

## **РОЗДІЛ 2. Організація обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства**

### **Тема 2.2. Підготовка до обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства**

#### **ЛЕКЦІЯ № 13**

#### **Тема лекції. Технологія та організація підготовки до обслуговування споживачів**

**Ключові терміни:** санітарно-гігієнічне прибирання, санітарний день, полірування посуду, підготовка наборів зі спеціями.

#### **ПЛАН**

1. Значення правильної організації підготовки торгового залу до обслуговування споживачів.
2. Етапи підготовки до обслуговування.
3. Санітарно-гігієнічна підготовка торгівельних приміщень.
4. Одержання столового посуду, приладдя, столової білизни, підготовка їх до сервірування.

#### **Рекомендовані джерела**

1.	Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: Підручник для ВУЗів. Видання 2-ге перероб і доп./За заг. ред. проф. Н.А. П'ятницької. – К.: Кондор-Видавництво, 2015. 557 с.	86-91
2.	Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. 2-ге вид. К.: Ліра. 2015. 338 с.	95-100
3.	Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навчальний посібник / Машир М.П., Пасюк А.П. К.: Кондор-Видавництво, 2017. 392 с.	153-155
4.	<a href="http://westudents.com.ua/knigi/608-organzatsya-obslugovuvannya-u-zakladah-restorannogo-gospodarstva-arhpov-vv-.html">http://westudents.com.ua/knigi/608-organzatsya-obslugovuvannya-u-zakladah-restorannogo-gospodarstva-arhpov-vv-.html</a>	

## **1. 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 нервунань, створює затишну атмосферу, підтверджує повагу до гостей.**

Директор, відповідальний за господарську діяльність підприємства, забезпечує чітке постачання ресторану сировиною, продуктами і предметами матеріально-технічного оснащення. Метрдотель 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.

**Швейцар** приводить в порядок свою формений одяг. Гардеробник наводить порядок на своєму робочому місці – протирає устаткування, перевіряє наявність номерків. Прибиральники прибирають туалетні і курильні кімнати, провітрюють приміщення, протирають дзеркала, приводять в належний стан раковини та інше обладнання, перевіряють, чи є мило, серветки, паперові рушники, туалетний папір.

Прибирання залу проводиться прибиральницями на початку та в кінці робочого дня.

**Оскільки ресторани працюють до півночі і довше, прибирання починається вночі, після закінчення роботи підприємства і закінчується під ранок, за кілька годин до відкриття.**

Щоденно зранку або в кінці робочого дня в приміщеннях торговельної групи проводять санітарно-гігієнічне прибирання. Основне прибирання виконують в ранковий час і закінчують за 1-2 год. до відкриття закладу.

Бригада прибиральників з допомогою пирососів та інших машин, а також ганчірок видаляють пил з карнизів, панелей, обладнання, меблів, підвіконня, люстр. Прибирають покриття підлоги.

## **2. 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 вази, сітки, кулі тощо.

### 6. Попереднє сервірування столу.

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 метрдотелем інструктажу перед початком роботи.

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

## **3. Санітарно-гігієнічна підготовка торговельних приміщень**

Підготовка торгових приміщень до прийому споживачів передбачає їх прибирання, розставляння меблів, одержання столового посуду і наборів, столової білизни та сервірування столів.

**Бригада прибиральників** на початку і наприкінці робочого дня прибирає торгові приміщення. Характер цих робіт залежить від виду торгових приміщень (вестибюльна група, торгові зали тощо).

До комплексу прибиральних робіт у вестибюлі входить протирання меблів, поручнів, стійки гардероба, підлоги, видалення сміття з урн. Щодня до відкриття закладу чистять металеві листи і ручки дверей, вивіски, протирають скляні двері. Періодично за допомогою електриків протирають стельові

світильники. У високих приміщеннях для цього використовують спеціальні піднімальні площадки з огороженням.

Протягом робочого дня швейцари слідкують за чистотою підлоги у вестибюлі, за станом центрального входу, роботою теплової завіси.

Для полегшення прибиральних робіт необхідно, по можливості, їх механізувати. Для миття підлоги із твердим покриттям застосовують спеціальні мийні машини, для відсмоктування бруду з підлоги – пиловодососи.

У кімнатах для відвідувачів, де розташовані умивальники, миють дзеркала, глазуровані плитки стін біля кожного умивальника, потім умивальники і підлогу. Біля кожного умивальника має бути тверде або рідке мило, яке наливають у спеціальні кулясті мильниці, прикріплені до стіни над кожним умивальником.

Здійснюючи прибиральні та дезінфікуючі роботи, працівник повинен одягати темний халат, прогумований фартух, закриті взуття, гумові рукавички.

Торгові зали прибирають на початку і наприкінці робочого дня, використовуючи пилосос, машину для миття підлоги, натирач підлоги. Протягом робочого дня чергова прибиральниця слідкує за чистотою в торгових приміщеннях і здійснює невелике часткове прибирання.

Послідовність прибирання залу перед його відкриттям залежить від матеріалу, з якого виготовлена підлога. Якщо з реліну, лінолеуму, мармуру, то насамперед видаляють пил з підвіконь, панелей, меблів, світильників, а потім миють підлогу. У закладах з паркетною підлогою, спочатку видаляють бруд і пил з підлоги, ретельно її натирають, а потім протирають всі інші предмети. Килимову доріжку чистять за допомогою пилососа і розстеляють зазвичай уздовж головного проходу.

Наприкінці робочого дня зі столів збирають весь столовий посуд, набори і столову білизну. Підлогу миють вологими щітками, приміщення провітрюють.

Для прибирання в торговому залі використовують пилососи тривалої дії. У ресторанах при готелях пил видаляють за допомогою централізованої системи пиловидалення. Така система не тільки полегшує працю, а й економніша.

За допомогою пілососа, використовуючи різні насадки, чистять килимові доріжки, м'які меблі, стіни, знімають павутиння, прочищають вентиляційні шахети, видаляють пил з ліпних прикрас. По закінченні роботи з пілососом ретельно протирають поліровані меблі, підвіконня, радіатори тощо.

Торгові приміщення добре провітрюються. Прибирання має бути закінчено за дві години до відкриття торгового залу.

#### **4. Одержання столового посуду, приладдя, столової білизни, підготовка їх до сервірування**

Отримання столового посуду, приладдя, білизни здійснює бригадир (старший офіціант) при бригадній організації праці на всю бригаду, або кожен офіціант для себе – при індивідуальній формі роботи.

Предмети сервірування видаються з розрахунку 3 комплекти на 1 посадочне місце. Відпуск реєструється у спеціальному журналі, при поверненні після закінчення робочого дня звіряють кількість і на достачу складається акт на списання. При отриманні посуду необхідно перевірити фізичний і санітарний стан. Вищерблений, тріснутий посуд замінюють, а неякісно помитий – перемивають.

Якщо посуд для сервірування видається на бенкет, то офіціант, відповідальний за бенкет, отримує його на основі попередньо складеного і поданого у сервізну, замовлення – під розписку (із 20 % запасом).

При отриманні столової білизни звертають увагу на фізичний стан, розірвану, розрублену – замінюють. У разі потреби – допрасовують.

Кількість скатертин повинна відповідати кількості столів і по 1 кожного виду про запас. Серветок беруть по 3-4 штуки на 1 посадочне місце, а також по 3-4 рушники для кожного офіціанта. Із сервізної все отримане переміщують у торгівельну залу для протирання, полірування і сервірування столів.

Всі предмети сервіровки підготовляють до обслуговування. Весь посуд і прибори полірують.