

ЛЕКЦІЯ

Тема лекції. **Значення, етапи підготовки до обслуговування**

Ключові терміни: санітарно-гігієнічне прибирання, санітарний день, етапи підготовки, чек-лист.

ПЛАН

1. Значення та етапи підготовки до обслуговування.
2. Загальна характеристика предметів сервірування
3. Значення та види сервірування обідніх столів

Рекомендовані джерела

1.	Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Харків: Світ Книг, 2018. 657.	240-242
2.	Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. 2-ге вид. Київ: Ліра. 2015. 338 с.	95-100
3.	Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навчальний посібник / Машир М.П., Пасюк А.П. Київ: Кондор-Видавництво, 2017. 392 с.	153-155
4.	Самодай В.П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи. Навчальний посібник. Електронний ресурс (Дата звернення 23.08.2022) URL: http://www.file:///D:/Zagruzky/Orhanizatsiia_restorannoi_spravy%20(2).pdf .	

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

1. Значення та етапи підготовки до обслуговування

Значення правильної організації підготовки торгового залу до обслуговування споживачів

До обслуговування відвідувачів в ресторані готуються щодня.

Ретельно проведена підготовка торгового залу до обслуговування в повному об'ємі забезпечує ритмічну, безперебійну роботу підприємства, позбавляє обслуговуючий персонал нервувань, створює затишну атмосферу, підтверджує повагу до гостей.

Директор, відповідальний за господарську діяльність підприємства, забезпечує чітке постачання ресторану сировиною, продуктами і предметами матеріально-технічного оснащення. адміністратор на початку робочого дня керує роботою офіціантів і прибиральників з прибирання та підготовки торгового залу до обслуговування гостей ресторану, стежить за правильністю сервіровки столів.

Підготовка ресторану до прийому відвідувачів починається з вулиці. Двірник призводить в порядок прилеглу до ресторану територію: в осінні дні підмітає опале листя, сміття, а взимку прибирає сніг.

Етапи підготовки до обслуговування

Перед відкриттям кожного закладу ресторанного господарства проводяться підготовчі роботи. Зміст їх полягає в тому, що усі приміщення для гостей, предмети для обслуговування мають бути в належному стані. Обслуговуючий персонал готовий до обслуговування.

Структура технологічного процесу підготовки до обслуговування:

1. Санітарно-гігієнічна підготовка торгових приміщень до обслуговування.

Бригада прибиральників наприкінці чи на початку робочого дня прибирає торгові приміщення і усі предмети, розташовані в них. Характер прибиральних робіт залежить від виду торгових приміщень.

2. Розміщення меблів у залі.

Обідні столи, стільці, крісла, підсобні столи, серванти розміщують так, щоб раціонально використовувалась площа залу, щоб зручно себе почували відвідувачі, а обслуговуючий персонал працював з дотриманням технологічного процесу обслуговування і техніки безпеки. Розміщення меблів залежить від конфігурації залу, форми і виду меблів.

3. Підготовка посуду і столової білизни.

Метрдотель перевіряє якість прибирання і дає дозвіл на сервірування. Офіціанти одержують посуд, прибори, столову білизну, доставляють їх у зал і полірують.

4. Підготовка наборів зі спеціями і приправами.

Сільнички, гірчичниці, перечниці ретельно миють, протирають, висушують. Наповнюють відповідно сіллю, перцем тощо. Перевіряють якість насипання. Сільничку і перечницю завжди ставлять на за сервірований стіл, а гірчицю, оцет на прохання відвідувачів.

5. Підготування квітів.

Для прикрашання столу можуть бути використані живі квіти – садові, польові, без різкого запаху. Для створення композицій використовують вазы, сітки, кулі тощо.

6. Попереднє сервірування столів (якщо є закладі).

За 1-2 год. до відкриття приступають до попереднього сервірування (в ресторанах). Стіл застеляють скатертиною і розставляють посуд прибори в залежності від часу приймання їжі і виду обслуговування. Попереднє сервірування офіціанти виконують перед сніданком, обідом і вечерею.

7. Особиста підготовка персоналу до обслуговування.

Метрдотель, офіціанти, бармени приводять себе в належний вигляд. Вдягають формений одяг і взуття. Роблять професійний манікюр і зачіску. Підготовляють необхідні предмети (бланки замовлень, кулькові ручки, відкривалки, запальнички тощо).

8. Проведення інструктажу перед початком роботи.

