**Навчально-методична карта лекції № 6**

Група

ГР-31

Навчальна дисципліна: **Барна справа**

Вид заняття: лекція-візуалізація

**Тема заняття:Організація праці обслуговуючого персоналу бару**

**Дидактична мета**:Розкрити сутність організації праці обслуговуючого персоналу бару.

**Виховна мета**: виховувати почуття відповідальності в обслуговуючого персоналу барів за забезпечення якісної організації праці, прищепити студентам інтерес до майбутньої спеціальності, з’ясувати значення теми для подальшого навчання та практичної діяльності.

**Міждисциплінарні зв’язки:**

Забезпечуючі: санітарія і гігієна ресторанного господарства; товарознавство продовольчих товарів;основи технології продукції в закладах ресторанного господарства; технологія обслуговування в закладах ресторанного господарства; устаткування закладів ресторанного господарства; професійна етика і психологія.

**Кваліфікаційні вимоги до знань, вмінь, навичок:** студенти повинні

Знати: кваліфікаційні вимоги до барменів 4-го та 5-го розрядів та їх посадові обов’язки.

1. **Забезпечення заняття**
	1. **Дидактичний матеріал:** конспект лекції № 3.
	2. **Наочні засоби**: тематична презентація вPower Point.
	3. **Технічні засоби навчання**: мультимедійний проектор, ноутбук.
	4. **Література:**

Базова:

1. *Національний* стандарт України. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. ДСТУ № 4281. - К.: Держстандарт України, 2004.
2. *Малюк Л.П., Кононенко Т.П., Полстяна Н.В.* Організація роботи бармена. Навч. посіб. - Харків, 2007.
3. *Ростовський В.С., Шамаян С.М.* Барна справа. Підруч. - К.: Центр учбової літератури, 2008.
4. *Сало Я.М.* Організація роботи барів. Довідник бармена. - Львів: ТзОВ ВФ “Афіша”, 2010.

Допоміжна:

*Організація* обслуговування у підприємствах ресторанного господарства / За ред. проф. Н.О. П’ятницької. - К.: КНТЕУ, 2005

1. **Хід заняття**
	1. **Організація заняття:** перевірка присутності студентів на занятті, здійснення записів у журналі.
	2. **Визначення теми, мети, мотивація навчальної діяльності:** оголошення теми заняття, постановка мети, визначення професійної спрямованості та практичної значущості нового матеріалу,встановлення внутрішньо дисциплінарних та міждисциплінарних зв’язків.
	3. **Пояснення нового матеріалу.**

**План лекції**

1. Кваліфікаційні вимоги до професії бармена 4-го і 5-го розряду.

2. Правила особистої гігієни та посадові обовязки бармена.

3.Охорона праці в барі.

**Питання для закріплення матеріалу:**

1.Які кваліфікаційні вимоги ставляться до бармена 4-го розряду?

2.Які кваліфікаційні вимоги ставляться до бармена 5-го розряду?

3.Хто такий бармен?

4.Які вимоги ставляться до бармена?

5.Яких правил повинен дотримуватись бармен?

6.Навіщо бармену знати охорону праці?

7.Яких правил техніки безпеки повинен дотримуватись бармен на робочому місці?

* 1. **Підведення підсумків заняття.**
	2. **Відповіді на запитання студентів.**
	3. **Домашнє завдання:**
1. *Вивчити конспект лекції;*
2. *Сало Я.М.Організація роботи барів. Довідник бармена. - Львів: ТзОВ ВФ “Афіша”, 2010.*
3. *Виконати самостійну роботу № 1 відповідно до методичних рекомендацій.*

**Викладач**  Куницька Н. Б.

**ГАЛИЦЬКИЙ КОЛЕДЖ ІМЕНІ ВЯЧЕСЛАВАВА ЧОРНОВОЛА**

**Спеціальність: 241 "Готельно-ресторанна справа" Курс III**

**Дисципліна: "Барна справа"**

**Лекція 6**

***Лекція-презентація***

**Тема. *Організація праці обслуговуючого персоналу бару***

***Навчальна мета:*** Розкрити сутність організації праці обслуговуючого персоналу бару.

***Виховна мета:*** Формувати якості особистості студентів та пізнавальний інтерес; показати значення теми.

***Розвивальна мета:*** Спонукати до пізнавальної, наукової, творчої діяльності; розвивати самостійність та творче мислення.

