

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ
ПМ 02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ**

**МДК.02.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (НЕМЕЦКИЙ) В СФЕРЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ**

Специальность:
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

ПРИНЯТО:
Предметной (цикловой) комиссией
иностранных языков колледжа

Протокол № 8
от «31» августа 2022 г.

Председатель предметной
(цикловой) комиссии

Ковалева
(подпись)

Е.Р. Ковалева
(Ф.И.О.)

Разработчик:
преподаватель ГЭК НовГУ

Ковалева Ковалева Е.Р.
(подпись) (Ф.И.О.)
«30» августа 2022 г.

Содержание

Пояснительная записка.....	4
Тематический план.....	5
Содержание практических занятий	6
Практическое занятие № 1.....	6
Практическое занятие № 2.....	12
Практическое занятие № 3.....	21
Практическое занятие № 4.....	31
Информационное обеспечение обучения.....	36
Приложения.....	37
Лист внесения изменений в методические рекомендации по практическим занятиям.....	41

Пояснительная записка

Методические рекомендации по практическим занятиям, являющиеся частью учебно-методического комплекса по МДК 02.02 «Иностранный язык (немецкий) в сфере профессиональной коммуникации для службы питания» составлены в соответствии с:

- 1 Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- 2 Рабочей программой профессионального модуля;
- 3 Локальными актами НовГУ.

Методические рекомендации включают практические занятия, предусмотренных рабочей программой профессионального модуля в объеме 38 часов.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;
- переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности;
- самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- лексический (1200 - 1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.

Основные виды практической работы студентов:

- выполнение грамматических, лексических, текстовых заданий, связанных с изучаемой тематикой;
- чтение текстов с извлечением основного содержания и ответы на вопросы по тексту;
- чтение и перевод общекультурных и профессионально-ориентированных текстов с выполнением предтекстовых и послетекстовых заданий;
- пересказ основного содержания, прочитанного;
- составление диалогов с использованием изученной лексики;
- составление монологических высказываний по изучаемой тематике;
- изучение речевого этикета и применение его в устной речи и письменной речи;
- перевод предложений с немецкого на русский и наоборот.

Формы контроля одинаковы для всех практических занятий: индивидуальный, групповой и фронтальный контроль.

Критерии оценки представлены в Приложении № 1:

- критерии оценки навыков чтения. Умения передать содержание прочитанного на немецком языке;
- критерии оценки устных сообщений;
- критерии оценки письменных работ.

В Приложении № 2 представлены виды заданий при работе над различными видами речевой деятельности.

Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Тема 2.1 Функции персонала службы питания.	Виды услуг сферы общественного питания и их отличительные особенности. Характеристика предприятий общественного питания. Основные типы и признаки: рестораны, бары, кафе, буфеты и др. Классификация предприятий общественного питания по уровню комфорта. Требования к предприятиям питания класса «люкс», «первый», «высший» Порядок слов в предложении. Числительные: количественные, порядковые	8	ПК 2.1 – 2.3 ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 7; ОК 9; ОК 10
Тема 2.2 Требования к персоналу службы питания.	Персонал службы питания в гостинице. Должностные обязанности персонала. Артикль. Имя существительное.	4	ПК 2.1 – 2.3 ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 7; ОК 9; ОК 10
Тема 2.3 Типы питания в гостиницах	Типы питания в гостиницах. Кухня стран мира. Рецепты блюд стран мира. Составление меню. Имя прилагательное. Наречие. Степени сравнения	12	ПК 2.1 ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 7; ОК 9; ОК 10
Тема 2.4 Предоставление услуг	Стандартные требования к организации общественного питания в гостинице. Взаимодействие службы питания с другими службами в гостинице. Глагол: временные формы Модальные глаголы	14	ПК 2.1 ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 7; ОК 9; ОК 10
Всего		38	

Содержание практических занятий

Тема 2.1 Функции персонала службы питания

Практическое занятие № 1.

Виды услуг сферы общественного питания и их отличительные особенности. Характеристика предприятий общественного питания. Основные типы и признаки: рестораны, бары, кафе, буфеты и др. Классификация предприятий общественного питания по уровню комфорта. Требования к предприятиям питания класса «люкс», «первый», «высший»

Объем учебного времени: 8 часов.

Цель практических занятий:

- совершенствование умений монологической речи по теме;
- закрепление лексического и грамматического материала;
- совершенствование умений читать и переводить со словарем;
- развитие познавательного интереса;
- развитие интереса к своей профессии и будущей профессиональной деятельности.

Студент должен

знать:

- лексический материал по теме;
- грамматический материал по теме;

уметь:

- составлять монологическое сообщение по теме «Характеристика предприятий общественного питания», «Классификация предприятий общественного питания»;
- читать и переводить тексты по теме, выборочно извлекать из них необходимую информацию;
- делать сообщение с опорой на прочитанный текст.

Перечень необходимых средств обучения: учебник, немецко-русский, русско-немецкий словарь, компьютер, раздаточные материалы.

Содержание заданий:

Beherbergungsarten

Für die Vielzahl der unterschiedlichsten Beherbergungs- und Verpflegungsbetriebe besteht bisher weder national noch international eine einheitliche Nomenklatur. "Obwohl jedermann weiß, was ein Gasthof, ein Fremdenheim oder eine Pension ist, erscheint es schwierig, eine einheitliche und umfassende Definition zu finden, die allen Spielarten, die bei den einzelnen Begriffen in der Praxis anzutreffen sind, gerecht wird". Juristisch war der Runderlaß des deutschen Reichswirtschaftsministeriums zur Einordnung des Hotels aus dem Jahre 1937 der erste Versuch einer Definition, für die Fremdenverkehrsstatistik besteht eine Einteilung des Statistischen Bundesamtes, der Deutsche Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA) hat praxisorientiert am Erscheinungsbild orientierte Kriterien zur Abgrenzung der Betriebsarten im Beherbergungsgewerbe entwickelt.

Unter pragmatischen Gesichtspunkten kann die Vielzahl der Unterkunftsarten zunächst in die drei kommerziellen Bereiche

- eigentliche oder "klassische" Hotellerie,
- Sonderformen der Hotellerie und
- Parahotellerie

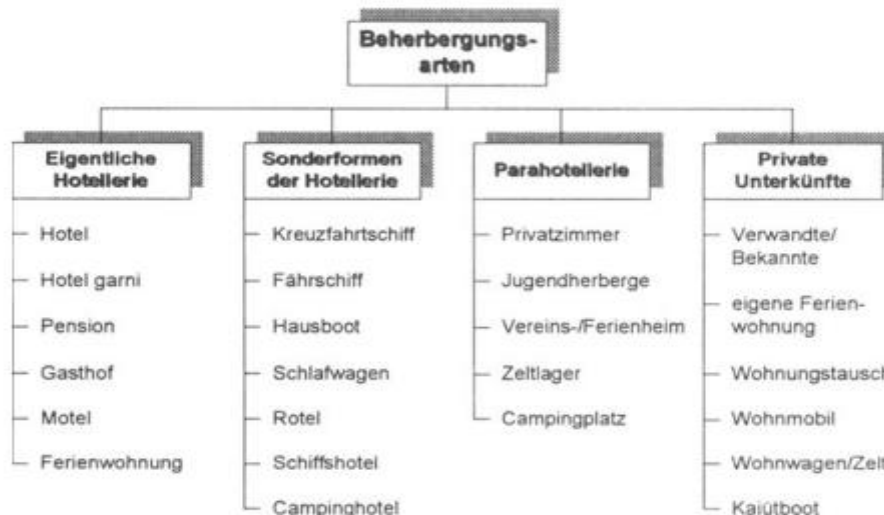
sowie in den nicht kommerziellen Bereich der privaten Unterkünfte eingeteilt werden.

Zur eigentlichen oder traditionellen Hotellerie zählen das Hotel, das Hotel garni, die Pension/das Fremdenheim und der Gasthof.

Ein Hotel ist, so der DEHOGA, "ein Beherbergungsbetrieb mit angeschlossenem Verpflegungsbetrieb für Hausgäste und Passanten. Es zeichnet sich durch einen angemessenen Standard seines Angebots und durch entsprechende Dienstleistungen aus". Ein Hotel soll folgende Mindestvoraussetzungen erfüllen: 20 Gästezimmer, davon ein erheblicher Teil mit eigenem Bad/Dusche und wie ausgestattet, Hotelrezeption.

Das Hotel garni ist ein Hotelbetrieb, der außer der Unterkunft nur Frühstück und Getränke anbietet.

Abb. 4.1: Beherbergungsarten



Je nach Schwerpunkt der angebotenen Serviceleistungen und des hauptsächlichen Aufenthaltsgrundes der Gäste haben sich folgende besondere Kategorien von Hotels entwickelt:

- Geschäftsreisehotel: in zentraler Lage, oft mit gesonderter Business- oder Executive-Etage für vielreisende Gäste und Corporate rates;
- All-Suite-Hotel: ausschließlich Wohneinheiten mit getrenntem Wohn- und Schlafraum, im allgemeinen mit Küche ausgestattet; oft mit Zimmerservice und Restaurant sowie mit zusätzlichen Serviceleistungen für Geschäftsreisende (Sekretariatsdienste, Autoverleih);
- Tagungshotel: größere Zahl von Funktionsräumen für Seminare, Konferenzen und Tagungen; materielle Ausstattung mit Lehrmaterial und Präsentationsgeräten;
- Motel: an den Bedürfnissen der PKW-Reisenden orientiert, an Hauptverkehrsstraßen gelegen, mit PKW-Stellplatz in unmittelbarer Zimmernahe und rascher Abfertigung bei Check-in und Check-out;
- Ferien-, Urlaubshotel: in Fremdenverkehrsgebieten gelegen, mit Unterhaltungs- und Sportangeboten, auch mit Vollpension buchbar.

Verpflegungsbetrieb bietet den Gästen Speisen und Getränke mit oder ohne Bedienung an. Der einzelne Betrieb muss sich dabei den wirtschaftlichen Gegebenheiten des Standortes anpassen. Um rentabel zu arbeiten, sind Betriebsform, Gästekreis, äussere Aufmachung, Anordnung der Räumlichkeiten, Betriebsorganisation und Betriebszeiten aufeinander abzustimmen. Diese Faktoren entscheiden darüber, ob Verpflegungsbetriebe hauptsächlich vom Tourismus leben und somit als — Tourismusbetriebe gelten oder mehr auf die Nahversorgungsbedürfnisse der Bevölkerung abgestimmt sind. Neben Speisen und Getränken werden oft auch verschiedene Nebenleistungen, z. B. eine Gelegenheit sich zu unterhalten oder Sport zu treiben, angeboten. Ähnlich Beherbergungsbetrieben treten Verpflegungsbetriebe in unterschiedlichsten Erscheinungsformen auf. Je nach Quali-

tät des Speisen- und Getränkesortiments, Betriebsgrösse, Art der Bedienung und Angebotsvielfalt lassen sich folgende Betriebsarten unterscheiden: Restaurant als qualitativ führender Betrieb mit hohem Bedienungskomfort; Gasthaus mit einfacherem, traditionellen Angebot; Imbissstube (Buffet) mit kleinem Angebot für kurzfristigen Aufenthalt; Selbstbedienungsrestaurant mit beschränktem Angebot ohne Bedienungskomfort; Kaffeehaus mit in Ausstattung und Angebot (Zeitungen, Brettspiele, usw.) liegendem Anreiz zu längerem Verweilen; Espresso, kaffeehausähnliches Angebot, jedoch auf sehr kurzfristigen Aufenthalt ausgerichtet, Wein- und Bierstube, gastgewerblicher Betrieb mit geringem Buffetangebot; Bar mit, bedingt durch Art der Einrichtung, Musik und Tanz, intimer Atmosphäre; Autobahnraststätte, auf die besonderen Bedürfnisse der Autofahrer abgestimmt und meist unmittelbar neben Tankstellen errichtet; Buschenschank und Heuriger, vorwiegend der Verabreichung von Eigenerzeugnissen dienend. In der Gastronomie herrschen Klein- und Mittelbetriebe vor. In Österreich werden z. B. 35% der Betriebe vom Eigentümer und seinen Familienangehörigen als Mitarbeitern geführt. Hoher Personaleinsatz, grosse Lagerbestände und wachsende Kapitalintensität verursachen permanent steigende Kosten, so dass alternative Unternehmensformen immer mehr an Bedeutung gewinnen. Daraus resultiert eine zunehmende Spezialisierung dieser Branche in: traditionelle Betriebsformen mit hohem Leistungs- und Preisniveau im Stadtgebiet und in Regionen mit hohem touristischen Aufkommen; Klein- und Mittelbetriebe mit spezialisiertem Angebot (Pizzeria, China-Restaurant) und Selbstbedienungsrestaurants (FastFood-Betriebe) in Ketten- oder Filialform, mit preisgünstigem Angebot. Betriebsketten und Franchising bilden die wichtigsten neueren Kooperationsformen, die in den USA bereits eine lange Tradition aufweisen und auch in Europa hohe Zuwachsraten erreichen (McDonalds, Wimpy, Kentucky Fried Chicken, Wienerwald, Burger King). Ihre Vorteile liegen in einheitlicher Betriebsgestaltung, Konstanz in Qualität, Quantität und Preis, jugendlichem Ambiente, ansprechendem Service und in der Unterstützung der Mitglieder bei vielen Managementaufgaben.

