

**МДК.02.01. Организация обслуживания
в организациях общественного питания**

Вид занятия:	практическое занятие (4 часа)
Тема занятия:	Изучение правил обслуживания потребителей в гостиницах
Цель занятия:	закрепить знания по правилам порядка обслуживания потребителей в гостиницах, правилам подачи блюд и напитков. Научить применять теоретические знания на практике. Воспитать культуру труда; формирование чувства ответственности специалиста за правильность организации работы и её результаты, влияющие на экономические показатели предприятия.

Инструкционная карта

Практическое занятие № 26-27 (10-11)

Тема занятия: Изучение правил обслуживания потребителей в гостиницах.

Цель занятия: закрепить знания по правилам порядка обслуживания потребителей в гостиницах, правилам подачи блюд и напитков. Научить применять теоретические знания на практике. Воспитать культуру труда; формирование чувства ответственности специалиста за правильность организации работы и её результаты, влияющие на экономические показатели предприятия общественного питания.

Перечень информационных источников, используемых при выполнении работы:

- Закон ДНР «О государственном надзоре в сфере хозяйственной деятельности» №76-ИНС от 03.09.2015 г.
- Закон ДНР «О безопасности и качестве пищевых продуктов» 120-ИНС от 08.04.2016 г.
- Правила работы заведений (предприятий) ресторанного хозяйства (общественного питания) в Донецкой Народной Республике № 92/1 от 09 ноября 2015 года.
- ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования.
- учебник Архипов В.В., Русавская В.А. Организация обслуживания в заведениях ресторанного хозяйства, учебное пособие. - М.: Центр учебной литературы, 2016. - 342 с.
- учебник Васюкова А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник/ А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая. – М.: «Дашков и Ко», 2017.

Общие теоретические сведения:

Виды питания в ресторанах гостиниц.

Питание — в соответствии с условиями путевки. На бланке туристической путевки указывается вид питания: П-пансион ПП-полупансион З-только размещение и завтрак ЕР-без питания В ресторанах гостиниц регистрируются в журналах, в которых указывается дата, страна, номера извещения, класс обслуживания, вид питания, количество членов группы по заявке и получивших питание и стоимость фактически отпущенного питания. Завтрак с 7-10 часов

Питание — в соответствии с условиями путевки. На бланке туристической путевки указывается вид питания. П-пансион ПП-полупансион З-только размещение и завтрак ЕР-без питания В ресторанах гостиниц регистрируются в журналах, в которых указывается дата, страна, номера извещения, класс обслуживания, вид питания, количество членов группы по заявке и получивших питание и стоимость фактически отпущенного питания. Завтрак с 7-10 часов Обед с 12-15 часов Ужин с 17-20 часов Завтрак в виде шведского стола, самообслуживание, выбор блюд из ассортимента. Сервировка стола- минимальная. Детям от 2-12 лет в составе туристов питание по спец.меню с 50% скидкой стоимости питания соответственно классу питания. **При обслуживании туристов континентальными завтраками** — осуществляется предварительная сервировка столов на 6-8 человек, в торце стола чашки с блюдами и ложками для горячих напитков, горячую закуску или легкое второе блюдо подают европейским методом (второе блюдо подается под крышечкой «Кваше») **Обслуживание туристов полными завтраками** - но на столы ставят холодные закуски в ассортименте. В 4-х 5-ти звездочных гостиницах туристы могут заказать завтрак в ресторане, кафе или позтажном баре по меню Аля-карт или с доставкой в номер. В номерах, оснащенных кухнями и мини-барами, туристы могут готовить завтрак самостоятельно. Обед — холодная закуска, второе горячее блюдо, десерт, горячий напиток. К обеду и ужину — прохладительные напитки и пиво. Есть два варианта обеда и ужина на каждый день. За 10-15 минут до начала обслуживания на предварительно засервированные столы ставят прохладительные напитки или кипяченую воду со льдом, хлеб и булочки. Холодные закуски кладут на небольшие закрытые тарелки маленькими порциями и ставят на стол до прихода гостей, остальные блюда ставят европейским методом. Следует использовать бригадно-звеньевой метод.