***Методична мета:*** Використання презентації на занятті як засобу активізації процесу навчання.

**План**

***1. Обовязки бармена та вимоги до його роботи.***

***2. Професійні вимоги до бармена.***

***3.Охорона праці в барі.***

***Технічні засоби навчання***:

* Проектна дошка
* Мультимедійний проектор
* Персональний комп’ютер

***Наочність***:

* Тематична презентація в Power Point.
* Опорний конспект до лекції №3

***Міждисциплінарні зв’язки:***

Забезпечувані:

Забезпечуючі: санітарія і гігієна ресторанного господарства; товарознавство продовольчих товарів;основи технології продукції в закладах ресторанного господарства; технологія обслуговування в закладах ресторанного господарства; устаткування закладів ресторанного господарства; професійна етика і психологія.

**Література**

**Основна**

1. *Національний* стандарт України. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. ДСТУ № 4281. - К.: Держстандарт України, 2004.
2. *Збірник* нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. - Харків: ПКФ “Фавор ЛТД”, 2003.
3. *Богушева В.И* Барьі и рестораньї. Искусство обслуживания. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2000.
4. *Малюк Л.П., Кононенко Т.П., Полстяна Н.В.* Організація роботи бармена. Навч. посіб. - Харків, 2007.
5. *Мостова Л.М., Новикова О.В.* Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. - К.: Ліра-К, 2010.
6. *Ростовський В.С., Шамаян С.М.* Барна справа. Підруч. - К.: Центр учбової літератури, 2008.
7. *Сало Я.М.* Організація роботи барів. Довідник бармена. - Львів: ТзОВ ВФ “Афіша”, 2010.

 **Додаткова**

*Організація* обслуговування у підприємствах ресторанного господарства / За ред. проф. Н.О. П’ятницької. - К.: КНТЕУ, 2005

**Викладач \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** Н.Б. Куницька

**1****. ОБОВ’ЯЗКИ БАРМЕНА ТА ВИМОГИ ДО ЙОГО РОБОТИ**



*Бармен – це людина, що експлуатує бар відповідно до правил і атмосфери закладу, має низку професійних обов’язків: вітає, інформує, дає раду своїм гостям, приймає і виконує їхні замовлення*.

*Два принципових стимули, що мотивують його поводження, - це рентабельність бару і задоволення гостя.*

Обов’язки бармена

* + Бармен стежить за тим, аби напої які подає він чи його підлеглі, відповідали смаку гостя а також правилам гігієни і безпеці та були приготовлені і подані відповідно до стилю і в дусі закладу.
	+ Бармен стежить за запасами напоїв, вирішує питання закупівлі продуктів і устаткування, також підтримує його у робочому стані, контролює касові операції, бере участь у складанні карти бару.
	+ Бармен перевіряє запаси посуду, стежить за відкриттям приміщення, проводить інвентаризацію.

Бармен має володіти бездоганними манерами і дотримуватися

***правил етикету:***

* *Не теревенити зі своїми колегами;*
* *Уміти слухати своїх гостей і підтримувати з ними розмову, але завжди дотримуватися дистанції;*
* *Бути здатнім зменшувати дозу алкоголю сп’янілому гостю і відмовитися від замовлення п’яного, котрий можу бути небезпечним;*
* *Поважати конфіденційність своїх гостей;*
* *Знати вихід зі скрутних становищ*
* *Бути ініціативним і допитливим у деталях (заміна попільниць, пропозиція вогню своїм гостям, постійно прибирання робочого місця і т.д.)*

***Вимоги до бармена:***

Психофізіологічні:

* + Швидкість реакції, швидкість виконання мислення, координація рухів обох рук;
	+ Стійкість уваги, самовладання витримка;
	+ Моторна пам'ять, здатність до швидкого переміщення уваги;
	+ Психологічна підготовленість, сумлінність, доброзичливість, привітність.

