

# პროფესიულ კვალიფიკაციათა განვითარების ხელშეწყობის პროგრამა

რესტორნის სერვის-მენეჯერის მოდულური პროფესიული  
საგანმანათლებლო პროგრამა

*მოდულები: სერვისი და სერვირება*

*კვების ობიექტის მართვა*

*ღონისძიების ორგანიზება*

## მასწავლებლის გზამკვლევი

2014

## გზამკვლევის შესახებ

მასწავლებლის გზამკვლევი თან ერთვის სერვის მენეჯერის პროფესიული საკვალიფიკაციო პროგრამის მოდულს „მომსახურება კვების ობიექტებში.“ ამ მოდულის შესწავლის შემდეგ პროფესიული სტუდენტები რესტორანში შეძლებენ: სამუშაო გარემოს მომზადებას (mise en place); რესტორნის დანადგარების, აპარატებისა და ინსტრუმენტების, თეთრეულის, ჭურჭლის დანიშნულებისამებრ გამოყენებას, მოვლასა და შენახვას; სარესტორნო მომსახურებას - ”ა ლა კარტი”; სწრაფი კვების ობიექტების მომსახურებას; სტუმრის კონსულტირებას კერძებისა და სასმელების შერჩევაში; მენიუს შემადგენლობის შესახებ სტუმრის კითხვებზე პასუხის გაცემას (კერძის შემადგენლობა, მომზადების მეთოდი და სხვ.); სუფრაზე კერძების დადგენილი თანმიმდევრობით მიტანას და შესაბამისად მაგიდის სერვირების განახლებას; რამდენიმე მაგიდის ერთდროულად მომსახურებას; მაგიდის ალაგებას წესების დაცვით და მაგიდის მომზადებას ახალი სტუმრის მისაღებად; სერვირებას და მომსახურებას სხვადასხვა ტიპის ღონისძიებებზე; ფორლეგენით მომსახურებას; სასმელების ჩამოსხმას, ჩამოტარებასა და მირთმევას სხვადასხვა წესით; ანგარიშსწორებას სტუმართან; ნაღდი და უნაღლო ანგარიშსწორების ოპერაციების შესრულებას; საკრედიტო ბარათების მოხმარებას; გადარიცხვით და ანგარიშსწორების სხვა ოპერაციებით მუშაობას; საბანკო ტერმინალების გამოყენებას; მომხმარებლისათვის მისაღები გადახდის ფორმების კონსულტირებას;

მასწავლებლის გზამკვლევი „მომსახურება კვების ობიექტებში“ მოდულის განმახორციელებელ მასწავლებლებს სთავაზობს რჩევებსა და რეკომენდაციებს მოდულის სწავლებისათვის. გზამკვლევი ეფუძნება პროფესიული განათლების შესაბამის მეთოდოლოგიურ მიდგომებს და მასში რეკომენდებული სწავლების მეთოდები ხელს შეუწყობს პროფესიული სტუდენტების პრაქტიკული, კოგნიტური და სოციალური უნარების განვითარებას.

გზამკვლევი ეფუძნება სტუდენტზე ორიენტირებული სწავლების მეთოდოლოგიას, რაც გულისხმობს სტუდენტის აქტიურ ჩართვას სასწავლო პროცესის განვითარებაში, მის შინაარსსა და შეფასებაში. სტუდენტზე ორიენტირებული სწავლება მასწავლებელსა და სტუდენტს ანიჭებს განსხვავებულ ფუნქციებს. ფოკუსი გადადის „სწავლებიდან“ „სწავლაზე“ და მასწავლებლის ცოდნიდან სტუდენტის გამოცდილებაზე.

სტუდენტზე ორიენტირებული სწავლება ხელს უწყობს და აღიარებს სტუდენტის ინიციატივას; ახალისებს შეკითხვებს სტუდენტის მხრიდან; აღიარებს გამოცდილების გადამწყვეტ როლს სწავლაში; ხელს უწყობს სტუდენტის ბუნებრივ ცნობისმოყვარეობას; ითვალისწინებს სტუდენტის გონებრივ მოდელს; შეფასების პროცესში ხაზს უსვამს შესრულებას და გაცნობიერებას; ხელს უწყობს ერთობლივ

სწავლას, რთავს მათ რეალურ სიტუაციებში; სტუდენტებს აძლევს, ავთენტურ გამოცდილებებზე დაყრდნობით, ახალი ცოდნის განვითარების და გააზრების საშუალებას.

წინამდებარე გზამკვლევს სარეკომენდაციო ხასიათი აქვს. მასწავლებელს შეუძლია გზამკვლევს დაამატოს მასალები, რომლებიც მოდულზე მუშაობის პერიოდში პროფესიულ სტუდენტებს დაეხმარება მოდულის მისაღწევი შედეგების დაძლევაში. მოდულს თან ახლავს თითოეული სწავლის შედეგისათვის შეფასების ინსტრუმენტები, რომლებსაც, ასევე, სარეკომენდაციო ხასიათი აქვს. შესაბამისად, მასწავლებელს შეუძლია სწავლის შედეგების (შესრულების კრიტერიუმების) გათვალისწინებით, თავად შეიმუშაოს შეფასების ადეკვატური ინსტრუმენტები.

გზამკვლევში წარმოდგენილია რეკომენდებული დროითი ჩარჩო, რაც მასწავლებელს სამუშაო სქემის მომზადებაში დაეხმარება.

მოდულს სამი სწავლის შედეგი აქვს:

### **სტუდენტი შეძლებს:**

1. სხვადასხვა ტიპის კვების ობიექტებზე მომსახურების სპეციფიკის განსაზღვრას;
2. ბარათის (მენიუს) ტიპებისა და სახეების გარჩევას;
3. აღრიცხვიანობის სისტემისა და ანგარიშსწორების წარმოებას.

გზამკვლევში გამოყენებულია სიმბოლოები, რომლებიც სხვადასხვა ტიპის მასალის, აქტივობის განსასხვავებლად გამოიყენება. სიმბოლოები გვიჩვენებს: როდის შეიძლება იქნას პედაგოგის მიერ გამოყენებული საკონტროლო (წინასწარი, განმავითარებელი შეფასების, სააზროვნო) კითხვები, რომელიც მასწავლებელს მასალის ახსნის, განმტკიცებისა თუ პროფესიული სტუდენტის მიერ მასალის ათვისების ხარისხის დადგენაში დაეხმარება; სიმბოლოები მასწავლებელს შეახსენებს თითოეული სწავლის შედეგისათვის აუცილებელ სასწავლო რესურსს, რომელიც მას მეცადინეობის დაწყების წინ მომზადებული/ მოწესრიგებული/გამართულ მდგომარეობაში უნდა ჰქონდეს;

	<p>მასწავლებლის მიმოხილვა</p>
	<p>აქტივობა</p>
	<p>საკონტროლო კითხვები</p>
	<p>სწავლებისათვის საჭირო რესურსები, მასალები, ინსტრუმენტები</p>
	<p>დამხმარე მასალა (handout) პროფესიულისტუდენტისათვის</p>
	<p>დამოუკიდებელი სამუშაო</p>

## სწავლის შედეგი 1

### სხვადასხვა ტიპის კვების ობიექტებზე მომსახურების სპეციფიკის განსაზღვრა

მასწავლებელი სპეციალიზირებულ ლაბორატორიაში ჩატარებულ ლექციაზე პროექტორის, სარესტორნო საქმიანობისათვის საჭირო სხვადასხვა ტიპის ჭურჭლის, მასალის, მცირე, საშუალო და დიდი დამხმარე ინვენტარის გამოყენებით განიხილავს

1. **სხვადასხვა ტიპის კვების ობიექტებს:** სწრაფი კვების ობიექტი; კაფეტერია; ბისტრო ან/და საოჯახო ტიპის კვების ობიექტი; ნაციონალურ-ეთნიკური რესტორანი; სპეციფიკური რესტორანი; დიდი ღონისძიებების მოსამსახურებლად გათვლილი ობიექტი; პირველი ანუ უმაღლესი კლასის რესტორანი;

2. **სხვადასხვა ტიპის მომსახურებას:** ინდივიდუალური, საოჯახო, გადაღებით, ლანგრით, ურიკით, დამხმარე მაგიდიდან, შვედური მაგიდა, ბუფეტი, სასტუმროს ნომრების მომსახურება;

3. **სერვირების წესები:** არასრული ანუ ალა კარტის ტიპის და სრული ანუ თეიბლ დოტი; საუზმის, სადილის და ვახშმის სერვირება. კვების ობიექტის ჭურჭელი, მცირე, საშუალო და დიდი დამხმარე ინვენტარი;



### დამხმარე მასალა (handout) პროფესიულისტუდენტისათვის.

მომსახურებას გააჩნია მკვეთრად გამოხატული იდიოსინკრაზიული ხასიათი: ანუ, რაც კარგია ერთი სახის მომსახურების გაწევის დროს, შესაძლოა სრულიად საწინააღმდეგო ზემოქმედება ჰქონდეს სხვა სახის მომსახურებაზე. მაგალითად, თუ ისეთი ტიპის კვების საწარმოსათვის, როგორც McDonalds-ია, სისწრაფე ბიზნესის სტრატეგიული საკითხია, ელიტური რესტორნისთვის პირიქით, სიჩქარე მთელ რიგ შემთხვევებში კონტრპროდუქტიულია, რადგან ამ ბიზნესში მთავარია მომსახურების ხარისხი და იდილიის ატმოსფეროს შექმნა; შესრულებული სამუშაოს მაღალი ხარისხი ჯერ კიდევ არ ნიშნავს მომსახურების მაღალ ხარისხს, რადგან შესაძლებელია მომსახურება ზედმიწევნით შეესაბამებოდეს მომხმარებელთა მოთხოვნილებებს, ნორმატივებს, მაგრამ დაცული არ იყოს ვადები. ასეთ შემთხვევაში ის ვერ ჩაითვლება მაღალხარისხისხოვნად, ხშირად კი სრულიად იკარგება მისი ფასეულობა; ყოველი მომსახურების დროს დიდია სუბიექტური ფაქტორის როლი. იშვიათი გამონაკლისის გარდა, მომსახურება სერვის-კომპანიის წარმომადგენლის და მომხმარებლის კონტაქტის პირობებში იქმნება, ანუ მთელ რიგ შემთხვევებში, როდესაც მათ შორის კონტაქტის ხარისხი მაღალია, შეიძლება ვისაუბროთ ორმხრივ სუბიექტივიზმზეც, რადგან ამ დროს სერვის-კომპანიის წარმომადგენელთან ერთად მომსახურების შექმნის პროცესში აქტიურად არის

ჩართული მომხმარებელიც; მომსახურების არამატერიალური ბუნების გამო მისი დიფერენცირება რთულია.

სწვლის პირველი შედეგის თეორიულ სწავლებაზე გათვალისწინებულია 24 სთ, მის პარალელურად მიმდინარეობს პრაქტიკული მეცადინეობა კვების ობიექტის მომსახურებისათვის საჭირო უნარ-ჩვევების გასამომუშავებლად, პრაქტიკული მეცადინეობებისთვის დათმობილია 50 სთ. მოდულში ჩაშლილია პირველი შედეგის შესაბამისი თემატიკა. განვიხილოთ თითოეული ცალკეაღკვე.

### თავი 1 – რესტორანი

- რა არის რესტორანი და მისი სტრუქტურული წყობა
- რა განაპირობებს რესტორნის წარმატებას
- ობიექტების ტიპები, სადაც ხდება კერძების და სასმელების სერვისი
- მიმტანის როლი რესტორნის ფუნქციონირებაში
- მიმტანის ვალდებულებები
- პირადი ჰიგიენა და გარეგნული იერი
- უნიფორმა და ფეხსაცმელი





### მასწავლებლის მიმოხილვა:

#### ლექციისათვის დათმობილია 4 სთ.

მასწავლებელი განმარტავს თუ რა აუცილებელი ნაგებობისგან შედგება რესტორანი, ახასიეთებს თითოეულს დანიშნულების მიხედვით. განმარტავს რესტორნის სტრუქტურას და ახასიათებს თითოეულს ცალკ-ცალკე.

