**22 группа. ОП. 11 Организация обслуживания в ресторане**

**Задание: составить краткие конспекты,**  прислать на почту [trigolova.elena@mail.ru](mailto:trigolova.elena@mail.ru) или в группу в ВК

**Занятие № 31** ( 25.03.2020г)

# Тема1.6: Обслуживание посетителей в ресторане.

# Тема занятия: Встреча и размещение гостей, Прием и оформление заказа. Получение готовых блюд.

**Краткий конспект:**

1. Подготовить зал обслуживанию: расставить столы, застелить их скатертями.
2. Подготовить столовую посуду, приборы, столовое белье: проверить посуду на наличие сколов, трещин; полировать посуду и приборы. Проверить столовое белье.
3. Произвести предварительную сервировку стола для завтрака, обеда или ужина.
4. Встретить гостей, проводить их к столу.
5. Помочь гостям занять места за столом. Если гости мужчина и женщина, мужчина отодвигает стул и помогает сесть женщине, официант отодвигает стул и помогает сесть мужчине-гостю. Гостям-дамам официант помогает по старшинству (помогает занять место самой старшей и т.д.). Мужчинам – так же. В большой компании гостей официант в первую очередь оказывает помощь старшим. При необходимости помогает занять места детям. С согласия гостей, детей можно разместить за отдельным столом.
6. Подать гостям меню правой рукой с правой стороны, сначала даме, потом мужчине, сначала старшим дамам, старшим мужчинам и т.д.
7. В зависимости от желания гостя официант может дать необходимые консультации по меню сразу или дать возможность гостю познакомиться с меню.
8. Принять заказ у гостей, рекомендуя фирменные блюда. Записать заказ, учитывая пожелания гостей.
9. Заказы гостей внести в систему, соблюдая очередность подачи блюд и внося необходимые модификаторы для блюд и напитков.
10. Произвести дополнительную сервировку стола.

**5 «золотых» правил записи заказа**

1. Записывай заказ в столбик. Так он будет легче читаться.
2. При фиксировании заказа используй сокращения, принятые в заведении, где ты работаешь, например: салат – с-т, жареный – жар., овощи, овощной – ов. и т.п.

Придумай понятные тебе сокращения. Так ты сэкономишь время.

1. Записывая заказ, отдельно фиксируй заказы разных людей (не забывай о сокращениях). Например: Муж. – с-т столич. Жен. – с-т ов.

шашл. св. судак жар.

Так ты не перепутаешь заказы гостей.

4. При обслуживании ***большой*** группы гостей, присвой каждому гостю порядковый номер, и записывай заказ под номером. Например:

1

3

1

- с-т. Море - пудинг

сок томат. чай ч.

2

4

3

2

4

- с-т из кур. печ. - окр.

вода газ Каберне

5. Около блюда записывай индивидуальные пожелания гостя (со льдом, баз масла, со сметаной, без соли, подать сразу и т.п.). Обязательно передавай пожелания гостей на кухню и в бар вместе со встречками!

**Дополнительная информация:**

Организация обслуживания посетителей в ресторане включает встречу посетителей, помощь им в выборе места, а также блюд и напитков по меню, обеспечение высокого уровня обслуживания, расчет с посетителями и их проводы.

Посетители, еще только подойдя к подъезду ресторана, должны сразу почувствовать, что здесь все готово к встрече гостей. Приятная вывеска с названием ресторана, табличка с указанием часов работы (и предупреждением о прекращении впуска посетителей за 30 мин до окончания работы), яркое освещение в вечернее время в первые же минуты создают у гостей праздничное, приподнятое настроение.

У входных дверей их любезно приветствуют швейцары в униформах — ливреях, фуражках и белых перчатках. В вестибюле навстречу посетителям выходят гардеробщики и, принимая от гостей верхнее платье, дают им фирменные номерки. Затем посетители перед зеркалом могут привести в порядок свой туалет. К этому времени выходит метрдотель приветствовать гостей (желательно на их родном языке), уточняет, на сколько персон нужно приготовить столик, и приглашает пройти в зал.

