

Ефимова Ирина Андреевна  
преподаватель английского языка  
Калининградский торгово-экономический  
колледж – филиал Российской академии народного хозяйства и  
государственной службы при Президенте РФ  
г. Калининград



**РАНХиГС**  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ УРОКА "ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ В РЕСТОРАНЕ"

Дисциплина: Английский язык

Тема: Обслуживание клиентов в кафе, ресторане

### План урока

**Дисциплина:** Английский язык

**Преподаватель:** Ефимова И.А.

**Дата:**

**Группа:**

**Специальность:** 100106 Организация обслуживания в общественном питании

**Тема урока:** Обслуживание клиентов в кафе, ресторане

**Тип урока:** Урок закрепления знаний, выработки умений и навыков

**Метод:** Task-based learning (Обучение на базе выполнения заданий)

**Межпредметные связи:** Товароведение продовольственных товаров  
(тема "Ассортимент товаров")

Организация обслуживания

(тема "Организация обслуживания гостей в ресторане")

**Оснащенность урока:** Раздаточный материал: упражнения, план урока

Компьютер: презентация слайдов продуктов, аудиозапись диалогов

**Цели урока:**

**\*Образовательные:**

- развитие иноязычной коммуникативной компетенции в сфере обслуживания
- актуализация ранее изученного лексического материала и применение его на практике
- формирование речевой компетенции в профессиональной среде

**\*Развивающие:**

- развитие навыков аудирования
- развитие навыков работы в группе

**\*Воспитательные:**

- воспитание профессиональной культуры
- повышение уровня образованности

**Профессиональные компетенции:**

- умение общаться в сфере профессиональной деятельности при обслуживании иностранных гостей
- знание лексического материала по теме

**Личностные компетенции:**

- умение работать в команде
- развитие самодисциплины, ответственности

**Элементы урока**

№	Наименование структурного элемента урока	Время
1.	Организационный момент	5 мин
2.	Сообщение темы и плана постановки, постановка цели	5
3.	Мотивация учебной деятельности студентов	3
4.	Актуализация ранее изученного лексического материала	30
5.	Обобщение и систематизация материала	32
6.	Подведение итога урока и сообщение домашнего задания	5 мин.

### Ход урока

1. **Организационный момент.** Проверка посещаемости
2. **Сообщение темы и плана, постановка цели.**

**Тема:** “Serving guests in the café, restaurant”

**Aim:** \* to activate words and expressions used when you serve foreign guests

\* to learn to communicate in the sphere of professional activity

We'll do a lot of exercises in order to practice your communicative skills.

3. **Мотивация учебной деятельности студентов.**

**Эпиграф к уроку:**

«...В индустрии гостеприимства можно сделать неплохую карьеру. Для этого нужно любить принимать гостей и не только похожих на Вас, но и тех, чья культура и привычки непохожи на Ваши. Нужно любить оказывать услуги и общаться с клиентами. Этому можно научиться, но важно получить хорошее, основательное образование...»

Жак Леви

Сегодня международные стандарты менеджмента гостеприимства предъявляют высокие требования к обслуживающему персоналу. Одним из основных требований работодателя при получении работы в престижном предприятии общественного питания является умение общаться на иностранном языке. В нашем регионе это особенно актуально. В 2018 году в Калининграде планируется проведение чемпионата мира по футболу. К этому времени будут введены в строй новые гостиничные комплексы. Приедут тысячи иностранных гостей. И, конечно, будут востребованы специалисты сферы обслуживания и более конкурентоспособными окажутся специалисты со знанием иностранного языка.

Кроме того ежегодно на протяжении нескольких лет студенты нашего учебного заведения проходят практику в качестве официантов, барменов в Германии, где необходимы знания как немецкого, так английского языков.

Мы выполним ряд упражнений, направленных на закрепление знаний по теме “Обслуживание клиентов в кафе, ресторане”

Все лексические упражнения направлены на запоминание слов, его семантики, произношения, формирование смысловых сочетаний и, наконец, упражнения на применение этих сочетаний в речи. В конце занятия вы составите свой диалог на основе усвоенного материала.

По итогам урока будут выставлены оценки. Вы можете ознакомиться с критериями оценки. На доске представлена таблица.

#### **4. Актуализация ранее изученного лексического материала**

С целью закрепления пройденного на предыдущих занятиях лексического материала выполняются следующие упражнения:

Let's revise foodstuffs. You are divided into two groups

**Задание 1.** Студентам предлагается вспомнить названия продуктов. В помощь, для включения ассоциативной памяти студенты смотрят слайды с изображением продуктов и дают их английские названия. Затем предлагается работа в подгруппах: студенты должны записать на листочках как можно больше лексики по теме "Продукты". Каждая группа зачитывает, свои листочки. Выигрывает та команда, которая вспомнила большее количество слов. Таким образом, работая в команде, студенты преодолевают языковой и психологический барьер и активно включаются в работу.