მასწავლებელი აცნობს სტუდენტებს რესტორნებს, რომლებიც ერთმანეთისგან განსხვავდებიან სპეციფიკითა და დანიშნულებით. უხსნის, რომ სპეციფიკიდან გამომდინარე, რესტორნები მომხმარებლებს სთავაზობენ მათთვის დამახასიათებელ მენიუსა და მომსახურებას. ამავე თემაში განიხილება მომსახურე პერსონალის, კერძოდ მიმტანის შერჩევა და მომზადება, რადგან მიმტანი არის ის პირი, ვისაც უშუალო ურთიერთობა აქვს მომხმარებელთან, მასზე ბევრადაა დამოკიდებული, როგორც რესტორნის პრესტიჟი, ასევე გაყიდვების მაჩვენებელი. პედაგოგი აცნობს სტუდენტებს მიმტანის იერსახეს (უნიფორმა, ფეხსაცმელი, ვარცხნილობა) და მისი პირადი ჰიგიენის დაცვის წესებს, მიმტანის ფუნქცია-მოვალეობებს: შეკვეთის შესაბამისად მაგიდის სერვირებას, კორექტირებას, ანგარიშსწორებას. მიმტანი არის რეკლამა და სავიზიტო ბარათი რესტორნისათვის. იგი უნდა ფლობდეს მომსახურების სახეებს, მათ შესაბამის წესებსა და ტექნიკას. პედაგოგი გაკვეთილზე აჩვენებს სხვადასხვა კლასის, ტიპისა და დანიშნულების რესტორნებს სლაიდების ან ილუსტრაციების მეშვეობით.

გაკვეთილის დაწყებამდე საჭიროა პედაგოგმა მოაგროვოს საილუსტრაციო მასალა, პლაკატები, ბუკლეტები და სხვა თვალსაჩინოება.



### **დამხმარე მასალა (handout) პროფესიულისტუდენტისათვის.**

#### **კვების ობიექტის ტიპებია:**

რესტორანი, კაფეტერია, ფასტ-ფუდი, სწრაფი კვების ობიექტი, სხვადასხვა დანიშნულების ბარები.

სარესტორნო ბიზნესი - ეს არის მომსახურების ისეთი სახეობა, რომელიც უზრუნველყოფს მომხმარებლებს კერძებითა და სასმელებით სპეციალურად განკუთვნილ ადგილას. ამ ტიპის საქმიანობის ეკონომიკურ მიზანს წარმოადგენს მოგების მიღება.

რესტორანი ფრანგული სიტყვაა, რაც ნიშნავს ძალის აღდგენას, გამოკვებას, კერძის მიცემას. იგი წარმოადგენს კვების ობიექტს, რომლებიც სტუმრებს სთავაზობს კერძების, სასმელებისა და საკონდიტრო ნაწარმის ფართო ასორტიმენტს. რესტორნებში მომსახურების დონის უზრუნველყოფა ხდება მაღალკვალიფიციური მზარეულების, მიმტანების, მეტროლოგების მეშვეობით და შერწყმულია დასვენებისა და გართობის ორგანიზებასთან.

სასტუმროში არსებული რესტორნები ემსახურებიან, როგორც სასტუმროში მცხოვრებ სტუმრებს, ასევე გარედან შემოსულ მოქალაქეებს.

დასვენებისა და გართობის ორგანიზება წარმოადგენს რესტორნის ერთ-ერთ ძირითადად ფუნქციას.

**დასვენება** - ეს არის ფსიქოლოგიური პროცესი, რომელიც გიხსნის დაღლილობას, ახდენს ფსიქოლოგიური, ფიზიკური და ინტელექტუალური ძალების აღდგენასა და განმტკიცებას.

**გართობა** - ეს არის მოქმედების სახე, რომელიც გავიწყებს ყოველდღიურ საქმიანობას, გაძლევს გამხიარულების, დროის საინტერესოდ გატარების საშუალებას, გვანიჭებს სიამოვნებას.

რესტორნის სტრუქტურა:

1. ექსტერიერი - შენობის ფასადი და გარე მიმდებარე ტერიტორია;
2. ეზო - თუ კი ასეთი აქვს ობიექტს;
3. ფოიე;
4. სტუმრების გარდერობი;
5. საპირფარეშო;
6. ცენტრალური დარბაზი;
7. კუპე;
8. სამზარეულო;
9. ბარი;
10. მომსახურე პერსონალის გასახდელი;

სამზარეულო იყოფა შემდეგ საამქროებად:

1. ცივი კერძების საამქრო;
2. ცხელი კერძების საამქრო;
3. საცხობი;
4. საკონდიტრო;
5. თევზის დასამუშავებელი საამქრო;
6. ხორცისა და ფრინველის დასამუშავებელი საამქრო;
7. ბოსტნეულის დასამუშავებელი საამქრო;
8. სასაწყობე მეურნეობა, რომელიც აღჭურვილი უნდა იყოს ჩვეულებრივი +2- +8 მაცივრებით, აგრეთვე 0—18/23 კამერა მაცივრებითა და საყინულეებით.

**რესტორნის წარმატება** დამოკიდებულია შემდეგ ფაქტორებზე:

**ხარისხი** - პროდუქციის ხარისხზე პასუხისმგებელია სამზარეულო. აქ იგულისხმება, როგორც მზა პროდუქციის ხარისხი, ისე შესყიდული საქონლის ხარისხის კონტროლი.

**სერვისი** - სერვისზე პასუხისმგებელია მიმტანი და ბარმენი. ეს ის რგოლებია რესტორანში, რომლებსაც უშუალო შეხება აქვთ მომხმარებელთან და ყველაზე კარგად იციან თუ რა მოსწონს, ან რა არ მოსწონს მას.

**სისუფთავე** - სისუფთავეზე პასუხისმგებელია დიასახლისი, რომელსაც ექვემდებარებიან დამლაგებლები და ჭურჭლის მრეცხავები.

რესტორნის წარმატებულ მუშაობას ასევე განაპირობებს შემდეგი ფაქტორები: განათება; მუსიკალური ფონი; ხილვადობა; კონდიციონერება და ვენტილაცია, სერვირებული მაგიდები, კვალიფიციური მიმტანები.

ადგილმდებარეობის მიხედვით რესტორნების კლასიფიკაცია შემდეგნაირია: ქალაქის რესტორნები, სადგურის რესტორნები, ვაგონ რესტორანი, რესტორანი გემზე და სხვა.

ინტერიერისა და ლანდშაფტის რესტორნები - ასეთი ტიპის რესტორნებს საფუძვლად უდევს მათი ინტერიერისა და ადგილმდებარეობის უჩვეულობა, რაც მთავარ როლს თამაშობს სტუმრის მოზიდვაში. ასეთ რესტორნებს მიეკუთვნებიან: რესტორანი წყლისქვეშ, სატელევიზიო ანძაზე, კოშკზე, რესტორანი ცურვისათვის გამოუსადეგარ გემზე, რესტორანი ისტორიულ ადგილებზე, ტბებთან, ჩანჩქერებთან და სხვა.

დანიშნულებისა და სპეციფიკის მიხედვით განასხვავებენ რესტორანთა შემდეგ ტიპებს: ფემინებელური რესტორანი, ნაციონალური რესტორანი, სპეციალიზირებული რესტორანი, მუსიკალური რესტორანი, რესტორანი კლუბი, მინი-რესტორანი .

### **მიმტანის როლი რესტორნის ფიუნქციონირებაში:**

მიმტანი სუპერვაიზერთან ერთად უფლებამოსილია განკარგოს რესტორნის სასადილო დარბაზი. მისი ყოველდღიური საქმიანობა მჭიდროდ არის დაკავშირებული ადამიანებთან, ამიტომ მას მოეთხოვება არა მარტო მომსახურების ტექნიკის ცოდნა და კერძების კულინარიული დახასიათება, არამედ სტუმართმოყვარეობისა და ადამინებთან კომუნიკაბელური ურთიერთობის მთელი რიგი საკითხების ცოდნა.

მიმტანი უნდა იყოს სტუმართმოყვარე, თავაზიანი, ელეგანტურად ჩაცმული, მოწესრიგებული, ფლობდეს კარგ მანერებს, იყოს სწრაფი, დახვეწილი, მოქნილი, მახვილ-გინივრული, შეეძლოს კონფლიქტური სიტუაციების მართვა. მიმტანი უნდა ამყოფდეს თავისი რთული პროფესიით, პატივს სცემდეს საკუთარ პიროვნებას. მომხმარებელსა და მიმტანს შორის ყოველთვის უნდა იყოს ურთიერთპატივისცემა. მიმტანი ქმნის რესტორნის დარბაზში სტუმართმოყვარე და სასიამოვნო ატმოსფეროს.

მიმტანს ყოველთვის თან უნდა ჰქონდეს 5 აუცილებელი რამ:

1. კალამი;
2. სანთებელა ან ასანთი;
3. მაგიდის საწმენდი ტილო;
4. ბოთლის სახსნელი;
5. ღიმილი;

### **მიმტანის პირადი ჰიგიენა**

მიმტანის სამუშაო ჰგავს მსახიობის პროფესიას. მას განუწყვეტელი ურთიერთობა აქვს მომხმარებლებთან. მიმტანი ქმნის ფსიქოლოგიურ ატმოსფეროს დარბაზში, საიდანაც მომხმარებელს ექმნება წარმოდგენა აღნიშნულ დაწესებულებაზე. განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება მიმტანის გარეგნულ იერ-სახეს. მისი მანერები, სასიამოვნო გარეგნობა, სასიამოვნო ღიმილი, სიმაღლე, დგომის მანერა, აკურატული ვარცხნილობა, გამართული დიქცია - ეს უკვე კარგი ნიშანია მომხმარებელთან დადებითი ურთიერთობისა. აუცილებელია სანიტარიისა და ჰიგიენის შემდეგი წესების დაცვა: ვარცხნილობა არ უნდა იყოს ექსტრავაგანტური, სასურველია გადაწეული თმები, არ შეიძლება სავარცხლის ხმარება დარბაზში, ან ვარცხნილობის ხელით გასწორება. პირიდან არასასიამოვნო სუნის ასაცილებლად ანტისეპტიკური კბილის პასტისა ან სითხის გამოყენება. მუშაობის დაწყების წინ აუცილებელია დუშის მიღება. ხელის ხშირი დაბანა ერთჯერადი ან თხევადი საპნით. მიმტანის ხელები უნდა იყოს სუფთა, ფრჩხილები მოკლე. ხელსაწმენდად ელექტრო საშრობისა ან ქაღალდის ხელსახოცის გამოყენება. საზოგადოებრივი კვების თანამშრომლები უნდა გადიოდნენ აუცილებელ სამედიცინო შემოწმებას, რათა დაიცვან ერთმანეთი და მომხმარებლები ინფექციური და გადამდები დაავადებებისაგან. მიმტანს არ უნდა ჰქონდეს გამომწვევი მაკიაჟი, ზედმეტი სამკაულები. ატრებდეს დაწესებულების უნიფორმას. დაუშვებელია უნიფორმით შენობის გარეთ გასვლა ან სხვა სამუშაოს შესრულება. (მაგ: ტვირთის გადმოტვირთვა).

### **მიმტანის ფუნქცია- მოვალეობები:**

1. მიმტანი ვალდებულია სამსახურში 30 წუთით ადრე გამოცხადდეს;
2. მოაწეროს ხელი სამუშაო განრიგში განკუთვნილ ადგილას;
3. გაეცნოს პოზიციური განაწილების ცხრილს;
4. მოიწესრიგოს თავი და გარეგნობა;

5. გამოვიდეს პოზიციაზე 10 წუთით ადრე;
6. შეამოწმოს პოზიცია;
7. შეამოწმოს „მენაჟი“ (საპილპილე, სამარილე, საყვავილე, შანდალი);
8. სამუშაოდ მოამზადოს დამხმარე კარადები;
9. მოამზადოს პირადი ინვენტარი;
10. მოამზადოს პოზიცია სტუმრის მისაღებად;
11. გაეცნოს დაჯავშნული მაგიდების რაოდენობას;
12. მიიღოს სტუმარი;
13. მოემსახუროს სტუმარს დადგენილი წესების თანახმად;
14. მიაწოდოს სტუმრებს სრულყოფილი ინფორმაცია რესტორანში არსებული კერძების და სასმელების შესახებ, გაუწიოს მიზანმიმართული რეკლამა;
15. სტუმრის მიერ გამოთქმული ყველა შენიშვნა გადასცეს ცვლის მენეჯერს;
16. პირნათლად შეასრულოს მასზე დაკისრებული ვალდებულებები;
17. გააკონტროლოს მაგიდის სერვირება;
18. სტუმარს წარუდგინოს ანგარიში მხოლოდ ცვლის მენეჯერის ხელმოწერის შემდეგ;
19. სტუმრისათვის განკუთვნილი ხურდა სრულად დაუბრუნოს მას;
20. გაიგოს სტუმრის მოსაზრება რესტორანში სტუმრობის შესახებ;
21. გააცილოს სტუმარი;
22. შეცვალოს სერვირება და მოამზადოს შემდეგი სტუმრის მისაღებად;
23. სამუშაო დღის დასრულებისას კვლავ გადაამოწმოს სერვირება;
24. გააფრთხილოს მენეჯერი, რომ მან დაამთავრა სამუშაო დღე და მხოლოდ ამის შემდეგ დატოვოს სამუშაო ადგილი;

მიმტანი უნდა იყოს : ორგანიზებული, დამოუკიდებელი, პუნქტუალური, ტაქტიანი, საზრიანი; უნდა გააჩნდეს თვითკონტროლისა და თვითშეფასების უნარი. მისი ფუნქციონალური უნარ-ჩვევებია: კომუნიკაბელობა, უკონფლიქტო ურთიერთობის უნარი, დარწმუნების უნარი, ანალიზის უნარი, არაორდინალურ სიტუაციებში მოქმედების უნარი, პასუხისმგებლობა.

