методом нормирования, базируется на передовом опыте работы предприятий, предусматривает научную организацию труда, повышение его производительности, улучшения качества выпускаемой продукции, повышение культуры обслуживания потребителей.

Тестовые задания:

1. Какое из определении нормирования труда является верным?

- а) определение затрат времени на изготовление единицы продукции при данных организационно-технических условиях;
- б) определение затрат труда на выработку продукции при данных организационно-технических условиях;
- в) определение времени, которое необходимо затратить на изготовление единицы продукции или выработку партии продукции;
- г) величина, определяющая, сколько нужно труда для выполнения определенного объема работы.

2. Ленточный график выхода на работу предусматривает:

- а) выход работников производства в разное время группами или поодиночке в соответствии с загрузкой торгового зала;
- б) организацию двух бригад одинаковых по численности и составу;
- в) одновременный приход и уход с работы всех работников производства;

г) различную продолжительность рабочего дня по дням недели, но не более 11 ч 30 мин с последующим предоставлением дня отдыха при обязательной отработке за месяц установленной нормы рабочего времени.

3. Норма выработки - это:

- а) величина, определяющая, сколько нужно времени на выработку единицы продукции одним или группой работников соответствующей квалификации;
- б) количество продукции, которое должно быть изготовлено в единицу времени одним или группой работников соответствующей квалификации;
- в) величина, определяющая, сколько нужно труда на выполнение определенного объема работы;
- г) затраты времени, необходимые для выполнения определенной операции или изготовления единицы продукции.

4. Подготовительно-заключительное время - это:

- а) время, затраченное на выполнение заданной работы;
- б) время, затраченное работниками для подготовки производства и рабочего места к выполнению задания и его завершению;
- в) время, затраченное на действия, необходимые для выполнения основной работы;
- г) время, затрачиваемое на содержание рабочего места, инструмента, оборудования в состоянии, соответствующем санитарным требованиям, в течение всего рабочего дня.

5. Основное время - это:

- а) время, затраченное на действия, необходимые для выполнения основной работы;
- б) время, затраченное на содержание рабочего места, инструмента, оборудования в состоянии, соответствующем санитарным требованиям;
- в) время, затраченное на непосредственное осуществление технологического процесса;
- г) время, затраченное на выполнение заданной работы.

6. Укажите основные задачи организации снабжения:

- а) своевременность, комплексность, качество;
- б) рациональность, бесперебойность, качество;
- в) укомплектованность, своевременность, звенность;
- г) комплексность, рациональность, периодичность.

7. Аванзал — это:

- а) зал для приготовления пищи;
- б) зал для приема верхней одежды от посетителей;
- в) зал ожидания;
- г) помещение, в котором начинается обслуживание потребителей.

8. Какую формулу используют для расчета выхода овощных полуфабрикатов?

- а) $R_{оп} = (P_o \times (100-N)) / 100$;
- б) $R_{оп} = (P_o \times (100-N)) \times ЮО$;
- в) $R_{оп} = (P_o \times (100-N))$;
- г) $R_{оп} = (100 \times (100-N)) \times P_o$.

9. При самообслуживании с предварительной оплатой посетители:

- а) одновременно выбирают, получают продукцию и оплачивают ее стоимость;
- б) знакомятся с ассортиментом блюд в меню, приобретают на выбранные блюда чеки или талоны в кассе, после чего направляются на раздачу для их получения;
- в) знакомятся с ассортиментом блюд в меню, направляются на раздачу для их получения, а затем оплачивают в кассе;
- г) оплачивают стоимость выбранных блюд, направляются на раздачу для их получения.

10. На основании какого документа производится расчет необходимого количества сырья и продуктов для приготовления блюд:

- а) калькуляционной карты;
- б) плана-меню и сборника рецептур;
- в) технико-технологической карты;
- г) технологической инструкции.

Вопросы:

1. Какие применяются методы нормирования?
2. Дайте характеристику опытно - статистического метода нормирования труда.
3. Дайте характеристику аналитического метода нормирования труда.
4. Как классифицируется рабочее время?
5. Из каких видов времени состоит время работы?
6. Как проводится фотография рабочего дня?
7. Что такое хронометраж и с какой целью он проводится?
8. Как определяется численность работников производства на предприятиях общественного питания?

Практическая работа № 5

Тема: Стандарты обслуживания в ресторане.

Цель работы: ознакомление со стандартами обслуживания в ресторане.

За 1-2 недели до проведения семинара преподаватель даёт студентам задание собрать и проанализировать услуги по организации потребления продук-

ции и обслуживания. Результат необходимо оформить в виде реферата (3-4 печатных листа).

На практическом занятии студент докладывает группе о проделанной работе.

В реферате необходимо ответить на следующие вопросы

1. Описать подробно алгоритм основных правил по встрече и размещению гостей. Основные правила по предложению аперитива и принятия заказа.

2. Составить стандарт по обслуживанию участников конференций, и культурно-массовых мероприятий.

3. Охарактеризовать основные виды услуг выполняемых предприятием общественного питания.

По результатам написанного реферата практической работы № 5 сформулируйте выводы: по использованию стандартов в ресторанах новой формации (Частная собственность).

Выводы:

Тестовые задания:

1. При самообслуживании с предварительной оплатой посетители:

а) одновременно выбирают, получают продукцию и оплачивают ее стоимость;

б) знакомятся с ассортиментом блюд в меню, приобретают на выбранные блюда чеки или талоны в кассе, после чего направляются на раздачу для их получения;

в) знакомятся с ассортиментом блюд в меню, направляются на раздачу для их получения, а затем оплачивают в кассе;

г) оплачивают стоимость выбранных блюд, направляются на раздачу для их получения.

2. Какая посуда имеет снежно-белый просвечивающийся черепок

а) фаянсовая;

б) стеклянная;

в) майоликовая;

г) фарфоровая.