**Задание 1 Group work. Your task is to remember as more as possible foodstuffs and write down them. Watch some slides and give English names of the foodstuffs.**

**Задание 2.** Далее с целью закрепления этой лексики (названия продуктов) студенты выполняют следующее задание: написать общее слово для группы слов. Дается раздаточный материал и работа выполняется в парах.

**Give a general word to each group of words.**

1. milk cream butter yoghurt d.....
2. almond brazil pistachio cashew n.....
3. pork lamb veal mutton m.....
4. tea coffee orange juice cola b.....
5. cod perch trout bream f.....

**Задание 3.** Затем с целью повторения названия технологических операций студенты прослушивают описание этих операции и называют их одним словом.

**Let's revise the basic methods of cooking. I will give you the definitions and you will call the method.**

**Задание 3. Read the definitions and call the methods of cooking.**

1. Cooking food in different liquids, including water, stock, wine. (boiling)
2. Cooking food slowly in liquid. It is often used in meat. (stewing)
3. Heating in a steam (steaming)
4. Heating in fat or oil (frying)
5. Heating by dry heat (baking, roasting and grilling)

**Задание 4.** Следующие упражнения направлены на отработку профессиональных терминов.

**Let's do some exercises. Our aim is to revise some professional terms.**

**We'll revise foodstuffs, cooking operations, dishes.**

**A) Choose meat dishes from the assortment of dishes.**

1. game pork veal poultry
2. sausage chicken mutton bream

3. lamb cod herring duck pork beef veal bun

**B) Choose an English equivalent for the cooking operation.**

**Смазывать жиром**

1. squeeze

2. peel

3. roast

4. grease

Цель этих упражнений - закрепить название технологических, операций, продуктов, блюд.

**C) Choose the word which doesn't belong to the group of words .**

Pasta            salad    pizza    spaghetti

Chicken        lemon    burger    ham

Strawberry    apple    melon    cheese

Potato            salt    pepper    sugar

Pries            chips    potato    cake

Donut            pea    potato    tomato

**B) Match words.**

Mash            резать

Squeeze        разминать

Smoke            выжимать

Steam            коптить

Cut                готовить на пару

**Задание 5.** Следующая работа выполняется в парах. Цель — тренировать употребление профессиональных терминов (названия блюд), вспомнить структуру меню.

**Now you are going to work in pairs. Let' revise the structure of the menu before doing these exercises. Answer my questions: What is a menu? What parts does a menu consist of?**

**A) Find dish or beverage which doesn't belong to the group.**

1. baked fish, beefsteak, boiled pike-perch, fish steak, fried cod, .leaned salmon
2. clear soup, beef tea, broth, cheese sandwich, chicken consomme , milk soup
3. steamed broccoli, boiled eggs, baked beans, stewed cabbage, stewed egg-plants, fried potato
- 4.pressed caviar, jellied tongue, smoked salmon, cranberry beverage, herring and vegetables, assorted meat

**B) Divide words into two groups : Foods and Drinks:**

water, meat, potato, cabbage, ham, juice, grape, beer, duck, carp, bacon, cocktail, porridge, veal, coffee, bean, cherry, candy, tea. cake, wine, rice, biscuit, cocoa, bread, prawn.

Составьте меню кафе, используя следующие названия продуктов и блюд:

**C) Make up a menu. Work in pairs.**

Baked carp with mushrooms, vegetable cream soup, cold boiled meat, mashed potatoes, beef tea, stewed vegetables, lamb chop, boiled rice, fried salmon, boiled sturgeon, ice-cream, herring with onion, berry kissel, crab salad, chocolate mousse, pea soup, mineral water, cocoa, assorted fish, green mixed salad.

## **5. Обобщение материала.**

**Задание 6.** Следующий этап - тренировка функциональных фраз-клише, используемых при обслуживании гостей, драматизация мини - диалогов. Все

лексические упражнения направлены на запоминание слов, их семантики, произношения, формирование сочетаний смыслового характера и, наконец, упражнения на применение этих сочетаний, фраз в речи.

**Let's revise professional phrases.**

**A) Match waiter's questions and customer's answers.**

Questions

Answers

1. What would you like to drink?

A. Six

2. Is everything OK?

B. One check would be fine.

3. Can I bring you anything else?

C No, thank you.