### აქტივობა – უკუკავშირი

საკონტროლო კითხვების საშუალებით ხორციელდება უკუკავშირი.



#### საკონტროლო კითხვები:

1. რა არის რესტორანი და როგორია მისი სტრუქტურული წყობა?
2. რა განაპირობებს რესტორნის წარმატებას?
3. რა არის სერვისი და სტუმართმოყვარეობა?
4. ჩამოთვალეთ ობიექტების ტიპები, სადაც ხდება კერძებითა და სასმელებით მომსახურება;

5. განმარტეთ მიმტანის როლი რესტორნის ფუნქციონირებაში;
6. ჩამოთვალეთ მიმტანის ვალდებულებები;
7. ჩამოაყალიბეთ მიმტანის პირადი ჰიგიენის ნორმები;
8. როგორი უნდა იყოს მიმტანის უნიფორმა და ფეხსაცმელი?



**სწავლებისათვის საჭირო რესურსები, მასალები, ინსტრუმენტები:**

ფლიპჩარტის დაფა, ფლიპჩარტის ქაღალდები, მარკერი, ფანქრები, საშლელი, კომპიუტერი, პროექტორი, რესტორნების თვალსაჩინოებები ან Power Point - ის პრეზენტაცია ან ინტერნეტტრესურსი, სტუდენტის დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი).



**დამოუკიდებელი სამუშაო სწავლის შედეგი 1**

დამოუკიდებელი მეცადინეობისთვის დათმობილია 2 სთ

პედაგოგი აძლევს დავალებას სტუდენტებს მოამზადონ პრეზენტაცია შემდეგ თემაზე: „მსოფლიოში ცნობილი რესტორნები გამორჩეული, ორიგინალური ადგილმდებარეობითა და ინტერიერით“.

**თავი 2 –მიმტანის მუშაობისათვის საჭირო ინვენტარი დაჭურჭელი**

- მინა
- უჟანგავი მეტალი
- ფაიფური
- კერამიკა
- ხე
- პლასტმასი
- ტეფლონი
- დიდი დამხმარე ინვენტარი



**მასწავლებლის მიმოხილვა:**

ლექციისათვის დათმობილია 2 სთ

პედაგოგი სტუდენტებს აცნობს მინის, უჟანგავი მეტალის, ფაიფურის, კერამიკის, ხის, პლასტმასისა და ერთჯერად ჭურჭელს მათი დანიშნულების მიხედვით, აგრეთვე დიდ დამხმარე ინვენტარს.

გაკვეთილი ტარდება ლაბორატორიაში, რომელიც აღჭურვილია სხვადასხვა დანიშნულების ჭურჭლითა დიდი დამხმარე ინვენტერით. დამატებით, პედაგოგი გაკვეთილის დაწყებამდე აგროვებს საილუსტრაციო მასალას, ჭურჭლის კატალოგებს, ბუკლეტებს და სხვა თვალსაჩინოებებს.

პედაგოგი განმარტავს, რომ ჭურჭელი არსებობს სხვადასხვა ფორმის, ფერისა და მასალის. სერვირებისას გამოყენებული უნდა იქნას მხოლოდ ერთი და იგივე მასალის ჭურჭელი. სტუდენტებს აცნობს ჭურჭლის მოვლისა და შენახვის წესებს, გაპრიალების ტექნიკას, ლანგრისა და ურიკის დანიშნულებას.



#### პრაქტიკული მეცადინეობა (4 სთ):

პედაგოგი სტუდენტებს აძლევს დავალებას წარმოადგინონ, დაახასიათონ და აღწერონ მათი დანიშნულება: მინის, უჟანგავი მეტალის, ფაიფურის, კერამიკის, ხის, პლასტმასის, ერთჯერადი ჭურჭელი, აგრეთვე დიდი დამხმარე ინვენტარი. პედაგოგი აჩვენებს გაპრიალების წესებსა და ტექნიკას, შემდგომ აძლევს სტუდენტებს დავალებებს გააპრილონ სხვადასხვა ტიპის ჭურჭელი წესების დაცვით.



#### დამხმარე მასალა (handout) პროფესიული სტუდენტისათვის.

არსებობს სხვადასხვა ფორმის, ფერისა და მასალის ჭურჭელი. არსებობს -ფაიფურის, კერამიკის, მეტალის, ხის, მინის, ერთჯერადი პლასტმასის ან ქაღალდის ჭურჭელი. მინის ჭურჭელი უნდა იყოს გამძლე, მდგრადი, ერთი ფერის, ჰქონდეს გლუვი, სწორი ზედაპირი და ატარებდეს შუქს.

#### სამაგიდე ხელსაწყოები



## ჭიქა-ბროლის ჭურჭელი



## კლოშე



## კლიპსები



## ქულერი



## ფაიფურის ჭურჭელი



## აქტივობა – უკუკავშირი

საკონტროლო კითხვების საშუალებით ხორციელდება უკუკავშირი.



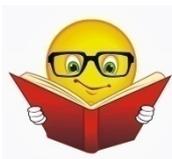
### საკონტროლო კითხვები:

1. რა მასალის ჭურჭელი გამოიყენება სასტუმრო და სარესტორნო წარმოებაში?
2. რა განეკუთვნება დიდ, დამხმარე ინვენტარს?
3. რისთვის გამოიყენება წარსადგენი თევზი?
4. რისთვის გამოიყენება კლოშე?
5. რა უნდა გაითვალისწინოთ მინის ჭურჭლის შერჩევისას?
6. რისთვის გამოიყენება ქულერი?
7. რა სახის მცირე, დამხმარე ინვენტარი გამოიყენება მომსახურებისას



### **სწავლებისათვის საჭირო რესურსები, მასალები, ინსტრუმენტები:**

მიმტანის სასწავლო ლაბორატორია; კომპიუტერი, პროექტორი, რესტორნების თვალსაჩინოებები ან Power Point - ის პრეზენტაცია ან ინტერნეტტერესურსი, სტუდენტის დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი).



### **დამოუკიდებელი სამუშაო სწავლის შედეგი 1**

დამოუკიდებელი მეცადინეობისთვის დათმობილია 2 სთ

პედაგოგი აძლევს დავალებას სტუდენტებს მოამზადონ პრეზენტაცია შემდეგ თემაზე: „სარესტორნო ჭურჭელი“

### **თავი 3 – მომსახურებისათვის მზადება**

- პოზიციის შემოწმება და მომზადება
- დამხმარე კარადის კომპლექტაცია
- თეთრეული
- დამხმარე ხელსახოცი და სერვიეტი
- ხელსახოცების დაკეცვის ტექნიკა
- სუფრის გადაფარება და გამოცვლა მუშაობის დროს

- სერვირების სახეები



მასწავლებლის მიმოხილვა:

ლექციისათვის დათმობილია 3 სთ

მნიშვნელოვანია, რომ სტუდენტებს ესმოდეთ, რომ სუფრის სერვირება ნამდვილი ხელოვნებაა. არ არის სკმარისი მხოლოდ ლამაზი ჭურჭლით გავაწყობთ სუფრა და ლამაზად გაფორმებული კერძები გვეწყოს. მნიშვნელოვანია სუფრაც და ხელსახოცებიც, ასევე დეკორატიული ნივთები, რომლითაც ხშირად სუფრას ვაფორმებთ (სანთლები, ყვავილები, დეკორატიული ვარიაციები). სტუდენტებს პედაგოგი განუმარტავს, რომ ხელსახოცებს უბრალო ჰიგიენისთვის საჭირო ატრიბუტის ნაცვლად ესთეტიკური დატვირთვაც შეიძლება შევძინოთ. ამას დამატებითი დრო და ძალისხმევა დასჭირდება, მაგრამ ფაქტია—შედეგი სასიამოვნოა!

პედაგოგი სტუდენტებს აძლევს ინსტრუქტაჟს, თუ რითი იწყება მიმტანის სამუშაო დღე: პოზიციის შემოწმება, დამხმარე კარადის კომპლექტაცია, თეთრეულის მომზადება, ხელსახოცების დაკეცვა.

მომსახურებისას გამოიყენება სხვადასხვა სახისა და ზომის თეთრეული; უმაღლესი კლასის რესტორნებისთვის განკუთვნილი თეთრეული მზადდება ინდივიდუალურად, რომელსაც რესტორნის ნიშანი ადევს. მაგიდის საფარის ქვეშ აუცილებელია მოლტონი, რომელიც ახშობს ხმაურს და იწოვს სითხეს. მაგიდის გადაფარებისას დაუშვებელია გამოჩნდეს მაგიდის შიშველი ზედაპირი და სუფრის აფრიალება. ვუხსნით სტუდენტს რა განსხვავებაა დამხმარე ხელსახოცსა და სტუმრისთვის განკუთვნილ ხელსახოცს შორის. ვაჩვენებთ ხელსახოცის დაკეცვის სხვადასხვა ხერხს.

სერვირება არის სუფრის გაწყობა მინის ჭურჭლით, თევშებითა და ხელსაწყოებით (დანა, ჩანგალი). სტუდენტებს ვუხსნით სერვირების სხვადასხვა სახეებს. სერვირებისას ვიცავთ: ინვენტარის დალაგების თანმიმდევრობას, სიმეტრიას. ყურადღებას ვაქცევთ მიმტანის ტექნიკას: მოძრაობის მანერას, დგომის, ლანგრის დაჭერის და ტარების წესს. არსებობს სერვირება – სრული და არასრული, წინასწარი და სხვ. მნიშვნელოვანია სერვირების კორექტირება შეკვეთის მიღების შემდეგ.



პრაქტიკული მეცადინეობა (11 სთ):

პედაგოგი აძლევს სტუდენტებს დავალებას: მოამზადონ დარბაზი სტუმრების მისაღებად, დააკომპლექტონ დამხმარე კარადა და მაგიდები. ავარჯიშებს ხელსახოცის დაკეცვის მეთოდებზე, სუფრის გადაფარებისა და გამოცვლის ტექნიკაზე. სტუდენტებს ავარჯიშებს სერვირების სხვადასხვა სახეების მიხედვით.



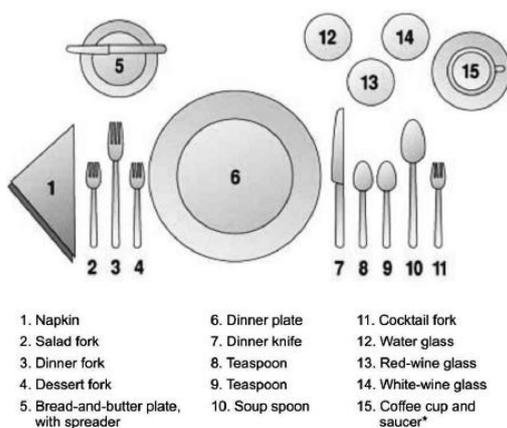
### დამხმარე მასალა (handout) პროფესიულსტუდენტისათვის.

მომსახურებისათვის მზადება იწყება დამხმარე მაგიდის მომზადებით, კარადის კომპლექტაციით.

დამხმარე კარადაში უნდა იყოს მიმტანისათვის საჭირო შემდეგი ნივთები: სასაუზმე - დანები, წვნიანის კოვზები, მაგიდის დანა-ჩანგლები, დანა-ჩანგლები თევზისათვის, დანები ხორცისათვის, დესერტის დანა-ჩანგლები, ჩაის და ყავის კოვზები.