В зале метрдотель должен проводить гостей до стола и усадить их. В отсутствие метрдотеля эти функции осуществляет бригадир официантов. Предлагая посетителям занять места за столом, следует иметь в виду, что женщина должна сесть с правой стороны от мужчины, и при обслуживании ей нужно подавать блюда в первую очередь.

Официант, подходя к столику, должен приветствовать гостей в зависимости от времени посещения словами «Доброе утро», «Добрый день» или «Добрый вечер».

Если гости сели за выбранный ими стол, то предлагать им другие места, пересаживать их не разрешается. В вечерние часы занимать свободные места за столом, где уже сидят посетители, можно только после того, как они дадут на это разрешение метрдотелю. В дневные часы (с 12 до 17), когда отпускаются обеды, за столиками можно занимать свободные места.

Иногда бывает, что в зале ресторана посетитель и официант сталкиваются друг с другом. В таком случае официант всегда предлагает посетителю пройти первым.

**Прием заказа**

После того как посетитель займет место за столиком, официант должен подойти к нему слева и предложить меню (в развернутом виде) и прейскурант вин (в закрытой папке). Если за столиком одной компанией сидят несколько человек, меню подается старшему из них.

Подождав в стороне несколько минут, следует любезно спросить, не выбрали ли посетители что-нибудь. Если они попросят посоветовать, какое блюдо лучше выбрать, официант обязан тотчас же с готовностью прийти к ним на помощь, стараясь учесть вкусы посетителей. Недопустимы советы, высказанные с видимым безразличием, когда официант, разговаривая с посетителем, рассеянно смотрит в зал. Прежде чем порекомендовать то или иное блюдо, ему следует попытаться представить, какие виды блюд может предпочесть посетитель, — с учетом его возраста, настроения, времени года и т. д.

Если гость не изъявит желания, чтобы ему помогли, официанту рекомендуется терпеливо ждать. При этом он никогда не должен упускать из вида свой участок, своевременно подавая уже заказанные блюда и закуски на другие столики, убирая использованную посуду и пр. Если гость спросит официанта: «Что у вас сегодня вкусного?» — никогда не следует отвечать: «У нас все вкусно». Рекомендуя посетителю то или иное блюдо, официант должен со знанием дела рассказать о его вкусовых качествах и особенностях приготовления. Например, уместно сказать: «Закажите отбивные котлеты: их жарят на масле, к ним разнообразный гарнир из овощей, соус ароматный и вкусный». Следует также уточнить, сколько времени потребуется для исполнения заказа.

Затем официант может помочь посетителям в выборе вин к первым, вторым блюдам и т. д. Заказ на вина должен быть принят сразу же после заказа блюд, чтобы иметь возможность охладить вино или довести его до комнатной температуры (по желанию посетителя). Официанту необходимо досконально знать не только ассортимент вин, но и их качество, особенности и, в частности, умело рекомендовать те или иные вина в сочетании с заказанными блюдами.

Если посетители, сев за столик, ведут продолжительный разговор, официант может, не ожидая окончания разговора, спросить: «Разрешите принять заказ?» Это важно для ускорения дальнейшего обслуживания. При заказе порционных блюд необходимо проверить, готовятся ли они на производстве к указанному сроку, а при задержке вызвать метрдотеля или заведующего производством.

Заказ от посетителя может принимать официант, бригадир звена официантов, а от больших компаний или групп — метрдотель. Заказ записывается в блокнот счетов в двух экземплярах, под копирку.

Основное правило поведения официанта при обслуживании посетителей — тактичность. Он должен обслуживать молча, не прислушиваясь к разговорам посетителей за столом, не вступая в разговор, не относящийся к обслуживанию

Официанты не должны: собираться группами в торговом зале; вести громкие посторонние разговоры; присаживаться за столик посетителей; прислоняться к стене; сидеть в торговом зале и принимать пищу, курить. Носовым платком и расческой можно пользоваться только в подсобном помещении.

Перед выходом в зал официант у зеркала в подсобном помещении должен проверить, в порядке ли у него галстук, воротник, выглажен ли костюм или платье, чисты ли руки, ногти и обувь.