3. Какая столовая посуда хорошо сохраняет необходимую температуру?

а) стеклянная;

б) металлическая;

в) деревянная;

г) майоликовая.

4. Где располагается меню при банкетной сервировке стола?

- а) справа от основной тарелки:
- б) слева от пирожковой тарелки;
- в) за основной тарелкой:
- г) на подстановочной тарелке.

5. Какой фарфор обладает самым высоким качеством?

- а) французский:
- б) испанский:
- в) английский:
- г) китайский

6. К какой посуде применяют следующие требования: не должна изменять запаха и вкуса пищи; не должна выделять вещества вредные для здоровья человека?

- а) пластмассовая:
- б) деревянная:
- в) металлическая:
- г) мельхиоровая.

7. Каким ГОСТом необходимо руководствоваться при составлении меню?

- а) ГОСТ Р 50762-95;
- б) ГОСТ Р 34761 -95;
- в) ГОСТ Р 51248 – 99;
- г) ГОСТ Р 50764-95.

8. Какое меню составляют для участников симпозиумов, конгрессов, совещаний?

- а) меню со свободным выбором блюд:
- б) меню заказных блюд:
- в) меню дневного рациона:
- г) меню бизнес - ланча.

9. К какому этапу обслуживания относится операция предварительной сервировки стола?

- а) к подготовительному;
- б) к основному:
- в) к заключительному:
- г) к начальному.

10. Дополнительная сервировка - это:

- а) сервировка стола для VIP-клиентов и особо почетных гостей;
- б) сервировка, осуществляемая при подготовке торгового зала ресторана к обслуживанию до прихода потребителей;

в) сервировка, осуществляемая при подготовке торгового зала ресторана к обслуживанию после прихода потребителей;

г) сервировка в соответствии с принятым заказом и с учетом ассортимента подаваемых блюд и напитков.

Вопросы:

1. Назовите основные факторы, определяющие культуру обслуживания.
2. Что включает в себя услуга по организации досуга?
3. Дайте характеристику различных форм самообслуживания.
4. Какие требования содержит услуга эстетичности?
5. Перечислите методы и формы обслуживания.
6. Что включает в себя услуга по организации потребления продукции и обслуживания.

Практическая работа № 6

Тема: Изучение ассортимента столового белья, посуды, столовых приборов и различных аксессуаров.

Цель работы: Ознакомится с видами и ассортиментом столового белья, посуды, столовых приборов и различных аксессуаров.

Содержание работы:

Задание 1. Назвать виды фарфора их характерные признаки, и страны выпускающие эти виды.

Задание 2. Назовите основные характеристики ножей и вилок из мельхиора и заполнить таблицу 7.

Таблица 7. Основные характеристики ножей и вилок из мельхиора

Наименование приборов	Масса, г.	Общая длина, мм	Длина ручки, мм	Длина зубцов вилки, мм
Нож закусочный				
Вилка закусочная				
Нож рыбный				
Вилка рыбная				
Нож столовый				
Вилка столовая				
Нож десертный				
Вилка десертная				

Задание 3. Перечислить основные виды столового белья и указать размеры столового белья в таблице 8.

Таблица 8. Основные виды и размеры столового белья

Наименование столового белья	Размеры, см	
	Длина	Ширина
Скатерть столовая		
Скатерть банкетная		
Банкетное полотно		
Банкетное полотно		
Салфетка столовая		
Салфетка цветная		
Салфетка для покрытия стола		
Салфетка вместо скатерти		
Ручник		
Полотенце		

По результатам практической работы № 6 сформулируйте ответы: как классифицируются виды посуды, назовите нормативы посуды для обслуживания потребителей в ресторанах.

Ответы:

Тестовые задания:

1. В какую сервировку стола включают столовую ложку?
 - а) сервировка стола для ужина;
 - б) сервировка стола для обеда;
 - в) сервировка стола для завтрака;
 - г) сервировка стола для банкета-чая.

2. Где размещают нож для масла?
 - а) на пирожковой тарелке;
 - б) на закусочной тарелке;
 - в) на основной тарелке;
 - г) за основной тарелкой.

3. Какая посуда обладает цветным, не просвечивающимся черепком?
 - а) фаянсовая;

- б) фарфоровая:
- в) майоликовая:
- г) керамическая.

4. Какие приборы используют в ресторанах при обслуживании приемов и банкетов?

- а) серебряные:
- б) алюминиевые:
- в) из нержавеющей стали:
- г) мельхиоровые.

5. Какая последовательность расположения вилок от края тарелки является правильной?

- а) столовая вилка - рыбная вилка - закусочная вилка;
- б) столовая вилка - закусочная вилка - рыбная вилка;
- в) закусочная вилка - столовая вилка - рыбная вилка:
- г) десертная - столовая вилка - рыбная вилка - закусочная вилка.

6. Омлет едят, используя:

- а) закусочную вилку;
- б) закусочный нож и вилку;
- в) столовый нож и вилку;
- г) две вилки.

7. Яичницу глазунью едят, используя:

- а) закусочный нож и вилку;
- б) столовый нож и вилку;
- в) закусочную вилку и чайную ложку;
- г) столовую вилку и чайную ложку.

8. Картофельные оладьи едят, используя:

- а) закусочную вилку;
- б) столовую вилку;
- в) столовый нож и вилку;
- г) две вилки.

9. Блюдо из птицы едят, используя:

- а) закусочную вилку;
- б) закусочный нож и вилку;
- в) столовую вилку;
- г) столовый нож и вилку.

10. Бутерброды едят, используя:

- а) закусочную вилку;

- б) столовую вилку;
- в) закусочный нож и вилку;
- г) столовый нож и вилку.