4. Are you ready to order?

D. Nonsmoking.

5. Smoking or nonsmoking?'

E. Everything is all right.

6. Do you want separate checks?

F, Mineral water and juice,

please.

7. How many of you?

H. Just a minute, please.

**B) Put the words in the correct order.**

1. you/to/Are/ ready/order?

2. like/you/Would/aperitif/an?

3. can/What/get/I/you?

4. table/show/I'll/your/to?

5. What/ a/you/would/as/starter/like?

6. Would/dessert/like/a/you?

7. Else/anything?

8. salad/Will/have/a/you?

**C) Think of possible question. The guests' answers are given.**

1.-.....

-Smoked halibut.

2. -.....

No, fresh vegetables assorted.

3.-.....



- I'll have some caviar.

4.-.....

- Steak with potatoes.

5.- .....

- I'd like it well done.

6. -.....

- A glass of orange juice.

7.-.....

- White, please.

8. -.....

- Some vanilla ice-cream and a piece of blueberry pie.

**D) Read the dialogues.**

1.

Waiter: What would you like to follow?

Guests: Pie with layers of egg-plant and lamb, topped with cheese sauce and a steak.

W.: Rump or fillet, sir?

G.: Rump, please.

W.: And how would you like it cooked?

G.: Medium rare.

W.: What garnish would you like with the meat?

G.: Potatoes, mushrooms, and some salad, please.

W.: Any drinks?

G.: Mineral water, please.

Give English equivalents for the following expressions:

Что следующее? Какой гарнир вы хотели бы с мясом? Какой вы хотели бы ромштекс?

2.

Waiter: **What will you have for desert?**

Guest: What have you got?

W: **We've got a great choice of ice-cream and fruit.**

G: **What is fruit salad made of?**

W: There are small pieces of peach, pineapple, banana and apples dressed with whipped cream there.

G: Fine and what about pies and cakes.

W: **I can offer you a cherry cake or a strawberry pie. They are delicious.**

G: Well, I'll have some fruit salad and a cherry cake, please.

W: Anything else?

G: A cup of strong black coffee, please.

**Give synonyms for the italicized expressions.**

**E) Complete the dialogues using the following phrases.**

- a) Ice and-lemon with the gin, sir?
- b) And what would you like to drink?
- c) If you like fish, I can recommend the salmon steaks. The salmon is fresh from Scotland.
- d) Dry or medium?
- e) I'm sorry, but we're out of pineapple juice. We have orange or apple.
- f) Are you ready to order, madam?

Dialogue 1. In the restaurant.

Waiter: (1)\_\_\_\_\_

Guest: I'm still looking. What can you recommend?

Waiter: (2)\_\_\_\_\_.

Guest: I'll have the salmon, then.

Dialogue 2. At the bar.

Waiter: Yes, sir?

Guest: A gin and tonic and a campari orange, please.

Waiter: (3)\_\_\_\_\_ '\_\_\_\_\_

Guest: Yes, please. And a glass of white wine, please.

Waiter: (4)\_\_\_\_\_

Guest: Dry, please.

Dialogue 3. In the snack-bar..

Waiter: Hello. Are you ready to order?

Guest: Yes, I think so. We'll have one cheeseburger and one hamburger.

Waiter: (5)\_\_\_\_\_

Guest: I'll have a pineapple juice and a mineral water for my girlfriend.

Waiter: (6)\_\_\_\_\_ ; \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ :

Guest: Orange, please.

### **G) Act out as interpreter.**

-Good afternoon. I'm afraid, I'm late.

- Здравствуйте. Вы не опоздали. Что вы желает на обед?

-Well, mushrooms in sour-cream and vegetable soup, please

- Что-нибудь на второе: птицу или рыбу ?

-Oh, yes. What kind of poultry can you recommend?

-Куриное филе, отварного цыпленка с рисом.

**Задание 7.** Данное задание направлено на тренировку навыков аудирования и на запоминание профессиональных клише. Студенты прослушивают предложенные им аутентичные диалоги и выполняют задания к ним.

### **A) Listen to the dialogue. Read it. Answer the questions:**

**1) Where is the scene taking place?**

**2) What dishes did the customer's order?**

**3) What did they order to drink?**

**B) Listen to the dialogue. Act it out.**

**Задание 8.** Заключительное задание-подготовить диалог, направленный на решение коммуникативных задач на основе усвоенного багажа. Студенты разыгрывают ситуации “Вы обслуживаете клиентов в ресторане.”

**6. Подведение итогов урока и сообщение домашнего задания.**

Подготовить сообщение: “Посещение бара, кафе”, “ Опишите кафе, ресторан, где вы проходили практику”.