Betriebsarten

Eine weitere Einteilung der Gastronomiebetriebe kann nach ihren hauptsächlichen Betriebsarten erfolgen:

- Verkauf von Speisen (mit Bedienung oder Selbstbedienung),
- Verkauf von Getränken (Ausschank in Wirtschaften, Tanzlokalen, Bars),
- Gemeinschaftsverpflegung Kantinen und Catering.
- Sozialverpflegung (Krankenhäuser, Schulen, Heime etc.)

Restaurant

Restaurants sind in der Gastronomie gehobene Gaststätten, in denen Speisen zubereitet, Getränke angeboten und dort nach Bestellung im Gastraum verzehrt werden.

20. Jahrhundert – Gegenwart

In einigen europäischen Ländern und in den USA wurde das „Restaurant“-Konzept mit freier Menüwahl erst im späten 19. Jahrhundert üblich. Zunächst gab es nur Hotelrestaurants. Der bekannteste französische Koch Ende des 19. Jahrhunderts, Georges Auguste Escoffier, wurde 1899 Chefkoch im Hotel Ritz in London. Sein Kochstil prägte die gehobene Restaurantküche weltweit.



München – Restaurant Tantris

Seit 1965 gibt es außerhalb der USA eine Reihe von **Restaurantketten** in Form des Franchise, die weltweit in verschiedenen Städten Restaurants mit einheitlichem Corporate Design und weitgehend identischer Speisekarte anbieten. Restaurantketten werden häufig als Systemgastronomie betrieben. Beispiele sind Wienerwald (seit 1955), Wimpy (1965) oder Maredo (1973). Als Sonderform gilt das Schnellrestaurant mit Selbstbedienung wie McDonald's (1971). Eine weitere Sonderform ist die Erlebnisgastronomie.

Der von den Gastronomiekritikern Henri Gault und Christian Millau 1971 geprägte Begriff der „Nouvelle Cuisine“ hielt allmählich Einzug in die Küchen vieler Restaurants. Für die kulinarische Grundlage sorgte 1978 unter anderen Michel Guérard. Das Kofferwort „Bistronomie“ kam im Jahre 2004 auf und setzt sich aus *Bistro* und *Gastronomie* zusammen. Es symbolisiert, dass anstelle einfacher Speisen (wie etwa dem Croque) gehobene französische Küche zu erschwinglichen Preisen in Bistros kredenzt wird, die den Charakter von Restaurants haben.

Dienstleistungen

Moderne Restaurantküche

Restaurants unterscheiden sich von anderen Gastgewerbebetrieben (Bar-Tabac, Bistro, Brasserie, Café, Imbissstand, Imbissstube, Schnellrestaurant, Systemgastronomie) insbesondere dadurch, dass sie eine eigene Küche besitzen, die überwiegend erst nach Bestellung Speisen zubereitet und keine oder wenige Zutaten vorproduziert beschafft, qualitativ hochwertige Speisen offeriert, Personal (Köche, Kellner und Servierer) beschäftigt, Speisekarten/Getränkekarten vorhält und möblierte Gasträume mit Tischgedeck sowie auch Toiletten bereithält. Üblich ist das Angebot für mehrere Menüs wie Vorspeise, Hauptgericht (*Pièce de résistance*) und Dessert. Immer stärker rückt das Ambiente als Element der Gastlichkeit und Wellness in den Vordergrund.

Je nach Betriebsform gibt es Gourmet-Restaurants (*Spitzenrestaurants*), die Spitzenköche (französisch *chefs*) und Sommeliers beschäftigen und Bewertungen im Guide Michelin, Gault-Millau oder ähnlichen Restaurantführern besitzen oder danach streben (*Haute Cuisine*), Restaurants der Mittelklasse mit gutbürgerlicher Küche und Weinausschank oder einfache Restaurants mit bürgerlicher Küche. Sowohl die Zubereitung der Speisen als auch deren Verzehr stehen nicht unter Zeitdruck. Gäste müssen die im jeweiligen Kulturkreis geltenden Tischsitten beachten. Diese sind in Gourmet-Restaurants besonders ausgeprägt. Verpönt ist die Verarbeitung von Fertiggerichten. Die Dienstleistungen der Restaurants richten sich international an der regional vorherrschenden Esskultur aus.

Die Servicevorbereitung

Schon bevor die ersten Gäste eintreffen, laufen die Vorbereitungen in einem Restaurant auf Hochtouren. Um eine hohe Servicequalität in der Gastronomie zu erreichen, muss die Servicevorbereitung unbedingt vor Ankunft der ersten Gäste abgeschlossen sein. Dazu gehören insbesondere die persönliche Vorbereitung, die *Mise en Place* und das Aufdecken der Tische.

- **Persönliche Vorbereitung:** Die persönliche Vorbereitung auf einen Serviceeinsatz ist unerlässlich. Sie beginnt mit der **persönlichen Hygiene** wie dem regelmässigen Waschen der Haare, dem Duschen etc. Neben der persönlichen Hygiene ist die Selbstmotivation ein ausschlaggebender Punkt. Die Kundenzufriedenheit sowie das Betriebsklima hängen stark von der Selbstmotivation eines jeden Mitarbeiters ab. Ohne Selbstmotivation kann eine hohe Servicequalität kaum erreicht werden.
- **Mise en Place:** Die Mise en Place hat zum Ziel, alles Notwendige vorzubereiten, um die Gästebetreuung zu optimieren. Vor allem während der Stosszeiten läuft die Bedienung mit einer guten Mise en Place viel stressfreier und kontrollierter ab.
- **Aufdecken:** Je nach Betrieb werden eine andere Servicetechnik und ein anderes Aufdecken verlangt. **Massgebend sind insbesondere der Anlass und die Zielgruppe.** In bodenständigen Restaurants verwendet man oft einfache Tischsets und allenfalls Papierservietten. In gehobenen Restaurants gehören Tischtücher und Stoffservietten zur Standardausrüstung.

Die Gästebetreuung

Zuerst sollte man sich überlegen, welchen Gästen das bestimmte Restaurant entspricht. Je nach Betrieb ist eine andere Servicetechnik und ein anderes Auftreten der Mitarbeitenden angebracht. In einem gehobenen Restaurant wird ein persönlicher Service vorausgesetzt, **in einem einfachen Mittagstagsrestaurant muss es vor allem schnell gehen.** Die folgenden Grundregeln sollten jedoch überall eingehalten werden:

Bei einer telefonischen Reservierung oder spätestens dann, wenn der Gast das Restaurant betritt, beginnt die aktive Gästebetreuung. Nun ist der erste Eindruck entscheidend. Sofort nach seiner Ankunft soll der Gast spüren, dass er willkommen ist. Geht man in ein Restaurant essen, will man sich wohlfühlen. Es ist daher wichtig, dass die Gäste freundlich begrüsst werden und man sie nicht warten lässt. Haben die Gäste telefonisch oder online einen Tisch reserviert, begleitet man sie zu ihrem Tisch oder gibt ihnen die Möglichkeit, zwischen Tischen auszuwählen. Ist nur noch ein Tisch frei – meist sind dies die weniger beliebten Tische – kann man versuchen, diesen gut zu verkaufen: „Sie haben Glück, wir haben gerade noch einen schönen Tisch für Sie frei.“

Bedienen Sie nun die Gäste und versuchen Sie, im Verlauf des Besuches **den Gästen die Wünsche von den Augen abzulesen.** Ohne Hellseher zu sein, reicht es oft schon, die Gäste aufmerksam zu beobachten. So merkt man schnell, wenn die Gäste noch einen Wunsch haben oder kann unschlüssigen Gästen einen Vorschlag machen und so wertvolle Zusatzverkäufe tätigen.

Serviceregeln

Befolgen alle Servicemitarbeitenden einige einfache Serviceregeln, kann die Servicequalität deutlich gesteigert werden. Das Erlebnis für den Gast verbessert sich, die Abläufe werden effizienter und die Unfallgefahr wird reduziert.

- **Allgemeine Regeln:** Servicemitarbeitende sollten nur vorwärtsgehen und nur so viel auf einmal tragen, wie sie befördern können. Da es im Service oft hektisch zu und her geht, führt ein Misstritt oder eine Kollision schnell zu unnötigem Waren- und Zeitverlust und zu unzufriedenen Gästen.
- **Der Getränkeservice:** Beim Getränkeservice ist insbesondere die Reihenfolge beim Einschenken zu beachten. Nachdem der Degustant das Getränk auf die Qualität hin probiert hat,

wird zuerst der Hauptperson (Geburtstag, Jubiläum etc.) eingeschenkt. Den Damen wird vor den Herren eingeschenkt, den Älteren vor den Jüngeren – ausser bei Kindern, da diese sonst ungeduldig werden könnten. Zuletzt schenkt man dem Gastgeber oder dem Degustanten ein.

- **Der Speiseservice:** Abgesehen von einigen Ausnahmen (z.B. Brot- und Salatteller) werden Teller von rechts eingesetzt. Es sollte nie quer über einen Gast hinweg eingesetzt werden, ausser die räumlichen Verhältnisse lassen es nicht anders zu. Abgeräumt wird erst, wenn alle Gäste am selben Tisch mit einem Gang fertig sind. Auch das Abräumen erfolgt von rechts.



Nachdem die Gäste das Restaurant verlassen haben

Spätestens dann wenn die letzten Gäste das Restaurant verlassen haben, müssen die Serviceangestellten noch diverse **Reinigungsarbeiten** sowie Vorbereitungen für den nächsten Tag vornehmen. Die Reinigung des Geschirrs, das Polieren des Bestecks und der Gläser sowie eine ausgiebige Reinigung der Arbeitsflächen sind wichtig, um die **hygienischen Anforderungen** zu erfüllen. Je nach Kompetenz muss am Ende eines Arbeitstages noch der **Tagesabschluss** auf der Kasse gemacht werden.

Fazit

Das Servieren in einem Restaurant wird von Aussenstehenden meist unterschätzt, denn **richtiges Servieren bedeutet nicht nur, dem Gast den Teller hinzustellen**. Die Arbeit beginnt schon bevor die ersten Gäste eintreffen und ist noch lange nicht fertig, nachdem die letzten Gäste das Restaurant verlassen haben. Ein zuvorkommender Service erhöht die Zufriedenheit der Gäste und den Umsatz des Restaurants. Zudem müssen einige Serviceregeln beachtet werden, um einen effizienten und sicheren Service zu gewährleisten. Schliesslich gehört **viel Übung** zu einem qualitativ hochstehenden Service.

Требования к результатам работы: тексты читать и переводить со словарем устно, задания выполняются письменно.

Формы контроля: устный/письменный опрос.

Критерии оценки: см. приложения.