Вопросы:

1. Назначение и характеристика сервисной.
2. Назовите виды столовой посуды и приборов.
3. Какие приборы относят к основным, их назначение и характеристика.
4. Перечислите ассортимент вспомогательных столовых приборов, их назначение.
5. Назовите виды фарфоровой и фаянсовой посуды, используемой для подачи хлеба и холодных закусок.
6. В какой посуде подают горячие закуски?
7. Перечислите основные виды столового белья.
8. Какие рюмки и бокалы предназначены для подачи белого, красного столовых вин и шампанского?

Практическая работа № 7

Тема: Эффективная коммуникация с гостями в ресторане. Изучение видов банкетов и современных форм обслуживания.

Цель работы: ознакомиться с правилами коммуникации с гостями в ресторане.

Овладеть практическими навыками организации обслуживания различных видов банкетов и современных форм обслуживания:

1. Усвоить классификацию банкетов и приёмов и их организацию в честь какого-нибудь лица, события или торжества, заполнение заказа-счёта.
2. Доказать с точки зрения услуги питания, что все формы и методы обслуживания направлены на удовлетворения потребностей гостей ресторана.
3. Сделать вывод о том, что специальные формы обслуживания типа экспресс столы, бизнес - ланч, кофе - брейк, счастливый час, приём «аля фуршет» применяют при массовом обслуживании, при сравнительно не большом ассортименте для ускорения обслуживания.

За 1-2 недели до проведения семинара преподаватель дает студентам задание собрать и проанализировать материал об основных элементах стратегии совершенного сервиса. Результат необходимо оформить в виде реферата (5-6 рукописных листов). На практическом занятии студент докладывает группе о проделанной работе.

В реферате необходимо осветить следующие вопросы:

1. Как построить доверительные отношения с гостями?
2. Какие необходимо дать ответы на слова с негативным и позитивным оттенком?
3. Важность умения профессионально решать конфликтные ситуации.

4. В заключении предоставить обоснованный ответ о характеристике работ официанта первого квалифицированного уровня.

По результатам написанного реферата практической работы № 7 сформулируйте выводы: «Значение эффективной коммуникации с гостями в ресторане».

Установка на проведение игры

Преподаватель формирует цели игры и раскрывает важность обсуждаемых вопросов для понимания правил и стандартов обслуживания, используя которые человек сможет самостоятельно научиться выбирать разнообразные формы обслуживания.

Сценарий игры

Игра проводится в четыре этапа:

1. Подготовка к игре: Изучение курса лекции по теме «Банкеты и приёмы», изучение рекомендуемой литературы.
2. Разбивка студентов на пары, распределение ролей в паре, выдача заданий на деловую игру.
3. Проведение игры на семинарском занятии.
4. Подведение итогов игры.

Подготовительный этап: за 2-3 недели студентам предлагается изучить соответствующую литературу, За 1-2 недели студенты разбиваются на пары и в каждой паре преподаватель выдаёт задание (специальные формы обслуживания).

Процедура игрового взаимодействия: начинается игра с предварительного выступления преподавателя о целях, задачах и правилах игры. Затем выступают поочередно пары игроков. Далее следует обмен мнениями, дискуссии сторон. Завершает игру подведением итогов преподаватель.

Анализ игры: предварительно необходимо проанализировать убедительность аргументации сторон в паре, степень подготовки к игре пары в целом, умение студентов пользоваться литературными источниками, выявлять сильные и слабые стороны в доводах сторон паре, умение студентов вести дискуссию, слушать и понимать собеседника, отметить особо удачные мысли, аргументы. Довести итоги анализа до студентов.

Для поощрения участников, которые наиболее аргументировано смогли отстаивать свои точки зрения, предусматривается оценка участия в игре от 20 до 30 баллов (что в дальнейшем влияет на сдачу экзаменов по курсу: «Организация производства и обслуживания предприятий общественного питания»).

Задание действующим лицам.

Каждая пара студентов получает задание по анализу одной из альтернативных вопросов обслуживания. В каждой паре, один из участников, излагает и отстаивает основные положения этих вопросов, а второй выступает с объективным анализом этого альтернативного взгляда на обслуживание.

Примерная тематика альтернативных вопросов по специальным формам обслуживания

1.Экспресс - обслуживание – используется для обеспечения питанием большого числа потребителей за определённое отведённое время.

2.Зал – экспресс – предназначен для быстрого обслуживания потребителей. Основной этой формы обслуживания является фуршетный стол, контрольно – кассовый аппарат, варианты меню включающие стоимость каждого варианта.

3.Деловой ланч – с коллегами или партнёрами в ресторане, клубе, бистро в перерыве на обед 1,5 – 2 часа, которые используют не только для обеда, но и деловых бесед.

4.Чайный вечер «по русски»- проводится не только среди деловых людей, но и на самом высоком уровне.

5.Чайный вечер «по английски» - это традиции пить чай в пять часов.

6.Чайный вечер «по японски» - этот церемонал широко распространён, чайный ритуал «тядо» (путь чая), «тяно – ю» (чайное действие) передаются как национальная традиция.

Студент сам может предложить тему для Деловой игры, если её содержание соответствует цели занятия.

По результатам практической работы № 7 сформулируйте выводы: Дайте определение какие требования предъявляются при комбинированном методе обслуживания и укажите преимущество альтернативных форм обслуживания.

Выводы:

Тестовые задания:

1. Какая последовательность расположения приборов от края тарелки является правильной?

- а) столовый - закусочный - рыбный:
- б) столовый - рыбный - закусочный:
- в) закусочный - столовый - рыбный:
- г) десертный - столовый - рыбный - закусочный.

2. Какую посуду используют в ресторанах при повседневном обслуживании?

- а) хрустальную;
- б) стеклянную;
- в) пластмассовую;
- г) металлическую.

3. Где ставят в процессе сервировки стола пирожковую тарелку?

- а) за столовой тарелкой;
- б) слева от столовой тарелки;
- в) справа от столовой тарелки;
- г) в центре стола.

