

Модуль 2 ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

Лекція № 5 (2 години)

Тема: 2.1 ПІДГОТОВКА ДО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ. КВАЛІФІКАЦІЙНІ ВИМОГИ ДО ПЕРСОНАЛУ РЕСТОРАНІВ

План:

1. Підготовка торговельного залу
2. Підготовка столового посуду, наборів, столової білизни
3. Підготовка персоналу до обслуговування. Проведення інструктажу.

1. Підготовка торговельного залу

Торговельні приміщення до обслуговування підготовляють щодня. Їх ретельно прибирають, розставляють меблі, одержують посуд, столові набори, білизну і сервірують столи. Правильна, продумана та послідовна підготовка до робочого дня в ресторані забезпечує чітку організацію обслуговування.

Щоденна підготовка залу включає прибирання підлоги, обмітання пилу, протирання меблів та обладнання. Основне прибирання роблять у ранкові години і закінчують за 1-2 години до відкриття ресторану.

Санітарно-гігієнічне прибирання залу здійснюється за допомогою пиłosосів та інших прибиральних машин та інвентарю. При цьому дотримуються встановлених санітарних правил.

Прибирання торговельного залу здійснюється у певній послідовності:

при вологому прибиранні спочатку обмітають та витирають пил з вікон, меблів, карнизів, панелей, підвіконь, світильників, опалювальних батарей, а потім миють підлогу;

при сухому спочатку прибирають підлогу, а потім видаляють пил з предметів, що знаходяться у залі.

Для натирання паркетної і лінолевої підлоги використовуються електронатирачі різних типів.

Особливу увагу слід звертати на догляд за декоративними рослинами, що прикрашають сучасні торговельні зали: акуратно поливати їх, підрізати і прибирати жовті листки.

Після прибирання приміщення провітрюють. Протягом дня за необхідності невелике прибирання робить чергова по залу прибиральниця.

Для всіх підприємств ресторанного господарства один раз на місяць встановлюється санітарний день для проведення генерального прибирання з наступною дезінфекцією всіх приміщень, обладнання та інвентарю.

Розміщення меблів у залі залежить від планувального вирішення приміщення, розташування дверей, вікон, колон, естради та площадки для танців.

Столи розставляють прямими лініями, у шаховому порядку, утворюючи з них групи 1 зони, відокремлені одна від одної основними і додатковими проходами. Залежно від типу підприємства ширина основного проходу має бути не менше

1,5 м у ресторанах та барах і не менше 1,2 м в кафе. Додаткові проходи не повинні бути менше 1,2 м у ресторанах і барах та 0,9 м у кафе, а також для підходу до окремих місць - не менше 0,6 м у ресторанах і барах та 0,4 м у кафе. Кожний стіл ставлять на такій відстані від сусідніх, яка б забезпечувала вільний прохід до нього відвідувачів і офіціантів. Столи, серванти, крісла повинні знаходитися на відстані 10-20 см від стін. Стільці розставляють так, щоб сидіння знаходилися під столом не більше ніж наполовину при відстані 0,5 м від спинки стільця до краю столу.

