

УРОК «ПОСТРОЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТАМИ БАРА»

Мастер производственного обучения
Савкина Е.М.

2 курс группа 270

Профессия:

100114.01 Официант, бармен

СПб, ул. Руставели, д. 35
2012-2013 учебный год

ТЕХНОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ УРОКА

- Модульная технология
- Решение кейсовых ситуаций
- Элементы здоровьесберегающей технологии
- Форма организации обучения – работа в малых группах



ТИП УРОКА – КОМБИНИРОВАННЫЙ:

■ Решается несколько дидактических задач:

- изучения нового материала
- формирование умений и навыков
- осуществление межпредметных связей

МЕЖПРЕДМЕТНЫЕ СВЯЗИ:

- 1. «Физиология питания, санитарии и гигиены»
- 2. «Деловая культура»
- 3. «Физическая культура»
- 4. «Иностранный язык»
- 5. «Организация производства»
- 6. «Организация обслуживания посетителей»

★ ЦЕЛИ УРОКА:

■ Обучающая

- Определить стратегическую цель взаимоотношений с клиентом
- Перечислить и показать умения, необходимые бармену для построения успешных взаимоотношений с клиентом

■ Развивающая

- Закрепить ранее полученные навыки путём творческого мышления и анализа профессиональной деятельности
- Умение применять информационные средства в практической деятельности, владеть профессиональной лексикой

■ Воспитывающая

- Готовность принимать решения и брать ответственность на себя
- Способность работать в малых группах и устанавливать позитивные отношения с партнёрами, мобильность в работе



ИЗЛОЖЕНИЕ НОВОГО МАТЕРИАЛА

**Характеристика психологических
принципов взаимоотношений с
клиентом**

ХОРОШО ОРГАНИЗОВАННОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО БАРМЕНА – ЗАЛОГ КОМФОРТНЫХ ОТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТОМ



ШЕЙКЕР

Шейкер (от английского слова shake - "трясти") шейкер предназначен для смешивания различных ингредиентов в однородную массу, тем самым, совмещая вкусовые качества каждого из них, а также для охлаждения одного или нескольких компонентов напитка.

На заметку:

не стоит увлекаться и слишком долго встряхивать шейкер - лед быстро расколется и превратится в воду, которая изменит вкус напитка в негативную сторону;

в шейкер нельзя наливать газированные напитки;

существуют определенные правила работы шейкером - чтобы максимально быстро и эффективно смешать компоненты, движение льда в шейкере должно быть по горизонтальной или вертикальной траектории.

Шейкеры бывают двух видов классический и бос

Классический или "Итальянский" шейкер

состоит из трех частей:

стакана для смешивания;

стрейнера (фильтр);

крышки (колпачка).

Бостонский, "Американский" шейкер считается более современным и эффективным вариантом. Он состоит из двух стаканов для смешивания. Кроме того бостонский шейкер используют со стрейнером (ситечком) и барной ложкой.