4. Какое меню составляют в ресторане для быстрого обслуживания посетителей в специально отведенное время?

- а) бизнес-ланча;
- б) воскресного бранча;
- в) дневного рациона;
- г) комплексного обеда.

5. Для чего необходима предварительная сервировка стола?

- а) для создания фирменного стиля предприятия;
- б) для сокращения времени обслуживания посетителей;
- в) для сокращения времени работы поваров;
- г) для самообслуживания посетителей.

6. Что предусматривает способ подачи блюд в обнос?

- а) перекладывание заказного блюда на тарелки посетителей с помощью специальных приборов;
- б) расстановка заказных блюд на обеденном столе;
- в) предварительное перекладывание закусок и блюд в тарелки посетителей на подсобном или приставном столе.
- г) официант приносит закусочные тарелки с заранее порционированными закусками и блюдами.

7. Торжественный званый завтрак обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо официального лица или события, - это:

- а) банкет;
- б) банкет-фуршет;
- в) прием.
- г) кофе-брейк.

8. На каком приеме гости едят и пьют стоя у столов?

- а) прием-коктейль;
- б) прием-аперитив;
- в) прием-фуршет.
- г) шведский стол.

9. От чего зависит рентабельность шведского стола в ресторане?

- а) от числа посетителей;
- б) от стоимости блюд;
- в) от способа обслуживания/
- г) от количества блюд.

Вопросы:

1. Охарактеризуйте общие требования к официанту.
2. Дайте определение понятию - быть ориентированным на гостя?
3. Как взаимодействовать с недовольными гостями?
4. В чём заключается формирование впечатлений клиента о ресторане?
5. Какие факторы вызывают недовольство потребителей ресторана?
6. На какие виды делят банкеты в зависимости от событий проведения торжеств?
7. Дайте характеристику банкета с полным и частичным обслуживанием официантами.
8. В каком случае при сервировке банкетного стола используются два закусочных прибора?
9. Назовите особенности обслуживания свадеб.
10. Назовите особенности обслуживания банкет – коктейль.
11. Назовите основные принципы организации обслуживания по типу «Шведского стола».

Практическая работа № 8

Тема: Меню.

Цель работы: изучить виды меню и правила его составления, научиться правильно располагать блюда и подбирать напитки.

Меню - документ, предназначенный для информирования потребителей об ассортименте кулинарной и кондитерской продукции, напитков и других товаров, их количественных характеристиках (выходы блюд и цены). Как любой документ, меню должно иметь информацию об исполнителе услуги предприятия общественного питания, знаке обслуживания (при его наличии), а также подпись ответственного лица и печать предприятия.

Последовательность расположения блюд в меню.

Принципы составления меню: совместимость, взаимозаменяемость, экономичность, безопасность, последовательность расположения блюд в меню.

В зависимости от контингента потребителей, типа предприятий и принятых форм обслуживания меню подразделяют на следующие виды:

- меню со свободным выбором блюд;
- меню комплексного обеда (завтрака, ужина);
- меню бизнес-ланча;
- меню воскресного бранча;
- меню дневного рациона;
- меню диетического и детского питания;
- банкетное меню;
- меню тематических мероприятий (новогоднее, Масленица и др.).

К специальным видам меню следует отнести: вкладыши в меню - блюда от шеф-повара, дегустационное меню, меню национальной кухни в дополнение к основному меню, меню для гурманов, постное меню и т.д.

Каждый вид меню содержит три графы: выход блюда, его наименование и цену.

В содержании меню выделяют три главных элемента заголовки, названия блюд и их описания.

Заголовки включают категории (горячие блюда, напитки), подзаголовки (горячие рыбные блюда, мясные блюда, горячие блюда из птицы и дичи, горячие овощные блюда).

Название блюда может быть простым, подробно описывающим блюдо (например, эскалоп из телятины с жареным картофелем), а может быть сложным или изысканным (нежнейшее лаймовое суфле со свежей клубникой и фисташками).

Описания информируют гостей о составе блюда и способах кулинарной обработки входящих в него продуктов с целью увеличения продаж.

Потребительская информация, содержащаяся в меню, может включать: адрес предприятия, номер телефона, время работы, особенности кухни, условия резервирования мест, порядок оплаты услуг. Потребительская информация бывает дополнена интересными сведениями об истории предприятия или отдельных блюд меню.

Задание 1. Расположить меню в правильной последовательности, указать посуду, приборы, рекомендовать винно-водочные изделия, зарисовать схему сервировки стола согласно меню с указанием предметов сервировки и результаты занесите в таблицу 10.

- Салат мясной
- Бульон с профитролями
- Плов из баранины
- Помидоры натуральные
- Груши в сиропе
- Судак фаршированный, с гарниром
- Кофе по-венски
- Ассорти рыбное

Таблица 10. Расположение блюд в меню.

№ п\п	Наименование блюд	Посуда	Приборы	Винно-водочные изделия	Примеры

Задание 2. Подпишите столовые приборы в предложенном рисунке.



Задание 3.

Подпишите стеклянную посуду в предложенном рисунке.



Тестовые задания:

1. Какую посуду применяют в ресторанах класса люкс и высшего класса при подаче винно-водочных изделий?

- а) стеклянную;
- б) хрустальную;
- в) керамическую;
- г) серебряную.

2. Какой вид сервировки стола выполняется в процессе подготовки заказа к обслуживанию?

- а) окончательная сервировка стола;
- б) досервировка стола;
- в) предварительная сервировка стола;
- г) дополнительная сервировка стола.

3. Где располагается дополнительная закусочная пара приборов?

- а) на пирожковой тарелке;
- б) на основной тарелке;
- в) за основной тарелкой;
- г) на сервировочной тарелке.