Список рекомендуемой литературы:

1. *Миляева, Н. Н.* *Немецкий язык для колледжей (A1—A2) : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 255 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12385-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494789> (дата обращения: 05.06.2022).*
2. *Ивлева, Г. Г.* *Немецкий язык : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11049-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492883> (дата обращения: 05.06.2022).*

Тема 2.2

Требования к персоналу службы питания.

Практическое занятие № 2.

Персонал службы питания в гостинице. Должностные обязанности персонала.

Объем учебного времени: 4 часа.

Цель практических занятий:

- Актуализация лексического материала в речи;
- Совершенствование умений устного общения в рамках заданной темы;
- Формирование познавательной активности.

Студент должен

знать:

- лексический и грамматический материал по теме;
- организацию рабочего места службы приема;

уметь:

- использовать новые лексические единицы в устной и письменной речи;
- описывать рабочее место службы приема.

Перечень необходимых средств обучения: немецко-русский, русско-немецкий словарь, компьютер, раздаточные материалы.

Содержание заданий:

Im Gastronomiegewerbe werden verschiedene Berufe ausgebildet. Anerkannte Ausbildungsberufe sind:

- Fachkraft im Gastgewerbe (schwerpunktmäßig in den Bereichen Küche, Service und Wirtschaftsdienst)
- Koch
- Restaurantfachmann
- Fachmann für Systemgastronomie.

Auch für den Hotelfachmann und Hotelkaufmann finden sich Beschäftigungsmöglichkeiten in der Gastronomie, zum Beispiel in Restaurants, Cafés und Verbrauchermärkten mit Tagescafés.

Die Ausbildungsvergütungen betrugen im Jahr 2010 zwischen 280 Euro (Mecklenburg-Vorpommern, erstes Lehrjahr) und 751 Euro (Bayern, drittes Lehrjahr). Die Abbrecherquoten lagen mit zwischen 29,7 Prozent (Hotelkaufmann/frau) und 49,5 Prozent (Restaurantfachmann/frau) deutlich über dem Durchschnitt aller Ausbildungsberufe (23,3 Prozent).¹

Fachkraft im Gastgewerbe

Fachkraft im Gastgewerbe ist ein staatlich anerkannter Ausbildungsberuf in Deutschland. Fachkräfte im Gastgewerbe sind für die Bedienung von Gästen in den diversen Bereichen der Gastronomie zuständig. Sie stehen hinter dem Getränkeausschank, servieren im Restaurantbereich, organisieren Veranstaltungen und sind in weiteren Bereichen des Gastgewerbes wie Zimmerservice und Rezeption einsetzbar. Vorwiegend werden sie in Gasthäusern und Kaffeehäusern eingesetzt.

Die Ausbildung Fachkraft im Gastgewerbe soll ab August 2022 in Fachkraft für Gastronomie umbenannt werden.

- 1 Ausbildungsdauer und Schwerpunkte
- 2 Weiterbildungsmöglichkeiten
- 3 Weblinks
- 4 Einzelnachweise

Ausbildungsdauer und Schwerpunkte

Die Ausbildung zur vollwertigen Fachkraft im Gastgewerbe dauert zwei Jahre. Sie erfolgt an den Lernorten Betrieb und in der Berufsschule.

Die Fachkraft im Gastgewerbe ist schwerpunktmäßig in folgenden Bereichen ausgebildet:

Restaurant (Service)

Küche

Housekeeping

In der Ausbildung zur Fachkraft für Gastronomie gibt es folgende Schwerpunkte:

Restaurantservice

Systemgastronomie

Koch

In Deutschland ist Koch ein Ausbildungsberuf, der normalerweise eine dreijährige Berufsausbildung erfordert. Die Arbeitsbezeichnung „Koch“ darf somit nur derjenige offiziell verwenden, der die Ausbildung bestanden hat. Als nicht geschützter Beruf darf jedoch jedermann die Tätigkeit ausüben, auch ohne Ausbildung – er darf sich aber allenfalls umgangssprachlich „Koch“ nennen, nicht offiziell. Zu beachten sind jedoch immer die Gesetze zur Lebensmittelherstellung und Lebensmittelverarbeitung. Auch ist der Gesundheitsausweis verpflichtend, wie für alle im Lebensmittelbereich Arbeitenden.

Für den Ausbildungsberuf Koch ist keine bestimmte schulische oder berufliche Vorbildung vorgeschrieben, er kann also beispielsweise auch ohne Hauptschulabschluss erlernt werden. Bei bestimmten Voraussetzungen (gute schulische Leistungen, Umschulung, Realschulabschluss, Abitur) ist auf Antrag eine Lehrzeitverkürzung möglich. Arbeitgeber und Berufsschule müssen dem zustimmen. In diesen drei Jahren, die in einem Betrieb und in der Berufsschule stattfinden, lernt man neben dem Kochen auch weitere wichtige organisatorische und kaufmännische Fertigkeiten und Kenntnisse, die mit der Küche zu tun haben. Wichtige Fächer für einen Koch sind zum Beispiel: Ernährungslehre, Warenkunde und Lagerhaltung sowie Hygiene. Manche allgemeinbildenden Schulen verfügen über dieselben Einrichtungen und qualifiziertes Lehrpersonal wie Berufsschulen und Lehrwerkstätten in Ausbildungsbetrieben. Hierbei kann beispielsweise an einem Nachmittag pro Woche ausgebildet werden. Somit ist es möglich, mit erfolgreichen Projektarbeiten und zusätzlichem Fachunterricht nach dem Abitur und weiterer praktischer Tätigkeit die Gesellenprüfung abzulegen.

Da Koch kein Handwerksberuf ist, wachen die Industrie- und Handelskammern (IHK) über die geltende Ausbildungsordnung – im Gegensatz zu den verwandten Berufen des Bäckers und des Konditors, für die die Handwerkskammern zuständig sind. In der Gesamtzahl macht der Beruf des Kochs 39 Prozent aller abgeschlossenen Ausbildungsverträge in der Gastronomie aus.

Will ein Koch in seinem Beruf ausbilden, muss er eine Prüfung nach Ausbilder-Eignungsverordnung erfolgreich ablegen. Darüber hinaus kann sich jeder Koch weiter spezialisieren; dazu gibt es verschiedene Möglichkeiten:

1. als Handwerksmeister in einem „benachbarten“ Beruf wie Bäcker,
2. als Fachmeister mit einer Meisterprüfung vor der IHK (genauer: Küchenmeister) oder
3. als *Hotelbetriebswirt* (genauer: Staatlich geprüfter Hotelbetriebswirt mit Ausbildereignung).

In großen Küchen leitet der Küchenchef ein Team von Köchen, sein Stellvertreter ist der Souschef. Ein Mietkoch kommt zum Auftraggeber nach Hause und kocht dort.

Österreich

Die dreijährige Ausbildung erfolgt ebenfalls im dualen Ausbildungssystem an den entsprechenden Berufsschulen und bei Lehrbetrieben im Hotel- und Gastgewerbe, in Großküchen oder Kantinen. Nach dem Gesetz reicht in Österreich als schulische Voraussetzung die Absolvierung der neunjährigen Schulpflicht. Die meisten Bewerber haben jedoch eine Hauptschule und/oder Polytechnische Schule abgeschlossen.

Die Ausbildungsinhalte und Anforderungen ähneln denen in Deutschland sehr bzw. orientieren sich am Berufsbild. Österreichische Lehrlinge beenden die Ausbildung mit der Lehrabschlussprüfung, die sich aus einem praktischen und theoretischen Teil zusammensetzt. Der verwandte Lehrberuf Gastronomiefachmann kann mit verkürzter Lehrzeit absolviert werden. Viele berufsbildende Schulen in Österreich bieten Ausbildungen für Gastronomie an, die angerechnet werden können. Neben fachlichen Spezialisierungen können Köche in Österreich Ausbildungskurse zum Werkmeister für Bio- und Lebensmitteltechnologie belegen.

Schweiz[Bearbeiten | Quelltext bearbeiten]

In der Schweiz heißt die berufliche Grundbildung **Koch EFZ** (französisch *Cuisinier CFC*, italienisch *Cuoco AFC*). Die Ausbildung dauert drei Jahre. Einen Tag pro Woche besuchen angehende Köche die Berufsfachschule bzw. zweimal fünf Wochen pro Jahr Blockunterricht. Die überbetrieblichen Kurse nehmen 20 Tage auf 5 Semester verteilt ein. Zum Berufsfachschulunterricht gehört das fachspezifische Vertiefen einer Fremdsprache.^[6] Auf dem Koch EFZ baut die verwandte berufliche Grundbildung zum Diätkoch auf.

Südtirol

In Südtirol dauert eine Ausbildung zum Koch 3 Jahre. Zugangsvoraussetzungen sind ein Alter von 15 - 24 Jahre sowie das Abschlussdiplom der Mittelschule. Lehrvertrag und praktische Ausbildung im Restaurant, Hotel- oder Gastbetrieb, der theoretische Blockunterricht erfolgt in der Berufsschule, dann der Abschluss der Ausbildung durch die Lehrabschlussprüfung. Anschließend besteht die Möglichkeit ein Spezialisierungsjahr zur *Fachkraft für Nahrungsmittelgewerbe mit Schwerpunkt Patisserie* (4. Jahr) zu besuchen. Weiterbildungsmöglichkeit ist eine Spezialisierung für die Diätküche, entsprechende Lehrgänge werden an der Hotelfachschule „Kaiserhof“ in Meran angeboten. Für eine selbstständige Tätigkeit und Eröffnung eines gastgewerblichen Betriebes ist eine entsprechende Befähigung notwendig über die Handelskammer in Bozen In der Zweit- und

Fremdsprache (Italienisch und Englisch) lernen die angehenden Köche die Zubereitung von Gerichten der klassischen, nationalen, internationalen, der regionalen und der traditionellen Südtiroler Küche, sowie den geschichtlichen, kulturellen und gesellschaftlichen Hintergrund der Entstehung Südtiroler Küche zu erläutern

Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau

Restaurantfachmann/ Restaurantfachfrau, abgekürzt auch **ReFa**, ist eine Berufsbezeichnung und ein Ausbildungsberuf in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Dieser gastgewerbliche Beruf wird weithin auch als „Kellner“ bezeichnet. Diese Bezeichnung ist veraltet, insbesondere, weil sich die Aufgabenbereiche kontinuierlich erweitert haben.

Berufsbild und Tätigkeiten

„Restaurantfachleute bedienen und betreuen Gäste, arbeiten im Restaurant, am Buffet und an der Bar. Sie begrüßen und beraten Gäste, servieren Getränke und Speisen, sie erstellen die Rechnung und kassieren. Die Planung und Ausrichtung von Veranstaltungen, Tagungen und Festlichkeiten ist ein weiterer Schwerpunkt dieses [...] Berufes.“ Des Weiteren organisieren Restaurantfachleute selbstständig Serviceabläufe und präsentieren und servieren Speisen unter Berücksichtigung verschiedener Servierarten. Sie bereiten häufig auch Speisen und Getränke direkt am Tisch des Gastes zu.

Viele verwechseln den Begriff Kellner, Fachkraft für Gastgewerbe, Restaurantfachfrau/-mann, Hotelfachfrau/-mann und Restaurantkauffrau/-mann.

Ausbildung

Deutschland

In der dreijährigen dualen Ausbildung werden fundierte Grundkenntnisse über Ernährung im Allgemeinen und Speziellen vermittelt, sowie detailliertes Wissen über Nahrungsmittel, deren Herkunft und Zubereitung. Außerdem ist die Getränkekunde einer der Hauptbestandteile der Ausbildung. Diese umfasst zum Beispiel Anbauggebiete für Tee, die Ernte desselben in der Theorie und natürlich die verschiedenen Produkte, die letztlich auf den Markt gelangen, ebenso wie den umfassenden Bereich des Weins einschließlich der gängigen Rebsorten, Geschmacksrichtungen, Qualitätsbezeichnungen und Weinarten. Nach der mehrjährigen Ausbildungszeit sind Weiterbildungen möglich, zum Beispiel zum Sommelier.

