

Scenariusz zajęć praktycznych

Nauczyciel: **Strojewska Krzysztofa**

Klasa: **I Technik organizacji usług gastronomicznych**

Rok szkolny: **2011/2012**

Liczba godzin: 2 godz lekcyjne

1. **Temat lekcji:** *Kelnerski system obsługi konsumenta.*

2. **Cel ogólny - uczeń:**

Kształtuje umiejętności prawidłowej obsługi konsumenta indywidualnego przy stole.

3. **Cele operacyjne – uczeń:**

- * *przedstawia ogólne zasady układania zastawy stołowej do poszczególnych posiłków,*
- * *wymienia kolejność podawania potraw,*
- * *wylicza zakres czynności wykonywanych z prawej i lewej strony konsumenta,*
- * *ilustruje zasady układania potraw na talerzach i półmiskach,*
- * *objaśnia sposoby serwowania potraw i napojów,*
- * *przygotowuje stanowisko pracy,*
- * *układa zastawę stołową dla poszczególnych posiłków,*
- * *podaje potrawy w odpowiedniej kolejności,*
- * *wykonuje prawidłowo czynności z prawej i lewej strony konsumenta,*
- * *serwuje potrawy i napoje,*
- * *wyrabia u siebie umiejętność współpracy w grupie w czasie zajęć praktycznych.*

4. **Formy pracy:**

- *indywidualna,*
- *w grupach.*

6. **Środki dydaktyczne:**

- *naczynia stołowe,*
- *sztućce,*
- *bielizna stołowa,*
- *instrukcje,*
- *papier i pisaki, kartki, magnesy ,*
- *schematy czynności wykonywanych z prawej i lewej strony konsumenta,*
- *książki, czasopisma i fotografie,*
- *modele/atrapy potraw i napojów.*

7. **Metody pracy:**

- *pogadanka*

- „szepczące grupy”,
- „dywanik pomysłów”,
- sceny symulacyjne, których wynikiem jest tworzenie plakatu,
- pokaz nauczyciela,
- ćwiczenia praktyczne
- inscenizacja.

8. Literatura:

- podręcznik: R. Szajna, D. Ławniczak: „Obsługa gości”
- książki: „O zachowaniu się przy stole”, „Organizacja pracy w zakładzie gastronomicznym”
- czasopisma: „Kuchnia”

11. Przebieg zajęć:

I Część wprowadzająco-organizacyjna:

- a) sprawdzenie obecności,
- b) sprawdzenie przygotowania do zajęć: stroju roboczego, wyposażenia i dokumentacji,
- c) podanie tematu lekcji,
- d) przedstawienie celów, metod i form pracy.

II Część zasadnicza – instruktaż bieżący:

- a) wprowadzenie do lekcji przez nauczyciela,
- b) „dywanik pomysłów” – uczniowie wpisują kolejno na plakacie prawidłowe zwroty grzecznościowe, w momencie, gdy wyczerpią się pomysły uczniom, nauczyciel rozkłada im karteczki z prawidłowymi i nieprawidłowymi zwrotami (**Zał. 1. Pomoce**); zadaniem uczniów będzie wybranie tych dobrych, a odrzucenie złych, wspólnie z nauczycielem korygują błędy,
- c) uczniowie dzielą się losowo na „szepczące grupy” – każda z grup rozwiązuje inny problem: (1) kolejność podawania potraw, (2) kolejność podawania potraw gościom, (3) zasady układania potraw na talerzach i półmiskach; następnie jedna osoba prezentuje wnioski grupy, a reszta uczniów ewentualnie poprawia lub uzupełnia je wraz z nauczycielem,
- d) rozwiązywanie problemu związanego z prawidłową /z odpowiedniej strony/ obsługą konsumenta przy stole poprzez zastosowanie **scen symulacyjnych** wynikiem, których jest plakat, uczniowie losują zadania do przedstawienia (**Zał. 2. Pomoce**): obsługa konsumenta przy stole, podawanie potraw metodą niemiecką, francuską, angielską, rosyjską; każdy otrzymuje opis zadania i instrukcję; ich zadaniem jest prawidłowo nakryć i obsłużyć konsumenta zwracając uwagę na to, z której strony kiedy podejść do konsumenta, następnie wyszukać spośród rozsypanych przez nauczyciela karteczek