უნივერსალური ინსტრუმენტები (მაგიდის დიდი დანა-ჩანგლები, კლიფსები); ნამცეცების ასაღები საშუალებები; სასაუზმე (სალათის) თეფშები; საჩვენებელი თეფშები ხელსახოცებთან ერთად; ჩაისა და ყავის მისაწოდებელი კრებული; (სარძევეები, საშაქრები, ჭიქები, ლამბაქები, ჩაის კოვზები და სხვა); მინის ჭურჭელი; ხელსახოცები; ლანგარი; კერძების მენიუ; ღვინის მენიუ; ბოთლის სახსნელი - კოქსადრობი (შტოპორი); ბლოკნოტი და კალამი; მაგიდის საფრები, ჭურჭლის საპრიალებლები და ა. შ.

სერვირება



დამხმარე გერიდონი



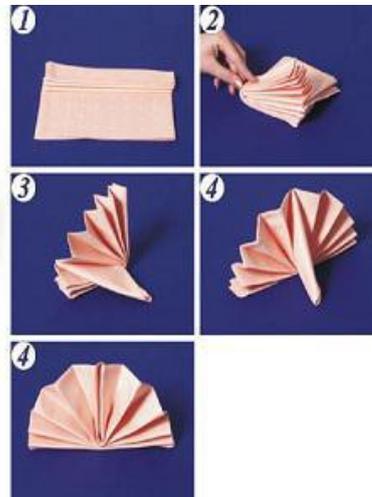
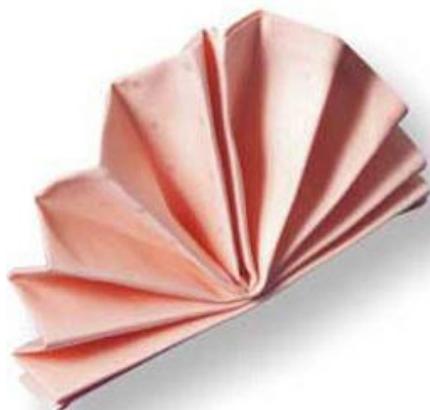
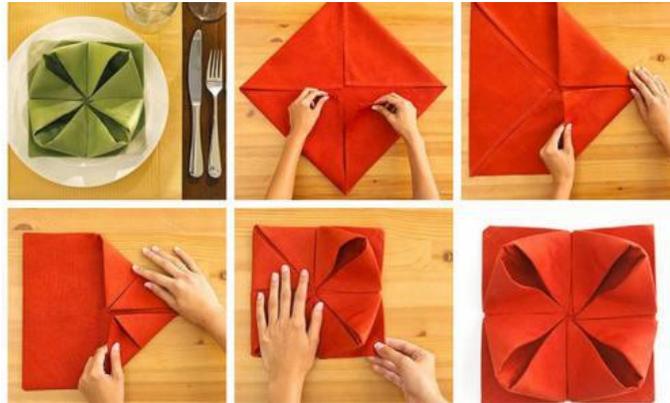
ხელსახოცები



ქაღალდის ხელსახოცები



ხელსახოცის დაკეცვის სხვადასხვა მეთოდები:







### წინასწარი სერვირება



### აქტივობა – უკუკავშირი

საკონტროლო კითხვების საშუალებით ხორციელდება უკუკავშირი.



#### საკონტროლო კითხვები:

1. რა არის სერვირება?
2. როგორი სერვირებაა “ა ლა კარტი”?
3. რას ნიშნავს სერვირების კორექტირება?
4. რას ნიშნავს წინასწარ დადგენილი სერვირება?
5. რამდენია ინტერვალი ძირითად დანა / ჩანგალს შორის საუზმის და სადილის სერვირების დროს?
6. რა დანიშნულება აქვს დამხმარე თეფშს?
7. რა დანიშნულება აქვს მიმტანის დამხმარე ხელსახოცს?



### სწავლებისათვის საჭირო რესურსები, მასალები, ინსტრუმენტები:

მიმტანის სასწავლო ლაბორატორია, კომპიუტერი, პროექტორი, რესტორნების თვალსაჩინოებები ან Power Point - ის პრეზენტაცია ან ინტერნეტტრესურსი, სტუდენტის დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი).



### დამოუკიდებელი სამუშაო სწავლის შედეგი 1

დამოუკიდებელი მეცადინეობისთვის დათმობილია 2 სთ

სტუდენტებს ეძლევათ დავალება: მოიძიონ ხელსახოცის დაკეცვის სხვადასხვა ხერხი და დამოუკიდებლად შეისწავლონ რამდენიმე სახის ხელსახოცის დიზაინი;

### თავი 4 – საიდან იწყება სტუმრების მომსახურება

- მიმტანის სამახსოვრო
- სტუმრების დახვედრა და განთავსება დარბაზში
- როგორ უნდა გავშალოთ ხელსახოცი
- როგორ უნდა მივართვათ წყალი
- როგორ მივართვათ პური და კარაქი



### მასწავლებლის მიმოხილვა:

ლექციისათვის დათმობილია 2 სთ

პედაგოგი სტუდენტებს აცნობს ინსტრუქციას იმის შესახებ თუ როგორ და რა თანმიმდევრობით უნდა მოიქცეს მიმტანი სტუმრის მაგიდასთან განთავსების მომენტიდან. მისალმება, თვალით კონტაქტი, მაგიდასთან დასმა, ხელსახოცების გაშლა, წყლის შეთავაზება (ყინულით), აპერატივის შეთავაზება, პურის და კარაქის მიწოდება, ღვინის პრეზენტაცია.



### პრაქტიკული მეცადინეობისთვის დათმობილია 6 საათი.

მეცადინეობა მიმდინარეობს ლაბორატორიაში პრაქტიკული მეთოდით, სადაც ხდება ტექნიკური უნარების დემონსტრირება, ინსტრუქტაჟით კეთება: მაგიდის გასწვრივ სკამების განლაგება, სუფრის გადაფარება, სერვირება 4 პერსონაზე. სტუდენტები წარმოადგენენ სტუმრის დახვედრისა და მაგიდასთან განთავსების სიტუაციას როლური თამაშის საშუალებით.



### **დამხმარე მასალა (handout) პროფესიული სტუდენტისათვის.**

სტუმრის ეფექტური და ხარისხიანი მომსახურებისთვის ძალიან მნიშვნელოვანია მასზე პირველი შთაბეჭდილების მოხდენა. ამისათვის მიმტანმა უნდა გაითვალისწინოს შემდეგი:

1. გაიღიმოს, განაწყოს სტუმარი დადებითად;
2. აკონტროლოს მიმიკა, ჟესტები, დგომის მანერა, გარეგნული იერი;
3. დაიცავას სისუფთავე;
4. გაესაუბროს სტუმარს; მიმართოს მას სახელით;
5. იყოს ხალისიანი;
6. არასოდეს უთხრას სტუმარს „არა“;
7. იყოს ორიენტირებული ხარისხზე და სისწრაფეზე;
8. იყოს საუკეთესო მაშინაც კი, როცა არავინ უყურებს;
9. სტუმრებს არ ალოდინოს;
10. შეხვდეს სტუმრებს, მიესალმოს;
11. გაარკვიოს, დაჯავშნული ჰქონდათ თუ არა ადგილი, წინააღმდეგ შემთხვევაში მოძებნოს თავისუფალი ადგილი და მიაცილოს;
12. მიაცილოს სტუმრები მაგიდამდე;





წინასწარი სერვირება



საკონტროლო კითხვები

1. რა არის მიმტანის სამახსოვრო?
2. რომელი კერძიდან უნდა დავიწყოთ შეკვეთის მიღება?
3. როგორ უნდა გავშალოთ ხელსახოცი?
4. როგორ უნდა მივართვათ წყალი?
5. როგორ მივართვათ პური და კარაქი?



**სწავლებისათვის საჭირო რესურსები, მასალები, ინსტრუმენტები:**

მიმტანის სასწავლო ლაბორატორია, კომპიუტერი, პროექტორი, რესტორნების თვალსაჩინოებები ან Power Point - ის პრეზენტაცია ან ინტერნეტტრესურსი, სტუდენტის დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი).



## დამოუკიდებელი სამუშაო სწავლის შედეგი 1

დამოუკიდებელი მეცადინეობისთვის დათმობილია 3 სთ

პედაგოგი აძლევს დავალებას სტუდენტებს მოამზადონ პრეზენტაცია შემდეგ თემაზე: „მიმტანი-რესტორნის წარმატების საწინდარი“.

### თავი 5 –შეკვეთის მიღება და სერვირების კორექტირება

- საიდან უნდა დავიწყოთ შეკვეთის მიღება
- როგორ უნდა მივიღოთ შეკვეთა კერძებზე
- როგორ მივიღოთ შეკვეთა სასმელებზე
- მიმტანი გამყიდველის როლში
- რაში გამოიხატება კერძების აღწერის და რეკომენდაციის უპირატესობა
- როგორ და როდის წარვადგინოთ ჩაროზი



### მასწავლებლის მიმოხილვა:

ლექციისათვის დათმობილია 2 სთ

პედაგოგი სტუდენტებს აცნობს შეკვეთის მიღების საფეხურებს. მნიშვნელოვანია სტუდენტებმა იცოდეს, რომ შეკვეთის მიღების დროს მიმტანმა უნდა შეძლოს მენიუში არსებული კერძებისა და სასმელების რეკლამირება, რადგან იგი არის სარესტორნო პროდუქციის გამყიდველი.

მიმტანმა მომსახურება უნდა განახორციელოს თანმიმდევრულად: სერვირების კორექტირება, კერძებისა და სასმელების შეთავაზება-წარდგენა სტანდარტის მიხედვით.

სტუდენტებს პედაგოგი დემონსტრირებით უჩვენებს საუზმეულის, წვნიანის, ძირითადი კერძების, აგრეთვე ჩაროზის მირთმევის წესებსა და ტექნიკას. სასმელის შეთავაზების დროს გათვალისწინებული უნდა იქნას სასმელისა და კერძების თავსებადობა.



### პრაქტიკული მეცადინეობისთვის დათმობილია 10 საათი.

მეცადინეობა ტარდება სპეციალიზირებულ ლაბორატორიაში, სადაც სტუდენტები ეცნობიან შეკვეთის მიღების საფეხურებს და შეკვეთის მიღებისას გასათვალისწინებელ აუცილებელ წესებს. შეკვეთის მიღების წესის განხილვის შემდეგ სტუდენტები ეცნობიან სერვირების კორექტირების წესებს. სტუდენტებს ეძლევათ დავალება საუზმეულის, წვნიანის, ძირითადი კერძების მირთმევის წესებისა და ტექნიკის დაცვით მოახდინონ იმიტირებული სტუმრის მომსახურება.

პრაქტიკულ მეცადინეობა მიმდინარეობს როლური თამაშით: სტუმრის მიღება-განთავსება სუფრასთან, შეკვეთის მიღება და შეკვეთიდან გამომდინარე სერვირების კორექტირება.



### **დამხმარე მასალა (handout) პროფესიული სტუდენტისათვის.**

მიმტანის მუშაობის ინსტრუქცია:

- გაშალოს ხელსახოცები
- სტუმარს შესთავაზოს წყალი/ყინული
- მიიღოს შეკვეთა აპერატივზე
- მიართვას პური და კარაქი
- მიართვას მენიუ
- მიიღოს შეკვეთა
- მიართვას ღვინის მენიუ
- ჩაიწეროს შეკვეთა, გადაამოწმოს და გაატაროს სამზარეულოსა და ბარის აღრიცხვის ჟურნალში.

შეკვეთის მიღებისას გასათვალისწინებელია:

- დამკვეთის სახელი და გვარი;
- სტუმრობის ზუსტი დრო/თარიღი;
- დამკვეთის საკონტაქტო ტელეფონი;

-აქვს თუ არა სპეციალური მოთხოვნა;

არსებობს მაგიდის სერვირების ორი ძირითადი სახე: წინასწარი და საბანკეტო.

სტუმრების კომფორტული განთავსების და აპერატივის მირთმევის შემდეგ სტუმარს მიეწოდება მენიუ, მიიღება შეკვეთა და ხდება სერვირების კორექტირება.

მიმტანს უნდა შეძლოს მენიუში შემავალი კერძების კულინარიული დახასიათება. გამოირჩეოდეს შემდეგი თვისებებით: კომუნიკაბელობა, მენიუს კარგად ცოდნა, კერძებისა და სასმელების თავსებადობა.