Санітарні:

* + Завжди бути чисто і бездоганно одягненим, у начищеному взутті, тримати свої руки в повному порядку, бути свіжовиголеним, а якщо

користуватися одеколоном, то в міру;

* + Суворо виконувати правила безпеки, викладені у Посібнику з експлуатації устаткування, що є в барі за стійкою та у залі;

Кваліфікаційні:

* + Професійна підготовка, знання асортименту і рецептури, технологію приготування, правила оформлення і подавання алкогольних,

слабоалкогольних коктейлів, напоїв, а також закусок, страв і кондитерських виробів;

* + Знання правил міжнародного етикету, специфіки і техніки

обслуговування іноземних споживачів (для працюючих у барах класу «люкс» і «вищий»);

* + Знання іноземної мови міжнародного спілкування в межах міжнародного мінімуму;
	+ Відмінне знання рецептів усіх класичних коктейлів, їхніх пропорцій і варіантів, а також фірмових коктейлів закладу, знання смаку всіх пропонованих ним напоїв;
	+ Знання правил експлуатації контрольно-касових апаратів, порядок оформлення рахунків і розрахунків по них зі споживачами;
	+ Знання видів інвентарю, столового посуду, приборів, устаткування, що використовується під час приготування і відпускання напоїв та закусок;
	+ Знання правил експлуатації відео- і звуковідтворюючої апаратури;
	+ Знання номерів телефонів виклику таксі, міліції, швидкої допомоги, пожежної команди і т.д.

**ОСОБИСТІ ЯКОСТІ БАРМЕНА**

-      власний стиль обслуговування;

-      добре розвинений периферичний зір;

-      одночасне приготування напоїв і розмова з гостями;

-      дружелюбність, тактовність, стриманість.



Бармену необхідно відмінно володіти усіма комбінаціями класичних коктейлів, їх пропорціями і варіантами, а також фірмовими коктейлями закладу. Для його роботи потрібне знання напоїв, це дуже важливо під час закупівлель, зустрічей з постачальниками, складанні карти бару.

Бармен повинен вміти працювати швидко, без помилок і завжди ввічливо поводитися з відвідувачами.

Бармен має бути чесною і порядною людиною. Він не може вживати спиртне під час роботи, але він повинен знати смак напоїв, що пропонуються, і бути здатним зробити правильний вибір у разі незвичайного замовлення.

Бармен зобов'язаний завжди носити чистий одяг і начищене взуття. В його кишенях не повинно бути багато речей, які деформують їх. Він має тримати свої руки у повному порядку, і взагалі стежити за собою. Бармену не слід надягати багато прикрас.



Важливе значення має здатність ефективно вирішувати проблемні ситуації, що виникають у процесі роботи.

Запорука успішної роботи бару – уміння бармена встановити взаєморозуміння і дружні стосунки з гостями, знання постійних відвідувачів в обличчя.

**2. ПРОФЕСІЙНІ ВИМОГИ ДО БАРМЕНА**

***Бармен***– працівник універсал, який поєднує кілька професій – від кухаря до офіціанта. Він і готує страви і обслуговує відвідувачів.

Бармен має бути професіоналом у своїй справі;

* знати техніку обслуговування за барною стійкою і в залі;
* знати і вміти сервірувати стіл; знати технологію приготування фірмових напоїв, коктейлів, різних закусок і страв, кондитерських і солодких виробів і вміти їх приготувати;
* знати правила і вміти подавати та оформляти алкогольні та безалкогольні напої, дотримуватись умов і термінів зберігання кулінарної продукції та покупних товарів;
* знати види і призначення інвентарю, столового та скляного посуду, приладів, необхідних для приготування та відпуску напоїв, закусок і страв;
* знати правила експлуатації устаткування, відео- та звуковідтворювальної апаратури; знати правила роботи на контрольно-касовій машині і техніку розрахунку з гостями.

Бармен, який обслуговує гостей, повинен мати охайний вигляд, бути ретельно причесаний і підстрижений. На ньому завжди чиста біла сорочка, відпрасовані брюки, начищене взуття. У барах люкс і вищого класу барменам видають фірмовий одяг. Носити його дозволяється тільки в робочий час, а після роботи його залишають у службовому гардеробі.

Бармени підлягають медичному огляду (Один раз на пів року) .

Бармен повинен дотримуватися норм професійної етики, тобтоуважно і попереджувально, ввічливо і тактовно обслуговувати відвідувачів. Під час прийому замовлення бармен може порадити гостю, що вибрати, розповісти, з яких продуктів готується та чи інша страва, напій, звернути увагу на калорійність і вміст вітамінів у виробі. Йому необхідно володіти витримкою, бути емоційно стійким, врівноваженим.

