

# **Организация обслуживания посетителей.**



## *Классификация ресторанов по типу обслуживания.*



Предприятия общественного питания в зависимости от функционального назначения, ассортимента реализуемой продукции, разнообразия и сложности изготовления продукции, технической оснащенности, методов обслуживания, квалификации персонала, качества обслуживания, номенклатуры предоставляемых услуг подразделяются на следующие типы: ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная и др. Величина каждого из указанных типов характеризуется вместимостью (количеством мест в обеденном зале) и количеством выпускаемых блюд в смену.

# **Как официант должен подать меню по правилам этикета?**

Как только гости расположились за столиком, официант подходит с левой стороны от каждого клиента и предлагает ему ресторанное меню. Меню можно подавать в раскрытом или закрытом виде — это не столь принципиально. Главное на первом этапе обслуживания в ресторане — не оставлять гостей без внимания и как можно быстрее подойти к ним, чтобы ознакомить с меню и принять заказ.



## **Встреча и размещение гостей**

У входа в ресторан гостей встречает швейцар, У входа в зал гостей встречает hostess или метродотель, который приветствует их, предлагает занять столики и места в зале, знакомит с официантом. У стола гостей встречает официант, он приветствует их, представляется им, помогает сесть за стол,

### ***Прием и оформление заказа***

Прием заказа следует начать с подачи официантом меню и карты вин гостю; если ранее это не было сделано метрдотелем или hostess. Меню подают гостю слева, раскрытым на первой странице,

Официант должен предупредить гостя о времени исполнения заказа и сделать уточнения о времени подачи блюд.

### ***Передача заказа на производство***

При передаче заказа на производство официант передает пожелания гостя по приготовлению блюд. После передачи заказа официант производит досервировку стола в зале в соответствии с заказом и убирает со стола ненужные предметы сервировки.

### ***Основные методы подачи блюд в ресторане***

- французский,
- английский,
- русский,
- европейский,
- комбинированный.

# Понятие досервировки стола, и ее особенности.

В соответствии с заказом в предварительную сервировку стола вносят необходимые изменения. Столовые приборы досервировывают после того, как заказ был принят и передан на производство. На данном этапе стол не сервируют десертными приборами. Гости начинают использовать приборы, находящиеся дальше от краев тарелки, далее продвигаясь ближе к ней. Десертные приборы и приборы для сыра досервировывают после того, как были сделаны соответствующие заказы. Положите на сервировочную тарелку столовые приборы для каждого клиента, исключая приборы для десерта. Обходя гостей, начните досервировку с того, чей заказ был принят первым. Стоя между двумя гостями, досервируйте ножи первого клиента и вилки следующего. Если какой-либо предмет не требуется, замените его нужным. Раскладывайте приборы в соответствии с порядком их использования — закусочные приборы кладут дальше от краев тарелки, приборы для следующих блюд - ближе к центру. Большинство приборов перекаладывают, держа большим и указательным пальцами за место соединения с ручкой. В этом случае на них не заметны отпечатки пальцев. Вновь принесенные приборы располагают параллельно основным. Это касается как ложек и вилок при досервировке приборов для десерта и сыра, так и приборов, использованных ранее.

**Официант должен знать и умело применять правила обслуживания в повседневной работе.**

Блюда и напитки посетителям могут быть поданы персонально каждому в тарелке, креманке, чашке и т. д. При этом следует придерживаться правила: все, что заранее разложено или разлито **в посуду для одного посетителя, официант подает и ставит на стол правой рукой с правой стороны.** При обслуживании посетителя по порционному меню в посуде индивидуального пользования подаются супы в тарелках и чашках, горячие закуски в кокотницах, кокильницах или порционных сковородках, десерт в креманках и т. д. **Подача же холодных блюд, как правило, должна производиться в посуде, из которой блюдо следует переложить на закусочную тарелку посетителя.**

*Последовательность и правила подачи и употребления  
различных блюд и напитков.*

**Правильная последовательность подачи  
блюд:**

- 1. холодные закуски** (рыбные, мясные, овощные, грибные, молочные (сыры и т.п.));
- 2. горячие закуски** (рыбные, мясные, из птицы и дичи);
- 3. супы;**
- 4. вторые блюда** (рыбные, мясные; из птицы и дичи);
- 5. сладкие блюда** (десерт);
- 6. горячие напитки** (чай, кофе, какао, шоколад);
- 7. мучные кондитерские изделия;**
- 8. фрукты.**

## ***Правильный подбор вин способствует улучшению вкусовых качеств закусок и блюд.***

- В начале обеда к закускам для возбуждения аппетита подают водку, горькие напитки, охлажденные до 10С. Водку рекомендуют к острым закускам, к неострым охлажденные до 12-14С крепкие вина.
- К легким закускам из рыбы и продуктам моря рекомендуют охлажденные до 12-14С белые столовые вина.
- Мясным гастрономическим продуктам, мясным холодным блюдам рекомендуют красные столовые вина комнатной температуры; к горячим закускам -- крепкие вина комнатной температуры.
- Предлагать вино к первым блюдам не принято или просьбе гостей можно рекомендовать крепкое вино, которое подается в мадерных рюмках.
- Ко вторым горячим блюдам из рыбы подают охлажденное до 10-- 14С сухое или полусухое вино. Эти же вина рекомендуют к блюдам из птицы.
- К блюдам из птицы и дичи рекомендуют также шампанское сухое или полусухое.
- К горячим мясным блюдам подают подогретое до 20-22С сухое красное вино.
- К овощным и грибным блюдам рекомендуют белые полусладкие столовые вина; к сладким блюдам -- охлажденные десертные вина (мускат, кагор).
- К мороженому, фруктам, шоколаду можно подать шампанское, охлажденное до 5--8°С; к черному кофе -- коньяк, к чаю -- ликер, кремы.

# *Расчет с гостями*

- Заключительный этап обслуживания потребителей - расчет.
- Расчет, как правило, производится в конце обслуживания. Но иногда, если это принято в предприятии, расчет с гостями может быть произведен после заказа или обслуживания холодных блюд; на стол кладется первый экземпляр счета, а обслуживание продолжается по копии счета.
- Официант подсчитывает сумму, ставит подпись и подает заказчику первый экземпляр счета, положив его обратной стороной кверху на маленький поднос или на пирожковую тарелку.

## ***Практическое занятие №3***

1. Досервировка стола согласно принятого заказа.
2. Выполнения заказа: подача продукции сервис-бара.

## ***Практическое занятие №4***

1. Встреча посетителей, подачи меню и карты вин, рекомендации при выборе напитков и блюд.
2. Принятия заказа; подачи аперитива