

*Кроленко Лидия Анатольевна*

*Санкт-Петербургское государственное бюджетное  
профессиональное образовательное учреждение  
«Петровский колледж»*

## ПЛАН-КОНСПЕКТ УРОКА «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В РЕСТОРАНЕ»

***Тема урока: «Организация обслуживания гостей в ресторане»***

***Цель урока:***

Дать студентам представление о последовательности и основных правилах обслуживания гостей в ресторане.

***Задачи урока:***

1. Обучающие:

а) учить профессионально консультировать гостей в процессе приема заказа (осуществлять помощь в выборе блюд и напитков);

б) учить профессионально отвечать на «трудные» вопросы гостей относительно состава, особенностей приготовления, цены блюд и напитков;

в) учить осуществлять текущее обслуживание гостей.

2. Развивающие:

а) развивать интерес к работе в ресторанной сфере;

б) развивать способность действовать в нестандартных ситуациях;

в) развивать творческий потенциал студентов.

3. Воспитывающие:

а) воспитывать клиентоориентированность;

б) воспитывать эстетические чувства.



### ***Оснащение урока:***

- комплект столовой посуды на четыре персоны;
- комплект приборов (столовых, закусочных, рыбных, десертных) на четыре персоны;
- комплект столового стекла на четыре персоны;
- меню (один экземпляр на парту).

### ***Структура урока:***

- |  |         |
|--|---------|
| I. Организационное начало урока.             | 3 мин.  |
| II. Повторение пройденного материала.        | 15 мин. |
| а) фронтальный опрос                         |         |
| б) выполнение практического задания в парах  |         |
| III. Объяснение нового материала.            | 40 мин. |
| IV. Закрепление пройденного материала.       | 20 мин. |
| а) Работа в парах.                           |         |
| б) Выполнение индивидуального задания.       |         |
| V. Объявление оценок за урок оценок за урок. | 4 мин.  |
| VI. Объяснение домашнего задания.            | 5 мин.  |
| VII. Организационный конец урока.            | 3 мин.  |

### ***Ход урока:***

#### ***I. Организационное начало урока.***

- Переключка студентов
- Объявление темы урока.

#### ***II. Повторение пройденного материала.***

##### ***а) Фронтальный опрос.***

У.: Вы помните, что сервировку стола производят в определенной последовательности: накрытие стола скатертью, сервировка тарелками, сервировка приборами, сервировка стеклянной посудой, раскладывание салфеток, расстановка приборов для специй, ваз с цветами.



Итак, сервировка стола тарелками. Во-первых, скажите, какие виды тарелок вы знаете.

У.: Расскажите о правилах сервировки стола тарелками.

У.: Какие виды приборов вы знаете?

У.: Расскажите о правилах сервировки стола приборами.

У.: Расскажите о правилах сервировки стола стеклянной посудой.

### ***б) Выполнение практического задания в парах.***

У.: Сейчас вы сможете проверить, насколько хорошо запомнили правила сервировки. Откройте тетради. Запишите задание по вариантам.

Вариант 1.

1. Полная банкетная сервировка.
2. Сервировка стола для ужина, состоящего из закуски и двух вторых горячих блюд из рыбы и мяса.
3. Сервировка стола для обеда, состоящего из закуски, супа и одного горячего блюда.

Вариант 2.

1. Сервировка обеденного стола из трех блюд.
2. Вечерняя сервировка из четырех блюд (с десертом).
3. Сервировка обеденного стола с десертом.

### ***III .Объяснение нового материала.***

Алгоритм встречи и обслуживания гостей в ресторане, как правило, включает в себя следующие этапы.