Грубість і неувага по відношенню до відвідувача компрометують не тільки бармена, а й весь заклад. Якщо відвідувач незадоволений якістю закусок, страв і обслуговуванням, бармен не вступає з ним суперечку, а викликає адміністратора. Якщо відвідувач вимагає книгу скарг, то потрібно негайно дати її разом з ручкою і довести до відома адміністратора.

У бармена має бути виразна мова, багатий запас слів і правильна вимова. Він повинен уміти вести діалог з відвідувачем бару, впливати на гостя виходячи тільки з його інтересів; швидко і чітко обслуговувати відвідувача бару, бармен повинен правильно розраховувати його.



Бармен слідкує за розміщенням на полицях пляшок та аксесуарів, здійснює контроль за зовнішнім виглядом своїх підопічних і чистотою обладнання.



Бармен перевіряє записи посуду, слідкує за відкриттям і закриттям приміщення, проводить інвентаризацію і багато іншого. Бармен повинен працювати швидко, без помилок і завжди ввічливо поводитись зі споживачами.

Вимоги, що висуваються до персоналу барів, дуже високі. Необхідно добре володіти собою, знати іноземні мови, мати почуття гідності та знаходити найбільш вишукану манеру спілкування з відвідувачами.

Залежно від класу, розміру і положення бару в нього підбирається такий персонал.

***Супервайзер (менеджер) бару***

Така посада є лише у великих закладах з великою кількістю барів, як, наприклад, у барах-холах, нічних барах тощо. Задачі супервайзера такі самі, що й у старшого офіціанта в ресторані, а саме: загальне керівництво, планування відпусток співробітників, контроль, організація, а також створення нових відділів усередині бару.

**Загальні вимоги:**

* закінчена освіта в якості фахівця з ресторанної справи;
* необмежені знання в багатьох сферах;
* бездоганний зовнішній вигляд;
* відмінне знання іноземних мов;
* витримка;
* знання психології людини та здатність впливати на неї в цьому плані;
* мотивація вчинків;
* уміння виконувати підсобну роботу, підтримувати контакт і довірчі стосунки з колегами;
* дуже гарні манери;
* гарне знання товарообігу.

**Спеціальні знання:**

* достатній досвід роботи у ресторанному бізнесі;
* глибокі знання про ігристі, десертні, кріплені, тихі вина та сорти пива;
* знання напоїв, аперитивів і коктейлів, а також спиртних (звичайних і післяобідніх) напоїв;
* бездоганні знання асортименту напоїв наявних у барі;
* знання необхідних температур під час роботи з відповідними видами напоїв;
* володіння всіма можливостями, пов’язаними з обслуговуванням спиртними напоями, наявними в барі;
* знання про вплив алкоголю на людський організм і психіку;
* готовність до роботи з нового оформлення бару;
* уміння здійснювати закупівлі в необхідних обсягах;
* уміння підготувати карту напоїв, наявних у барі;
* уміння вести розрахунки в барі.

***Бармен (bartender, barkeeper, barmaid)***

Під поняттям «бартендер» і, відповідно, «баркіпер» в англо-американських країнах розуміють власника чи орендаря бару. В Європі прийнятий термін «бармен» – творець коктейлів і керівник бару.

Бармен і, відповідно, бармейд – вузькі спеціалісти у персоналі ресторанів, яким необхідні як особливі знання щодо приготування коктейлів у барах, так і всі ті, що необхідні для роботи в сфері обслуговування. Бармен стежить за запасами напоїв, вирішує питання закупівлі продуктів і устаткування, а також підтримки його в робочому стані. Бармен контролює касові операції, бере участь у складанні карти бару, повинен добре знати правила подачі напоїв і поводження з обладнанням, інструментами й аксесуарами.

Бармени зобов’язані тримати при собі власні думки з релігійних і політичних проблем. Вони в жодному разі не мають вступати в бесіди партійного і політичного характеру. Їхня основна задача – сприяти процвітанню барів.

Основною передумовою успішної роботи для кожного бармена є знання англійської мови, найбільш поширеної у світі. Англійська мова для бармена ‒ специфічна. Віцн має ознайомитися зі спеціальними словниками й знати найбільш уживані вислови, щоб добре розуміти іноземних відвідувачів. Але, звичайно, робота бармена – це не тільки вміння розмовляти з відвідувачами, а й виконання своїх обов’язків на високому професійному рівні.