4. Последовательность расположения блюд в меню - это:

- а) принцип, основанный на правилах включения закусок и блюд с учетом последовательности их подачи;
- б) принцип, основанный на правилах включения закусок и блюд с учетом последовательности их сервировки;
- в) принцип, основанный на правилах подачи закусок и блюд;
- г) принцип, основанный на правилах включения закусок и блюд с учетом последовательности их приготовления.

5. Какое меню составляется для рабочих, студентов, школьников

- а) меню со свободным выбором блюд;
- б) меню комплексных обедов;
- в) меню заказных блюд;
- г) меню дневного рациона.

6. Перечень алкогольных, безалкогольных напитков и других сопутствующих товаров, предназначенный для доведения информации о наименованиях напитков и цен на них - это?

- а) карта вин;
- б) карта коктейлей;
- в) карта аперитивов;
- г) барная карта.

7. Какие виды салфеток служат для сохранности одежды во время трапезы?

- а) сервировочные салфетки;
- б) индивидуальные салфетки;

- в) салфетки для коктейлей;
- г) полотняные салфетки.

8. Сколько существует методов подачи блюд в ресторане?

- а) 3;
- б) 4;
- в) 5;
- г) 6.

9. При какой температуре необходимо подавать холодные блюда и закуски?

- а) 8-12°C;
- б) 10-14°C;
- в) 14-16°C;
- г) 17-20°C.

10. Какой процент от стоимости заказа оплачивает заказчик после предварительного согласования меню?

- а) 50%;
- б) 25%;
- в) 75%;
- г) 10%.

Вопросы:

1. Что означает слово «меню»?
2. Какие виды меню вы знаете?
2. Назовите основные группы блюд, входящих в меню.
3. Назовите последовательность записи блюд в меню.
4. Какие обязательные графы содержат меню ресторана?

Практическая работа № 9

Тема: Рекомендации в выборе блюд и напитков.

Цель работы: Овладеть приемами речевой коммуникации, профессиональной терминологией, необходимой информацией о винах, фирменных блюдах, программах предприятия.

Содержание работы:

Распределить должности между учащимися: официанты и посетители. Официанты должны ознакомиться с меню и получить бланки счетов, принять и оформить заказ. Посетители – произвести заказ по предложенному меню.

Меню ресторана и правила презентации меню.

Основная задача презентации меню – предоставление информации о блюдах, предлагаемых в ресторане: их вкусе, составе, свойствах и сравнительных характеристиках. Если вы не будете давать развернутые ответы на вопросы гостя, у него не будет стимула продолжать формирование заказа, и он остановится на одной, максимум двух позициях.

Знание названий блюд, цен на них, примерного состава и технологии приготовления является обязательным условием успешной работы официанта. Ответы на большинство вопросов, касающихся позиций меню, можно подготовить заранее. Информация, необходимая для презентации блюд, содержит подробные ответы на перечисленные ниже вопросы. Не все вопросы вам будут заданы гостями, но вы должны быть готовы услышать самые разные из них.

Список вопросов:

1. К какой категории относится данное блюдо?
2. Что оно собой представляет (состав и, в общих словах, технология приготовления)?
3. Возможные варианты подачи, особенности сервировки.
4. Вкусовые характеристики основного ингредиента, его сочетаемость с разными гарнирами.
5. Где и кем ингредиенты были изготовлены (страна, особенности производства)?
6. Калорийность.
7. Время приготовления.
8. Выход порции.
9. Чем данная позиция отличается от аналогичных предложений?
10. Рекомендации по сочетаемости с блюдами других курсов.
11. Рекомендации по сочетаемости с винами и крепкими алкогольными напитками.
12. Цена.
13. Противопоказания по здоровью.

По наблюдению психологов, первое впечатление складывается из трех составляющих: что говорит официант, как он говорит (интонация, тембр голоса), как при этом выглядит (взгляд, поза, мимика). Вот почему важно в самые первые секунды общения встретиться с гостем глазами и улыбнуться.

В презентации меню есть несколько правил, без знания которых трудно добиться эффективности. К ним относятся:

1. Живая речь. Можно заучить характеристики блюд, но будет лучше, если воспроизводить их своими словами.
2. Конкретика. Изложение этих характеристик должно быть ясным и понятным.
3. Подвижность. Клиенты бывают разными, поэтому следует предусмотреть возможность перестроить презентацию в зависимости от ситуации.
4. Вера в себя. Не нужно волноваться о том, что гости подумают о вас.
5. «Домашние заготовки». Всегда полезно держать в голове запас интересных фактов, метафор, связанных с продуктами, напитками, сигарами и т.д.
6. Самопрезентация (умение управлять впечатлением о себе).

Правила подбора и подачи напитков к блюдам.

Гурманы всегда пьют во время еды негазированную минеральную воду. Она помогает им подготовиться к восприятию новых вкусовых ощущений. Ко многим блюдам (супы, салаты) подходит только вода. Она помогает пищеварению и уменьшает содержание в организме алкоголя, поступающего с вином и другими алкогольными напитками. Поэтому существует давнее замечательное правило обязательно подавать к столу питьевую воду.

Для достижения гармонии застолья блюда и напитки следует тщательно подбирать друг к другу. Существуют два напитка, которые подходят к любой еде. Это уже упоминавшаяся вода и сухое шампанское. Остальные напитки должны тщательно подбираться каждый к своему блюду.

Водка подается к столу в охлажденном состоянии. Прежде всего, этот напиток подходит к жирным мясным блюдам и мясо-мучным блюдам, а также к соленой рыбе. Водка является естественным дополнением к русскому закусочному столу с солеными огурцами, квашеной капустой, винегретами, селедкой, студнем и маринованными грибами.

Пиво во многих странах является тем напитком, который пьют в продолжение всего приема пищи. Пиво хорошо сочетается с такими холодными закусками, как вяленая вобла, твердокопченая колбаса, сыр, крабы и креветки. Классическим является тандем пива и жареных свиных колбасок с тушеной капустой.