Österreich

In Österreich absolvieren Restaurantfachleute eine dreijährige Lehre im dualen Ausbildungssystem an den entsprechenden Berufsschulen und bei gewerblichen Lehrbetrieben. Als schulische Voraussetzung reicht laut Gesetz die Absolvierung der neunjährigen Schulpflicht. Die meisten erfolgreichen Bewerber haben jedoch eine Hauptschule und/oder Polytechnische Schule abgeschlossen. Die Ausbildungsinhalte orientieren sich an den im Berufsbild beschriebenen Tätigkeitsbereichen. Die Ausbildung endet mit der Lehrabschlussprüfung, die aus einem schriftlichen und mündlichen Teil besteht.

Die bestandene Prüfung ersetzt auch den Lehrabschluss im Beruf Gastronomiefachmann/frau. Bei verwandten Lehrberufen wie Systemgastronomiefachmann oder Koch verkürzt sich die Lehrzeit.^[3] Viele Institutionen bieten Weiterbildungskurse z. B. zum Bankettmanager an. Für den Zugang zu Höherqualifizierungen an Kollegs, Fachhochschulen und Universitäten benötigt man meist die Berufsmatura (Berufsreifeprüfung), die sich aus der Lehrabschlussprüfung und vier weiteren Prüfungen zusammensetzt.

Schweiz

Restaurationsfachmann EFZ

In der Schweiz heisst der Ausbildungsberuf Restaurationsfachmann EFZ. Die Ausbildung dauert drei Jahre.

Die Berufsfachschule wird ein Tag pro Woche besucht oder es sind zwei interkantonale Fachkurse zu je fünf Wochen jährlich in einem Schulhotel zu absolvieren.

Restaurationsangestellter EBA

Für Interessenten, welche die (schulischen) Anforderungen an den Restaurationsfachmann EFZ nicht erfüllen, existiert der Ausbildungsberuf Restaurationsangestellter EBA. Die Ausbildung zum Restaurationsangestellten dauert zwei Jahre.

Die Berufsfachschule wird einen Tag pro Woche besucht oder es sind zwei interkantonale Fachkurse zu je fünf Wochen jährlich in einem Schulhotel zu absolvieren.

Berufsmöglichkeiten

Im Gegensatz zu den Hotelfachleuten haben Restaurantfachleute eine bessere Chance auf eine Anstellung in gehobenen Restaurants (Sterneküche), da sie in ihrer Ausbildung detailliertere Kenntnisse des Serviceablaufs (mit Tranchieren, Filetieren, Flambieren etc.) erworben haben, wogegen Hotelfachleute breitere Kenntnisse der Hoteltätigkeiten besitzen.

In der Praxis werden in der Gastronomie (lt. Statistik für Baden-Württemberg 2005) 39,0 % Köche, 33,7 % Hotelfachleute, 16,9 % Restaurantfachleute, 2,4 % Hotelkaufleute, 5 % Fachleute der Systemgastronomie und 3 % in anderen Ausbildungsberufen der Gastronomie ausgebildet. Die Anzahl der sozialversicherungspflichtig gemeldeten Restaurantfachleute in Deutschland ist von 1999 mit 186.753 auf 259.389 in 2011 gestiegen

Aktiver Service – wie gute Gästebetreuung den Gewinn erhöht



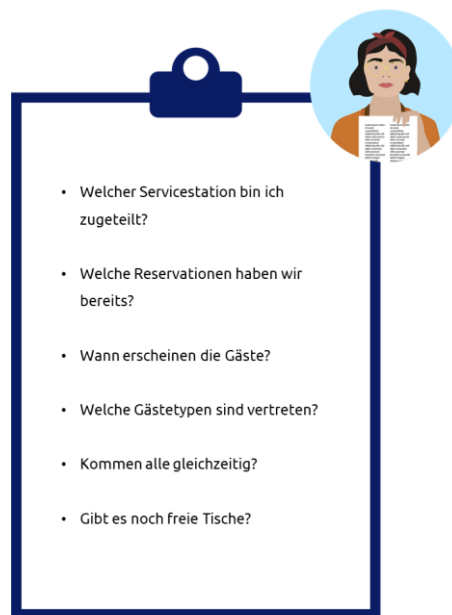
Stellen Sie sich vor, Sie betreten als Gast ein Restaurant und Ihnen wird keine Beachtung geschenkt. Nach einer gefühlten Ewigkeit begrüsst Sie endlich eine Servicemitarbeiterin. Eigentlich ist Ihnen der Besuch aber bereits verleidet und Sie möchten das Restaurant am liebsten wieder verlassen. Trotzdem geben Sie dem Lokal nochmals eine Chance. Der ganze Aufenthalt verläuft nach ähnlichem Schema. Der Service ist schlecht, die Servicemitarbeiter sind unaufmerksam, gestresst und begehen Fehler. Wenn Sie dann für die Bezahlung nochmals lange warten

müssen, reicht es Ihnen endgültig. Sie verlassen das Lokal schlecht gelaunt, geben online eine schlechte Bewertung ab und wissen, dass Sie hier nicht wieder einkehren werden.

Dies ist ein Beispiel, das man als Gast nicht antreffen will. **Die Gästebetreuung und ein aktiver Service sind zentral** in der Gastronomie und füllen – wenn sie gut gemacht sind – dem Restaurant und den Mitarbeitenden das Portemonnaie. Doch worauf können Servicemitarbeitende schauen?

Persönliche Mise en Place

Eine gute Mise en Place vor Schichtbeginn ist unerlässlich. Eine Serviceangestellte sollte sich zehn Minuten vor Arbeitsbeginn **geputzt und gestrahlt im Betrieb einfinden** und sich auf den späteren Speiseservice vorbereiten. Sophia achtet darauf, dass vor Arbeitsbeginn die folgenden Fragen geklärt sind:



Der erste Eindruck zählt

Treffen die ersten Gäste ein, müssen sie sofort begrüßt werden. Nehmen Sie ihnen die Jacken ab und führen Sie sie an ihren Tisch. Achten Sie darauf, dass Sie stets aufmerksam sind. Dem Gast den Stuhl näher zu rücken oder einen Kinderstuhl zu bringen, gehören zum Standardservice und hinterlassen beim Gast einen guten Eindruck.

Warten Sie danach nicht zu lange, bis Sie einen Aperitif empfehlen. **Aperitif und Digestif sind gute Möglichkeiten, um Zusatzverkäufe anzubieten.** Die Gäste sind bestimmt durstig, kommen von sich aus aber nicht auf die Idee, einen Aperitif zu bestellen.

Wenn Sie die Speisekarten verteilt haben, preisen Sie Tagesaktualitäten oder Spezielles aus der Küche mündlich an. Halten Sie Augenkontakt mit den Gästen und sprechen Sie ruhig und deutlich. **Achten Sie darauf, dass Sie auf allfällige Fragen zum Menü Auskunft geben können** und gehen Sie auf die Wünsche Ihrer Gäste ein (z.B. Allergikerbedürfnisse, vegetarische und vegane Gerichte). Über Unklarheiten Ihrerseits haben Sie sich bereits vor dem Servicebeginn in der Küche informiert. Falls Sie auf eine Frage eines Gastes nicht sicher antworten können, erkundigen Sie sich

in der Küche. Es ist keine Schande und zeigt dem Gast, dass Sie sich bemühen, einen einwandfreien Speiseservice zu erbringen.

Gekonnte Empfehlungen

Viele Gäste besuchen ein Restaurant nicht nur, um sich zu verpflegen, sondern auch um bedient zu werden und etwas zu erleben. Empfehlen Sie deshalb zum Essen eine passende Flasche Wein. Vielleicht ist es eine, die Sie selbst bereits degustiert haben. So können Sie den Wein besser charakterisieren und auch verkaufen.

Stehen Sie mit dem Gast im Dialog. Erkundigen Sie sich nach seinen Wünschen. Nach dem Prinzip: Der Kunde ist König. Schenken Sie also nicht einfach ohne zu fragen nach. Durch aktives Fragen können oft Folgeflaschen verkauft werden (auch das ist Marketing). Lassen Sie den Gästen etwas Zeit, nachdem Sie die leeren Teller abgeräumt haben und sich informiert haben, ob alles nach ihrer Zufriedenheit ist. **Fragen Sie dann nach Kaffee** und machen Sie die Gäste auf Ihre leckeren, hausgemachten Desserts gluschtig. Auch hier gehen vielen Restaurants wegen schlechten Services zahlreiche Zusatzverkäufe durch die Lappen.

Wer Kaffee bestellt, ist vielleicht auch für einen Digestif zu haben. Schauen Sie auch hier, dass Sie dem Gast eine oder zwei Varianten empfehlen können.



Bei der Rechnung muss es schnell gehen

Wollen die Gäste zahlen, muss es schnell gehen. Es gibt für Gäste nichts Lästigeres, als auf die Rechnung zu warten. Ein digitales Kassensystem hilft Ihnen bei dieser Abwicklung.

Bevor Sie die Rechnung dem Gast überreichen, kontrollieren Sie sie noch einmal. Und machen Sie auch die Rechnungsübergabe zu einem Erlebnis für den Gast. Wenn die Rechnung in einer speziellen Verpackung, begleitet von einem Praliné oder signiert übergeben wird, fühlt sich der Gast selbst bei der Bezahlung verwöhnt.

Auch nachdem die Gäste bezahlt haben, ist der Service noch nicht beendet. Schenken Sie dem Gast immer noch Ihre Aufmerksamkeit. Führen Sie Ihre Gäste zurück zur Garderobe, helfen Sie ihnen

mit den Jacken und Mäntel und begleiten Sie sie zum Ausgang. Halten Sie den Gästen die Türe offen und verabschieden sich freundlich von ihnen.

Gäste, Angestellte, Inhaber – alle profitieren

So oder ähnlich sollte ein perfekter Restaurantbesuch bei Ihnen aussehen. Dies nicht nur aus Sicht des Gastes, sondern vor allem aus Sicht von Geschäftsführern und Servicemitarbeitern. **Ein gelungener Aufenthalt in einem Restaurant ist ein positiver Kreislauf.** Die Gäste sind glücklich, tätigen Zusatzkäufe und belohnen den Servicemitarbeiter mit Trinkgeld. Dies wiederum ist ein Ansporn für jeden Mitarbeiter, einen noch besseren Job zu machen. Die zufriedenen Gäste erzählen vom Erlebnis in Ihrem Restaurant und locken so neue Gäste an. Der Umsatz steigt durch die Zusatzverkäufe und die wachsende Bekanntheit. Machen Sie deshalb hohe Servicequalität zu Ihrer Stärke und bleiben Sie Ihren Gästen in Erinnerung.

3. Motivation ist auch in der Gastronomie

Das Thema Motivation ist auch in der Gastronomie wichtig, denn die Mitarbeitenden haben in der Küche und im Service tagtäglich Einiges zu leisten. Motivierte Mitarbeitende im Service und in der Küche sind mit der Arbeit zufriedener, machen nicht nur Dienst nach Vorschrift und hinterlassen auch bei Ihnen als Betriebsinhaber ein gutes Gefühl. Doch was motiviert Ihre Mitarbeiter? Hier sieben Tipps dazu.

1. Motivation durch innere Anreize

Intrinsische Motivation kommt von innen, extrinsische von aussen. Arbeiten Sie zusammen mit Ihren Mitarbeiterinnen heraus, was diese im Innern dazu antreibt, den Beruf auszuüben. So können die Mitarbeiterinnen die äusseren Anreize mit ihren inneren Zielen verbinden.

Ihr Koch Max arbeitet bei Ihnen, weil er den Lohn angemessen findet und er einen Job braucht. Ihr Koch Cem arbeitet bei Ihnen, weil er möglichst sein Kochhandwerk zelebrieren und ausbauen möchte. Cem ist intrinsisch, Max extrinsisch motiviert. Versuchen Sie zusammen mit Max herauszufinden, weshalb er als Koch arbeitet und damit seine innere Motivation zu wecken.