(Zał. 3. Pomoce) te, które dotyczyły ich zadania i przypięcie ich do plakatu w odpowiednim miejscu,

POKAZ – nauczyciel zademonstruje jak prawidłowo serwuje się z półmiska,

celem całego zadania jest uzyskanie na plakacie zakresu czynności, które należy wykonać z lewej i prawej strony konsumenta,

e) część praktyczna:

- uczniowie wykonują ćwiczenia praktyczne, wydają potrawy w kuchni na różnych stanowiskach, obsługują konsumentów w Sali konsumentek, prowadzą sprzedaż towaru z bufetu, ćwiczą serwowanie z półmisek,

- w czasie wykonywania przez uczniów ćwiczeń nauczyciel:

** koryguje błędy,*

** koordynuje pracę grupy,*

** zwraca uwagę na prawidłowo wykonywane ćwiczenia,*

** wykonuje obchody stanowisk.*

III Część końcowa – instruktaż końcowy:

a) zlecenie sprzątnięcia stanowisk pracy,

b) omówienie przez nauczyciela realizacji lekcji: celów, metod i form pracy,

c) omówienie wspólne nauczyciela i uczniów najczęściej popełnianych błędów i wskazanie „mocnych stron” wychowanków,

*d) podsumowanie wiadomości o obsłudze konsumenta przy stole – **inscenizacja** prawidłowej, pełnej obsługi konsumenta,*

*e) **samoocena uczniów** – wypełnienie „arkusza samooceny”,*

f) ocena pracy uczniów dokonana przez nauczyciela,

g) uzupełnienie dokumentacji,

Załącznik 1. Pomocze: „dywanik pomysłów”

Dzień dobry.
Cześć.
Zapraszam do tego stolika.
Siadajcie tutaj!
Proszę.
Kelner podał kartę menu i odszedł od stolika.
Słucham pana/panią.
Proszę uprzejmie.
Co mogę pani/panu podać?
Czego pan/pani sobie życzy?
Czego pan/pani chce?
Dziękuję.
Do widzenia panie dyrektorze!

Zapraszam ponownie do naszej restauracji.

Czy coś jeszcze pani/panu podać?

Czy chce pan/pani już rachunek?

Przyjdzie pan/pani jeszcze?

Smacznego.

Proszę bardzo zostawić wierzchnie odzienie/płaszcz w szatni.

Proszę się rozebrać i dopiero przyjść do restauracji.

Zał. 2. Pomoce: sceny symulacyjne, których wynikiem jest tworzenie plakatu

Podawanie potraw metodą niemiecką/serwis talerzowy.

Polega na podawaniu potraw wyporcjowanych w kuchni gorącej.

Zadanie.

1. Podaj: barszcz czerwony z uszkami, kotlet saski, ziemniaki, zestaw surówek.
2. Pamiętaj! Zanim podasz potrawy, podaj sztucce, aby konsument nie jadł zimnych potraw!
3. Zastanów się, kiedy, z której strony podejdziesz! Pamiętaj o stosowaniu prawidłowych zwrotów grzecznościowych!

Zał. 2. Pomoce: sceny symulacyjne, których wynikiem jest tworzenie plakatu

Podawanie potraw metodą francuską/serwowanie potraw z półmisek.

Polega na tym, że potrawy przyniesione są z kuchni w naczyniach wieloporcjowych (na półmisekach, w wazach, w salaterkach) przez kelnera i przez niego są przekładane/serwowane na talerz konsumenta przy stole. Zanim kelner przystąpi do serwowania potraw, musi nakryć konsumentowi odpowiednie naczynie (np. talerz płytki) i sztućce.

W czasie serwowania kelner PODCHODZI do konsumenta Z LEWEJ STRONY KONSUMENTA, prezentuje potrawę, a następnie sam przekłada potrawę na talerz konsumenta. Może również przełożyć potrawę sam konsument na swój talerz, ale sztućce na półmisku muszą być wówczas zwrócone trzonkami w jego stronę.

Nauczyciel pokaże jak zaprezentować potrawy i serwować z półmiska, potem spróbuj i ty.

Nie zapomnij nakryć odpowiednie naczynia i sztućce zanim przystąpisz do serwowania potraw tą metodą!