Во всех случаях официанту необходимо сохранять чувство собственного достоинства. Разговаривая с посетителями, он должен стоять прямо, не облокачиваясь на стол или спинку стула. Если посетитель проявит нетактичность или грубость, следует не вступать с ним в пререкания, а попытаться урегулировать конфликт самостоятельно или обратиться к администрации.

При разговоре с посетителями официант должен выбрать определенное расстояние от них — ни далеко, ни близко. Иначе в первом случае он вынужден будет говорить громче, чем обычно, а во втором — шепотом. Во время разговора недопустимо смотреть в другую сторону, держать руки в кармане или скрещивать их. Все это — выражение неуважения гостям.

Заказ следует записывать стоя против заказчика, не сгибая корпуса, а лишь слегка наклонив голову.

Принимать заказы следует очень внимательно, чтобы предупредить возникновение каких-либо недоразумений. Если заказ большой, можно повторить его посетителю для проверки, уточнить время подачи блюда, степень поджаривания мяса и т. п.

Если за столом сидят отдельно несколько посетителей, официант должен подойти к каждому из них и открыть отдельный счет. По окончании приема заказа следует помимо вина предложить фруктовую или минеральную воду и в заключение — чашку кофе или чая. Если пришли двое посетителей, им можно рекомендовать закуски из расчета полпорции на гостя — например, одну порцию икры, салата, семги, осетрины.

После принятия заказа официант предлагает по желанию посетителя соки, воды, пиво из находящегося в торговом зале холодильника. Затем досервировывает стол в соответствии с заказом.

Ставить посуду и класть приборы следует без шума, плавными движениями, в определенном порядке: чистые тарелки, рюмки (обязательно ставят правой рукой), приборы.

**Получение готовых блюд и напитков**

Приняв заказ, официант получает в сервизной посуду для холодных закусок и блюд и передает ее через марочницу в холодный цех, затем делает заказ в горячий цех и пробивает чеки на кассовом аппарате.

Во всех без исключения ресторанах должна быть обеспечена удобная взаимосвязь торговых помещений с производством (раздаточной), буфетами (винным, кофейным), сервизной, моечной, что способствует ускорению обслуживания посетителей, обеспечивает необходимые удобства в работе официантов и тем самым повышает производительность их труда.

Передавая необходимую для выполнения заказа посуду, полученную из сервизной, официант называет блюда и количество порций, которые должны быть приготовлены. Су шеф повторяет заказ (в некоторых ресторанах для этого используются микрофоны), а повар подтверждает его принятие. В целях более точного выполнения заказов на «порционные блюда можно использовать специальное табло, установленное на рабочем месте. Повар, взглянув на табло, узнает, сколько и каких блюд он должен приготовить.

Получая заказанные блюда из кухни, официант обязан обратить внимание на их оформление, температуру и т. п. Если при отпуске ему одинаковых блюд он увидит, что одно хорошо, а другое плохо оформлено или одно из блюд покажется меньше по объему или весу, официант не должен принимать их. Необходимо вызвать метрдотеля или заведующего производством и исправить недочеты. Запрещается принимать от раздатчика небрежно оформленные, подгоревшие или остывшие блюда.

С чеками официант получает в сервизной посуду, необходимую для получения продукции из буфета, и подает ее посетителям. Получив из буфета напитки, винно-водочные изделия, фрукты, официант должен проверить, нет ли осадка в бутылках, на всех ли бутылках есть этикетки, хорошо ли вымыты и обсушены яблоки, груши и т. д. Полученные в буфете напитки в бутылках, графинах и т. п., папиросы, сигареты, спички переносятся на подносах.

**Занятие № 32** ( 25.03.2020г)

Тема занятия: **Последовательность и способы подачи блюд и закусок**

Задание: **составить краткий конспект**

Приступая к подаче заказа, официант должен помнить общие правила техники обслуживания и строго соблюдать принятую последовательность подачи холодных и горячих закусок, различных блюд и напитков. Прежде всего следует придерживаться правила: все заказанные блюда и напитки приносить в зал на подносе, застеленном салфеткой, неся его на левой руке, и при необходимости придерживать правой. Ношение подноса на левой руке обусловлено тем, что официант подходит к гостю слева.