### საკონტროლო კითხვები:

1. როგორი უნდა იყოს კარგი გამყიდველი?
2. რომელი სამი ძირითადი მომენტი უნდა გაითვალისწინოს მიმტანმა შეკვეთის გადამოწმებისას?
3. როგორია კერძებისა და სასმელების შეთავსება ერთმანეთთან?
4. რამდენით უნდა შეუვსოთ ბოკალი სტუმარს, თუ ის მიირთმევს თეთრ ღვინოს?
5. რატომ უნდა წარვუდგინოთ სტუმარს ღვინის ბოთლის საცობი?
6. როგორ უნდა წარვადგინოთ და მივართვათ სტუმარს შამპანური ან ცქრიალა ღვინო?
7. როგორია ღვინის ტემპერატურული რეჟიმები შენახვისას?
8. რა უნდა გაითვალისწინოთ როდესაც სუფრასთან არიან ბავშვები?
9. სადილის რომელ ეტაპზე ხდება ჩაროზის სერვირების კორექტირება?
10. რას ნიშნავს დამატებითი სალათი?
11. როგორი უნდა იყოს დამატებითი სალათი და სად უნდა განათავსოთ იგი?



### **სწავლებისათვის საჭირო რესურსები, მასალები, ინსტრუმენტები:**

მიმტანის სასწავლო ლაბორატორია, ფლიპჩარტის დაფა, ფლიპჩარტის ქაღალდები, მარკერი, ფანქრები, საშლელი, კომპიუტერი, პროექტორი, რესტორნების თვალსაჩინოებები ან Power Point - ის პრეზენტაცია ან ინტერნეტეტრესურსი, სტუდენტის დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი).

## თავი 6– მომსახურების სახეები

- ჩამოტარებით მომსახურება
- თეფშებით მომსახურება
- გერიდონიდან (დამხმარე მაგიდიდან) მომსახურება
- ურიკიდან მომსახურება
- საოჯახო მომსახურება (თვითმომსახურება )
- როგორ მივართვათ წვნიანი
- შვედური მაგიდა
- ბანკეტების და წვეულებების მომსახურება
- რას ნიშნავს ბანკეტი
- რას ნიშნავს ბანკეტის შეკვეთის ბლანკი
- ბანკეტის სუფრის სერვირება
- ბანკეტის მომსახურების პროცედურა
- კორპორატიული შეკვეთები
- დიპლომატიური ბანკეტი
- ინდივიდუალური
- VIP სტუმრების მომსახურება (ბავშვები, მოხუცები, შშმპ )
- ლანგრით მომსახურება
- სასტუმროს ნომრების მომსახურება
- ვინ არის პასუხისმგებელი ნომრების მომსახურებაზე
- ნომრების მომსახურებისათვის მზადება
- ნომრების მომსახურებისათვის საჭირო ინვენტარი და ჭურჭელი
- ნომრიდან შეკვეთის მიღების პროცედურა
- შეკვეთის კომპლექტაცია
- როგორ მივართვათ შეკვეთა ნომერში
- რაზე უნდა გავაფრთხილოთ სტუმარი ნომერში მომსახურების დროს
- კორიდორების ალაგება
- თეფშების ტარების ტექნოლოგია.



მასწავლებლის მიმოხილვა:

ლექციისთვის დათმობილია 5 სთ

სტუდენტებს განემარტებათ, რომ არსებობს სხვადასხვა სახის მომსახურება და მომსახურების მეთოდები, რომელიც დამოკიდებულია რესტორნის სპეციფიკასა და მენიუზე.

მომსახურების სახეები: ჩამოტარებით, ჩადგმით (საოჯახო), ინდივიდუალური, გერიდონ მაგიდიდან ან ურიკიდან მომსახურება. მომსახურების მეთოდების სწავლების პროცესში აუცილებელია სტუდენტის ტექნიკური უნარ-ჩვევების დამუშავება-დახვეწა: თეფშის ტარების ტექნიკა; დამხმარე ხელსახოცის გამოყენება; ორი, სამი თეფშის ტარების ტექნიკა; ლანგრის ტარების წესი; კოვზის და ჩანგლის (კლიფსები) გამოყენება გადაღებით მომსახურების დროს.

პედაგოგი სტუდენტებს უხსნის შემდეგი მომსახურების ტიპებს: „ბუფეტი“, „შვედური მაგიდა“, „ყავა-ბრეიქი“, „ლანჩი“, ბანკეტი-„კოქტეილი“, ბანკეტი-„ჩაი“, დიპლომატიური ბანკეტი, ოფიციალური ბანკეტი და ა.შ.

სტუდენტმა უნდა იცოდეს, რომ სასტუმროს ნომრების მომსახურებაში იგულისხმება კერძებისა და სასმელების მირთმევა სასტუმროს ნომერში. ხუთვარსკვლავიან სასტუმროში ნომრების მომსახურება უნდა ხდებოდეს მინიმუმ 18 საათის განმავლობაში, თუმცა სასურველია 24-საათიანი მომსახურება. მომსახურების საფეხურებია: შეკვეთის აღება, ინვენტარის მომზადება, ნომერში შესვლის ეტიკეტები, მომსახურება ნომერში, ანგარიშსწორება სტუმართან, ჭურჭლის ალაგება ნომერში, კოლიდორში.

პედაგოგი აცნობს თითოეული ზემოთ ჩამოთვლილი მომსახურების წესების სპეციფიკას და პრაქტიკული მეცადინეობით უყალიბებს ტექნიკურ უნარებს.



პრაქტიკული მეცადინეობისათვის დათმობილია 12 სთ.

პრაქტიკულ მეცადინეობაზე სტუდენტებს ეძლევათ დავალება მომსახურების სახეების მიხედვით მოახდინონ სუფრის სერვირება.

აგრეთვე, სტუდენტებმა უნდა წარმოადგინონ როლური თამაში

1. „მომსახურება ჩამოტარებით, ჩადგმით და ინდივიდუალური“
2. „სასტუმროს ნომრიდან შეკვეთის მიღება, მომზადება, ნომერში მომსახურება“

თევზების ტარების ტექნიკა



a First plate cleared



b Second plate cleared

Hand positions when clearing plates

გერიდონ სერვისი



ოთახის სერვისის მაგიდა



მომხმარებლის თვალწინ მომსახურება



ინდივიდუალური მომსახურება



ექვთერინგი



კლიფსებით მომსახურება.



ოთახის სერვისი(საუზმე)





### საკონტროლო კითხვები:

1. ჩამოთვალეთ მომსახურების სახეები;
2. რას ნიშნავს საოჯახო მომსახურება?
3. როგორ უნდა გადმოვწმინდოთ მაგიდიდან ნამცეცები?
4. რას ნიშნავს ბუფეტის მომსახურება?
5. რა განსხვავებაა ბუფეტის მომსახურებასა და შვედურ მაგიდას შორის?
6. როგორ უნდა მიართვათ წვნიანი ინდივიდუალური შეკვეთის დროს?
7. რას ნიშნავს ღონისძიება?
8. ჩამოთვალეთ ღონისძიების სახეები?
9. როგორია ბანკეტი-ფურშეტის მომსახურების სტილი?
10. რა თავისებურებით გამოირჩევა ყავის მაგიდა?
11. რა თავისებურებით გამოირჩევა ჩაის მაგიდა და რატომ არის სასურველი რომ მას ემსახუროდნენ მანდილოსანი მიმტანები?
12. როგორია ოფიციალური ბანკეტის ეტიკეტი?
13. ვინ ითვლება ბანკეტის დიასახლისად, თუ მასპინძელი დაუქორწინებელია?
14. როგორ უნდა იყოს შევსებული მოსაწვევი ოფიციალური ბანკეტის დროს?
15. როდის ითვლება ოფიციალური ბანკეტი დამთავრებულად?
16. ვინ ხელმძღვანელობს ბანკეტის მსვლელობას?
17. როგორია ბანკეტზე მომსახურე პერსონალის გადანაწილება და მათი მუშაობის პრინციპი?
18. ვინ არის პასუხისმგებელი ნომრების მომსახურების ხარისხზე?
19. როგორია ნომრიდან შეკვეთის მიღების და მისი წარდგენის თანამიმდევრობა?
20. როგორ უნდა შევიდეს მიმტანი სტუმართან ნომერში?
21. რა სახის ანგარიშწორებაა ნომერში მომსახურების დროს?
22. რაზე უნდა გავაფრთხილოთ სტუმარი ნომერში მომსახურებისას?
23. სად შეიძლება დატოვოს სტუმარმა ლანგარი ცარიელი ჭურჭლით?
24. ვინ არის პასუხისმგებელი კორიდორში დატოვებული ჭურჭლის და ლანგრების ალაგებაზე?
25. როგორია ლანჩის მენიუს შედგენილობა?
26. რა დროს ტარდება ყავა-ბრეიქი?

გალა ვახშამი ღია ცის ქვეშ.



ბუფე სერვისი



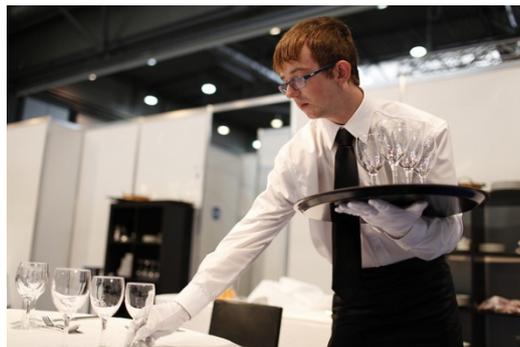
ალა ფურშეტი



ლანგრის დაჭერის მეთოდი.



ლანგრით მომსახურება



**სწავლებისათვის საჭირო რესურსები, მასალები, ინსტრუმენტები:**

მიმტანის სასწავლო ლაბორატორია, ფლიპჩარტის დაფა, ფლიპჩარტის ქაღალდები, მარკერი, ფანქრები, საშლელი, კომპიუტერი, პროექტორი, რესტორნების თვალსაჩინოებები ან Power Point - ის პრეზენტაცია ან ინტერნეტეტრესურსი, სტუდენტის დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი).



## დამოუკიდებელი სამუშაო სწავლის შედეგი 1

დამოუკიდებელი მეცადინეობისთვის დათმობილია 2 სთ

პედაგოგი სტუდენტებს აძლევს დავალებას მოამზადონ პრეზენტაცია შემდეგ თემაზე: „ბანკეტი და წვეულებები“.

### თავი 7 -გასვლითი ღონისძიება

- რას ნიშნავს ქეითერინგი
- ქეითერინგის სახეები და მათი დამახასიათებელი თვისებები
- ქეითერინგის დროს მომსახურე პერსონალის შერჩევა და მომსახურების თავისებურებები
- რა უპირატესობა აქვს ქეითერინგს?



#### მასწავლებლის მიმოხილვა:

ლექციისთვის დათმობილია 4 სთ.

მასწავლებელი სტუდენტებს უხსნის, რომ კერძებითა და სასმელებით მომსახურება შეიძლება აგრეთვე ბუნებაში, სადღესასწაულო დარბაზებში, ისტორიული ციხე-კოშკის ნანგრევებთან და სხვადასხვა ადგილებში. ქეითერინგი ანუ გასვლითი მომსახურება ფართოდ გავრცელებული მომსახურების სფეროა. კარგად ორგანიზებული და დაგეგმილი გასვლითი ღონისძიებები ეკონომიურად მომგებიანია. ის შეიძლება იყოს: კოქტეილ-ბარი, ბარბეკიუ, ყავა-ჩაი, ფურშეტი.

პედაგოგი აცნობს ქეითერინგის სახეებს, მომსახურების თავისებურებებს.



პრაქტიკული მეცადინეობა (1 სთ): მიზანპლასი გასვლითი ღონისძიებისათვის.



#### საკონტროლო კითხვები:

1. რა არის ქეითერინგი?
2. ჩამოთვალეთ ქეითერინგის სახეები;
3. რომელი ჭურჭელი გამოიყენება პიკნიკის დროს?



### სწავლებისათვის საჭირო რესურსები, მასალები, ინსტრუმენტები:

მიმტანის სასწავლო ლაბორატორია, ფლიპჩარტის დაფა, ფლიპჩარტის ქაღალდები, მარკერი, ფანქრები, საშლელი, კომპიუტერი, პროექტორი, რესტორნების თვალსაჩინოებები ან Power Point - ის პრეზენტაცია ან ინტერნეტეტრესურსი, სტუდენტის დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი).

### თავი 8 – სადილის დამამთავრებელი პროცედურები

- რატომ უნდა მივართვათ სტუმარს ცივი და ცხელი ხელსახოცი
- სტუმრებთან დამშვიდობება და გაცილება
- სუფრის ალაგების პროცედურა
- სუფრის მომზადება მომდევნო სტუმრის მისაღებად.