2. Motivation durch Verantwortung

Geben Sie Ihren Mitarbeitern Verantwortung ab und animieren Sie diese zum selbstständigen Denken und Handeln. Eigenständige Mitarbeiter sind motivierte Mitarbeiter, auch in der Gastronomie. Trauen Sie ihnen anspruchsvolle Arbeiten zu. Erst wenn die Mitarbeiter Verantwortung tragen, fühlen sie sich für die entsprechende Arbeit auch zuständig und erledigen diese motiviert.

Gabriela bereitet ein Bankett vor. Ihre Chefin überwacht sie dabei rund um die Uhr und gibt ihr strenge Anweisungen. Gabriela weiss so zwar, was zu tun ist, verliert aber bald die Motivation an ihrer Arbeit. Janette hingegen darf Bankette anhand von Checklisten selbst organisieren. Die Verantwortung in der Planung spornt sie an.

3. Motivation durch Lernchancen

Bestrafen Sie Ihre Mitarbeiterinnen nicht für Fehler, sondern zeigen Sie ihnen auf, was aus diesen gelernt werden kann. So erhalten die Mitarbeiterinnen die Freude an der Arbeit.

Ihnen ist aufgefallen, dass Ihr Servicemitarbeiter Thomas häufig Dinge beim Servieren fallen lässt. Anstatt mit ihm zu schimpfen, können Sie ihm aufzeigen, wie er in Zukunft weniger Schäden anrichtet: weniger hektisch gehen, nicht zu viel auf einmal tragen etc.

4. Motivation durch persönliche Belohnung

Geht die Gleichung mehr Lohn oder teure Geschenke = mehr Motivation auf? Mehr Lohn oder teure Geschenke motivieren zwar Ihre Mitarbeiter stark, jedoch nur kurzfristig. Zudem stellt sich das Problem ein, dass sich Ihre Mitarbeiter daran gewöhnen, immer mehr wollen und ohne teure Belohnungen nicht mehr motiviert sind. Überlegen Sie sich persönliche Belohnungen, die Sie spontan den einzelnen Mitarbeitern für positive Handlungen ausstellen.

Bei hohem Arbeitsaufkommen hilft Ihre Officemitarbeiterin Lena der übrigen Küchenbrigade bei der Zubereitung der Speisen, obwohl das nicht in ihren Arbeitsbereich fällt. Für diesen Einsatz schenken Sie ihr spontan einen SPA-Gutschein, da Sie wissen, dass sie sich gerne dort erholt.

5. Motivation durch Lob und Anerkennung

Achten Sie darauf, dass in Ihrem Gastrobetrieb positive Wörter benutzt werden und gehen Sie mit gutem Beispiel voran. Loben Sie Ihre Mitarbeiterinnen im richtigen Moment. Achten Sie darauf, dass das Lob ehrlich ist, Ihre Mitarbeiterinnen bemerken sofort, wenn Sie das, was Sie sagen, nicht so meinen.

An einem sehr betriebsstarken Tag arbeitet Ihr Servicemitarbeiter Janosch seit mehreren Stunden und meistert alle Situationen gekonnt. Damit er weiter seiner Arbeit so motiviert nachgeht, ziehen Sie ihn kurz beiseite und sagen ihm in Ihren Worten, dass Sie sehr dankbar für einen solch guten Mitarbeiter sind.



6. Motivation durch Mitspracherechte

Zeigen Sie Interesse an den Personen, die für Sie arbeiten. Schenken Sie ihnen Vertrauen, dass sie die Arbeit zu Ihrer Zufriedenheit ausüben und überwachen Sie dies nicht ständig. Lassen Sie Ihre Mitarbeiter wissen, wie wichtig sie für den Gastrobetrieb sind und fragen Sie diese auch einmal um Rat. Das stärkt das Selbstvertrauen der Mitarbeiter und auch die Motivation wächst so.

Sie planen ein neues Menükonzept für das nächste halbe Jahr. Ziehen Sie Ihre Küchenbrigade in die Überlegungen mit ein, indem Sie die einzelnen Mitarbeiter nach Ihren Ideen fragen. Die Köchin Anjuk überzeugt Sie mit besonders guten Ideen, loben Sie sie dafür und geben Sie ihr als Anerkennung die Verantwortung, als Verantwortliche das Konzept dann umsetzen zu dürfen.

7. Motivation durch ein positives Betriebsklima

Schaffen Sie ein positives Betriebsklima, indem Sie Betriebsvisionen definieren und diese Ihren Mitarbeiterinnen als Motivation bereitstellen. Zeigen Sie Ihren Mitarbeiterinnen auf, wie sie tagtäglich dazu beitragen, dass diese Visionen realisiert werden können. Stärken Sie das Betriebsklima, indem Sie dafür sorgen, dass das Team zusammenhält und zusammenwachsen kann. Ermöglichen Sie ein Umfeld der Kreativität und des Ideenreichtums.

Organisieren Sie einen Workshop, indem alle Mitarbeiter aus dem Service und der Küche zusammen auf kreative Weise an Projekten arbeiten (Themenwochen, Weinkonzept etc.). Planen Sie nach dem Workshop einen freiwilligen Teamevent mit ein, indem alle Mitarbeiter zusammen etwas unternehmen und gemütlich beisammensitzen können.

Fazit

Gutes Personal ist in der Gastronomie schwer zu finden. Umso wichtiger ist es, dass Ihre Mitarbeiter motiviert sind, denn motivierte Mitarbeiter sind treue Mitarbeiter. Mit unseren sieben Tipps gelingt es Ihnen, die Motivation Ihrer Mitarbeiter in der Küche und im Service anzukurbeln.

Требования к результатам работы: лексические задания выполняются устно, задания по грамматике выполняются письменно.

Формы контроля: устный/письменный опрос.

Критерии оценки: см. приложения.

Список рекомендуемой литературы:

1. Миляева, Н. Н. Немецкий язык для колледжей (А1—А2) : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 255 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12385-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494789> (дата обращения: 05.06.2022).
2. Ивлева, Г. Г. Немецкий язык : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11049-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492883> (дата обращения: 05.06.2022).

Тема 2.3 Типы питания в гостиницах

Практическое занятие № 3.

Типы питания в гостиницах. Кухня стран мира. Рецепты блюд стран мира. Составление меню.

Объем учебного времени: 12 часов

Цель практических занятий:

- совершенствование речевых умений по теме «Встреча и приём гостей»;
- формирование способности к коммуникативному партнерству;
- развитие способности понимать на слух аутентичные видео- и аудиотексты;

- развитие познавательного интереса и расширение кругозора студента;
- формирование познавательной активности.

Студент должен

знать:

- лексический материал по теме;
- грамматический материал по теме;
- правила размещения гостей;

уметь:

- использовать изученный лексический материал в устной и письменной речи;
- вести диалог по теме «Телефонный разговор», «Бронирование номера», «Заселение в гостиничный номер»;
- понимать на слух аутентичные тексты;
- заполнять карточку гостя;
- запрашивать необходимую персональную информацию о госте;
- отвечать на его запросы.

Перечень необходимых средств обучения: немецко-русский, русско-немецкий словарь, компьютер, раздаточные материалы.

Содержание заданий:

WAS IST HALBPENSION & VOLLPENSION? BEDEUTUNG & ANGEBOTE

Halbpension (HP) und Vollpension (VP) ist jeweils **eine beliebte Verpflegungsart** bei einem Aufenthalt in einem Hotel, in einer Pension, auf einem Schiff oder in einer sonstigen Unterkunft, meist im Urlaub. Seltener ist dagegen die 3/4 Pension. Was genau das bedeutet, ist das ganz leicht erklärt.

Was ist der Unterschied zwischen Halbpension und Vollpension?

Halbpension bedeutet Frühstück und Abendessen **oder** Mittagessen sind enthalten.

Vollpension bedeutet Frühstück, Mittagessen **und** Abendessen sind enthalten.

Getränke sind in beiden Fällen zum Mittagessen bzw. Abendessen **nicht** enthalten.

Hotels und Flugreisen mit Halbpension oder Vollpension mit Preisvergleich

Nachfolgend erklären wir noch genauer die Unterschiede der verschiedenen Verpflegungsarten, sowie der 3/4 Pension und was genau darin enthalten ist, oder eben nicht. Besonders verbreitet sind diese Arten der Verpflegung in vielen Ländern und Regionen in Südeuropa, wie Italien (Südtirol, Adriaküste, Toskana Küste), Spanien (Costa Brava, Costa Dorada, Andalusien, Mallorca, Menorca, Ibiza, Kanaren), Portugal und Griechenland.

Was ist in einer Halbpension enthalten?

Sie beinhaltet normalerweise das Frühstück und das Abendessen. In manchen Hotels bekommt auch die Wahl zwischen Abendessen und Mittagessen. Häufig werden alle Mahlzeiten vom Buffet angeboten, so dass man selbst die freie Auswahl hat. Es ist aber auch möglich, dass man mittags bzw. abends Menüwahl zwischen verschiedenen Gerichten hat.

Getränke sind dabei in der Regel beim Mittagessen bzw. Abendessen nicht im Preis enthalten und müssen extra bezahlt werden. Beim Frühstück sind dagegen an Getränken normalerweise mindestens Kaffee, Tee, Milch, Kakao, Säfte und Mineralwasser im Preis enthalten.

Was ist in Halbpension Plus enthalten?

Bei Halbpension Plus (HP plus) sind in der Regel zusätzlich bei der warmen Mahlzeit, also Mittagessen oder Abendessen, normalerweise einige Getränke im Preis enthalten. Meist sind das Softdrinks wie Cola und Limo, Mineralwasser und je eine Sorte Bier, Rotwein und Weißwein. Die Getränke können regionale Produkte sein und der Umfang, also die Menge die man zum Essen dazu bekommt, können stark variieren.

Was ist in einer Vollpension enthalten?

Die Vollpension beinhaltet neben dem Frühstück das Mittagessen **und** das Abendessen.

Was umfasst Vollpension Plus?

Auch bei VP plus sind ausgewählte Getränke in einer individuell vorgegebenen Menge je Hotel im Preis inklusive, jedoch zum Mittagessen **und** Abendessen.

Vorteile und Nachteile der Verpflegungsarten

Der größte Vorteil der HP gegenüber der VP sollte normalerweise **der Preis** sein, denn natürlich muss man normalerweise für VP mehr zahlen, es sei denn man bekommt ein Angebot bei dem HP=VP ist d.h. man bekommt VP und zahlt nur HP. Ob sich der Preisunterschied lohnt oder nicht, muss jeder für sich selbst entscheiden, denn meist ist das Frühstück sehr reichhaltig, so dass man am frühen Nachmittag lediglich einen Snack möchte.

Auch wer relativ spät frühstückt wird nicht unbedingt 3 Stunden später schon wieder essen gehen wollen und auch wer häufig Ausflüge machen möchte kann auf die Kosten für das Mittagessen im Rahmen der VP sicher verzichten. Beträgt der Zuschlag von HP zu VP jedoch nur 5-10 Euro pro Person und Tag, werden sich viele überlegen trotzdem VP zu buchen.

Sehr gut ist immer HP plus oder VP plus, denn wenn man sich die Kosten für die Getränke zu den Mahlzeiten sparen kann, summieren sich die Kosten bei Preisen ab ca. 2,50 Euro für einen 0,2 l Softdrink und noch mehr für Bier oder Wein natürlich enorm.

3/4 Pension (Dreiviertelpension)

Diese sogenannte 3/4 Pension findet man immer häufiger in den Bergen, vor allem in Österreich. In diesem Fall gibt es meist am Nachmittag eine sogenannte Jause zur Kaffeezeit.

Das sind ein paar herzhafte Happen die man sich meist auch selbst machen kann z. B. bekommt man Bratscheiben oder Brötchen und kann diese mit Wurst oder Käse belegen. Dazu gibt es meist dann auch noch Kuchen, wobei man den Kaffee dazu, wenn man denn welchen möchte, jedoch in der Regel selbst bezahlen muss.