Существует несколько приемов переноски подносов: на площади всей ладони и широко раздвинутых прямых пальцах, на кончиках пяти пальцев (легкий поднос). Поднос с блюдами нельзя поднимать выше плеча (исключение может быть сделано лишь в подсобном помещении). Не рекомендуется переносить что-нибудь на подносе, предварительно на покрыв его салфеткой; салфетка уменьшает скольжение предметов, предотвращает возможный бой посуды.

Блюда и напитки устанавливают на подносе только в один ряд; более тяжелые предметы должны находиться ближе к официанту, а высокие — в центре подноса. Буфетную и кухонную продукцию следует приносить раздельно.

Не следует носить пустой поднос, опустив его вниз до уровня колен.

Принесенные из кухни на блюдах кулинарные изделия в мисках, баранчиках следует показать посетителям-заказчикам, а затем, получив их разрешение, разложить на тарелки.

При раскладывании пищи на тарелки непосредственно у обеденного стола официант должен подходить к посетителям с блюдом с левой стороны. Блюдо с кушаньем держат в левой руке. Подавать кушанья на тарелках, а также ставить чистые тарелки следует с правой стороны посетителя, сидящего за столом, правой рукой.

Если блюдо раскладывают по тарелкам на подсобном столике этот столик придвигают к обеденному. Блюдо ставят сбоку или за тарелкой, на которую перекладывают кулинарные изделия, пользуясь приборами для раскладки.

При подаче стакана воды, папирос, спичек, счета (на тарелке, или маленьком подносе) принято подходить с левой стороны. Убирать использованную посуду можно как с правой, так и с левой стороны.

Очень важно, чтобы во время обслуживания на столе поддерживались чистота и порядок: использованную посуду, рюмки, бокалы надо своевременно убирать; крошки сметать щеткой в совок; пятна на скатерти застилать салфеткой; особенно тщательно следить за чистотой приборов, меняя их после каждого блюда.

Если посетитель уронил на пол вилку или салфетку, надо немедленно на маленьком подносе или тарелке подать ему чистые, а уже затем поднять и убрать упавший предмет.

**Раскладывая приборы, ставя тарелки, блюда, официант должен помнить следующие правила:**

не касаться большим пальцем края тарелки (он должен быть за краем);

не дотрагиваться до краев чашки, стаканов; следить за тем, чтобы блюдце под стаканом всегда было сухим;

приборы брать только за ручки;

бесшумно, аккуратно раставлять рюмки, стаканы, чашки, класть приборы;

при очистке стола не смахивать крошки на пол;

следующее блюдо подносить только после того, как со стола будет убрана использованная посуда из-под ранее поданного; блюдо или тарелку при подаче брать ручником, предварительно протирая дно.

**Установлена определенная последовательность подачи напитков, закусок, блюд.** Вначале, как правило, на стол ставят полученные в буфете минеральную и фруктовую воду, хлеб, закуски, вина, а затем подают горячие блюда. Спиртные напитки подают только с закусками.

Тарелки для горячих блюд подогревают (до 40—50°С), для холодных — несколько охлаждают (до комнатной температуры).

Работать нужно ритмично, давая себе отдых во время пауз в обслуживании.

При выполнении заказа, выхода из зала, надо захватывать лишние или бывшие в употреблении посуду и приборы, а на обратном пути приносить готовые блюда.

Официант должен помнить, что прежде чем поставить использованную посуду со стола на поднос, ее зачищают от остатков пищи, унося одновременно до 10 тарелок. Тяжелые стопы тарелок ставят на середину подноса.

**Занятие № 33** ( 26.03.2020г)

Тема занятия: **Рекомендации подачи напитков к закускам и блюдам. Расчет с потребителями**

**Краткий конспект «Рекомендация напитков к блюдам»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рекомендация к блюдам | Наименование напитка | Температура подачи |
| Острые, жирные холодные закуски | Водка | 4-6оС |
| Легкие холодные закуски | Белые столовые вина | 12-14оС |
| Мясные холодные закуски | Красные столовые вина, сухой вермут | 16-18оС |
| Супы | Крепкие вина: мадера, херес, портвейн | 16-18оС |
| Горячие закуски и блюда из рыбы | Белые столовые вина | 12-14оС |
| Горячие закуски и блюда из мяса | Красные столовые вина | 16-18оС |
| Блюда из домашней птицы | Розовые полусухие вина, полусухие игристые вина | 12-14оС |
| Блюда из овощей | Белые полусладкие вина | 12-14оС |
| Креветки, раки | Пиво | 6-8оС |
| Сладкие блюда | Десертные вина | 16-18оС |
| Мороженое, фрукты | Полусладкие, сладкие сорта игристых вин | 6-8оС |
| Кофе, чай | Коньяк, ликер | 16-18оС |