მასწავლებლის მიმოხილვა:

ლექციისთვის დათმობილია 2 სთ

მასწავლებელი განმარტავს ცივი და ცხელი ხელსახოცების მირთმევის ტრადიციასა და წესებს. ხელსახოცები ძირითადად გამოიყენება სპეციფიკური გემოს და არომატის მქონე კერძების მისართმევად. კერძოდ, ზღვის პროდუქტების მირთმევის დროს. პედაგოგი სტუდენტებს უხსნის, რომ სადილის დამამთავრებელი პროცესების მნიშვნელოვანი ფაქტორია ანგარიშის მომზადება. მნიშვნელოვანი ფაქტორებია: არასოდეს ვალოდინოთ სტუმარი; სტუმრის გაცილება-დამშვიდობება; სუფრის ალაგების პროცედურების თანმიმდევრობის დაცვა; სუფრის გამოცვლა და მომდევნო სტუმრისათვის მომზადება.



პრაქტიკულ მეცადინეობისთვის დათმობილია 2 სთ

მეცადინეობაზე ხორციელდება როლური თამაში: ცივი და ცხელი ხელსახოციების მირთმევა, საფერფლის შეცვლა, მაგიდიდან ერთდროულად რამდენიმე თეფშისა და სუფრის ხელსაწყოების ალაგება, სუფრიდან ნამცეცხის გადმოწმენდა, ანგარიშის მიწოდება, სტუმრებთან დამშვიდობება და გაცილება, მაგიდის მომზადება შემდეგი სტუმრის მისაღებად.



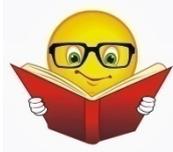
### საკონტროლო კითხვები:

1. რატომ უნდა მივართვათ სტუმარს ცივი და ცხელი ხელსახოცი?
2. როგორ უნდა დავემშვიდობოთ და გავაცილოთ სტუმარი?
3. რა თანმიმდევრობით უნდა ალაგდეს სუფრა?
4. რა შეიძლება დარჩეს სუფრაზე ჩაროზის მირთმევის პერიოდში



### **სწავლებისათვის საჭირო რესურსები, მასალები, ინსტრუმენტები:**

მიმტანის სასწავლო ლაბორატორია, ფლიპჩარტის დაფა, ფლიპჩარტის ქაღალდები, მარკერი, ფანქრები, სამლელი, კომპიუტერი, პროექტორი, რესტორნების თვალსაჩინოებები ან Power Point - ის პრეზენტაცია ან ინტერნეტტრესურსი, სტუდენტის დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი).



### **დამოუკიდებელი სამუშაო სწავლის შედეგი 1**

დამოუკიდებელი მეცადინეობისთვის დათმობილია 1 სთ

სტუდენტებს ეძლევათ დავალება: კოვზისა და ჩანგლის გამოყენების ტექნიკის დახვეწა გადაღებით მომსახურების დროს

## **ცოდნის შეფასება**

### **1-ლი სწავლის შედეგისათვის**

( 2 სთ) – 1-ელ სწავლის შედეგის შემეცნებითი უნარების შეფასება ხდება აუდიტორიაში, წერილობით (ტესტი ღია და დახურული კითხვებით) თითოეული სტუდენტისათვის.

თითოეულ კითხვაზე პასუხის შეფასებისას სწორ პასუხზე მასწავლებელი სტუდენტს მიანიჭებს ერთ ქულას, არასწორზე კი- 0. სტუდენტს ტესტი ჩაბარებულად ჩათვლება თუ დააგროვებს 10 ქულას.

**ნიმუში:**

## **ტესტი**

### **1) რომელი ფაქტორები განსაზღვრავს ობიექტის წარმატებას?**

- ა) ხილვადობა, ადგილმდებარეობა, კერძების ასორტიმენტი.
- ბ) მომღერლების ბენდი, შეფ-მზარეულისპოპულარობა, მენეჯერის ფაქტორი.
- გ) ინტერიერი, ექსტერიერი, კომფორტულიავეჯი.
- დ) ხარისხი, სერვისი, სისუფთავე.

### **2) რა თვისებებს უნდა ფლობდეს გამყიდველი?**

- ა) ფულის სიყვარული, ანგარება, ალღო.
- ბ) კომუნიკაბელურობა, პროდუქციის კარგად ცოდნა, კეთილსინდისიერება.
- გ) ღიმილი, ენაწყლიანობა, ამბიციურობა.
- დ) სტუმართმოყვარეობა, მზადყოფნა კლიენტების მისაღებად.

### **3) რითი გამოირჩევა ნაციონალურ-ეთნიკური რესტორანი?**

- ა) მენიუს მრავალფეროვნებით და სასმელების დიდი არჩევანით.
- ბ) ინტერიერით.
- გ) კერძებით, ინტერიერით, მუსიკალური გაფორმებით, უნიფორმით.
- დ) ძვირი ფასებით.

### **4) რას ნიშნავს სერვირების კორექტირება?**

- ა) შეკვეთიდან გამომდინარე ინვენტარის დამატებას ან მოკლებას.
- ბ) თეფშების მომზადებას კერძების წარსადგენად.
- გ) სასმელების წარდგენას.
- დ) კერძებისა და სასმელების შეთავსებას.

### **5) რომელი სამი ძირითადი მომენტი უნდა გავითვალისწინოთ შეკვეთის გადამოწმებისას?**

- ა) ჩანაწერის სისწორე, განსაკუთრებული მოთხოვნები, კერძების წარდგენის თანმიმდევრობა.
- ბ) კერძების ტემპერატურული რეჟიმი, სასმელების თავსებადობა კერძებთან.
- გ) სტუმრების განწყობა, კერძების მომზადების დრო.
- დ) გვისმენდა თუ არა სტუმარი, სტუმრების განლაგება, სტუმრები სრაოდენობა.

### **6) სად იდება წითელი ღვინის ფუჟერი ა ლა კარტის დროს?**

- ა) ძირითადი დანის თავზე
- ბ) საუზმეულის დანის თავზე
- გ) ძირითადი ჩანგლის თავზე
- დ) საუზმეულის ჩანგლის თავზე

**7) სტუმრისგან რომელ მხარეს უნდა იმყოფებოდეს მიმტანი ფორლეგენით მომსახურების დროს ?**

- ა) სტუმრისგან მარჯვენა მხარეს
- ბ) სტუმრისგან მარცხენა მხარეს
- გ) სტუმრისგან მარჯვნივ და მარჯვენა ხელით ვსერვირებთ კერძს
- დ) სტუმრისგან მარცხნივ და მარჯვენა ხელით ვასერვირებთ კერძს

**8) რომელია სწორი შეთავსება?**

- ა) შემწვარი წიწილი-წითელი ღვინო
- ბ) ტორტი-ბრენდი
- გ) ქამასოკო-თეთრი ღვინო
- დ) მოხარშული კრევეტი- არაყი

**9 ) რა შემთხვევაში უნდა მივართვათ სტუმარს ცივი / ცხელი ხელსახოცები?**

- ა) სადილის დაწყების წინ
- ბ) სადილის დამთავრების შემდეგ
- გ) თუ სტუმარმა მიირთვა რაიმე განსაკუთრებული კერძი
- დ) დამოკიდებულია ობიექტის შინაგანაწესზე

**10) სად იდება წითელი ღვინის ფუჟერი ა ლა კარტის დროს?**

- ა) ძირითადი დანის თავზე
- ბ) საუზმეულის დანის თავზე
- გ) ძირითადი ჩანგლის თავზე
- დ) საუზმეულის ჩანგლის თავზე

**11) როგორ უნდა მოვიქცეთ როდესაც სტუმარი ნასვამია?**

- ა) დავუძახოთ მენეჯერს და ვეცადოთ სტუმარს დავატოვებინოთ ობიექტი
- ბ) გავაფრთხილოთ დაცვის თანამშრომლები რომ არ მოხდეს რაიმე გაუგებრობა
- გ) შევთავაზოთ სტუმარს რაიმე გამოსაფხიზლებელი კერძი ან სასმელი
- დ) უარი ვუთხრათ სტუმარს დამატებით სასმელის მირთმევაზე

**12) რომელია მომსახურების გავრცელებული ფორმები?**

- ა) საოჯახო და გადაღებით
- ბ) გადაღებით და ინდივიდუალური
- გ) ინდივიდუალური და შვედური მაგიდა
- დ) საოჯახო და ინდივიდუალური

1 სწავლის შედეგის პრაქტიკული უნარების შეფასება (4 სთ) ხდება სასწავლო ლაბორატორიაში, როგორც პროცესზე დაკვირვებით, (მასწავლებელი აკვირდება სტუდენტის მუშაობას სწავლის შედეგით განსაზღვრული ამოცანების შესრულების პროცესში), ასევე შედეგის შეფასებით.

**ნიმუში:**

- პრაქტიკული დავალება: სერვირება „ა ლა კარტე“ მენიუს მიხედვით (პროცესზე დაკვირვების ფორმულარი)**

*დადებითად ჩაითვლება შეფასება თუ ქულათა ჯამი შეადგენს მინიმუმ 8 ქულას.*

კრიტერიუმები	2 ქულა კარგი	1 ქულა საშუალო	0 ქულა ცუდი
მიზანპლასი			
ჭურჭლის სისუფთავე (გაპრიალების ტექნიკა)			
სერვირების თანმიმდევრობის დაცვა			
სიმეტრიის დაცვა სერვირების დროს			
ხელსახოცების დაკეცვის მეთოდი ეტიკეტის დაცვით			

- სტუმრების მიღება და სერვირების კორექტირება (პროცესზე დაკვირვების ფორმულარი)**

*დადებითად ჩაითვლება შეფასება თუ ქულათა ჯამი შეადგენს მინიმუმ 8 ქულას.*

კრიტერიუმები	2 ქულა კარგი	1 ქულა საშუალო	0 ქულა ცუდი
მიზანპლასი			
მისაღმება და ღიმილი			
ვიზუალური მხარე			
სისწრაფე			

ტექნიკური უნარები			
-------------------	--	--	--

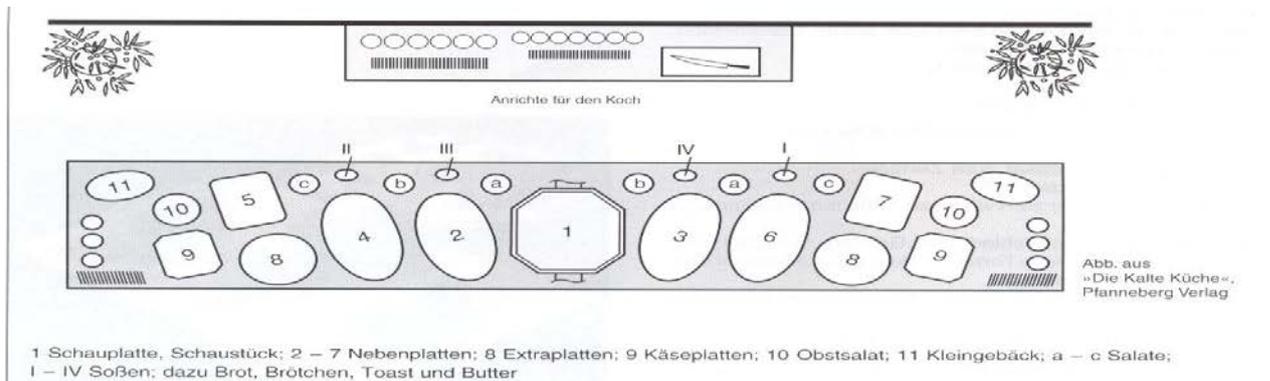
**3. მომსახურების სახეები (ჩამოტარებით, ინდივიდუალური, ჩადგმით)**

დადებითად ჩაითვლება შეფასება თუ ქულათა ჯამი შეადგენს მინიმუმ 10 ქულას.

კრიტერიუმები	2 ქულა კარგი	1 ქულა საშუალო	0 ქულა ცუდი
ვიზუალური მხარე			
სერვირების თანმიმდევრობის დაცვა			
ხელსახოცების დაკეცვის ტექნიკა			
მუშაობის ტექნიკა			
თეფშების ტარების ტექნიკა			
ლანგრით მომსახურების ტექნიკა			

**4. სტუდენტმა უნდა მოამზადოს შვედური მაგიდის მიზანპლასი მოცემული ნახაზის მიხედვით.**

(შედეგის შეფასების ფორმულარი)



დადებითად ჩაითვლება შეფასება თუ ქულათა ჯამი შეადგენს მინიმუმ 5 ქულას.