Für den Hotelier entstehen bei der 3/4 Pension kaum zusätzliche Kosten, da diese durch den Kaffeeverkauf meist wieder aufgefangen werden und der Urlauber, der oft nach einem Ausflug oder eine Wanderung eine Kleinigkeit essen möchte, ist das ideal, denn einen Kaffee trinken im Urlaub ohnehin die meisten und so ist der Kuchen (oder der Snack) dazu kostenlos.

! die Halbpension = HB (Half Board) — «полупансион» — система двухразового питания. Обычно это завтрак и ужин, но в некоторых гостиницах может быть завтрак и обед. Напитки за обедом/ужином обычно в стоимость не входят.

! die Vollpension = FB (Full Board) — «полный пансион» — система трёхразового питания (Zavtrak, obed und uzhin). Naпитки za obedom und uzhinom obychno v stoimost' ne vkhodyat.

Die Geschichte der russischen Küche

Die russische Küche existiert in ihrer heutigen Form seit etwa hundert Jahren und hat ihren

Ursprung in der slawogermanischen Küche. Sie hat sich aus einer langen Tradition entwickelt, die mehrere Phasen durchlief: die altrussische Küche vom 9. bis zum 16. Jahrhundert, die Küche des Moskauer Staates im 17. Jahrhundert, die Küche des 18. Jahrhunderts und die Petersburger Küche in dieser Zeit, die gesamtrussische Küche im 19. Jahrhundert, die sowjetische Küche seit 1917 russische, ukrainische und weisrussische seit 1991.

Einzelne Gerichte und Zutaten der russischen Küche sind weltbekannt, zum Beispiel Kaviar, eingelegte Gurken, Wodka, Krimsekt, Borschtsch, Pelmeni (gefüllte Teigtaschen ähnlich den Tortellini), Sauerkraut (russ. Kwaschennaja Kapusta) und Kohlrouladen (russ. Golubcy).

Andere traditionelle Gerichte sind außerhalb der Landesgrenzen eher unbekannt, und russische Restaurants im Ausland waren bis zum Fall des Eisernen Vorhangs äußerst selten.

Wegen der Kälte im Winter hatten die Häuser ähnlich wie in den Alpen große Öfen, die zum Heizen und meistens auch als Schlafmöbel dienten. Um die Hitze dieser Öfen auszunutzen, wurden sie auch zum Kochen benutzt. Im Sommer, wenn nicht geheizt werden musste, konnten viele dieser Öfen auch nur teilweise betrieben und damit zum Kochen genutzt werden. Die Zubereitung von Speisen beschränkte sich daher auf das Kochen, Backen und Schmoren. Bereits in dieser Zeit entstanden auch Pfannkuchen, kleine gefüllte Teigtasche aus Hefe- oder Blätterteig oder einfach "Der Kuchen" (russ. "Pirog") und KisseL. Ab dem 14. Jahrhundert war auch Weizen bekannt und es entstanden Backwaren aus einer Mischung aus Weizen- und Roggenmehl: "Oladji", die hartgebackenen Kringel (russ. "Baranki") und "Bubliki". Brei wurde aus Buchweizen, Roggen, Gerste hergestellt und konnte je nach Wassermenge in verschiedenen Festigkeitsstufen hergestellt und mit Gemüse und Fleisch ergänzt werden.

Durch die Spaltung der Gesellschaft in eine reiche adlige Oberschicht und das verarmende Volk veränderte sich auch die Küche. Die der einfachen Leute verarmte, während die des Adels reichhaltiger wurde. Der Handel mit dem Ausland nahm zu, mehr Gewürze und Zutaten aus dem Ausland wurden importiert. Sie bereicherten die höfische Küche, blieben jedoch für die Mehrheit unerschwinglich. Neue Gerichte entstanden auch durch den Einfluss der Tataren, die Datteln, Rosinen getrocknete Aprikosen und Melonen lieferten. Rohrzucker wurde importiert und erweiterte die Möglichkeiten für Süßspeisen.

Durch die schnellere Verbindung der Eisenbahn und dem damit verbundenen Austausch beeinflussten sich die verschiedenen regionalen Küchen Russlands gegenseitig. Teigtaschen (Pelmeni) und Buckellachs aus dem Osten wurden zu gesamtrussischen Nationalgerichten. Rentierfleisch aus Sibirien und Kumys (Saure Stutenmilch) aus Kasachstan wurden später auch in den anderen Regionen konsumiert.

Die Vorlieben für Brot und gefüllte Teigtaschen, Brei, Pilz- und Fischgerichte sowie Suppen und sauer eingelegtes Gemüse blieben bis heute erhalten.

Suppen.

Die russische Küche ist reich an Suppen. Die bekanntesten darunter sind: "Borschtsch" (Rote-Bete-Suppe), "Soljanka", "Ucha" (Fischsuppe) und "Schtschi" (Kohluppe). Zu den Suppen werden Roggenbrot und gefüllte Teigtaschen gegessen.

Beliebt ist auch Okroschka, eine erfrischende kalte Suppe, die im Sommer serviert wird. Sie wird zubereitet aus Sahne und Kwas, auch Fleisch, Gurken, Kräutern und Gewürzen. Dazu werden saure Sahne und gehackte hartgekochte Eier gereicht.

Tee.

Tee, auf russisch "Tschai" genannt, ist ein russisches Nationalgetränk. Er gelangte seit dem 16. Jahrhundert über die Seidenstraße aus China nach Osteuropa. In einer kleinen Keramikkanne wird ein kräftiger Extrakt angebrüht, der anschließend mit sprudelnd kochendem Wasser aus dem dafür erfundenen "Selbstkocher" (russ. Samowar) auf die gewünschte Stärke verdünnt wird.

Am liebsten wird starker indischer Tee getrunken. Gesüßt wird der Tee mit Zucker oder Honig, auch Milch und Zitrone werden verwendet. Dazu werden Suschki, Lebkuchen und Konfekt gegessen. Es entwickelten sich typische Getränke wie Kwas und Bier, außerdem war die Schnapsherstellung seit dem 15. Jahrhundert etabliert. Seit dem 16. Jahrhundert gab es ein Herstellungsmonopol des Staates.

TEXTERLÄUTERUNGEN

1. durchlaufen (lief durch, ist durchgelaufen) – проходить, протекать
2. existieren (existierte, hat existiert) – существовать
3. der Ursprung -(e)s, Ursprünge – начало, источник, происхождение; корни, истоки
4. die Zutat -, -en – 1) примесь 2) приправа; гарнир
5. der Kaviar -s, -e – икра
gepresster Kaviar – паюсная икра
körniger Kaviar – зернистая икра
roter Kaviar – кетовая икра
6. eingelegt – консервированный (в домашних условиях)
7. die Teigtasche – вареник; пельмень
8. eisern – железный
9. der Ofen -s, Öfen – печь, печка
10. betreiben (betrieb, hat betrieben) – эксплуатировать
11. das Schmoren – тушение (приготовление в закрытой посуде с предварительным обжариванием и добавлением жидкости)
12. der Weizen -s – пшеница
13. der Kringel -s, = – крендель; баранка, бублик
14. der Pfannkuchen – блинчик; оладья
15. die Mischung =, -en – смесь, соединение

16. der Brei -(e)s, -e – каша
17. der Buchweizen – гречиха
18. die Gerste – ячмень
19. der Roggen -s – рожь
20. die Wassermenge – количество воды
21. ergänzen (ergänzte, hat ergänzt) – добавлять
22. die Spaltung =, -en – расслоение
23. verarmen (verarmte, ist verarmt) – (об)нищать, (о)беднеть
24. adlig – дворянский, знатный, благородный (по происхождению)
25. die Oberschicht – высшие круги; верхние слои (общества)
26. reichhaltig богатый
27. zunehmen (nahm zu, hat zugenommen) – увеличиваться, возрастать
28. der Handel -s – торговля
29. das Gewürz -es, -e – пряности; приправа
30. höfisch – придворный
31. unerschwinglich – недоступный (по цене)
32. der Einfluss – влияние
beeinflussen – оказывать влияние; влиять
33. die Dattel =, -n – финик
34. die Rosine , -n – изюм
35. liefern (lieferte, hat geliefert) (an j-n, nach Dat.) – поставлять; до ставить
36. der Rohrzucker – тростниковый сахар
37. der Austausch -es – обмен, замена
38. der Buckellachs – горбуша
39. das Rentierfleisch – мясо северного оленя
40. die Stutenmilch – кобылье молоко, кумыс
41. konsumieren (konsumierte, hat konsumiert) – потреблять
42. die Vorliebe – пристрастие, предпочтение
43. das Roggenbrot – ржаной (чёрный) хлеб
44. hartgekocht – сваренный вкрутую
45. reichen (reichte, hat gereicht) – добавлять

- 46. gelangen (gelangte, ist gelangt) – попадать
- 47. die Seidenstraße – шелковый путь
- 48. anbrühen (brüht an, hat angebrüht) – обдавать кипятком, об варивать, ошпаривать
- 49. verdünnen (verdünnte, hat verdünnt) – разбавлять, разводить, разжижать
- 50. der Lebkuchen – пряник
- 51. etablieren (etablierte, hat etabliert) – учреждать, основывать
- 52. Herstellungsmonopol – монополия на производство

ÜBUNGEN ZUM TEXT

I. Beantworten Sie die folgenden Fragen zum Text!

- 1. Seit wann existiert die russische Küche in ihrer heutigen Form?
- 2. Wie entwickelte sich die russische Küche?
- 3. Welche Gerichte und Zutaten der russischen Küche sind weltbekannt?
- 4. Wozu wurden die Öfen auch im Sommer benutzt?
- 5. Worauf beschränkte sich die Zubereitung von Speisen?
- 6. Ab wann war auch Weizen bekannt?
- 7. Wodurch veränderte sich auch die Küche?
- 8. Wodurch die höfische Küche bereicherte?
- 9. Was wurde zu gesamt-russischen Nationalgerichten?
- 10. Was blieb bis heute erhalten?
- 11. Woran ist die russische Küche reich?
- 12. Wie wird Okroschka zubereitet?
- 13. Was ist das russischen Nationalgetränk?
- 14. Wo wird ein kräftiger Extrakt angebrüht?
- 15. Welche sind typische Getränke?

II. Teilen Sie den Text in sinngemäße Abschnitte auf!

III. Geben Sie den Inhalt des Textes wieder!

IV. Übersetzen Sie ins Deutsche!

1. Русская национальная кухня прошла очень долгий путь. 2. Основу питания большинства населения (крестьян) составляли зерновые и овощи, из которых готовились блюда из квашеной капусты, супы, каши и хлебобулочные изделия. 3. Как правило, пища готовилась в печи, поэтому очень широко используются варка, тушение, томление. 4. В это время особенно резко обозначаются различия между кухнями различных классов и сословий. Кухня простого народа начинает с этого времени все более упрощаться, кухня бояр, дворянства и особенно знати становится все более изысканной. 5. На кулинарию XVII в. большое влия-

ние оказывает восточная и в первую очередь татарская кухня. 6. Несмотря на все изменения, привнесения и иностранные влияния, ее основные характерные черты сохранились и остались присущими ей до настоящего времени, так как они стойко удерживались в народной кухне.

3. Rezepte

Käsekuchen aus Bayern

Für den Mürbeteig:

800 g	Mehl
2 Pck.	Backpulver
4	Ei(er)
300 g	Zucker
260 g	Butter
	Fett für die Form

Für die Füllung:

800 g	Zucker
4 Tasse	Öl (kleine Tasse à 100 ml)
16	Ei(er)
2 Liter	Milch
4 Pck.	Vanillinzucker
4 Pck.	Vanillepuddingpulver
4 kg	Quark

Zubereitung

□ **Arbeitszeit ca. 30 Minuten** □ **Ruhezeit ca. 8 Stunden** □ **Koch-/Backzeit ca. 1 Stunde 15 Minuten** □ **Gesamtzeit ca. 9 Stunden 45 Minuten**

Für den Mürbeteig das Mehl, Backpulver, 1 Ei, Zucker und Butter verrühren und den Teig dann in 2 Hälften teilen. Eine 28er Springform einfetten und mit der einen Hälfte den Rand formen und mit der anderen Hälfte den Boden auslegen.

