

Тема лекції. Організація безпосереднього обслуговування гостей в залі ресторану

ПЛАН

1. Основні етапи повсякденного обслуговування споживачів в торгівельній залі.
2. Зустріч гостей, приймання замовлення.
3. Передача замовлення на виробництво і в бар. Виконання додаткового сервірування.
4. Послідовність виконання замовлення.
5. Способи подачі страв.

Рекомендовані джерела

1.	Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. 2-ге вид. Київ: Ліра. 2015. 338 с.	116-124
2.	Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навчальний посібник. Машир М.П., Пасюк А.П. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 392 с.	168-171
3.	Технологія ресторанної справи: навч.-практ. посібник. Я.М. Сало Львів:Афіша, 2017. 560 с.	189-192
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_restoranoi_spravy%20(2).pdf	

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

1. Основні етапи повсякденного обслуговування споживачів в торгівельній залі

Після проведення підготовчих робіт: санітарно-гігієнічного прибирання, сервірування, особистої підготовки персоналу метрдотель проводить інструктаж. Підприємство у повній готовності для зустрічі клієнтів.

Заклад розпочинає свою роботу.

Технологічний процес повсякденного обслуговування гостей в залі ресторану складається із наступних елементів:

1. Зустріч гостей розміщення їх за столами. Повсякденне обслуговування відвідувачів характерне безперервним потоком, який формується стихійно. Відвідувачів зустрічають при вході в ресторан, обслуговують в гардеробі. Потім зустрічає метрдотель при вході в зал, пропонує зайняти місце ознайомитися з меню. Метрдотель зобов'язаний зустріти відвідувачів біля дверей залу, запропонувати на вибір кілька столиків в різних місцях залу. При цьому він повинен бути привітний, доброзичливий, посміхатися. Якщо гості обрали столик самі, то метрдотель іде позаду них, а якщо столик запропонував він, то іде попереду гостей.

2. Подача меню і прийом замовлення. Після того, як гості зайняли місце в залі і ознайомилися із змістом папки-меню, офіціант приймає замовлення і оформляє його. В залі гостей вже чекає офіціант, він допомагає сісти за столик гостям. Офіціант підходить до гостей зліва і подає папку меню в розгорнутому вигляді. Приймає замовлення.

3. Передання замовлення для виконання на кухню і в бар. Після того, як прийнято замовлення офіціант визначає послідовність його виконання, передає замовлення на виробництво і в буфет чи бар, вибиває чеки на продукцію.

4. Виконання замовлення. Сервірує стіл у відповідності із замовленням, або переглядає склад попередньої сервіровки і змінює її у відповідності із замовленням. На столі не повинно бути нічого зайвого і навпаки клієнт не повинен відчувати нестачі в предметах. Офіціант визначає послідовність

операцій процесу подавання страв та способи і методи виконання їх. Подає страви, напої відповідно до вимог послідовності. Протягом обслуговування прибирає використаний посуд тощо.

5. Розрахунок з відвідувачами, прощання. Після виконання замовлення офіціант перевіряє правильність складеного рахунку і подає його на тарілочки чи маленькому підносі, приймає гроші і повертає здачу.

6 Прибирання і заміна використаних тарілок, приборів і скатертин.

1. Зустріч гостей, приймання замовлення

Вітання гостей.

Підходити до гостя слід упевнено і цілеспрямовано. По можливості не чекати, поки він підійде першим. Або, що ще гірше, не примушувати його чекати біля дверей, тому що гість за час очікування може зробити висновок, що він для вас нічого не означає.

Ви дуже ризикуєте, якщо у гостя складеться негативне враження ще до того, як він увійшов до ресторану.

Підходячи до відвідувача, подивіться на нього і посміхніться. Ваш контакт за принципом «очі в очі» – це сигнал для гостя, що засвідчує те, що ви виявили до нього цікавість. Першим привітайте його, особливо якщо він вам знайомий. Тим самим ви продемонструєте гостеві свою приязнь.

Процес переговорів.

Слід говорити спокійно і чітко. У стресових ситуаціях спробуйте цілком концентруватися на вашому гостеві і дивитися йому прямо в очі.

При подачі меню відразу ж починаються переговори про замовлення.

Офіціанту необхідно запропонувати аперитив на вибір. Пропонуючи його, слід враховувати пору року, оскільки влітку прийнятніше свіжі слабоалкогольні фруктові напої, а взимку – ті з них, які містять багато алкоголю.

Запропонувавши меню, офіціант звертає увагу гостей на фірмові страви і відходить на деякий час убік, щоб дати можливість гостям ознайомитися з асортиментом страв.

Після того, як гості ознайомилися з меню (папка закрита, відкладена убік), офіціант знов підходить до столу (краще з правого боку) і приймає замовлення.

Для надання кваліфікованої допомоги у виборі страв офіціант повинен знати:

- наявність у гарячому цеху вже приготовлених страв, що дозволить прискорити обслуговування відвідувачів;
- період часу, необхідний для приготування тієї або іншої страви;
- асортимент наявних гарнірів і соусів;
- кулінарну характеристику страв.

Закінчуючи прийом замовлення, офіціант може запропонувати каву або чай, після чого він повторює замовлення, щоб уникнути якої-небудь помилки, особливо в кількості замовлених порцій.

Під час замовлення офіціант стоїть прямо або злегка нахилившись вперед до відвідувача, тримаючи в руках блокнот; не рекомендується класти блокнот на стіл і на ньому проводити запис.

Певні вимоги пред'являються і до форми запису замовлення. Назви страв слід писати розбірливо, особливо — цін на кожен страву. Деякі скорочення в записі допускаються для того, щоб найменування кожної страви займало не більше одного рядка.

Існує неписане правило, згідно з яким офіціанту краще витратити одну-дві хвилини на уточнення замовлення, ніж потім розглядати претензії відвідувача.

Прийом замовлення від відвідувача — це певною мірою і своєрідна реклама ресторану: офіціант повинен звернути увагу відвідувачів на наявність у меню фірмових страв і напоїв, підкреслити їх смакові якості.

Активна робота з гостем при виборі меню допомагає якісно обслужити відвідувачів і навіть підвищити кількість проданих страв.

Правильні рекомендації гарантують гостям максимум задоволення від відвідувань вашого закладу і забезпечують успіх в справах.

Ввічливість – головна зброя.

У процесі замовлення з гостем необхідно вести діалог. Офіціанту необхідно з'ясувати для себе ряд таких питань:

1. Як слід прожарити м'ясо?
2. Коли подати салат?
3. Подати сік з льодом або без нього?
4. Подати мінеральну воду з газом або без?

Техніка роботи з гостем не означає бажання красуватися знанням ресторанного етикету.

Набагато більше значення має знання різноманітних страв, які відвідувач може замовити. Це допоможе встановити з ним довірчий контакт. Проте не кожен гість потребує порад, тому, якщо він поспішає, досить просто подякувати йому за зроблене замовлення.

Так само слід вчинити, якщо йдеться про гостя, що вибирає багато страв і напоїв, або навпаки, вважає за краще обмежитися скромним вибором. У обох випадках гості будуть вдячні, якщо ви якісно виконаєте їхнє замовлення і врахуєте всі побажання.

2. Передача замовлення на виробництво і в бар. Виконання додаткового сервірування

Далі офіціант тактовно нагадує клієнтам, що закуски і чергові страви він може подати негайно, а замовлені страви будуть готові через 10-15 хвилин.

На завершення процесу замовлення необхідно уточнити сорт хліба, що подається, та інших випечених виробів. Якщо щось подається без замовлення, то про це теж треба повідомити відвідувача.

Після того, як замовлення зроблене, воно записується за певною формою на спеціальному бланку і негайно передається на виробництво.

Прийнявши замовлення, офіціант ще раз перевіряє, чи відповідає сервіровка столу замовленим стравам і напоям. За необхідності він доповнює сервіровку. Якщо, наприклад, замовлені відварна риба і біле столове вино, то додатково слід покласти рибний прибор або залишити одну столову виделку,

поклавши її з правого боку від тарілки, оскільки столовий ніж у цьому випадку не буде потрібним.

Потім ставлять чарку для білого вина, а решта чарок, якщо вони були на столі, можна прибрати, залишивши лише фужер, який, як правило, знаходиться на столі до кінця обіду або вечері.

3. Послідовність виконання замовлення

Спочатку в буфеті або у бармена офіціант одержує мінеральну і фруктову воду, а потім на виробництві послідовно холодні і гарячі закуски, бульйони, другі гарячі страви, десерт. Замовлені напої (винно-горілчані і змішані) подає відразу або до певної страви.

Перед отриманням буфетної продукції, закусок, страв і напоїв офіціант вибиває чек і подає його буфетнику (бармену) або на роздачу доготівельного цеху

При отриманні напоїв, фруктів та інших виробів офіціант звертає увагу на:

↗ відповідність їх замовленню за назвою, повнотою асортименту і якістю;

↗ чистоту зовнішньої частини пляшок (вони повинні бути протерті);

↗ цілісність заводського укупування і етикеток із штампом даного підприємства;

↗ температуру напоїв (соки і холодні напої при подаванні повинні мати температуру 8-12 °С).

Винно-горілчані вироби відпускають у пляшках або на розлив у графинах, в разі індивідуального замовлення — 50 г напою в чарці.

Офіціант повинен вільно орієнтуватися і якісних характеристиках вино-горілчаних виробів.

Ресторани реалізують напої в пляшках і на розлив, для подачі використовують графини і глеки, обов'язково з пробками і кришками, а також в індивідуальному посуді.

На розлив не подаються ігристі шампанські вина, пляшкове і баночне пиво, газовані напої (мінеральні, тонізуючі, фруктові). Носити одночасно буфетну і кухонну продукцію на підносі категорично заборонено.

При подачі буфетної продукції офіціант повинен дотримуватись певних правил. Він вносить напої на підносі, переставляє їх на підсобний столик. Можливий ще один варіант перенесення напоїв, без підноса. Офіціант покриває долоню серветкою полотняною складеною вчетверо на неї ставлять дві пляшки, або пляшку, або графин і тримаючи руку на рівні ліктя вносить напої в зал.

Коли напої на підносному столику офіціант відкорковує безалкогольні напої (мінеральну воду, тонізуючі, фруктові), протирає горличко пляшки, наливає напої в фужери, пляшку ставить на стіл.

Подача напоїв має свої особливості. Мінеральну воду і газовані напої офіціант приносить до залу і відкорковує в присутності відвідувача.

Пляшки приносять у руці (одну або дві) або на невеликому підносі (якщо їх більше двох). Офіціант ставить дві пляшки на долоню лівої руки так, щоб одна з них займала частину долоні, безіменний палець та мізинець, і притискає її до долоні, на другу частину долоні і відсунутий вказівний палець ставить поряд з першою другу пляшку, обидві етикетками, звернутими вправо.

Офіціант показує пляшки гостю зліва від нього. Так можна пропонувати напої на вибір (наприклад: «Вам газовану чи негазовану воду?»).

Потім подає на стіл хліб, фрукти і тютюнові вироби. Ще одне правило говорить, не можна подавати алкогольні напої, поки на столі немає закусок або страв, інколи виключенням є пиво. Коли подані закуски, офіціант наливає алкогольні напої.

Наливають напої з глечика також з правого боку правою рукою.

Винно-горілчані вироби в розлив подають у графинах (якщо замовлено кілька порцій напою) або у відповідних чарках, келихах, склянках (якщо замовлена одна порція).

Хліб можна подавати в плетеному кошику, на мілкій столовій або пиріжковій тарілці. Як правило, до нього подають вершкове масло – у розетці або на пиріжковій тарілці.

Розпочинають подачу страв із холодних закусок, потім гарячі закуски, перші страви, другі страви, солодкі і гарячі напої.

Страви подаються залежно від прийнятого замовлення.

4. Способи подачі страв

Офіціант повинен знати і вміло застосовувати правила обслуговування в повсякденній роботі.

Страви і напої відвідувачам можуть подаватися **персонально кожному** в тарілці, креманці, чашці.

При цьому слід дотримуватися правила: все, що задалегідь розкладено або розлито в посуд для одного відвідувача, офіціант подає і ставить на стіл правою рукою з правого боку.

При обслуговуванні в **посуді індивідуального користування** подаються супи в тарілках і чашках, гарячі закуски – в кокотницях, кокільницях або порціонних сковорідках, десерт – у креманках і та ін. Подача ж холодних страв, як правило, має здійснюватися в посуді, з якого страви слід перекласти на закусочну тарілку гостя.

У практиці обслуговування застосовують три основних способи подачі:

- ***в обнос (французький спосіб)*** – перекладання замовленої страви на тарілку гостя за допомогою спеціальних наборів;
- ***(англійський спосіб)*** перекладання закусок і страв у тарілки на підсобному або приставному столі);
- ***у стіл (слов'янський спосіб)*** – розміщення замовлених страв багато порцій в одному посуді або одно порційному на обідньому столі.

Подача страв в обнос (французький спосіб)

За такого способу обслуговування передбачаються такі варіанти:

1. Офіціант порціонує їжу, перекладаючи її з блюда на тарілку гостя.
2. Офіціант пропонує страву відвідувачеві, який сам перекладає її на свою тарілку.

В обох випадках офіціант обслуговує відвідувача, знаходячись зліва.

Отже, цей спосіб обслуговування можна застосовувати як на банкетах, так і при індивідуальному обслуговуванні по замовленому меню.

Тримаючи блюдо в лівій руці, правою за допомогою столових виделок і ложки офіціант розкладає страву на тарілку кожному гостю.

Офіціант має дотримуватися правила порціонування страв: спочатку брати основний продукт, перекидати його в тарілку відвідувача, потім перекидати гарнір, розміщуючи його за основним продуктом. Таким способом він перекидає більшість холодних і гарячих страв, що складаються із порціонних шматків м'яса, риби і гарнірів, а також фаршированих виробів.

Блюдо слід тримати біля тарілки гостя, злегка нахиливши його, але не торкаючись поверхні столу. Обносячи гостей салатом, викладеним у вазі гіркою, треба злегка обертати вазу за годинниковою стрілкою, щоб до кожного наступного гостя виріб був звернений боком, з якого страва ще не втратила свого первісного вигляду.

Подача страв «в стіл»

Подача страв на стіл (слов'янський спосіб)

Цей спосіб порівняно з попередніми більше використовує елементи самообслуговування і передбачає розміщення красиво оформлених і приготовлених цілими страв на столі, а також національних страв, приготовлених у горщиках. Якщо гості замовили великий асортимент холодних страв, їх розміщують на столі у вазах, овальних і круглих порцелянових блюдах. В усі страви кладуть набори для розкладання: виделку – зубцями вниз, зверху ложку, ручки наборів звернені у бік гостей.

Подавання з повним обнесенням одним офіціантом

На ліву руку офіціант кладе чисту серветку, щоб захистити рукав сорочки або руку від опіку гарячою тарілкою. Стає зліва від гостя, легко нахилившись до нього. Правою рукою бере роздаткове приладдя і починаючи з основного продукту перекидає страву в тарілку гостя. Залишок страви ставить на стіл. Якщо до тарелі або баранця є кришка, страву слід нею накрити, щоб решту зберегти гарячою. Основний продукт (м'ясо, риба) та холодні закуски кухарям слід викладати так, щоб офіціанту було зручно їх захоплювати роздатковим

приладдям, не потрібно надмірно прикрашати страви, бо це утруднить їх подавання.

Подача страв з використанням приставного столика з використанням приставного (підсобного) столика

Подача страв за допомогою підсобного столу (англійський спосіб)

При цьому способі подачі страв обов'язковим є застосування підсобного столу, на якому офіціант порціонує страву в індивідуальні тарілки. Підсобний (приставний) стіл краще встановлювати так, щоб гості мали можливість спостерігати за діями офіціанта. Він може бути пересувним або стаціонарним. На приставному столі посуд та столові набори розміщуються в тому ж порядку, що й на столі відвідувачів. Звичайно блюдо з основним продуктом встановлюють у лівій частині столу, а гарнір (якщо він подається на роздачі окремо) – у правій, в центрі розміщують тарілки. Спосіб подачі страв за допомогою підсобного столу передбачає порціонування обома руками.