შეფასების კრიტერიუმები	2 (კარგი)	1 (დამაკმაყოფილებელი)	0 (არადამაკმაყოფილებელი)
ინვენტარის განლაგების სიზუსტე			
კერძების განლაგების მართებულობა			
ჭურჭლის სწორი შერჩევა			

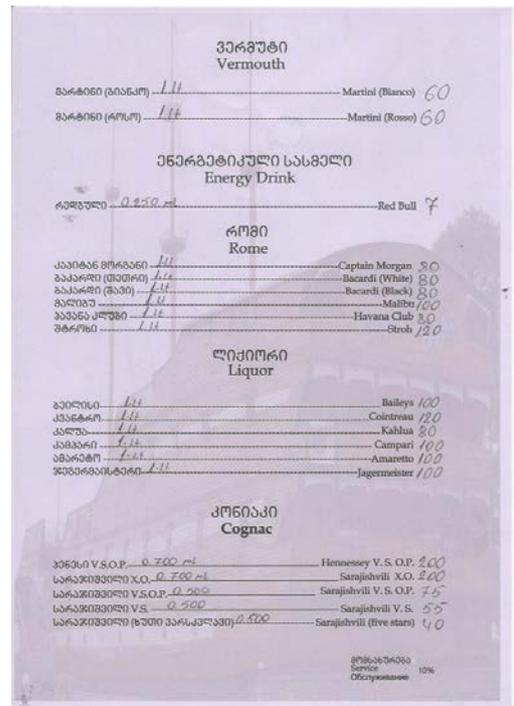
სტუდენტის პორტფოლიო.

#	1-ლი სწავლის შედეგის შეფასება	დადებითი შეფასების ზღვარი
1	ტესტის შედეგები	სწორი პასუხები 80%
2	პროცესზე დაკვირვების ფორმულარი	არანაკლებ 90% დადებითი შეფასება
3	შედეგის შეფასების ფორმულარი	არანაკლებ 90% დადებითი შეფასება

## სწავლის შედეგი 2

**ბარათის (მენიუს) ტიპებისა და სახეების გარჩევა;**

მენიუ ფრანგული სიტყვაა და ნიშნავს კერძებისა და სასმელების ჩამონათვალს საუზმისთვის, სადილისთვის და ვახშმისთვის. მენიუ არის მთავარი დამაკავშირებელი გზა რესტორნის ბიზნესსა და სტუმარს შორის. მენიუმ სწორად უნდა გამოხატოს ობიექტის ტიპი, ფორმა, სტილი, შინაარსი. კარგად გაფორმებული მენიუ არის რეკლამა და სავიზიტო ბარათი კვების ობიექტებისათვის. მენიუში მნიშვნელოვანია კერძების ჩამონათვალის თანმიმდევრობის დაცვა.



**მასწავლებლის მიმოხილვა:**

**ლექციისათვის დათმობილია 4 სთ**

პედაგოგი სტუდენტებს უხსნის მენიუს დანიშნულებას, სახეებს და შედგენის წესებს. აცნობს მენიუს ორ ძირითად სტილს: ძველი ფარანგული სტილისა და თანამედროვე მენიუს წყობას.

თანამედროვე მენიუს წყობაში იგულისხმება სადილის 3 ეტაპი და ვახშამის 5 ეტაპი:

**სადილი:**

- 1) **სტარტერი** ანუ დამწყები - რომელიც შეიზლება იყოს როგორც ცივი ასევე ცხელი წვნიანი;
- 2) **მთავარი კერძი** - ცხელი კერძი, რომელიც გამოირჩევა მაღალი კალორიულობით, მოყვება გარნირი;
- 3) **დესერტი** - შაქრიანი და მარილიანი კექსები, კრემიანი და არაკრემიანი ნამცხვრები, ხილი და ნაყინი.

**ვახშამი:**

- 1) **აპეტაიზერი** - მადის ამღძვრელი კერძი, რომელიც მოიცავს მცირე პორციას.
- 2) **სტარტერი** ანუ დამწყები, რომელიც შეიზლება იყოს როგორც ცივი, ასევე ცხელი წვნიანი;

- 3) **მთავარი კერძი** - ცხელი კერძი, რომელიც გამოირჩევა მაღალი კალორიულობით, მოყვება გარნირი;
- 4) **დესერტი** - შაქრიანი და მარილიანი კექსები, კრემიანი და არაკრემიანი ნამცხვრები, ხილი და ნაყინი.
- 5) **დეჟესტივი** - ვახშმის დამამთავრებელი ეტაპია, რომელიც გულისხმობს მაღალალკოჰოლურ სასმელს, ლიქიორს და სიგარას.

პედაგოგი ჩამოთვლის და განმარტავს მენიუს სახეებს: “ა ლა კარტე”, “ტაბლდოტი”, “კარტ დე ჟური”, “ციკლური მენიუ”, “ბანკეტის მენიუ”, “მენიუ ვეგეტარიანელებისთვის”, “მენიუ რელიგიური მრწამსის მქონე ადამიანებისთვის”, “ფიქსირებული მენიუ” და ა.შ.

პედაგოგი განმარტავს, რომ მენიუში კერძების დასახელებისა და ფასის გარდა მითითებული უნდა იყოს მათი კულინარიული დახასიათება.



პრაქტიკული მუშაობისთვის დათმობილია 20 სთ

პრაქტიკულ მეცადინეობებზე პედაგოგი დემონსტრირების მეთოდის საშუალებით სტუდენტებს უჩვენებს განხილული მენიუს შესაბამის სერვირებას, სერვირების კორექტირებას, ხოლო სტუდენტები პრაქტიკული უნარჩვენების გამომუშავების მიზნით მინიმუმ 3-ჯერ იმეორებენ დემონსტრირებულ სამუშაოს.

**პრაქტიკული დაგეგმვა:**

1. სტუდენტმა უნდა წარმოადგინოს შეკვეთილი მენიუს მიხედვით მაგიდის სერვირება;
2. სტუდენტმა უნდა წარმოადგინოს წვნიანის, სალათის, ძირითადი კერძის, დესერტის მიწოდების წესი;
3. მიღებული შეკვეთის შემდეგ მომსახურება- კერძების მიწოდების ქრონომეტრაჟის დაცვით;



საკონტროლო კითხვები:

- 1) რამდენი მნიშვნელობა აქვს სიტყვას მენიუ, განმარტეთ სათითაოდ?
- 2) რამდენ ნაწილად იყოფოდა ძველი ფრანგული მენიუ?
- 3) ჩამოთვალეთ თანამედროვე მენიუს შემადგენელი ნაწილები?
- 4) კერძების რომელ კლასს განეკუთვნება ხამანწკები და მიდიები?

- 5) რომელი კერძები განეკუთვნება მადის აღმძვრელ კერძებს გარდა კანაპეების?
- 6) როგორი ტიპის ობიექტებზეა გავრცელებული ციკლური მენიუ?
- 7) ვინ ადგენს მენიუს ტიპს “კარტ დე ჟურ”?
- 8) რას ნიშნავს სიტყვა “ა ლა კარტი”?
- 9) როგორია წინასწარი შეკვეთის მენიუ და რა ეწოდება მას?
- 10) რა უპირატესობა აქვს ციკლურ მენიუს;
- 11) შეიძლება თუ არა სალათი იყოს ძირითადი კერძი?
- 12) რომელი კერძები შედის ტკბილეულში?
- 13) როდის ითვლება თევზეული ძირითად კერძად?



### სწავლებისათვის საჭირო რესურსები, მასალები, ინსტრუმენტები:

მიმტანის სასწავლო ლაბორატორია, ფლიპჩარტის დაფა, ფლიპჩარტის ქაღალდები, მარკერი, ფანქრები, საშლელი, კომპიუტერი, პროექტორი, მენიუს თვალსაჩინოებები ან Power Point - ის პრეზენტაცია ან ინტერნეტტრესურსი, ბარათები დავალებებით ინდივიდუალური მუშაობისათვის, სტუდენტის დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი).



### დამოუკიდებელი სამუშაო სწავლის შედეგი 2

#### დამოუკიდებელი სამუშაოსთვის დათმობილია 10 სთ

პედაგოგი სტუდენტს აძლევს დავალებას შეადგინოს მენიუ სადილის, საუზმისა და ვახშმისათვის, აგრეთვე ცირკულარული მენიუ მენიუს შედგენის წესის დაცვით.

### სწავლის მეორე შედეგის შეფასება

მეორე სწავლის შედეგის შემეცნებითი უნარების შეფასება ხდება აუდიტორიაში, წერილობით (ტესტი ღია და დახურული კითხვებით) თითოეული სტუდენტისათვის.

თითოეულ კითხვაზე პასუხის შეფასებისას სწორ პასუხზე მასწავლებელი სტუდენტს მიანიჭებს ერთ ქულას, არასწორზე კი- 0. სტუდენტს ტესტი ჩაბარებულად ჩაეთვლება თუ დააგროვებს 10 ქულას.

## ტესტის ნიმუში

1. როგორი ტიპის მენიუა თაბლე Table d'othé?

- ა) სტანდარტული
- ბ) ვახშმის
- გ) წინასწარ დადგენილი
- დ) სავარაუდო

2. რომელია თანამედროვე მენიუს სწორი წყობა?

- ა) ცივი კერძები, წვნიანი, მადის აღმძვრელი, ცხელი საუზმე, ცხელი კერძი,  
ჩაროზი
- ბ) წვნიანი, ცივი კერძები, ცხელი კერძები, ცომეული, ჩაროზი
- გ) ცივი-მადის აღმძვრელი, წვნიანი, ცხელი საუზმე, ცხელი ძირითადი კერძი,  
ჩაროზი
- დ) საფირმო კერძები, სალათები, ცომეული, თევზეული, ცხელი კერძები,  
ჩაროზი

3. რა უპირატესობით გამოირჩევა ციკლური მენიუ?

- ა) მოკლე დროში დიდი რაოდენობით მომხმარებლის დაკმაყოფილება
- ბ) მენიუს ასორტიმენტის მრავალფეროვნება
- გ) პერიოდულად კერძების ჩამონათვლის განმეორება
- დ) განსაკუთრებული კერძების ასორტიმენტი

4. როდის უნდა მივართვათ სტუმარს ყველი?

- ა) ცივი საუზმის სახით
- ბ) სადილის მსვლელობის დროს
- გ) განპირობებულია ქვეყნის ადათ-წესებით
- დ) სადილის დამამთავრებელ ეტაპზე ჩაროზის სახით

5. ჩამოთვლილთაგან რომელი არ შედის მენიუს ძირითად სტრუქტურაში?

- ა) საკმაზები და კანაპეები
- ბ) ფრინველი და ნანადირევი
- გ) ცომეული და საკონდიტრო ნაწარმი
- დ) სასმელები

6. რას ნიშნავს **A la carte**?
- ა) ობიექტის ტიპი
  - ბ) მენიუ და სერვირების ტიპი
  - ბ) მომსახურებას
  - დ) მუსიკალური გაფორმება
7. ჩამოთვლილთაგან რომელი კერძი ითვლება აპეტაიზერად?
- ა) პაშტეტი და რულეტი
  - ბ) ხამანწკები და მიდიები
  - გ) ყველა ჩამოთვლილი
  - დ) კანაპე
8. რომელი სასმელი განეკუთვნება დიჯესტივებს?
- ა) ღვინო
  - ბ) ძლიერი სპირტიანი
  - გ) ლიქიორი
  - დ) ლუდი
9. რომელია სწორი შეთავსება?
- ა) შემწვარი წიწილი - წითელი ღვინო
  - ბ) ტორტი - ბრენდი
  - გ) ქამა სოკო - თეთრი ღვინო
  - დ) მოხარშული კრევეტი - არაყი
10. როგორ ტემპერატურაზე უნდა იყოს თეთრი ღვინო წარდგენისას?
- ა) +4 / +7
  - ბ) +7 / + 15
  - გ) + 8 / +12
  - დ) +6 / +10
11. როგორ ტემპერატურაზე უნდა იყოს წითელი ღვინო წარდგენისას?
- ა) +16 / +18
  - ბ) +12 / +14

გ) +20 / +22

დ) +13 / +15

12. კერძების რომელ სახეს განეკუთვნება ხამანწკები და მიდიები?