Für die Füllung alle Zutaten in einer großen Schüssel vermengen und in die Form geben. Die Füllung ist sehr flüssig und verteilt sich somit von selbst.

Den Kuchen im vorgeheizten Backofen bei 175°C ca. 1 1/4 Std. backen (sollte er zu dunkel werden, einfach Backpapier oben drauf legen).

Nach der angegebenen Backzeit den Ofen aus machen und den Kuchen über Nacht zum Auskühlen einfach im Ofen stehen lassen.

AFRIKA REZEPTE

Kokoskugeln



Marokkanische Kokoskugeln erinnern stark an Kokosmakronen. Sie kommen jedoch ohne Oblaten aus und haben eine mundgerechte Kugelform. Wer es eilig hat, für den sind die Kokoskugeln das perfekte Rezept. Sie benötigen wenig Zutaten und kaum Zubereitungszeit. Probieren Sie es aus!

Zutaten:

- 500 g Kokosraspel
- 5 Eier
- 100 ml Pflanzenöl
- 100 g Zucker
- Etwas Puderzucker

Zubereitung:

1. Backofen auf 180°C (Ober-/ Unterhitze) vorheizen und ein Backrost mit Backpapier auslegen.
2. Kokos, Öl, Zucker und Eier mixen (Geht am besten mit dem Mixer).
3. Dann mit den Händen aus dem Teig viele kleine Kugeln formen.
4. Die Kokoskugeln dann ein wenig in Puderzucker wälzen auf das Backrost legen.
5. Etwa 15 Minuten backen bis sie eine goldbraune Farbe bekommen.

[Weltrezepte | Backen mit Rezepten aus aller Welt](#)

4. Speisekarte

a) Lesen Sie die Getränkekarte. Ordnen Sie die folgenden Überschriften zu.

Rotweine • Spirituosen • Alkoholfreie Getränke • Biere • Weißweine • Warme Getränke

RATSCAFÉ GETRÄNKEKARTE					
Kaffee	Tasse	€1,50	Kleines Helles vom Fass	0,25 l	€1,30
Kaffee	Kännchen	€3,-	Großes Helles vom Fass	0,5 l	€2,30
Espresso	Tasse	€1,40	Dunkles vom Fass	0,5 l	€2,30
Cappuccino	Tasse	€2,10	Pils	0,4 l	€2,10
Tee	Glas	€2,10	Bockbier	0,4 l	€2,20
Schokolade mit Sahne	Tasse	€1,80	Malzbier	0,4 l	€1,80
Milch (warm, kalt)					
ALKOHOLFREIE GETRÄNKE			Kalterer See Classico, Südtirol	0,2 l	€1,90

Cola		€1,30	Beaujolais Superieur A.C. Frankreich	0,2 l	€1,90
Spesi		€1,30	Weinschorle weiß	0,4 l	€1,60
Orangensaft		€1,50	Müller-Thurgau, trocken	0,2 l	€2,20
Apfelsaft		€1,50	Riesling, Mosel	0,2 l	€2,10
Tomatensaft		€1,80	Weißburgunder, Südtirol	0,2 l	€2,30
Johannisbeersaft		€1,50	Weinschorle, weiß	0,4 l	€1,60
Pfirsichsaft		€1,20	Korn	2 cl	€1,60
Apollinaris		€1,20	Kirschwasser	2 cl	€1,60
Mineralwasser		€1,10	Rum	2 cl	€1,60
			Wodka	2 cl	€1,60
			Eierlikör	2 cl	€1,60

Trinkt man in Ihrem Heimatland in einem Café Getränke, die nicht auf dieser Karte stehen? Welche?

5. Lesen Sie die Speisen und suchen Sie zu jedem Abschnitt eine Überschrift.

RESTAURANT BERLIN			
		Wiener Schnitzel mit Pommes frites und Salat	€4,30
Heringfilet	€5,90	Lammkotelett mit Röstkartoffeln und gemischtem Salat	€10,40
Geflügelsalat	€6,10	Kalbsleber mit Röstzwiebeln und Kartoffelpüree	€9,60
Wurstsalat	€4,20		
Lachspastete	€6,95	Forelle blau mit Butter und Salzkartoffeln	€10,40
Gemischte Schinkenplatte	€6,70	Seezunge mit Kartoffeln und Salat	€12,10
		Zanderfilet Müllerin mit Kartoffeln und Salat	€10,60
Semmelknödelsuppe	€3,80	Rotbarschfilet mit Sauce Hollandaise, dazu Butterreis	€8,80
Ungarische Gulaschsuppe	€4,30		
Kraftbrühe mit Ei	€4,20	Apfelstrudel mit Vanillesauce	€4,30
Spargelsuppe mit Kräuterklößchen	€2,70	Vanilleeis mit heißen Himbeeren	€4,80
		Birne Helene	€4,50
Rumpsteak mit Champignons	€9,30	Rote Grütze	€5,50
Schweinshaxe mit Spätzle und Salat	€8,80	Obstsalat mit Kirschwasser	€5,30

<i>Kalbsbraten mit Erbsen und Karotten</i>	€7,60		GUTEN APPETIT
--	-------	--	----------------------

Требования к результатам работы: лексические задания выполняются устно, задания по грамматике выполняются письменно.

Формы контроля: устный/письменный опрос.

Критерии оценки: см. приложения.

Список рекомендуемой литературы:

1. Миляева, Н. Н. Немецкий язык для колледжей (A1—A2) : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 255 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12385-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494789> (дата обращения: 05.06.2022).
2. Ивлева, Г. Г. Немецкий язык : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11049-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492883> (дата обращения: 05.06.2022).

Тема 2.4 Предоставление услуг

Практическое занятие № 4.

Стандартные требования к организации общественного питания в гостинице.

Взаимодействие службы питания с другими службами в гостинице.

Объем учебного времени: 12 часов

Цель практических занятий:

- совершенствование речевых умений по теме «Предоставление услуг»;
- формирование способности к коммуникативному партнерству;
- развитие способности понимать на слух аутентичные видео- и аудиотексты;
- развитие познавательного интереса и расширение кругозора студента;
- формирование познавательной активности.

Студент должен

знать:

- лексический материал по теме;
- грамматический материал по теме;
- стандартные требования к организации общественного питания в гостиниц.

уметь:

- использовать изученный лексический материал в устной и письменной речи;
- вести диалоги по теме;
- читать и переводить со словарем тексты профессиональной направленности.

Перечень необходимых средств обучения: немецко-русский, русско-немецкий словарь, компьютер, раздаточные материалы.

Содержание заданий:

Restaurants bei Hotels

In vielen Hotelbetrieben ist eine sogenannte funktionsorientierte Organisationsstruktur weit verbreitet.

Der Sektor umfasst zwei große Bereiche im Gaststättengewerbe – Hotels und Restaurants. Es gibt eine Vielzahl von Tätigkeiten in

Hotels und Restaurants; die Mehrzahl der Beschäftigten im Kundenservice arbeitet in der Küche, dem Restaurant, dem Hotelbereich.

Für beide gilt: in der Vorstellung des Gastes von einem «richtigen» Hotel gehören Essen und Trinken dazu. Was ist eine Dienstleistung in einer Gaststätte?

- Hauptleistung (Verpflegung / Bewirtung)
- Nebenleistungen rund um das Servieren der Speisen und Getränke.

Gastronomie ist eine persönliche und ergebnisorientierte Dienstleistung, die auf die Bedienung der Gäste gerichtet wird. Bedeutende Bereiche bei der Betrachtung der Dienstleistungskomponenten sind:

- Zubereitung und Angebot von Speisen;
- Zubereitung und Angebot von Getränken;
- Bereitstellung von Räumlichkeiten bzw. Verzehrzonen inklusive Ausstattungskomponenten (Toiletten, Garderobe usw.);
- Bedienung und Unterhaltung.

Das Gastgewerbe bietet zwei wesentliche touristische Basisleistungen an:

- gut essen und speisen (Verpflegung / Bewirtung);
- gut schlafen (Beherbergung).

Das Gastgewerbe setzt sich aus dem Gastronomie- und Beherbergungsgewerbe zusammen. In der Statistik werden das Gastronomiegewerbe und das Beherbergungsgewerbe meist gemeinsam erfasst, allerdings haben sie eine unterschiedliche Bedeutung für die Tourismuswirtschaft.

Der Dienst einer Ernährung im Hotel ist eine abgesonderte strukturelle Unterabteilung.

Die Küche des Hotels leitet der Chefkoch, der die wichtige Rolle bei der Wahl der Konzeption einer Ernährung im Restaurant spielt. Er verwaltet die Küche entsprechend der Politik des Hotels. Der Direktor des Nahrungskomplexes überwacht die nächsten Arten der Arbeiten:

- die Arbeit der Küche;
- die Arbeit der Büfets;
- die Bankettstätigkeit;
- die Organisation der Bedienung im Restaurant;
- die Bedienung in den Nummern;
- die Bedienung in den Zonen der Erholung.

Bei dem Hotel können einige Restaurants sein. Sie bedienen die Wohnenden im Hotel und das breite Publikum. In den großen Hotels sind gewöhnlich zwei Restaurants. Die Effektivität der Arbeit des Restaurants wird vom Niveau der Realisierung charakterisiert. Außer dem Restaurant gibt es in den großen Hotels einige Bars verschiedenen Typs: in der Vorhalle, Restaurant für das Bankett, die Bar bei dem Bassin, Minibar.

Das Restaurant wie die Gliederung der Gemeinschaftsverpflegung bedient die Gäste. Die große Rolle spielen der Professionalismus der Oberkellner und der Kellner, die sich im unmittelbaren Kontakt mit den Kunden befinden.

Die Büfett-oder Barbedienung besteht hauptsächlich in der Versorgung der Kunden von den alkoholischen Getränken. Die Bars sind eine wichtige Quelle der Einkommen des Hotels. Ein wesentlicher Ordner und Organisator ganzer Arbeit nach der Vorbereitung und nach der Bedienung der Gäste im Restaurant ist der Oberkellner oder der Restaurantmanager. Die Nahrung wird vollständig in der Küche vorbereitet.

Die zentrale Verpflegungsleistung ist das Frühstück. In vielen Hotels ist das Frühstück inklusive. Oft handelt sich dabei um ein kontinentales Frühstück, manchmal nur um Croissants und Kaffee. In Apart'hotels wird nur sehr selten ein Frühstück angeboten. Wenn der Gast nach der Reise müde und hungrig ist, kann er die Rezeption anrufen und die Speisen ins Zimmer bestellen.

Zimmerservice kann man jeden Tag von 11.00 bis 22.00 Uhr bestellen. Die Gäste können auch Speisen vom Restaurant gleich vom Zimmer bestellen. Die Speisekarten des Restaurants sind in jedem Zimmer auf dem Schreibtisch zu finden. Es gibt ein komplettes Angebot an Vorspeisen, Suppen, Hauptgerichten und Nachtischen und Getränke.

VERHALTENSREGELN BEIM ETAGENSERVICE

- Anklopfen und nach Aufforderung eintreten. Unterbleibt die Aufforderung zum Eintreten nach wiederholtem Anklopfen, ist über das Haustelefon nachzufragen.
- Beim Eintreten und während des Aufenthaltes keine prüfende Blicke durch das Zimmer schweifen lassen.
- Ein freundlicher Tagesgruß ist ausreichend; weitere Gesprächsinitiativen müssen von Gast ausgehen.
- Den Gast fragen, wo er zu frühstücken wünscht, zum Beispiel im Zimmer, auf dem Balkon oder im Bett.
- Gewünschte Sonderbestellungen aufzählen.
- Das Frühstück, falls es sich nicht auf einem eingedeckten, fahrbaren Frühstückstisch befindet, dort eindecken, wo der Gast zu frühstücken wünscht.
- Extras, falls nötig, abzeichnen lassen.
- "Guten Appetit" wünschen und mit einem Gruß das Zimmer verlassen. Entscheidend für den Erfolg in der Gastronomie ist das richtige Konzept zur richtigen Zeit für den entsprechenden Bedarf. Dabei spielen die Menschen die wichtigste Rolle – Mitarbeiter und Gäste. Es sind die Realien, die so häufig unterschätzt werden, auf denen der Erfolg basiert.