Хорошим дополнением к праздничному столу является *вино*. При рекомендации вина к столу необходимо делать ставку на соблюдение классического правила: вкус, букет и крепость вина должны уравнивать вкусовые особенности блюда, гармонизировать с ними. Вкус вина не должен доминировать над вкусом блюд, с которыми оно употребляется.

Белые и розовые сухие вина идеально сочетаются с продуктами моря, колбасными изделиями, мясом птицы, нежными сырами.

Белые и розовые полусухие и полусладкие вина рекомендуются к закускам из морепродуктов, паштетам, десертным блюдам и острым сырам. Знаменитый паштет из гусяной печени употребляют исключительно с белыми сладкими винами.

Легкие красные вина крепостью до 11,5 % хорошо сочетаются с рыбными блюдами, белым и красным мясом, дичью, нежными сырами. Сочетаемость с блюдами красных вин крепостью выше 11,5% не столь широка, как красных легких. Тем не менее, они идеально подходят к красному мясу, блюдам из дичи и острому сыру.

При подборе вин к блюдам можно придерживаться следующих правил:

- ✓ следует пить пиво перед вином и ни в коем случае наоборот;
- ✓ легкие вина рекомендуется пить перед крепкими;
- ✓ охлажденные вина лучше подавать перед винами с комнатной температурой;
- ✓ крепкие вина подают к острым блюдам;
- ✓ легкие вина подают к сложным блюдам;

- ✓ благородные изысканные вина раскрывают свой букет с блюдами простого приготовления;
- ✓ терпкие сухие вина хорошо подавать перед мягкими и сладкими;
- ✓ молодые вина подают перед старыми выдержанными;
- ✓ белые вина подают перед розовыми, розовые - перед красными;
- ✓ белое вино рекомендуется к белому мясу, красное – к красному.

Последнее правило в наши дни уже не актуально. Сегодня смотрят главным образом на способ приготовления блюда и учитывают его при подборе вина.

К холодным закускам можно рекомендовать легкие, сухие молодые белые вина, сухие розовые вина, сухое шампанское.

К супам обычно алкогольные напитки не подаются, но жирные и концентрированные супы могут дополняться креплеными винами типа портвейн, херес, мадера.

К закускам с красным мясом, к блюдам из яиц и теста можно рекомендовать легкие красные вина, такие как Божоле, Мерло, Саперави и др.

К горячим рыбным блюдам рекомендуют сухие белые вина, а также можно порекомендовать сухой херес.

К белому мясу птицы можно порекомендовать мягкие пряные белые вина или легкие красные.

К темному мясу птицы рекомендуются выдержанные красные вина крепостью не ниже 11,5%.

К телятине можно порекомендовать как легкие сухие, так и крепкие насыщенные белые вина. Легкие вина предпочтительнее для тушеного, а насыщенные – для жареного мяса.

К свинине рекомендуются разнообразные вина, как белые так и красные. Если мясо, запеченное или жареное, то предпочтительными будут красные насыщенные вина.

Выдержанные белые вина можно порекомендовать к **отварной говядине**, а терпкие, насыщенные красные вина – к **жареной и запеченной говядине, к антрекотам и бифштексам**.

К нежному мясу ягненка – легкие красные вина и легкие сухие белые вина. К блюдам из **баранины** – выдержанные красные столовые вина.

Овощные горячие блюда рекомендуют запивать полусладкими винами.

К сладким блюдам – предлагают десертные вина. Большинство портвейнов также предназначено для подачи к горячим десертам.

К фруктам, мороженому рекомендуют сладкие сорта шампанского, ягодные наливки.

В конце обеда или ужина подают черный кофе, а к нему рюмку коньяка или ликера.

Задание 1. Распределить должности: официанты, посетители.

Задание 2. Посетителям занять места за столом в зале, официантам принести меню и подать посетителям.

Задание 3. Официантам провести презентацию меню, дать рекомендации в выборе блюд и напитков. Оформить документально прием заказа.

Задание 4. Затем необходимо поменять распределение ролей и выполнить перечисленные выше задания.

Тестовые задания:

1. При какой температуре подают горячие закуски?

- а) 75-80°C;
- б) 85-90°C;
- в) 65-70°C;
- г) 60-65°C.

2. Укажите температуру подачи горячих супов:

- а) не ниже 85⁰С;
- б) не ниже 75 °С;
- в) не ниже 70 °С;
- г) не ниже 65°C.

3. На каком приеме гости едят и пьют, стоя у столов

- а) прием-коктейль;
- б) прием-аперитив;
- в) прием-фуршет;
- г) шведский стол.

4. Какое количество гостей может обслужить официант на приеме коктейле?

- а) 15-20;
- б) 5-10;
- в) 10-15.
- г) не более 5.

5. Для какой посуды характерна рельефная поверхность

- а) металлической;
- б) фарфоровой;
- б) на закусочной тарелке;
- в) на основной тарелке;
- г) за основной тарелкой.

6. Какая столовая посуда хорошо сохраняет необходимую температуру?

- а) стеклянная;
- б) металлическая;
- в) пластиковая;
- г) деревянная.

7. Какая последовательность расположения приборов от края тарелки является правильной?

- а) столовый - закусочный - рыбный:
- б) десертный - столовый - рыбный - закусочный:
- в) закусочный - столовый - рыбный:
- г) столовый - рыбный - закусочный.

8. Где размещают нож для масла

- а) на пирожковой тарелке;
- б) на закусочной тарелке;
- в) на основной тарелке;
- г) за основной тарелкой.

9. Какую температуру должны иметь соки и холодные напитки при подаче их потребителю?

- а) 8-12°C;
- б) 3-6°C;
- в) 12-14°C;
- г) 10-14°C

10. Торжественный званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо официального лица или события - это?