ИНВЕНТАРЬ И ПОСУДА ДЛЯ ПРИГОТОВЛЕНИЯ КОКТЕЙЛЕЙ





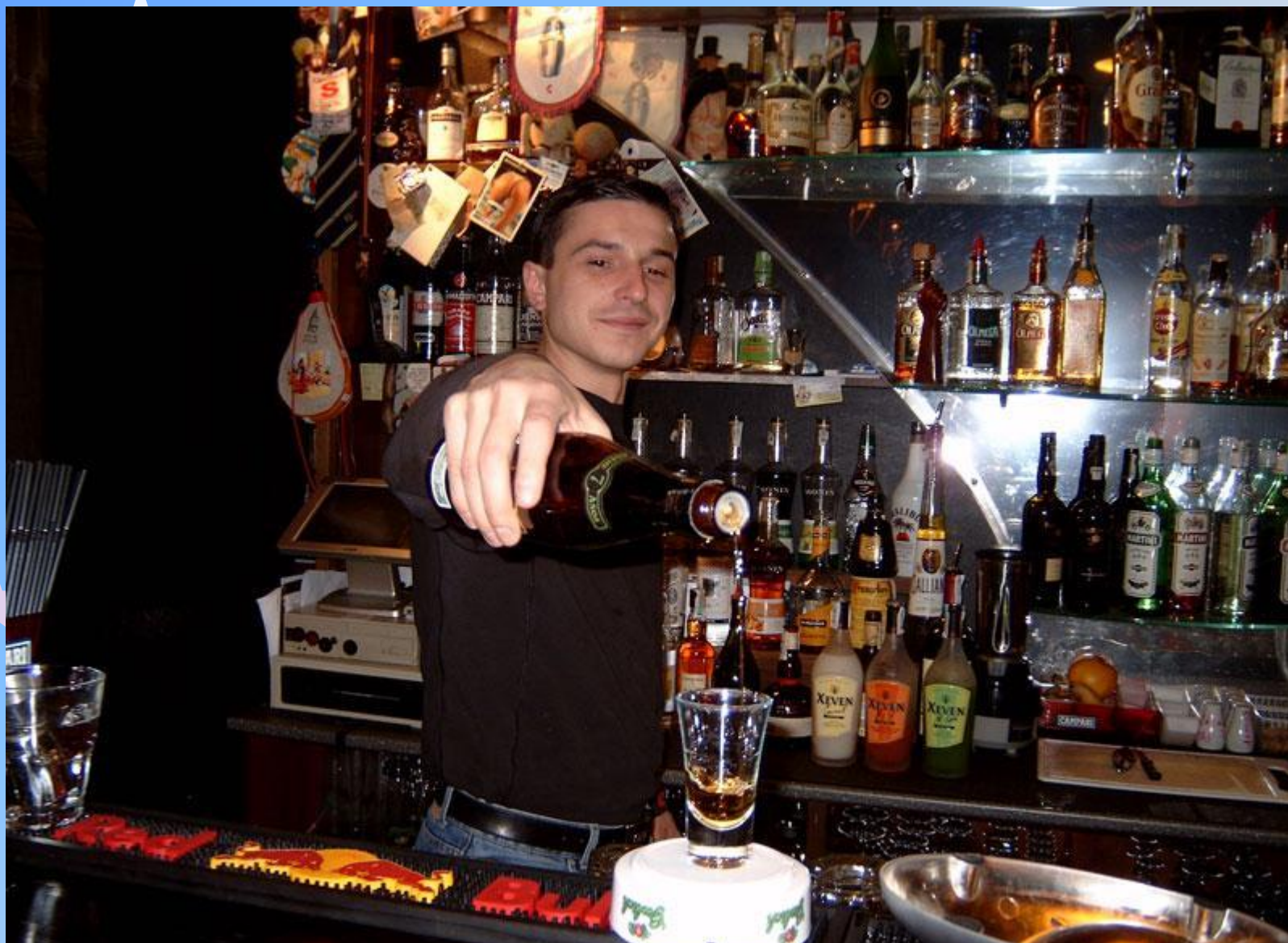
**Психологические требования к работнику
контактной зоны**





- ✓ Способы овладения профессиональными психологическими умениями бармена
- ✓ Создание комфортной обстановки





✓ Способы овладения профессиональными психологическими умениями бармена





Моделирование ситуации «БАРМЕН И КЛИЕНТ»

В НЕМЕЦКОМ КАФЕ

ТУРИСТОВ

ОБСЛУЖИВАЕТ БАРМЕН- РОБОТ

В германском городе Ильменау этим летом открылся бар, который сильно отличается от других подобных заведений. Фишкой заведения стал **бармен Карл**, пишет [Гаджет](#).

Это робот, созданный инженером Беном Шефером, управляющим компанией по производству человекоподобных роботов.

Карл еще не совершенен, однако уже умеет разливать напитки, смешивать коктейли и



ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ ИНСТРУКТАЖ: 20 МИН.



- Проверка достижений целей с помощью тестовых заданий учебного элемента
- Обсуждение о достижении целей в каждой малой группе, самооценка работы обучающимися
- Анализ выполнения заданий бригадами малых групп
- Подведение итогов урока мастером производственного обучения.
- Выставление оценок, разбор ошибок
- Творческое домашнее задание

ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА и ЭОР

- Матюхина З. П. Основы физиологии питания, микробиологии, гигиены и санитарии: Учебник для нач. проф. образования / З. П. Матюхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 208 с.
- Усов В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учеб. пособие для нач. проф. образования / В. В. Усов. – 6-е изд. переаб. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 432 с.
- Анфимова Н. А. Кулинария: Учебник / Н. А. Анфимова. – 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 400 с.
- Гастрономъ.ru: <http://www.gastronom.ru/>
- Ридель Х. Бары и рестораны. Техника обслуживания/пер. с англ. М.В. Павловой .- Изд.3-е.- Ростов н/Д: «Феникс» - 351 с.
- Белошапка М.И. Технология ресторанного обслуживания. Учебное пособие для НПО «Академия» 2010г 224 с.