**Очередность употребления напитков**: легкие вино подается перед крепким, ординарное – перед марочным, белое – перед красным, сухое – перед сладким.

**Расчет с гостями является завершающим этапом обслу­живания.**

В зависимости от порядка, установленного адми­нистрацией предприятия, расчет с гостями может быть про­изведен после приема заказа и подачи холодных блюд или по окончании обслуживания.

Существуют следующие виды расчета:

* наличными,
* кредитными картами,
* безналичный.

***Наличный расчет*** с потребителями производится по счету на основании выполненного заказа.

***Расчет по кредитным картам.*** Гость, открывая счет в крупном банке, берет кредитную карту соответствующего образца и предъявляет официанту карту к оплате. Официант вводит карту в компьютерную кассу и снимает с нее сумму, указанную в счете.

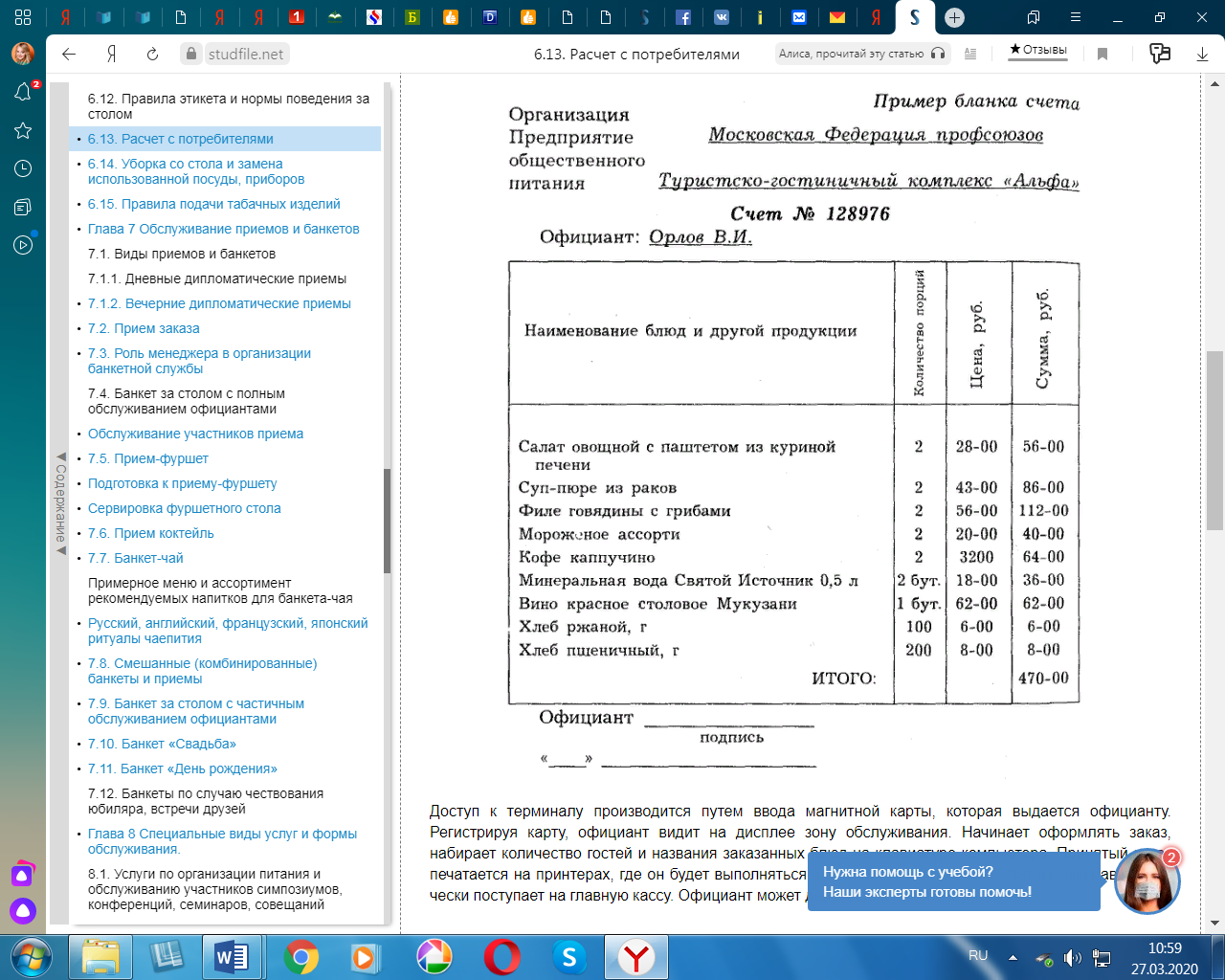
***Безналичный расчет*** производится с организацией пу­тем заключения договора на обслуживание группы потреби­телей и оформления заказа-счета.