- а) банкет;
- б) банкет-фуршет;
- в) прием.
- г) кофе-брек.

Вопросы:

1. Правила подачи меню, карты вин.
2. Правила приема и оформления заказа при обслуживании гостей.
3. Правила презентации меню.
4. Сочетание блюд и напитков.

Практическая работа № 10

Тема: Психологическая устойчивость к конфликтным ситуациям при обслуживании потребителей.

Цель работы: освоить технику поведения обслуживающего персонала в конфликтных ситуациях.

За 1-2 недели до проведения практической работы преподаватель даёт студентам задание найти и проанализировать технику поведения обслуживающего персонала в конфликтных ситуациях. Результат необходимо оформить в виде реферата (9-10 рукописных листов). На практической работе студент докладывает группе о проделанной работе.

В реферате необходимо осветить следующие вопросы.

1. Опишите психологию труда официанта, перечислив все компоненты обслуживания.
2. Охарактеризуйте процесс подготовки к обслуживанию.
3. Охарактеризуйте поведение официанта при размещении гостей, подачи меню, приёма и выполнения заказа.
4. Опишите мотивы поведения потребителя при выборе блюд.
5. Охарактеризуйте такие качества обслуживания, как доброжелательность, радушие, вежливость, предупредительность и обходительность.
6. Каким должен быть диалог с потребителем, и из каких компонентов состоит индивидуальный подход к гостю?
7. Опишите способы развития конфликта, разрешение и преодоление конфликтов.
8. Какими принципами, руководствуются при предотвращении и предупреждении конфликтов?

По результатам написанного реферата по практической работе № 8 сформулируйте выводы: значение конфликтов на престиж профессии, сказанные писателем Липатовым В.В.

Выводы:

Тестовые задания:

1. Какие предприятия общественного питания подразделяются на классы: люкс, высший, первый?
 - а) бар;
 - б) кафе;
 - в) закусочная;
 - г) бистро.
2. Какое из перечисленных определений ресторана правильное?
 - а) предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд несложного приготовления, включая заказные и фирменные, винно-водочные, табачные и кондитерские изделия с повышенным уровнем обслуживания;
 - б) предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, не включая заказные и фирменные блюда, винно-водочные, табачные и кондитерские изделия с повышенным уровнем обслуживания;

в) предприятие общественного питания с широким ассортиментом сложного приготовления блюд, включая заказные и фирменные, винно-водочные, табачные и кондитерские изделия с повышенным уровнем обслуживания:

г) предприятие общественного питания с барной стойкой, предлагающее широкий ассортимент блюд и реализующее смешанные напитки, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары.

3. Какое помещение предприятия общественного питания не относится к производственному?

- а) моечная кухонной посуды;
- б) экспедиция;
- в) сервизная;
- г) хлеборезка.

4. Сколько комплектов столовой посуды позволяет обеспечить бесперебойную работу на предприятии общественного питания?

- а) 5 комплектов;
- б) 6 комплектов;
- в) 4 комплекта;
- г) 2 комплекта.

5. Сколько основных видов приборов используют на предприятии общественного питания?

- а) 6;
- б) 3;
- в) 4;
- г) 5.

6. В какую сервировку - стола включают столовую ложку?

- а) сервировка стола для ужина;
- б) сервировка стола для обеда;
- в) сервировка стола для завтрака;
- г) сервировка стола для банкета-чая.

7. Какой фарфор обладает самым высоким качеством?

- а) французский;
- б) испанский;
- в) английский;
- г) китайский.

8. Какой вид сервировки стола выполняется в процессе подготовки зала к обслуживанию

- а) окончательная сервировка стола;

- б) досервировка стола;
- в) предварительная сервировка стола;
- г) дополнительная сервировка стола.

10. Каким ГОСТом необходимо руководствоваться при составлении меню?

- а) ГОСТ Р 50762-95;
- б) ГОСТ Р 34761 -95;
- в) ГОСТ Р 51248-99;
- г) ГОСТ Р 50764-95.

Вопросы:

1. Охарактеризуйте социальные функции работников общественного питания при общении с потребителями.
2. В чём заключается процесс обслуживания потребителей.
3. Опишите, как формулируется реакция на поведение потребления.
4. Охарактеризуйте профессиональные качества обслуживающего персонала.
5. Дайте определение понятию конфликт, какие виды конфликтов вы знаете и причина их возникновения.

Практическая работа № 11
Тема: Эффективный менеджер ресторана.

Цель занятия: изучить и освоить стили управления предприятием питания, эффективную коммуникацию в коллективе, контроль за работой подчинённых, мотивацию персонала, корпоративную культуру в заведении.

Содержание работы:

Задание № 1. Заполните примерную программу тренинга с официантами, и занесите в таблицу 11.

Таблица 11. Примерная программа тренинга с официантами

№ п/п	Содержание тренинг операций	Проблемные ситуации	Пути разрешения проблемной ситуации
1	Снятие внутреннего напряжения у официанта и потребителей	В одних и тех же ситуациях разные категории потребителей ведут себя по-разному, условно их подразделяют на следующие группы: шумные компании, капризные или	Участники тренинга подразделяются на две группы импровизирующие официантов и придирчивых, капризных потребителей. Анализируют