На ньому проводиться огляд зовнішнього вигляду обслуговуючого персоналу, оголошуються плани обслуговування на день, оголошуються зміни в меню і прейскуранті, розбираються скарги і помилки за минулу зміну

2. Загальна характеристика предметів сервірування

Столовий посуд невід'ємний атрибут усіх закладів ресторанного господарства, який відображає його стиль, рівень. Асортимент і кількість його регламентуються відповідно до нормативів виходячи з типу закладу, місткості залів і кількості продукції, що реалізується, режиму роботи та форм обслуговування.

Порцеляновий посуд

1.	Тарілка пиріжкова	d - 175	При індивідуальному обслуговуванні; для попереднього сервірування для хліба, тостів, ватрушок, пиріжків, грінок, як підставка під креманки, ікорниці, конічні склянки.
2.	Тарілка закусочна	d - 200	Для подачі холодних закусок, в якості підставної під салатники, кокотниці, кокільниці, при сервіруванні
3.	Тарілка мілка столова	d - 240	Для подачі гарячих других, рибних, м'ясних овочевих страв, для закусок, при груповому приготуванні; як підставка під глибоку столову, при сервіруванні

Скляний посуд

Чарки горілчані	50 мл	Для горілки, гірких настоянок, наливки.
Чарки мадерні	75 мл	Для міцних і десертних вин: портвейну, мадери, хереса, мускатне, малаги.
Чарки рейнвейні	75-100 мл	Для білого столового вина: цинандалі, рислінг (колір чарки – світло-зелений).
Чарки лафітні	100-125 мл	Для червоно столового вина: мукузані, сапераві.
Келихи	125-250 мл	Циліндричної форми на ніжці для шампанського та ігристих вин.
Фужери	250-280 мл	Для мінеральної води, фруктові води, питної води.

Основні прибори використовуються для споживання їжі, а інколи для розкладання їжі (столовий прибор, закусточний, рибний, десертний, фруктовий та інші.

Найменування	Кількість елементів	Особливості	Призначення
Набір столовий	Ложка, ніж, виделка	Набір найбільший за розміром з усіх основних.	Ложка – для перших страв. Ніж і виделка – для других страв. Ложка і виделка для розкладання других страв.
Набір закусточний	Виделка і ніж	Менший за розміром від столового. Ніж має зубчасте лезо.	Для холодних страв і закусок.
Набір рибний	Виделка і ніж	Ніж тупий лопаткоподібний. Виделка із заглибиною.	Подається при подачі других рибних гарячих страв.
Набір десертний	Ложка, виделка, ніж	Менший за розміром від закусточного. Інколи виделка буває з трьома зубцями.	Застосовується при подачі солодких страв, фруктів. Десертну ложку подають до ягід, до бульйону в чашці.
Чайна ложка	Ложка	Менша від десертної ложки.	Подається до чаю інших напоїв, солодких страв, гарячих закусок.
Ложка кавова	Ложка	Менша від чайної ложки.	Подається при подачі чорної кави.

3. Значення та види сервірування обідніх столів

Сервірування столів – завершальний етап підготовки торгівельного залу до прийому відвідувачів. Попереднє сервірування столів заповнює інтер'єр залу ресторану, прискорює процес обслуговування гостей.

Слово «сервірування» в перекладі з французької означає з однієї сторони підготовку стола до сніданку, обіду, вечері, чаю тобто розташування посуду в певній послідовності, а з іншої – це сукупність (предметів посуду, столової білизни) призначені для цієї мети.

Форма сервірування залежить від класу підприємства, методи і часу обслуговування.

В ранковий час і обідній застосовується мінімальна сервіровка, а у вечірній час – повна.

Є такі види сервірування:

1. *Попереднє сервірування* стола виконують у процесі підготовки залу ресторану до обслуговування і включає мінімальну кількість предметів, котрі можуть бути використані при виконанні замовлення, коли прийнято замовлення то дану сервіровку знімають, або заповнюють. Столи сервірують в залежності від виду і характеру обслуговування (сніданок, обід, вечеря, бенкет, тощо)

2. *Сервірування згідно прийнятого меню*, зазвичай при організації банкетів, обслуговування делегацій, учасників з'їздів і. т. д.

3. *Додаткова сервіровка* здійснюється після приймання замовлення, змінюється попередня сервіровка відповідно до прийнятого меню.

Сервірування процес творчий, який відрізняється багатоваріантністю, він залежить від національної категорії і спеціалізації ресторану.

Основні правила сервірування.

Сервірування стола проводять послідовно:

- *накриття стола скатертиною;*
- *сервірування тарілками;*
- *сервірування столовими приборами;*
- *сервірування скляним (скляним посудом);*

- *розкладання серветок;*
- *розстановка приборів зі спеціями ваз із квітами.*

На покритий скатертиною стіл скраю навороти кожного стільця ставлять закусочну тарілку, край якої за 2 см.