Під час розрахунку бармен має подякувати гостю, запросити прийти в бар ще раз, запитати, що йому найбільше сподобалося, врахувати його побажання.

***Баркоміс (barboy)***

Помічник бармена. Він перебуває в барі, де виконує розпорядження з усіх видів робіт. Фактично баркоміс відповідає за всю діяльність бару, але основна його робота пов’язана з напоями, він ніби очолює команду бару. Немає жодного барвайтера (офіціанта бару), який би впорався без нього з обслуговуванням за стійкою, а інколи і за столами протягом усього часу роботи. У сферу його обов’язків входить також прибирання й очищення.

***Барвайтер (barwaiter*** – ***кельнер)***

Постійно знаходиться за стійкою. Виконує роботу з обслуговування гостей, але приймає замовлення тільки від бармена чи від баркоміса в самому барі, причому також займається і розрахунками.

***Питання для самоконтролю***

1. Хто такий бармен?
2. Які вимоги ставляться до бармена?
3. Яких правил повинен дотримуватись бармен?
4. **Охорона праці в барі**

Санітарн- гігієнічні умови праці на робочому місці бармена:

* Температура повітря на робочому місці бармена в холодній і перехідний періоди року повинна бути 18…20ºС, у теплий період року – не більше ніж на 3ºС вищою за середню температуру зовнішнього повітря о 13 годин найспекотнішого місяця, але не більшою за 28 ºС.
* Відносна вологість повітря повинна бути не більшою за 70%, а кратність повітряобміну – 1,5.
* Найменша освітленість на рівні 0,8м від підлоги повинна становити при використанні ламп розжарювання - 200лк. Рівень шуму не повинний перевищувати 80дБ.
* Для забезпечення нормальних умов праці в залі бару передбачається розміщення системи вентиляції і кондиціонування повітря.

Безпека процесів приготування напоїв, закусок та обслуговування відвідувачів на кожній ділянці торгового залу і на робочому місці бармена, біля барної стійки вимагає дотримання правил охорони праці, техніки безпеки, виробничої санітарії та гігієни, протипожежної безпеки.

Виконання відповідних заходів забезпечує нормальну роботу на всіх ділянках виробництва.
Бармен повинен знати і дотримуватися правил охорони праці і техніки безпеки при експлуатації теплового, механічного та електричного обладнання.

 Перед включанням кожного побутового приладу, торгово-технологічного обладнання, устаткування він повинен переконатися в їх справності, перевірити роботу ваговимірювальних приладів.

 Забороняється експлуатація несправного обладнання.

Барменповинен:

* стежити за станом підлоги поруч з робочим місцем, щоб не посковзнутися на пролитихнапоях або на впавших продуктах;
* дотримуватися обережності при перенесенні гарячих страв і напоїв або окропу;
* дотримуватист акуратності при митті і перенесенні скляного посуду, так як при необережному поводженні можна розбити склянку, келих і порізати руку.
* Не можна використовувати посуд з тріщинами або відколами;
* відкривати пляшки тільки штопором, а банки з консервованою продукцією - спеціальним ключем, обережно поводитися з ножами.

Бармен повинен вміти надати першу допомогу при нещасних випадках. Так, при ураженні електричним струмом він повинен відключити обладнання від джерела струму, звільнити потерпілого від проводу сухою палицею або деревяним стільцем і викликати лікаря.

 При порізах необхідно зупинити кровотечу з рани і попередити можливість інфекції, на рану накласти пов'язку, використовуючи стерильний пакет першої допомоги, який повинен бути в обов'язковому порядку у бармена чи адміністрації бару.

 Протипожежна техніка тісно пов'язана з технікою безпеки. Заходи пожежної безпеки повинні дотримуватися на виробництві та на робочому місці бармена. Причини виникнення пожежі можуть бути різними, найчастіше це необережне поводження з вогнем та паління в місцях, не обладнаних для цієї мети..
Бармен повинен вміти користуватися вогнегасником. В барі повинен бути встановлений щит з устаткуванням для гасіння пожежі. На видному місці вивішується план евакуації працівників бару і відвідувачів на випадок пожежі, а також телефон пожежної служби.

***Питання для самоконтролю***

1. Навіщо бармену знати охорону праці?
2. Яких правил техніки безпеки повинен дотримуватись бармен на робочому місці?