Основными формами расчета с потребителями являются механизированная и автоматизированная.

***Механизирован­ная форма расчета*** осуществляется путем оформления бланка счета официантом и печатания чеков на электронной кассовой машине с фискальной памятью: SAMSUNG ER – 250RF, SAMSUNG – 4615RF, АЗИМУТ - EPSON ТМ – И950РФ и др.

Перед подачей счета официант должен выяснить у гостя, не будет ли дан дополнительный заказ, и попросить разре­шение на подготовку счета для оплаты

Использование в ресторанах компьютерного Pos-терминала, работающего по специальным программам, обеспечи­вает прием заказа официантом, передачу заказа на кухню и  сервис-бар, печатание счета гостю, контроль за работой официантов. Он состоит из кассовых аппаратов и принтеров, которые установлены на кухне, в барах для печатания зака­зов, вводимых официантом.



Доступ к терминалу производится путем ввода магнит­ной карты, которая выдается официанту. Регистрируя кар­ту, официант видит на дисплее зону обслуживания. Начи­нает оформлять заказ, набирает количество гостей и на­звания заказанных блюд на клавиатуре компьютера. Принятый заказ печатается на принтерах, где он будет вы­полняться: на кухне и в сервис-баре. Затем заказ автомати­чески поступает на главную кассу. Официант может делать дополнение к заказу.

**Техника работы с пластиковыми картами предусматривает такие действия:**

* официант должен уточнить, принимается к оплате карта гостя. Для этого он передает ее кассиру, который осуществляет транзакцию, то есть связь с банками для подтверждения наличия на счете необходимых денежных средств;
* пропустив через терминал карту гостя, кассир распечатывает счет на оплату, передает его официанту, для того чтобы гость на нем расписался: кассир сверяет идентичность подписи на карте и счете;
* официант возвращает счет и карту гостю и благодарит его за визит.

**Практическое занятие № 6**

**Тема:** Выполнение подачи блюд и напитков различными способами.

**Цель:** приобрести навык подачи блюд и напитков различными способами (французский способ, английский способ, русский способ, европейский способ). Соблюдение требований безопасности при подаче готовой продукции.

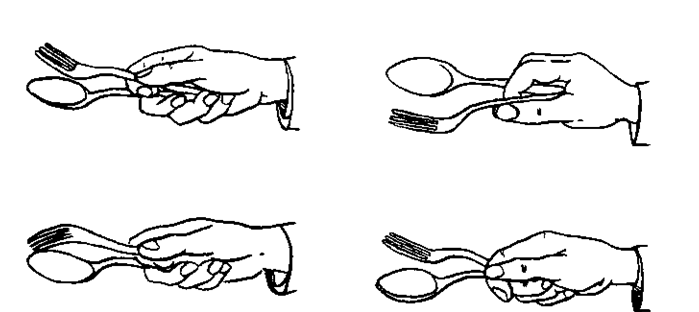
**Оснащение**: столовая посуда, столовые приборы, столовое белье; столы, стулья ресторанные.

