МКҚК Агротехникалық колледж

*Открытый урок*

**Предмет: «Психология и этика профессиональной деятельности»**

**Модуль: ПМП-5 «Нормы отношений при организации обслуживания посетителей»**

****

**Группа: ОП-32**

**Дата: 03.11.2020**

**Тема: «Правила поведения и речевой этикет при обслуживании посетителей»**

**Преподаватель: Абдилдина Айнур Муратовна**

c.Жанаесиль

2020г

**Предмет: «Психология и этика профессиональной деятельности»**

**Модуль: ПМП-5 «Нормы отношений при организации обслуживания посетителей»**

**Группа: ОП-32**

**Преподаватель: Абдилдина Айнур Муратовна**

**Дата:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Тема: «Правила поведения и речевой этикет при обслуживании посетителей»**

**Цели урока:**

**1. Образовательная:** Закрепить у студентов понятие о речевом этикете и правилами поведения официантов и барменов

**2. Развивающая:** Развить у учащихся умение правильно применять правила этикета, вызвать интерес к предмету, а также к профессии.

**3. Воспитательная:** Воспитать чувство коллективизма, сплоченности, дисциплинированность

**Тип урока**: Нетрадиционный

**Методы обучения:** Урок-игра.

**Наглядные пособия, оборудование, раздаточный материал:** работа с мультимединым оборудованием, магнитная доска, ключевые слова, кубок, грамоты, деманстрационный материал, самайлики жетоны.

**Ход урока.**

**I. Организационная часть (3-5мин)**

1. Приветствие

2. Проверка наличия учащихся.

3. Проверка наличия тетрадей.

**II. Опрос домашнего задания: (10-15 мин)**

Игра: «Самый лучший в сфере питания»

Ознакомление с правилами игры

Сказать правильный перевод английских фраз на русском

**III. Изложение нового материала:**

**1.Задание.** Составить правильный внешний облик официанта

Из разных разных видов классической одежды выбрать правильные.



**2. Задание.** Доделать правильную сторону столбика

**Неправильно:**

Грязная

Объедки

Разнос

Вы уже поели?

Еще что-то будете есть?

Извиняюсь

**Правильно:**

Использованная

Остатки пищи

Поднос

Вы позволите принести следующее

блюдо?

Я могу Вам предложить..?

Прошу прощения

**3. Задание.** Студенты должны найти среди недопустимых правил лишнее правило

Недопустимые действия официанта и бармена

В Ресторанах запрещено:  
\* опираться на стол, прислоняться к стенам  
\* скрещивать руки на груди и класть руки в карманы  
\* пользоваться зубочисткой, жевать жевательную резинку  
\* собираться группами, переговариваться с коллегами  
\* поправлять обувь, одежду или волосы в зале  
\* есть или пить на виду у гостей  
\* выходить за пределы кафе в форме  
\* покидать рабочее место без разрешения администратора ( перекур  
или другие причины)в «час пик»  
\* общаться в рабочее время с друзьями и родственниками  
\* курить при наличии гостей за обслуживаемым столом  
**\* незаметно,безшумно подходить к гостям**  
\* употреблять в пищу остатки блюд и напитков  
\* пользоваться и иметь при себе во время работы мобильным  телефоном

**4. Задание.** Студенты должны найти среди допустимых аксессуаров недопустимый аксессуар

**Блокнот.**

**Ручки.**

**Зажигалка**

**Обручальное кольцо**

**Часы**

Серьги длиной более 1 см.

**Бейдж**

**Личная карта R-Keeper**

**5. Задание.** Блиц опрос

1. Блузка должна быть застёгнута так, чтобы вырез был не глубже ? см.

2. Маникюр допускается каких тонов?

3. Макияж должен быть?

4. Является ли, знание техники безопасности, профессиональным навыком официанта?

5. Каждые ? месяцев нужно проходить медицинский осмотр?

6. Кто такой Баристо?

7. Допустимая высота каблука ? см..

**6. Задание.** Профессиональные навыки официанта и бармена. Устный опрос

Устный опрос

**7. Задание**. Какие вы знаете этикетные фразы?

Приветствие -Добрый день( утро,вечер)

Приглашение -Добро пожаловать ....

Комплимент  -У Вас тонкое чувство юмора.

Просьба   - Будьте добры..

Вопрос -  Вы желаете….

Предложение   - Я могу вам предложить…

Извинение  -  Прошу прощения..

Благодарность  - Я Вас благодарю..

Пожелания -  Приятного отдыха,  
приятного аппетита..

Прощание  -До свидания…

**8. Задание.** Назовите личные качества официанта? Каким должен быть профессиональный официант.

Личные качества официанта

• Умение устанавливать контакт с гостями: необходимо находить подход к каждому конкретному человеку. Знать основы психологии ведения переговоров

• Хорошие манеры поведения: всегда вежливо отвечать на вопросы гостя, проявлять тактичность и терпение в любой ситуации

• Уравновешенность: необходимо контролировать себя, сознательно управлять своими чувствами и эмоциями (выдержка, эмоциональная устойчивость, самообладание)

• Умение работать в команде: нужно болеть за общее дело, всегда быть готовым прийти на помощь в случае необходимости, хорошо знать своих коллег по работе и поддерживать отношения товарищества и взаимопомощи

• Честность: как по отношению к гостям (недопустимы обсчет, подача недоброкачественных продуктов), так и по отношению к своим коллегам

• Дисциплинированность: строгое выполнение всех служебных обязанностей, исполнение распоряжений и приказов администрации ресторана. Важно быть пунктуальным

• Предупредительность: быстрое реагирование на поведение посетителей ресторана. Готовность предотвратить конфликтную ситуацию



**IV. Закрепление:**

**Рефлексия:** Дайте определение ключевым словам в резделе?

**V. Выставление оценок: 2-3минуты**

Подсчёт житонов, награждение лидеров.

**VI. Домашнее задание:** Мини доклад о деловом этикете стран Востока