		придирчивые, доверчивые или подозрительные	те ситуации, которые наиболее часто встречаются в их работе, разрабатываются удачные решения, сглаживающие остроту проблемы.
		Пример: придирчивые и капризные	Решение проблемы
2	Диалоги по предложению блюд и вин	Потребителю не понятны названия некоторых блюд или ингредиенты, входящие в состав; название вин и их происхождение	Решение проблемы
3	Освоение техники сервировки стола в присутствии потребителя в зале	Потребителя раздражает постоянное движение официанта возле их стола, звон тарелок, стеклянной посуды и других предметов сервировки	Решение проблемы
4	Освоение правила обслуживания потребителей в соответствии с заказом	Пример: потребитель заказал на обед рыбное блюдо, вино, а стол сервирован тарелками и приборами по меню ужина.	Решение проблемы
5	Приготовление блюд в зале на виду у потребителя	Неуверенные действия официанта: Отсутствие виртуозности, сосредоточенный взгляд, отсутствие улыбки.	Решение проблемы
6	Решение конфликтных ситуаций	Конфликтные ситуации: Задержка блюда; блюдо подано не в той посуде; невозможность принять заказ на определенное время; выход за рамки требуемого поведения.	Решение проблемы

Задание 2. Опишите особенности организации специальных форм «Бокал вина с сыром», приём «а ля фуршет», Чайный вечер «по-английски» и занесите в таблицу 12 наименование вин по температуре

Таблица 12 Температура подачи вин

Температура t ⁰ C	Сервируемые напитки
18	
17	
16	
15	
14	
13	
12	
11	
10	
9	
8	
7	
6	

Тестовые задания:

1. Полный производственный цикл:
 - а) сырье, полуфабрикаты, тепловая обработка;
 - б) полуфабрикаты, тепловая обработка, реализация;
 - в) сырье, тепловая обработка, реализация;
 - г) сырье, полуфабрикаты, тепловая обработка, реализация;

2. Неполный производственный цикл:
 - а) сырье, полуфабрикаты, тепловая обработка;
 - б) полуфабрикаты, тепловая обработка, реализация;
 - в) сырье, тепловая обработка, реализация;
 - г) сырье, полуфабрикаты, тепловая обработка, реализация.

3. Рестораны, как правило, размещают:
 - а) в центре города и на окраине;
 - б) при гостиницах и в центре города;
 - в) в центре города, курортных зонах, при гостиницах;
 - г), при вокзалах.

4. Общедоступные столовые размещают:
 - а) только в центре города;
 - б) только в общеобразовательных и научных учреждениях;
 - в) только на магистральных улицах;
 - г) в любом удобном месте для потребителя.

5. В зоне отдыха целесообразно открывать:
 - а) только рестораны и кафе;

- б) только закусовые и бары;
- в) только бары и кафе;
- г) рестораны, кафе, бары, закусовые, буфеты.

6. В промышленной зоне целесообразно открывать:

- а) только рестораны и столовые;
- б) только рестораны и кафе;
- в) только закусовые;
- г) столовые, кафе, закусовые.

7. Система продовольственного снабжения доготовочных предприятий общественного питания:

- а), заготовочное предприятие - доготовочное;
- б), оптовая база - доготовочное;
- в), рынок - доготовочное;
- г), торгово-закупочная база - доготовочное.

8. В каких местах целесообразно использовать установку стационарных или сборно-разборных предприятий питания:

- а) в центре города;
- б) в промышленном районе;
- в) в зоне отдыха;
- г) на окраине города.

9. Какой цех является заготовочным:

- а) мясо-рыбный;
- б) горячий;
- в) холодный;
- г), кондитерский.

10. Какой цех является доготовочным:

- а) кондитерский;
- б) холодный;
- в) овощной;
- г) мясной.

Вопросы:

1. Какие компоненты содержит организация и контроль подготовки зала ресторана к обслуживанию?

2. Охарактеризуйте работу менеджера с персоналом.

3. Опишите правила проведения менеджером рекламных мероприятий.

4. Что означает слово самоменеджмент?

5. Методы поиска и подбора персонала для ресторана.

6. Опишите требования к менеджеру зала.

7. Опишите, что должен знать и уметь сомелье.

8. Охарактеризуйте работу официанта 5-го разряда.

Рекомендуемая литература

1. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании -М.: Дашков и К, 2007.
2. Белошапка М. И. Технология ресторанного обслуживания.- М.: Академия, 2006
3. Дубинина Н. А. Организация производства на предприятиях пищевой промышленности.- Ростов н/Д: Феникс, 2009.
4. ГОСТ Р 50764-2009 "Услуги общественного питания. Общие требования"
5. Слезко Е.И., Исаев Х.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. / Учебное пособие для курсового проектирования. – Брянск.: Издательство Брянский ГАУ, 2015, 43 с.
6. ГОСТ 31985-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Термины и определения
7. Зайко Г.М., Джум Т.А., «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания» / Учебное пособие – М.: Магистр, 2008, 557с.
8. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания/ В.А. Ананина, С.Л. Ахиба, В.Т. Лапшина и др.- М.: Хлебпродинформ, 1996.-619 с.
9. Могильный М.П., Башкатова Н.П., Баласанян А.Ю. Стандарт организации (предприятий общественного питания). Обслуживание официантами (разработка правил, инструкции и регламентов).- М.: деЛи принт.2009-289 с.
10. Барановский В. А. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания.- Ростов н/Д.: Феникс, 2004.
11. Мрыхина Е. Б. Организация производства на предприятиях общественного питания.-М.: Инфра-М, 2007.
12. Зайко Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания.- М.: Магистр, 2011.
13. Шленская Т.В., Сысоенко З.И., Шарова Т.Н. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Практикум – Москва, 2012.

ДЛЯ ЗАМЕТОК

Учебное издание

Слезко Е.И.
Исаев Х.М.
Куличенко АИ.

Методическое пособие к практическим занятиям по дисциплине
«Организация производства и обслуживания на предприятиях
общественного питания»

Редактор Лебедева Е.М.

Подписано к печати 01.10.2015 г. Формат 60x84¹/₁₆.
Бумага офсетная. Усл. п. л. 2,79. Тираж 25 экз. Изд. № 3661.

Издательство Брянского государственного аграрного университета
243365 Брянская обл., Выгоничский район, с. Кокино, Брянский ГАУ