**Время выполнения задания: 2** часа

**Последовательность выполнения практического задания:**

26. 03.2020г. **Задание 1** (1 час).

Потренируйтесь  **работать шпицами из столовых приборов** по предложенной схеме



|  |  |
| --- | --- |
| Отработать навыки по подаче блюд и закусок английским способом:   * установить на приставном столе (в левой части) блюдо вместе с прибором для раскладывания, предназначенное для порционирования, если гарнир подается отдельно, установить его в правой части стола (так же с приборами для перекладывания), в центре стола установить подогретые тарелки, соус установить в центре стола за подогретыми тарелками; * для порционирования котлет, лангетов, бифштексов, овощных и крупяных гарниров, салатов столовую ложку (ее держат в правой руке) подложить под продукт, слегка нажимая сверху вилкой, и переложить в центр тарелки для гостя; * для порционирования запеченных блюд, крупных кусков мяса универсальный прибор для раскладывания подложить под продукт и переложить на тарелку гостя; * порционировать гарнир и переложить его справа вверху от основного продукта, соус подлить слева, декорацию уложить в нижней части тарелки. | а) Размещение приставного столика (геридона) у стола посетителей.  http://ok-t.ru/studopediaru/baza3/314429206399.files/image049.gif  б) Работа официанта за приставным столиком.  http://ok-t.ru/studopediaru/baza3/314429206399.files/image051.gif  http://pos-sector.net/wp-content/uploads/idei-dlja-oformlenija-bljuda-v-restorane-300x249.jpg |
| Далее по расписанию.  **Задание 3.** Отработать навыки подачи блюд и закусок французским способом:   1. Подготовить приборы для перекладывания блюда (столовую ложку и столовую вилку). 2. Свернуть ручник вдвое и положить на левую ладонь, оставив пальцы не покрытыми ручником. 3. Правой рукой поставить на ладонь левой руки блюдо с холодной или горячей закуской, пальцами левой руки придерживать блюдо снизу. 4. Прибор для раскладывания блюда взять в правую руку. 5. Вынести блюдо в зал (поднос находится на уровне груди). 6. Прибор для перекладывания нести над блюдом, не касаясь его. 7. Стать с левой стороны от гостя, выдвинув левую ногу немного вперед 8. Блюдо опустить на уровень локтя (если блюдо тяжелое, можно опустить его на предплечье и придержать правой рукой). 9. Слегка наклонив блюдо, показать его гостю так, чтобы край блюда находился над краем тарелки гостя, но не касался ее. 10. Держа посуду в таком положении, правой рукой переложить с помощью ложки и вилки блюдо на тарелку каждому гостю.   **Техника перекладывания продуктов:**   * локоть правой руки при перекладывании продуктов всегда должен касаться корпуса тела; * сначала необходимо захватить основной продукт и перенести на тарелку, затем – гарнир, соус; * блюда с мягкой консистенцией (рыба отварная, запеченные блюда) рекомендуется перекладывать ложкой и вилкой, придавая им форму лопатки; * для перекладывания блюд с плотной консистенцией используется прием охвата. | **http://restorator.name/images/stories/podacha-firmennyh-blyud.jpg**  **http://restorator.name/images/stories/podacha-vtoryh-blyud4.jpg** |
| **Задание 4.** Отработать навыки подачи блюд и закусок русским способом:   * все блюда и закуски устанавливают на подставные тарелки, на салфетки, рядом кладут приборы для раскладывания; * если блюдо подано в посуде для групповой подачи, установить в центре стола, соблюдая следующие правила:   - чем выше посуда подачи, тем ближе к оси стола она должна располагаться;  - овальные блюда, селедочницы должны располагаться под углом 450 к оси стола;  если блюдо подается индивидуально, расположить его за тарелкой гостя слева, соус и гарнир - справа. |  |
| **Задание 5.** Отработать навыки подачи блюд европейским способом:   * подать блюда и закуски правой рукой, с правой стороны, устанавливая тарелку непосредственно перед гостем. |  |

**Оформить в тетради отчет:** кратко описать суть разных способы подачи блюд

**Далее по расписанию на следующей недели будет продолжение практического занятия**