ა) მადის აღმძვრელი კერძები

ბ) ზღვის პროდუქტი

გ) თევზეული

დ) ყველა ზემოთ ჩამოთვლილი.

პრაქტიკული კომპონენტის შეფასების მიზნით სტუდენტს ეძლევა დავალება:

მენიუს მიხედვით მაგიდის სერვირება და კერძების თანმიმდევრობით მიწოდება წესების დაცვით.

დადებითად ჩაითვლება შეფასება თუ ქულათა ჯამი შეადგენს მინიმუმ 10 ქულას.

კრიტერიუმები	2 (კარგი)	1 (დამაკმაყოფილებელი)	0 (არადამაკმაყოფილებელი)
სისწრაფე			
ჭურჭლისა და ხელსაწყოების სწორად შერჩევა			
შერჩეული მენიუს მიხედვით სერვირება			
სერვისის წარმართვა			
კერძების მიწოდების ქრონომეტრაჟის დაცვა			

### შედეგი 3

აღრიცხვიანობის სისტემის და ანგარიშსწორების წარმოება.



მასწავლებლის მიმოხილვა:

ლექციისთვის დათმობილია 2 სთ

პედაგოგი უხსნის სტუდენტებს ანგარიშწორების სახეებს. განმარტავს, რომ მიმტანმა ანგარისწორების დროს ყურადღება უნდა მიაქციაოს ქვითარზე დასმულ რესტორნის ნიშანს, ნომერს, თარიღს, აგრეთვე, აუცილებელია ქვითარზე იყოს მისი შემდგენელის ხელმოწერა, მაგიდის ნომერი, ადგილები, სტუმართა რაოდენობა და კერძების ჩამონათვალი. სასურველია სწარაფი და სწორი ანგარიშწორება. გადასწორება ან ჩასწორება ანგარიში არ შეიძლება! კერძების საწარმოებში არსებული კონტროლის სხვადასხვა სახის სისტემა დაყოფილია 4 ძირითად ნაწილად.

1. სამმაგი კონტროლის სისტემა/ ტრადიციული სისტემა გამოიყენება საშუალო და დიდ რესტორნებში.
2. ორმაგი- ძირითად პატარა რესტორნებში.
3. ელექტრო სალარო აპარატები ისეთ დაწესებულებაში სადაც ანგარიშს ამზადებს მიმტანი და არა მოლარე.
4. კომპიუტერული სისტემა- გამოიყენება მსხვილ საწარმოებსა და საფირმო რესტორნების ქსელში.

ჩეკები

<p align="center"><b>სამწარველო</b></p> <p align="center">რესტორანი AAA</p> <p>მაგიდის №: 2          მიმტანი: keti keti          დრო: 22/09/2009 14:23:02</p> <p>დასაბუღება: ჩაღვეზმა</p> <p>***** მთავარი ტიპი N1 *****</p> <p>პიცა ითხი აველი 1</p> <p>***** მთავარი ტიპი N2 *****</p> <p>ცხელი შიკოლიანის სამსუკარი 2</p>	<p align="center"><b>მარი</b></p> <p align="center">რესტორანი AAA</p> <p>მაგიდის №: 2          მიმტანი: keti keti          დრო: 22/09/2009 14:22:58</p> <p>დასაბუღება: ჩაღვეზმა</p> <p>***** მთავარი ტიპი N1 *****</p> <p>პლადდენური წვეთი აბასის 1</p> <p>***** მთავარი ტიპი N2 *****</p> <p>ოღონო კომპარველი 1</p> <p>აღმსაღლო ვაფ 2</p>	<p align="center"><b>TRU</b></p> <p align="center">*****</p> <p align="center">676 N. St. Clair Chicago, IL 60611</p> <p align="right">14922</p> <p><b>TEAM B</b> 12 Thu 09/09/99 9:55 PM 4</p> <hr/> <table style="width: 100%;"> <tr><td>3 GL CLOS DU VAL</td><td align="right">39.00</td></tr> <tr><td>3 "GL-TALLEY CHAR</td><td align="right">39.00</td></tr> <tr><td>1 TALLEY</td><td align="right">49.00</td></tr> <tr><td>4 PRE FIXE COLLEC</td><td align="right">260.00</td></tr> <tr><td>1 [SIDE LOB MASH]</td><td align="right">9.00</td></tr> <tr><td>3 COFFEE</td><td align="right">9.00</td></tr> </table> <p align="right">Subtotal 405.00 Taxes... 39.50</p> <p align="right"><b>Total. 444.50</b></p> <p align="center">*****</p> <p align="center">* Thank you for dining with us! *</p> <p align="center">*****</p>	3 GL CLOS DU VAL	39.00	3 "GL-TALLEY CHAR	39.00	1 TALLEY	49.00	4 PRE FIXE COLLEC	260.00	1 [SIDE LOB MASH]	9.00	3 COFFEE	9.00	<p align="center">Mandarin Orchard Singapore Chatterbox CoffeeHouse</p> <hr/> <p>31/1      CHK 291    GST 2 28OCT'11</p> <hr/> <table style="width: 100%;"> <tr><td>1 Chicken Rice</td><td align="right">27.00</td></tr> <tr><td>1 Chicken Curry</td><td align="right">24.00</td></tr> </table> <p align="right">SUBTOTAL..... 51.00 10% SERVICE CHRG 5.10 56.10 7% GST 3.93 10:12 TOTAL DUE, \$60.05</p> <p align="right">Tel :67374411 / Fax :67322361 333 Orchard Road S'pore 238867</p>	1 Chicken Rice	27.00	1 Chicken Curry	24.00
3 GL CLOS DU VAL	39.00																		
3 "GL-TALLEY CHAR	39.00																		
1 TALLEY	49.00																		
4 PRE FIXE COLLEC	260.00																		
1 [SIDE LOB MASH]	9.00																		
3 COFFEE	9.00																		
1 Chicken Rice	27.00																		
1 Chicken Curry	24.00																		

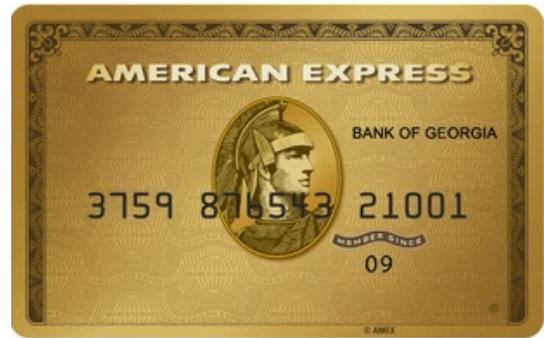
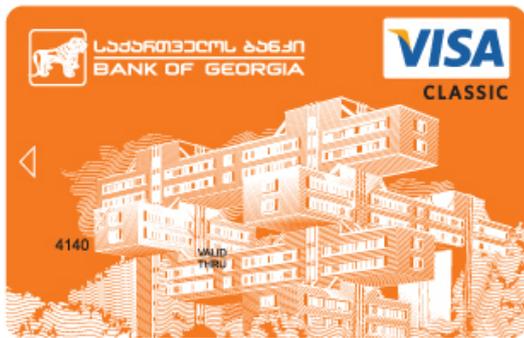
საკასო აპარატი



ვიზა ბარათი



ამერიკან ექსპრეს ბარათი



საბარათე ტერმინალი



პრაქტიკული მეცადინეობისთვის გათვალისწინებულია 4 სთ

**პრაქტიკული დავალება:**

1. სტუდენტებმა უნდა წარმოადგინონ წესების დაცვით შევსებული ანგარიშის ფურცელი;
2. ანგარიშობენ მომსახურეობის პროცენტს და აკეთებენ საბოლოო ანგარიშშორებას



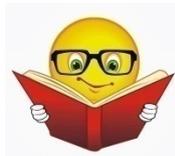
### საკონტროლო კითხვები:

- 1) როგორ უნდა შეივსოს ჩეკი?
- 2) რა ოპერაციები უნდა ჩატარდეს ანგარიშის წარდგენამდე?
- 3) როგორ უნდა წარვუდგინოთ ანგარიში მომხმარებელს?
- 4) რა სახის გადახდის საშუალებები არსებობს?
- 5) რა ოპერაციებს ვასრულებთ ნაღდი ანგარიშწორების დროს?
- 6) რა ოპერაციას ვასრულებთ ვიზა ბარათით ანგარიშწორების დროს?
- 7) რა სახის ოპერაციები უნდა შესრულდეს ანგარიშწორების დროს?
- 8) რა უნდა იქნას დაცული ანგარიშწორების დროს?



### **სწავლებისათვის საჭირო რესურსები, მასალები, ინსტრუმენტები:**

მიმტანის სასწავლო ლაბორატორია, ფლიპჩარტის დაფა, ფლიპჩარტის ქაღალდები, მარკერი, ფანქრები, საშლელი, კომპიუტერი, პროექტორი, ბარათები დავალებებით ინდივიდუალური მუშაობისათვის, სტუდენტის დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი), სალარო აპარატი, pos ტერმინალი.



### **დამოუკიდებელი სამუშაო სწავლის შედეგი 3**

#### დამოუკიდებელი სამუშაოსთვის დათმობილია 2 სთ

პედაგოგი სტუდენტებს აძლევს დავალებას გაიმეოროს მარტივი არითმეტიკული მოქმედებები და პროცენტები.

### **მესამე სწავლის შედეგის შეფასება**

1. ჩამოთვალეთ ანგარიშწორების სახეები;
2. სტუდენტს ეძლევა დავალება შვეთილი მენიუს მიხედვით განახორციელოს ანგარიშწორება

*დადებითად ჩაითვლება შეფასება თუ ქულათა ჯამი შეადგენს მინიმუმ 3 ქულას.*

<i>კრიტერიუმები</i>	<i>1</i> <i>დამაკმაყოფილებელი</i>	<i>0</i> <i>არადამაკმაყოფილებელი</i>
ანგარიშის მომზადება		
ნაღდი ანგარიშსწორების ოპერაციის შესრულება		
ვიზა ბარათის ანგარიშსწორების წარმართვა		

*საათების განაწილების სარეკომენდაციო სქემა:*

<i>სწავლის შედეგები</i>	<i>საათების განაწილება სწავლის შედეგების მიხედვით</i>				
	<i>საკონტაქტო სასწავლო დატვირთვა</i>		<i>დამოუკიდებელ ო სამუშაოები</i>	<i>შეფასება</i>	<i>სულ</i>
	<i>თეორიული მეც ადინეობა</i>	<i>პრაქტიკული მეცადინეობა</i>			
<i>სხვადასხვა ტიპის კვების ობიექტებზე მომსახურება სტანდარტების დაცვით;</i>	<i>24</i>	<i>50</i>	<i>15</i>	<i>6</i>	<i>95</i>
<i>ბარათის (მენიუს) ტიპებისა და სახეების გარჩევა</i>	<i>4</i>	<i>20</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>44</i>
<i>აღრიცხვიანობის სისტემა და ანგარიშსწორებას</i>	<i>2</i>	<i>4</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>11</i>
<i>სულ:</i>	<i>30</i>	<i>74</i>	<i>27</i>	<i>19</i>	<i>150</i>

## *მიმტანის სასწავლო ლაბორატორიის აღჭურვილობა:*

1. ოთკუთხედი მაგიდა სკამებით;
2. მრგვალი მაგიდა სკამებით;
3. მაგიდის საფრები, ხელსახოცები, საპრიალებლები;
4. მინის ჭურჭელი:
  - 4.1.წითელი ღვინის ფუჟერები;
  - 4.2.თეთრი ღვინის ფუჟერები;
  - 4.3.შამპანურის ფუჟერები;
  - 4.4.კონიაკის ფუჟერები;
  - 4.5.ჭიქები: წყლის, წველის, ვისკის, ლიქიორის, არყის, კოქტეილის;
  - 4.6.გრაფინი დეკანტირებისათვის;
  - 4.7.ჩაის კრებული;
  - 4.8.ყავის კრებული;
  - 4.9.სპეცების კრებული;
5. საფერფლე, საყვავილე;
6. თეფშები: წარსადგენი, სალათის, წვნიანის, დესერტის, სხვადასხვა ზომისა და ფორმის;
7. ლანგრები სხვადასხვა ფორმის;
8. გერიდონ კარადები;
9. დამხმარე მაგიდა;
10. ურიკა;
11. დანა-ჩანგალი: დესერტის, სალათის, ძირითადი კერძების, თევზის;
12. კოვზები: სალათის, დესერტის, ჩაის, ყავის;
13. კერძების ასაღები და გადასატანი საშუალებები.
14. შვეინდიში (მარმიდი);