TEXTERLÄUTERUNGEN

1. verbreiten (verbreitete, hat verbreitet) – распространять
2. der Bereich (e)s, -e – область, сфера
3. ergebnisorientiert – ориентированный на результат
4. richten auf Akk. (richtete, hat gerichtet) – направлять
5. bei der Betrachtung – при рассмотрении
6. die Unterhaltung =, -en – техническое обслуживание
7. zusammensetzen (sich) (setzte zusammen, hat zusammengesetzt) (aus Dat.) – состоять, состояться (из чего-либо)
8. verwalten (verwaltete, hat verwaltet) – управлять
9. entsprechend – соответственный, соответствующий
10. überwachen (überwachte, hat überwacht) – осуществлять контроль
11. das Niveau -s, -s – уровень
12. die Gliederung =, -en – подразделение
13. die Versorgung =, -en – снабжение, обеспечение
14. die Quelle =, -n – источник
15. das Einkommen -s, = – доход
16. inklusive – включительно
17. es handelt sich um (Akk.) – дело (речь) идёт
18. anklopfen (klopfte an, hat angeklopft) – постучаться (в дверь)
19. die Aufforderung =, -en – приглашение
20. unterbleiben (unterblieb, ist unterblieben) – не состояться
21. der Aufenthalt -(e)s, -e – пребывание, нахождение
22. schweifen (schweifte, ist, hat geschweift) – блуждать
23. ausreichend – достаточный
24. aufzählen (zählte auf, hat aufgezählt) – перечислять
25. Extras – дополнительные возможности
26. abzeichnen (zeichnete ab, hat abgezeichnet) – выделять
27. der Bedarf -(e)s (an Dat.) – потребность, спрос

28. unterschätzen – недооценивать

29. entscheidend – решающий

ÜBUNGEN ZUM TEXT

I. Beantworten Sie die folgenden Fragen.

1. Was ist in vielen Hotelbetrieben weit verbreitet? 2. Was umfasst der Sektor? 3. Wie sieht das «richtige» Hotel in der Vorstellung des Gastes aus? 4. Was ist eine Dienstleistung in einer Gaststätte? 5. Was bietet das Gastgewerbe an? 6. Woraus setzt sich das Gastgewerbe zusammen? 7. Wie ist der Dienst einer Ernährung im Hotel? 8. Wer leitet die Küche des Hotels? 9. Wie verwaltet er die Küche? 10. Was überwacht der Direktor des Nahrungskomplexes? 11. Wen bedienen Restaurants im Hotel? 12. Wovon hängt die Effektivität der Arbeit des Restaurants ab? 13. Was spielt große Rolle bei der Bedienung der Gäste? 14. Was ist eine wichtige Quelle des Einkommens des Hotels? 15. Was ist entscheidend für den Erfolg in der Gastronomie?

II. Erzählen Sie von Zimmerservice!

III. Nennen Sie Verhaltensregeln beim Etagenservice!

IV. Übersetzen Sie ins Deutsche!

Понятие «обслуживание в номерах» используется в более узком смысле – подача еды и напитков в номера. Клиенты гостиниц делают заказы по телефону непосредственно метрдотелю, а также горничным. При принятии заказа в обязательном порядке необходимо учесть и зафиксировать следующие данные:

1) номер комнаты, в которую следует подать завтрак, обед или ужин;

2) количество обслуживаемых гостей;

3) подробное наименование и количество заказанных блюд, закусок, напитков;

4) время подачи заказа.

Существуют специальные правила обслуживания гостей в номерах:

1. В номер необходимо предварительно постучать и войти после получения разрешения.

2. Следует поздороваться с гостем (гостями).

3. Если гость собирается завтракать в кровати, поднос ему необходимо подать со стороны.

4. При сервировке заказа (завтрака, обеда, ужина) для одного человека все ставится на подносе в таком же порядке, как на столе в ресторане.

5. Если гость собирается кушать за столом в номере или на балконе, то стол следует застелить скатертью.

6. В номере официант не должен задерживаться дольше, чем требуется. Разговаривать с гостем можно только в том случае, если он о чем-нибудь спросит сам. В любой ситуации официант должен соблюдать деликатность.

V. Was sehen Sie auf dem Foto?

Beschreiben Sie das Foto.

Was machen die Personen und was könnten sie sagen?



VI. Spielen Sie Dialoge zu dritt.

2 Gäste

- Sie bestellen ein warmes Getränk
- Sie werden bedient.
- Sie zahlen

Kellner / Bedienung

Sie nehmen die Bestellung entgegen.
Sie bedienen die Gäste.
Sie nehmen die Zahlung entgegen.

Name _____

Anzahl der Personen _____

Uhrzeit _____

Besondere Wünsche _____

**Tischreservierung: Spielen Sie mit Ihrer Partnerin/Ihrem Partner ein Telefonat.
Übersetzen Sie aus dem Russischen.**

- Добрый день. У Вас есть свободные столик?
- Да, столик у окна свободен.
- Спасибо.
- Пожалуйста, меню.
- Я бы хотела взять чашку кофе и кусок пирога.
- Еще что-нибудь?
- Нет, спасибо.
- Официант, счет.
- Ваш заказ составил 5 евро 50.
- 6 евро. Сдачи не надо.
- Спасибо. До свидания.

- До свидания.

Требования к результатам работы: задания выполняются письменно, тексты читать и переводить устно

Формы контроля: устный/письменный опрос.

Критерии оценки: см. приложения.

Список рекомендуемой литературы:

Миляева, Н. Н. Немецкий язык. Deutsch (A1—A2) : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 352 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08121-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451268>

Ивлева, Г. Г. Немецкий язык : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11049-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472944>

Информационное обеспечение обучения

1. *Миляева, Н. Н.* Немецкий язык для колледжей (A1—A2) : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 255 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12385-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494789> (дата обращения: 05.06.2022).

2. *Ивлева, Г. Г.* Немецкий язык : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11049-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492883> (дата обращения: 05.06.2022).

Критерии оценки

Критерии оценки навыков чтения. Умения передать содержание прочитанного на немецком языке

При оценке ответа учитывается:

- Умение прочесть вслух отрывок из текста с соблюдением фонетических и интонационных норм;
- Умение кратко на немецком языке передать содержание прочитанного текста и высказать свое мнение по содержанию;
- Грамотность ответа.

Оценка «5» ставится, если студент:

- читает вслух с соблюдением фонетических и интонационных норм;
- при пересказе полно излагает содержание своими предложениями, используя изредка текст, обосновывает свое мнение;
- излагает материал грамотно, допускаются лишь незначительные погрешности в области фонетики и грамматики.

Оценка «4» ставится, если студент:

- читает вслух достаточно грамотно и образно;
- обнаруживает при пересказе понимание текста;
- имеющиеся фонетические, лексические или грамматические ошибки не мешают понимать изложенное;

Оценка «3» ставится, если студент:

- читает вслух достаточно грамотно;
- обнаруживает при пересказе понимание текста, но излагает содержание неполно;
- допускает в ответе значительное количество грамматических, фонетических ошибок.

Оценка «2» ставится, если студент:

- обнаружил полное непонимание текста.

Критерии оценки устных сообщений

При оценке устного ответа учитывается:

1. Полнота и правильность ответа, наличие в речи изученных лексических единиц и грамматических структур;
2. Степень осознанности в изложении материала;

3. Уровень фонетического, грамматического и лексического оформления ответа, темп речи.

Оценка «5» ставится, если студент:

- излагает материал в нормальном темпе в пределах 3-5 минут, владеет необходимой лексикой и различными грамматическими формами;
- обнаруживает полное понимание материала, может ответить на дополнительные вопросы, обосновать свое суждение;
- строит ответ грамотно с точки зрения норм литературного языка. Слышит свои ошибки и исправляет их сам, отдельные неточности может исправить сам после замечания учителя.

Оценка «4» ставится, если студент:

- излагает материал в нормальном темпе речи в пределах 3-4 минут, допускает однако незначительные фонетические, лексические или грамматические ошибки, не мешающие пониманию сказанного;
- раскрывает достаточно полно содержание темы;
- может ответить на вопросы учителя по данной теме.

Оценка «3» ставится, если студент:

- излагает материал в замедленном темпе, при этом речь не отличается разнообразием грамматических форм, имеют место фонетические, лексические и грамматические ошибки;
- отвечает на вопросы учителя односложными словами «да», «нет», не может обосновать свой ответ.

Оценка «2» ставится, если студент:

- излагает материал неполно, поверхностно, речь примитивна;
- допускает грубые речевые ошибки, которые не позволяют понять смысл сказанного;

Критерии оценки письменных работ

Каждый правильный ответ оценивается одним – двумя баллами (в зависимости от типа упражнения). В конце подсчитывается сумма баллов, в соответствии с которой выставляется оценка (из расчета: 50% верных ответов оценка «3»).

85-100% правильных ответов оценка «5»

70-84% правильных ответов оценка «4»

50-69% правильных ответов оценка «3»

менее 50% правильных ответов оценка «2»

Виды заданий при работе над различными видами речевой деятельности

Обучение говорению

Работа над монологом:

- формирование монологических умений на основе различных этапов работы с текстом-опорой;
- формирование монологических умений на основе уже изученного языкового и речевого материала;

Работа над диалогом:

- формирование диалогических умений на основе диалога-образца;
- последовательное предъявление диалога-образца;
- работа с новой лексикой;
- чтение диалога, отработка звуков, интонирование;
- полное понимание;
- частичная трансформация диалога, исходя из коммуникативной цели;
- составление собственного диалогического высказывания по изучаемой теме;
- предъявление диалога;

Обучение аудированию

Работа с аудиотекстом:

1. Предтекстовой этап

- введение новых слов, их семантизация, иллюстрация примерами;
- работа с наиболее сложными грамматическими структурами в предложениях из аудиотекстов, их узнавание, дифференцировка, установление исходной формы с актуальной в конкретном предложении;
- тематическая группировка слов из аудиотекста;
- постановка вопросов к наиболее сложным в языковом отношении предложениям;
- аудирование в предложениях чисел и именг собственных;

2. Текстовой этап (аудирование текста)

- запись опорных слов/фраз
- заполнение пропусков изучаемыми лексическими единицами в предложениях по содержанию аудиотекста;
- заполнение таблицы информацией из текста;
- ранжирование предложений в порядке их предъявления в аудиотексте;

3. Послетекстовой этап (контроль понимания)

- ответы на вопросы по содержанию текста;
- упражнения на установление соответствий;
- составление предложений из предложенных лексических единиц, используя информацию из аудиотекста;
- задания «правда или ложь»
- пересказ текста, используя план и выписанные словосочетания;
- выражение своего мнения по прослушенному;

Обучение чтению

Работа с текстом:

1. Предтекстовой этап

- чтение опорных слов и словосочетаний текста для определения темы текста;
- определение темы текста по иллюстрации;
- введение новых слов, их семантизация, иллюстрация примерами;
- упражнения на развитие догадки;
- установление соответствий;
- определение содержания текста по картинкам

2. Текстовой этап

- выделение основной темы текста, основных проблем;
- озаглавливание главных смысловых частей текста;
- расположение предложений текста в логической последовательности;
- составление списка вопросов к тексту;
- подтверждение достоверности суждения о ... ;

3. Послетекстовой этап

- ответы на вопросы по содержанию текста;
- рассказ о ..., с использованием фактов из текста;
- выражение собственного мнения о проблеме;
- монологическое высказывание на основе прочитанного текста;
- составления диалогического высказывания в форме ролевой игры.

Лист внесения изменений в методические рекомендации по практическим занятиям

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Содержание изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись