

ПРАКТИЧНА РОБОТА

Тема. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування в закладах ресторанного господарства. Робота з підносом

Мета: навчитися прийомам повсякденного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства; переносити піднос при різному завантаженні його.

Матеріально-технічне забезпечення: обідні меблі, зразки столового посуду в асортименті, приладдя, столова білизна, набори зі спеціями, вазочки з квітами, офіціантський піднос.

Хід роботи

1. Повторення теоретичних відомостей з даної теми.
2. Вивчення методики і техніки виконання робіт.
3. Відпрацювання вмінь і навиків повсякденного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства, перенесення підноса при різному завантаженні його.
4. Оформлення звіту лабораторно-практичної роботи.

Рекомендовані джерела

1.	Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. – 2-ге вид. – К.: Ліра – К., 2015. – 338 с.	127- 129
2.	Мальська М.П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія і практика) [текст] підручник // М.П. Мальська, О.М. Ганич – К.: «Центр учбової літератури», 2013. – 304 с.	149- 162
3.	Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навчальний посібник / Машир М.П., Пасюк А.П. – К.: Кондор-Видавництво, 2014. – 392 с.	166- 171
4.	Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: Навчальний посібник./ О.В. Новікова та ін.. – Х.: Світ Книг, 2014. – 411 с.	111- 112
5.	http://westudents.com.ua/knigi/608-organzatsya-obslugovuvannya-u-zakladah-restorannogo-gospodarstva-arhpov-vv-.htm	

I. Теоретичні відомості

ПОТОЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Основні правила:

- ✓ Дотримуйтесь правил, якщо це не створює незручностей для гостя.
- ✓ Якщо обслуговуючи відповідно до правил, ви створюєте незручності – порушуйте правила як вважаєте за потрібне.
- ✓ Правила обслуговування – це стандарти, а не догма.
- ✓ Головне – комфорт гостей.
- ✓ Виконуючи замовлення уточняти, чи можна подавати страву.
- ✓ Офіціант має знаходитися в режимі очікування в залі. Знаходження в своїй зоні обслуговування на позиції) де все видно і ви нікому не заважаєте.
- ✓ Слідкувати за чистотою стола, питатися чи щось ще для гостя.
- ✓ Інформувати про час приготування страв.
- ✓ Подавши страву побажати приємного апетиту.
- ✓ Використовувати правильну назву страви при подачі.
- ✓ Контролювати хліб, напої, серветки, чистоту столу.

АЛГОРИТМ ОБСЛУГОВУВАННЯ

1. Після того, як прийнято замовлення офіціант визначає послідовність його виконання, передає замовлення на виробництво і в буфет чи бар, вибиває чеки на продукцію.
2. Спочатку офіціант визначає послідовність операцій процесу.
3. Подає аперитив.
4. Сервірує стіл у відповідності із замовленням, або переглядає склад попередньої сервіровки і змінює її у відповідності із замовленням.
5. Подається безалкогольна продукція (мінеральні води, соки).
6. Потім хліб, холодні страви та закуски.
7. Після цього алкогольні напої (в наших ресторанах можна ставити алкоголь на стіл до подачі закусок).
8. Далі замовлення виконується в залежності від того, що замовив гість і є індивідуальним.

9. Наступними мають подавати гарячі закуски (ті що без гарнірів).
10. Далі перші страви.
11. Потім другі гарячі (спочатку рибні, а потім м'ясні).
12. Подавання солодких страв та десертів.
13. Подавання гарячих напоїв.

Гості дуже часто хочуть після холодних страв і закусок першу страву, а потім гарячі закуски і другі страви.

ПОДАВАННЯ СТРАВ

Основні правила.

- Страви подаються з «дальньої» руки по відношенню до гостя.
- Всі страви одного курсу необхідно приносити одночасно. Наприклад, троє гостей замовили другі гарячі страви: один рибу, інший м'ясо, а ще один птицю, то потрібно страви подати одночасно.
- Якщо гостей багато і виконати це неможливо то попросити допомоги інших офіціантів.
- Намагатися, щоб гості притупили до їжі одночасно.
- Якщо приготування страви затримується підійти до гостя і повідомити, що страва буде готова через...хвилин.
- Гість зрозуміє, що ви пам'ятаєте про його замовлення.
- Можна ще запропонувати якийсь напій в паузі.

ПОДАВАННЯ МІНЕРАЛЬНОЇ ВОДИ

- ✓ У літню пору мінеральну воду краще подавати охолодженою.
- ✓ Пляшки повинні, бути чистими, з акуратно наклеєними етикетками.
- ✓ Їх відкривають ключем для зняття кронепробок, протирають горлечко ручником і, одержавши дозвіл відвідувача, наливають воду у фужери або ставлять відкриту пляшку на стіл.

ПОДАВАННЯ НАПОЇВ

- ✓ При індивідуальному замовленні відвідувача **горілка** звичайно подається в чарках, стопках або невеликих графинах; при обслуговуванні групи відвідувачів – у графинах і пляшках (охолоджена).
- ✓ Офіціанти наливають **вино** завжди правою рукою, тримаючи руку над етикеткою й підійшовши до відвідувача праворуч.
- ✓ Після наповнення чарок горлечко пляшки щораз промокають про ручник, щоб краплі вина не попадали на скатертину
- ✓ Наливаючи вино із пляшки або графина, не можна торкатися ними чарок; у міру наповнення чарки або келиха горлечко пляшки або графина злегка піднімають, а потім, тримаючи його над чаркою, роблять обертовий рух по годинній стрілці, щоб краплі вина не попадали на скатертину.
- ✓ **Забороняється** наливати напої в чарки гостей через стіл або з лівої сторони правою рукою – це грубе порушення правил обслуговування.

Подача «обнос» (французький спосіб)

Техніка виконання. На ліву руку (долоню) кладуть складений ручник, а правою ставлять блюдо на нього, при цьому ручки приборів обернені до відвідувача.

- всі страви принесені в «баранчиках», вазах, салатниках на лівій руці, пропонуються з лівої сторони відвідувачів.

- тримаючи таріль на рівні ліктя, зупиняюся ззаду відвідувача, потім піднімаючи руку з посудом роблять крок лівою ногою вперед і підносять таріль до столу, праву руку відводять назад.

Підносять таріль до тарілки так, щоб борт нависав над бортом тарілки клієнта але не доторкався, нахиляють в сторону клієнта. Потім правою рукою з допомогою ложки і виделки перекладають вмістиме тарелі.

Подача «в стіл» (російський спосіб)

При обслуговуванні «в стіл» на столі розміщують тарілки із стравами та закусками і відвідувачі самі або з допомогою офіціанта перекладають собі страви. В кожній тарілці і тарелі має бути приладдя для перекладання.

Подача з перекладанням на підсобному столі (англійський спосіб)

До торця стола приставляють столик, на нього кладуть принесене з роздачі таріль і підігріті тарілки для кожного.

Показують відвідувачам таріль із стравою і перекладають його.

Подають страву із правої сторони, злегка зробивши крок вперед правою ногою.

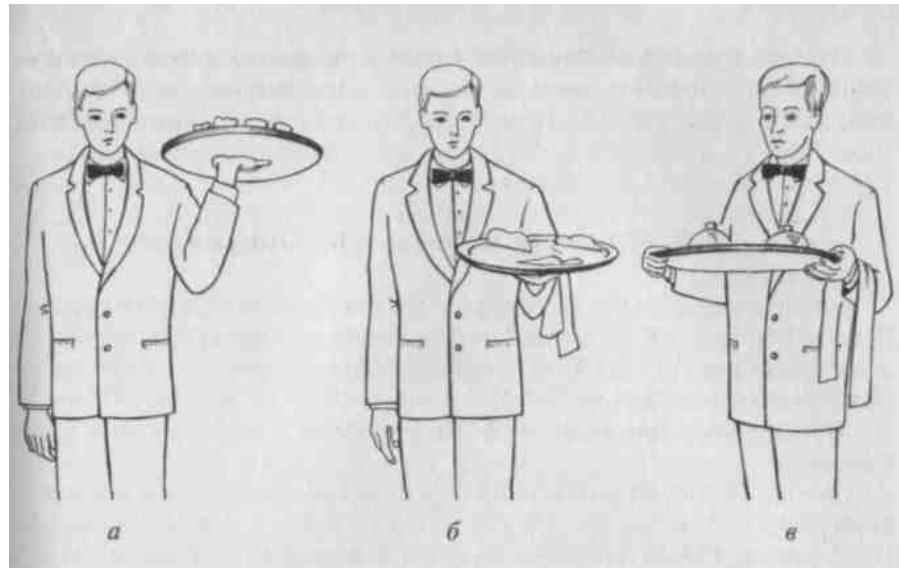


Рис. 2. Техніка перенесення офіціантом підноса:

а – на рівні плеча; *б* – на рівні зігнутого ліктя; *в* – на рівні грудей

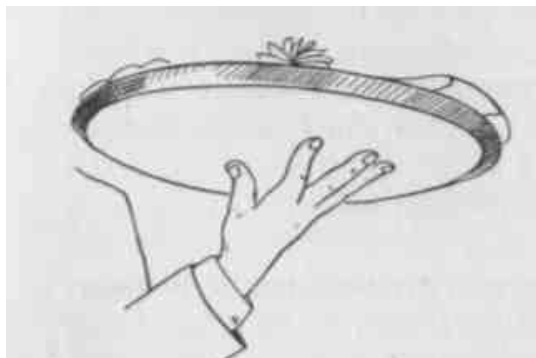
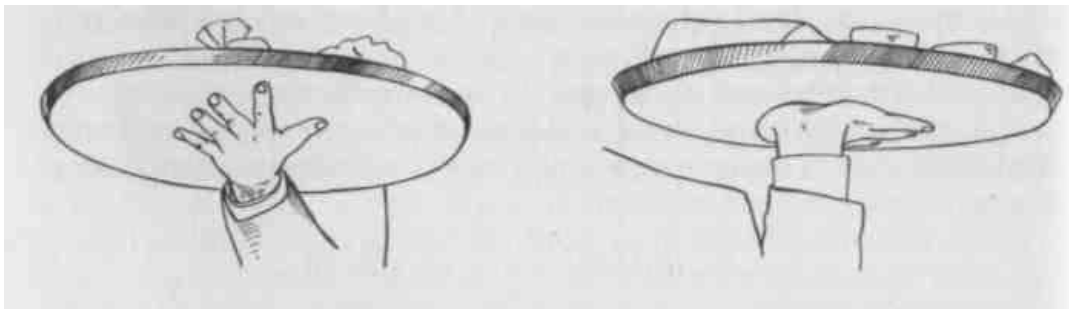


Рис. 2. Положення пальців руки офіціанта при перенесенні піднос

II. Виконання практичних завдань

Завдання № 1

Проаналізуйте ліву і праву колонки таблиці 1. Підберіть до найменувань перших страв з I колонки, найменування посуду із колонки II для індивідуальної подачі.

Таблиця 1

Найменування страв	Найменування посуду
1. Суп-пюре з птиці	1. Глибока столова тарілка
2. Борщ полтавський	2. Глибока столова тарілка
3. Гриби запечені під сметанним соусом	3. Кокотниця
4. М'ясне асорті	4. Кокільниця
5. Лангет з гарніром	5. Бульйонна чашка
6. Риба в маринаді	6. салатник
7. Бульйон з млинцями	7. Пиріжкова тарілка
8. Рагу з різних овочів	8. Закусочна тарілка
	9. Мілка столова тарілка
	10. Мілка столова тарілка

Завдання № 2

Проаналізуйте ліву і праву колонки таблиці 2 та підберіть посуд із колонки II для індивідуальної подачі холодних страв і закусок із колонки I.

Таблиця 2

Найменування страви	Найменування посуду
1. Судак під маринадом	1. Салатник
2. Салат з дичини	2. Салатник
3. Телятина заливна	3. Салатник
4. Канапе з червоною ікрою	4. Закусочна тарілка
5. Масло вершкове	5. Закусочна тарілка
6. Оселедець з цибулею	6. Закусочна тарілка
7. Сир голландський	7. Закусочна тарілка
8. М'ясне асорті	8. Пиріжкова тарілка
	9. Пиріжкова тарілка
	10. Лоток для оселедця

Завдання № 3

Відпрацювати прийоми перенесення підноса способами:

- на рівні плеча;
- на рівні зігнутого ліктя;
- на рівні грудей.

Рекомендації щодо виконання завдань № 4, № 5, № 6

Група ділиться на бригади. Кожна бригада одержує завдання від викладача. Відпрацювання проходить у вигляді рольової гри. В кожній бригаді є адміністратор, офіціант і відвідувачі. Після відпрацювання студенти міняються ролями.

Завдання № 4

Відпрацювати подавання буфетної продукції згідно варіантів завдань, поданих в таблиці 3.

Таблиця 3

№ варіанту	Види продукції, яку потрібно подати
1.	Хліб, мінеральну воду, гірку настоянку в графіні
2.	Хліб, сік, горілку, в пляшці
3.	Червоне вино, коньяк в посуді для відпуску
4.	Хліб, вода «Живчик», вино біле сухе в пляшці
5.	Вода питна, вино міцне
6.	Хліб, вино сухе червоне в посуді для відпуску

Завдання № 5

Проаналізуйте запропоноване меню (згідно варіанту завдання, поданого в таблиці 5) і відпрацюйте послідовність техніку виконання замовлення:

- сервірування столу до подачі страв і напоїв,
- техніку подавання продукції, враховуючи послідовність подачі продукції. В таблиці 4 страви і напої подано в довільній послідовності.

Таблиця 4

<p>Варіант 1 Суфле горіхове Фрукти натуральні Помідори фаршировані салатом Свинина запечена з овочами Кисіль молочний Кава Хліб, червоне сухе вино</p>	<p>Варіант 2 Салат зелений Бутерброд з червоною ікрою Борщ український вареники Жульєн з курки Ескалоп з картоплею «фрі» Кава чорна, морозиво</p>
<p>Варіант 3 Салат Столичний Короп в маринаді Жульєн з птиці Зрази м'ясні з комбінованим гарніром Желе вишневе, кава Сік мультивітамінний Горілка, хліб</p>	<p>Варіант 4 Суп мисливський Салат з кальмарів Овочі натуральні Котлета рибна з рисом відварним Настоянка Зубрівка Хліб Фруктова вода</p>

Варіант 5 Салат з капусти Гриби мариновані Бутерброд і шинкою. Голубці з м'ясом Морозиво Кава Лікер апельсиновий Хліб Мінеральна вода	Варіант 6 Осетрина заливна Салат овочевий Сир фарширований Щука тушкована з сметаною і картоплею Вино біле сухе Хліб Кава Диня натуральна
---	--

Завдання № 6

Відпрацювати подачу продукції згідно варіантів завдань, поданих в таблиці 5.

Таблиця 5

№ варіанту	Спосіб подачі страв	Види продукції, яку потрібно подати
1.	Російський спосіб	Овочі натуральні, масло вершкове, м'ясне асорті
2.	Англійський спосіб	Щуку фаршировану подати
3.	Французький спосіб	Салат столичний
4.	Російським спосіб	Котлета відбивна, картопля смажена у фритюрі
5.	Англійський спосіб	Торт «Лебедине зеро»
6.	Французький спосіб	Томати фаршировані

Питання для самоперевірки

1. Охарактеризуйте загальні вимоги до обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.
2. Яка послідовність подавання страв і напоїв.
3. Охарактеризуйте техніку подавання напоїв.
4. Як правильно переносити піднос з продукцією.
5. В чому закладається подавання страв «в обнос»?
6. Які особливості подавання страв «російським способом».
7. Вимоги щодо етичних норм поведінки обслуговуючого персоналу в закладах ресторанного господарства.