Від краю стола, емблема на тарілці – на протилежному краю від гостя. При банкетному сервіруванні під закусочну тарілку ставлять мілку столову.

Потім зліва за 5-10 см від закусочної або мілкої столової ставлять пиріжкову.

Сервірування столовим приладдям.

Справа від борта закусочної тарілки розкладають ножі (столовий, рибний, закусочний) обернені лезом до тарілки і ложку, якщо замовлено першу страву в тарілці, а не в чашці, заглибленням вниз ніж закусочним і рибним ножем.

Зліва розкладають виделки, зубцями вверху, розміщуючи справа наліво, столову, рибну, закусочну. Відстань між тарілками і приладдям 0.5 см. Усі елементи розміщують паралельно один до одного. Відстань між ручками усіх елементів до краю стола 2 см.

Кількість усіх столових приборів, найменування їх визначають виходячи з меню.

Сервірування стола скляним посудом

Порядок розстановки чарок і келихів, необхідних для сервіровки, залежить від асортименту замовлених відвідувачами напоїв.

При замовленні безалкогольного напою (мінеральної, або фруктові) води офіціант ставить фужер на стіл в центрі за тарілкою, або навпроти леза першого ножа. Порядок розташування чарок і келихів повинен відповідати порядку подачі страв. Фужер навпроти леза першого ножа. Чарки і келихи ставлять правіше від фужера під кутом 45 градусів до осі стола.

Якщо потрібно поставити 4-5 чарок (для бенкету), то їх розміщують в два ряди за наступними правими:

- в першому ряді ставлять чарки більш низькі, ніж в другому ряді крім фужера, котрий завжди стоїть в першому ряду;

- більше трьох видів скла в один ряд не ставлять, всі інші (більш високі) ставляться в другий ряд.

Попереднє сервірування обідніх столів залежно від періоду дня

При обслуговуванні туристів, а також людей, які проживають в готелях в ранкові часи використовують сервірування до сніданку.

Європейський сніданок передбачає холодні закуски.

Тому перший варіант сервіровки включає:

- пиріжкову тарілку;
- закусочний прибор;
- фужер;
- полотняну серветку.

До даного набору елементів сервірування можна додати ніж для масла, закусочну тарілку, чайну ложку.

Другим варіантом сервірування до сніданку може бути сервірування, коли подаватиметься гаряча страва.

У такому в другому випадку сервірують такими предметами :

- пиріжкова тарілка;
- столовий набір (без ложки);
- фужер;
- серветка складена простою формою.

Ще можна додати ніж для масла, чайну або кавову пару, чайну ложку.

На столі завжди має бути набір для спецій, вазочка з квітами.

Технологія попереднього сервірування до обіду

На обід споживають холодні закуски, перші страви, другі страви, п'ють безалкогольні напої.

Тому попереднє сервірування до обіду включає такі елементи:

- пиріжкова тарілка;
- закусочна тарілка;
- столовий набір із ложкою;

- закусочний набір;
- фужер;
- серветка.

На столі повинні бути набір зі спеціями і вазочка зі квітами.

Технологія попереднього сервірування до вечері

Попереднє сервірування до вечері

Воно повинно бути більш святкове. Гості приходять не тільки поїсти, але й відпочити, в цей час не споживають перших страв, але замовляють більше холодних страв і закусок, другі страви, десерти, різноманітні напої.

Попереднє сервірування до вечері включає:

- пиріжкову тарілку;
- закусочну тарілку;
- закусочний прибор;
- столовий набір без ложки;
- фужер (може бути чарка для вина);
- святково складені серветки.

Обов'язково на столі має бути набір зі спеціями і ваза з квітами.

Коли офіціант прийняв замовлення від гостя, він швидко перевіряє відповідність сервірування стола прийнятому замовленню, швидко доповнює сервірування предметами, яка не вистачає або забирає зайві.

Сервірування обідніх столів згідно прийнятого меню

Сервірування по відомому меню. Не повинно бути нічого лишнього, або нестачі предметів. Всі елементи сервіровки повинні строго відповідати попередньо узгодженому меню із замовником.

Столи сервірують в залежності від виду і характеру обслуговування (сніданок, обід, вечеря, бенкет тощо)

Сервірування по завчасно відомому меню, зазвичай, застосовують при організації бенкетів, обслуговування делегацій, учасників з'їздів, тобто коли меню є відомим