#### 1. Встреча гостей.

Обычно гостей встречают хостес и в их обязанности на донном этапе входят следующие действия:

- а) установить визуальный контакт и поприветствовать гостей;
- б) помочь раздеться, если в ресторане нет гардеробщика;



в) оказать помощь в размещении гостей. Для этого используются стандартная последовательность вопросов: Вы бронировали столик? Вы будете обедать/ужинать вдвоем/четвером или к вам присоединятся еще гости? По возможности предложить гостям разные столики;

г) подача меню. Основные правила подачи меню:

- меню подается в раскрытом виде на первой странице;

- используется правило «дальней руки»;

- меню подается в следующем порядке: маленькие дети – женщины – мужчины.

## 2. Принятие заказа.

а) Подавая меню, официант должен предложить аперитив. Фразы:

- Могу ли я предложить вам что-нибудь на аперитив? Вы предпочитаете сок, минеральную воду или что-нибудь покрепче? В зависимости от ответа гостя, официант задает следующую группу уточняющих вопросов. Например, гость заказывает сок. Для вас свежавыжатый или пакетированный сок?

Подача аперитивов осуществляется в следующем порядке:

- горячие безалкогольные напитки;

- холодные безалкогольные напитки;

-алкогольные напитки.

б) Принятие заказа.

Если гости затрудняются с выбором, им требуется помощь. Вопросы:

Вы планируете перекусить или плотно пообедать? Вы предпочитаете мясо или рыбу? Мясо жареное, тушеное, гриль? Свинину, говядину, баранину?

Презентация блюда:

- основные ингредиенты;

- как блюдо готовится и подается к столу;

- что дополнительно можно посоветовать к блюду;



- какие напитки рекомендуются к этому блюду;
- ценность блюда (например, гордость шеф-повара, сезонное блюдо);

### 3. Выполнение заказа и текущее обслуживание.

- а) пробить заказ;
- б) текущее обслуживание.

- официант должен постоянно находиться в режиме ожидания и держать под контролем свои столики;

- информировать гостей о времени приготовления блюд;
- вынося заказ, проговаривать названия блюд, ставя их перед гостями;
- уборка использованных приборов и посуды;
- спрашивать, все ли нравится.

### 4. Расчет и прощание с гостями.

Основные правила:

- принести счет по первому требованию;
- подавать счет в специальной папке;
- перед выносом счета обязательно его проверить на отсутствие ошибок.

При прощании:

- поблагодарить гостей за посещение ресторана;
- пригласить прийти еще раз;
- сообщить о запланированных мероприятиях;
- попрощаться в форме пожелания.

Убрать стол, подготовить его для обслуживания следующих гостей.

## ***IV. Закрепление пройденного материала.***

Для закрепления пройденного материала студентам предлагается два задания.

### ***а) Работа в парах.***

Задание 1. Работа в парах. Поочередно выполняя роли гостя и официанта, решают следующие ситуационные задачи.



1. Принять заказ, помогая сделать выбор по меню.

2. Помочь определиться с выбором из двух блюд (рыба тушеная или жареная, десерт со взбитыми сливками или яблочный штрудель), уточняя индивидуальные предпочтения гостей.

***б) Выполнение индивидуального задания.***

Задание 2. Индивидуальное задание «Объяснение высокой стоимости блюд».

Выбрав по одному дорогому блюду или напитку из каждого раздела меню, придумать историю или факт, которые могли бы удивить (или рассмешить) гостя и послужить оправданием дорого заказа.

***V. Объявление оценок за урок.***

У.: Урок постепенно подходит к концу. Сегодня вы получили оценки за ответы на устные вопросы, за выполнение заданий по сервировке стола. Кроме того, на следующем уроке я назову оценки, которые вы получите за выполнение индивидуальной ситуационной задачи по новому материалу.

***VI. Объяснение домашнего задания.***

У.: К следующему уроку я попрошу вас выучить теоретический материал, который мы прошли сегодня, для того чтобы мы могли продолжать отрабатывать его с помощью выполнения практических заданий.

***VII. Организационный конец урока.***

У.: Благодарю вас за активную работу на уроке. До свидания.