Zał. 2. Pomoce: sceny symulacyjne

Serwowanie potraw metodą angielską/ ze stolika dostawczego lub wózka kelnerskiego.

Polega na podawaniu potraw ze stolika dostawczego przysuniętego do stolika konsumenta. Wówczas konsument ma możliwość obserwacji kelnera podczas przekładania potraw z półmiska na talerz konsumenta. W bezpośredniej obecności konsumenta kelner np. tranżeruje mięso, obiera owoce, sporządza różne potrawy płonące i flambrowane, i podaje konsumentowi.

Zapoznajcie się z wózkiem kelnerskim – w wolnym czasie.

Co należy nakryć zanim będziesz serwować potrawy tą metodą?

Zał. 2. Pomoce: sceny symulacyjne

Podawanie potraw metodą rosyjską.

Polega na ustawieniu na stole pełnego nakrycia do podawanych potraw, półmisków i salatek z potrawami/zakąskami zimnymi oraz napojów zimnych zanim przyjdą konsumenci. Można nakryć też owoce i ciasta. Stosuje się tą metodę przy organizowaniu przyjęć tj. stół weselny, urodzinowy, komunijny... Dania gorące mogą być serwowane metodą niemiecką, francuską lub ustawiając naczynia z potrawami na stole.

Zadanie.

1. Nakryj stół tą metodą na 4 osoby.
2. Menu: półmisek wędlin, sos tatarski, sałatka jarzynowa, pieczywo, zupa krem z pieczarek z groszkiem ptysiowym, rolada z indyka, kopytka, jarzyny z wody, woda mineralna, sok, szarlotka, kawa.
3. Podaj potrawy gorące wybraną metodą.

Zał. 2. Pomoce: sceny symulacyjne

Obsługa konsumenta przy stole.

Twoim zadaniem jest prawidłowe obsłużenie konsumenta od momentu wejścia do restauracji, aż do wyjścia z niej.

Konsument zamówi pełny obiad.

Powodzenia!

Zwróć szczególną uwagę na stosowanie prawidłowych zwrotów grzecznościowych oraz podejście do konsumenta z odpowiedniej strony. Stosuj higieniczne chwytaki podczas przenoszenia naczyń i sztućców!

Zał. 2. Pomoce: sceny symulacyjne

Losy:

Obsługa konsumenta przy stole.

Serwowanie potraw metodą niemiecką.

Serwowanie potraw metodą francuską.

Serwowanie potraw metodą angielską.

Serwowanie potraw metodą rosyjską.

Serwowanie potraw metodą francuską.

Zał. 3. Pomoce: tworzenie plakatu

<p>Podanie karty.</p>
<p>Prezentacja win i wódek.</p>
<p>Napełnianie kieliszków z karafek, butelek.</p>
<p>Napełnianie filiżanek z dzbanków z kawą i herbatą.</p>
<p>Podawanie potraw wyporcjowanych na talerzach oraz napojów zimnych i gorących wyporcjowanych.</p>
<p>Ustawianie talerzy, filiżanek, potraw, szkła i napojów w szklankach i filiżankach.</p>
<p>Zbieranie talerzy, filiżanek, sztućców, sosjerek, kieliszków i butelek.</p>
<p>Uzupełnianie zastawy stołowej.</p>
<p>Ustawienie salaterki z jarzynami (na prawo powyżej talerza do dania zasadniczego).</p>
<p>Ustawienie sosjerki z łyżkami (dla jednego konsumenta na małym talerzyku, na prawo od salaterki), uszko sosjerki skierowane w lewą stronę.</p>
<p>Ustawianie półmiska z daniami zasadniczymi (powyżej talerza płaskiego).</p>
<p>Ustawianie wazy z zupą (na talerzu płaskim bezpośrednio nad talerzem głębokim).</p>

Prezentacja potraw na półmiskach.
Serwowanie potraw z półmiska, salaterek...
Nalewanie zupy z wazy przez Kelnera oraz przez samego konsumenta.
Pobieranie przez konsumentów napojów w kieliszkach ustawionych na tacy.
Ustawienie talerzyków do pieczywa.
Zbieranie zastawy stołowej.
Przyjmowanie zamówienia.
Podawanie zup w talerzach głębokich, kokilkach kubkach, bulionówkach.
Podawanie rachunku.