Обслуживание индивидуальных туристов

Выделяют отдельный зал. Иностранцев туристов обеспечивают трех-разовым питанием по безналичному расчету, если это входит в стоимость тура. Служба приема и обслуживания информирует туристов о режиме работы ПОП, видах предоставляемых услуг, формах расчета за них, а также о месте и времени питания. Таблички на столах устанавливают, а каждому туристу вручают визитную карточку. Заявку на необходимое количество завтраков в соответствии с количеством туристов, в том числе детей, служба приема и обслуживания передает в ресторан не позднее 21 часа накануне дня обслуживания за подписью ответственного лица. Завтрак - шведский стол или по желанию туриста - в номере.

Организация обслуживания в предприятии питания гостиничного комплекса

Предприятия общественного питания при гостиницах начинают работу не позднее 8 часов до 24 часов. Бары с 7-22 или 23 часов. Бары состоят из зала, подсобного помещения, моечной посуды, есть позтажные бары. Бары оборудуются с экспресс — кофеваркой, охлаждаемой витриной, пристенной витриной для товара. Персонал бара — бармены, уборщицы, повара. В гостинице в вечернее и ночное время работают бары с музыкальным обслуживанием. Предлагают соки, минеральные, фруктовые воды, таралетки с икрой, мелкоштучные изделия. В утренние часы в ресторане при гостинице — завтрак по меню со свободным выбором блюд, в виде шведского стола. **Завтрак со свободным выбором блюд** — ассортимент кисло-молочных продуктов мясная гастрономия-5 видов блюд из яиц, 1-из мяса, фрукты, горячие напитки, сливки, молоко,

хлебобулочные изделия, тосты, горячие напитки. **Шведский стол** — за фиксированную плату гость берет неограниченное количество еды, напитки оплачиваются дополнительно. Ассортимент зависит от времени обслуживания. **Меню завтрака** рекомендуется включать холодные закуски 12-15, кисломолочные продукты 5-6, горячие блюда 6-8, сладкие блюда и фрукты 5-6, горячие и холодные напитки 4-5, кондитерские изделия 4-5, хлеб ржаной и пшеничный. **Обед** - 12-16 наименований холодных блюд и закусок, суп 2-3, 4-6 вторых блюд, десерт, желе, компоты, фрукты, мучные кондитерские изделия, горячие напитки, фирменные напитки, соки. **Десерт** — организуется отдельный фирменный стол, на котором устанавливают мелкие десертные тарелки стопками по 8-10 штук, чайные чашки 10-15 штук, чайные ложки - веером. Обслуживает шведский стол бригада поваров и официантов. 1 повар выставляет холодные блюда 2 повар порционирует суп и т.д. (распределение обязанностей) Закуски, блюда, горячие напитки из холодных и горячих цехов, мучные кондитерские изделия получают по заборному листу. **Континентальный завтрак** — кофе, чай или горячий шоколад, сливки или молоко, лимон, 2 вида повидла, джем или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. **Европейский завтрак** — включает набор континентального завтрака с расширенным ассортиментом гастрономических продуктов. Горячие блюда — оливье, яичница, омлет. **Русский завтрак** — свежевыжатые соки, масло сливочное, лососина с лимоном, овощи натуральные, джем, мед, блины с икрой зернистой или горячий шоколад, каши, блины, оладьи, запеканки, сырники.

Этапы выполнения работы:

Задание 1. Опишите порядок организации обслуживания потребителей в гостиницах.

Задание 2.

2.1 Составьте меню для питания иностранных туристов в номерах гостиницы.

2.2 Составьте меню комплексного рациона питания для индивидуальных туристов.

2.3 Составьте сравнительную таблицу двух видов меню (задание 2.1 и 2.2), опишите отличия.

Задание 3. Предложите мероприятия по улучшению организации обслуживания иностранных туристов.

Контрольные вопросы

1. Что необходимо учитывать при организации обслуживания иностранных туристов?

2. Опишите этапы организации питания индивидуальных туристов.

3. Какие современные виды услуг и формы обслуживания иностранных туристов применяют в гостиницах?

Вывод

Преподаватель

Логвина Л. А.

Выполнить практическую работу, ответить письменно на контрольные вопросы и записать вывод в тетрадь.

Выполненную работу прислать на эл. почту:

larisalogvina@mail.ua или https://vk.com.l_logvina