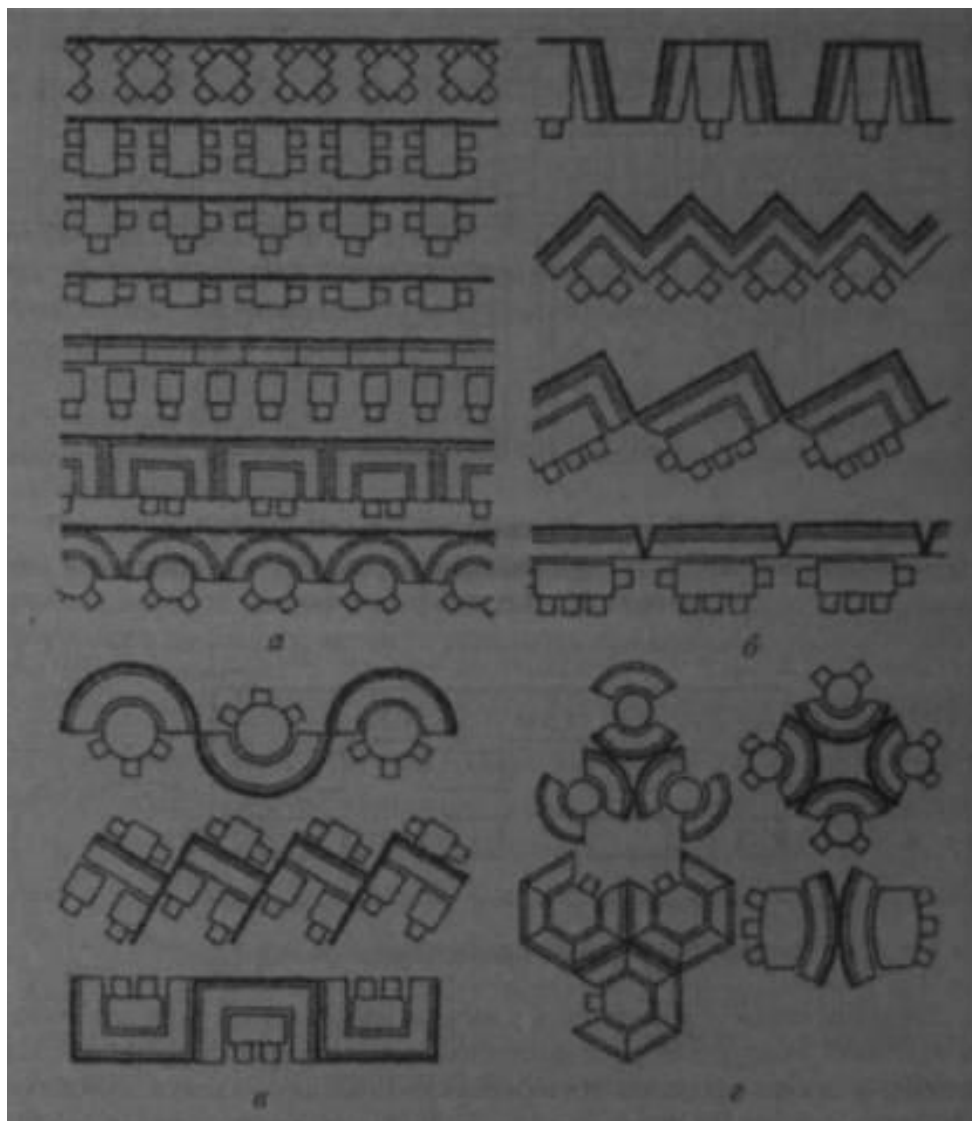


Рис. 2.1.1. Варіанти розміщення меблів у залі ресторану: а - уздовж стіни; б - у нішах; в - лінійне; г - острівне

У залах використовують пристінні та напівкруглі дивани, біля яких також розміщують столи.

Квадратні столи розставляють зазвичай у шаховому порядку, що створює зручність при обслуговуванні. Круглі часто встановлюють поряд з квадратними; вони надають залу нарядного вигляду.

Прямокутні шестимісні столи ставлять уздовж стін або посередині залу поряд з круглими і квадратними.

Підсобні столи встановлюють у місцях, найбільш зручних для роботи офіціанта. їх накривають спеціальними невеликими скатертинами. На підсобних столах офіціанти відкорковують пляшки, ставлять посуд, порціонують страви. Як правило, підсобний стіл ставлять впритул до обіднього, щоб офіціант міг розкласти страви у присутності споживачів.

До конструкції підсобних столів висувають такі вимоги: вони повинні бути стійкими, легкими і зручними для переміщення. Під кришкою столу влаштовують полицю, а для полегшення переміщення столи встановлюють на колесах.

Між групами столів, частіше біля стін та колон, розміщують серванти з розрахунку один сервант на одного або двох офіціантів. У сервантах зберігається невелика кількість столового посуду, столових наборів та білизни.

Для зручності у залах встановлюють холодильники з розрахунку один холодильник на трьох-чотирьох офіціантів.

2. Підготовка столового посуду, наборів, столової білизни

Після прибирання приміщень і розміщення столів, за дві години до відкриття ресторану бригадир офіціантів отримує в сервізній і білизняній необхідний для сервірування столовий посуд, набори і білизну відповідно до кількості столів і норм оснащення. При цьому слід звертати увагу на їх стан - скатертини, серветки мають бути чистими, накрохмаленими, відпрасованими, посуд - без тріщин і сколів; столові набори і без деформацій.

Тарілки переносять, накриваючи їх ручником, із сервізної в зал і ставлять на серванти та підсобні столи гіркою по 10-12 штук, а фужери, келихи і чарки - на підносах, застелених серветками. Для доставки посуду використовують також візки.

Перед сервіруванням офіціанти протирають (полірують) посуд і столові набори ручниками, дотримуючись при цьому певних правил. Наприклад, ножі (кілька штук) беруть лівою рукою через ручник, а правою протирають до блиску, потім їх укладають на підноси, застелені серветкою, або в серванти.

Виделки та ложки полірують так само, як і ножі, при цьому перевіряючи, чи не залишилася між зубцями виделки їжа.

Тарілку тримають ребром через ручник лівою рукою, а правою, поступово обертаючи, протирають іншим його кінцем.

Чашку беруть за допомогою ручника в ліву руку, а правою просовують частину його в заглиблення чашки і великим пальцем протирають її всередині.

Фужери полірують двома ручниками. Одним беруть фужер за ніжку, іншим полірують. При цьому фужер обертають, не натискаючи пальцями; великий палець, обгорнений ручником, знаходиться усередині фужера. Щоб перевірити якість полірування, фужер періодично розглядають на світло.

Одночасно підготовляють столові набори зі спеціями. Сільнички: наповнюють на 3/4 об'єму сіллю, у відкритих поверхню вирівнюють, а край її протирають ручником. Перечницю наполовину наповнюють сухим перцем. Гірчичницю також заповнюють на 3/4 об'єму і вставляють ложечку. Набори для спецій миють щодня і насухо протирають.

Попільниці чистять спеціальною ганчіркою після кожного обслуговування; роблять це поза залом. На прохання відвідувачів на стіл ставлять флакончики з оцтом, які повинні знаходитись, як і гірчиця, на підсобних столах. Тут же підготовляють вазочки з квітами - по одній - дві у кожній.

Перед сервіруванням столів, що є завершальним етапом підготовки залу до обслуговування, їх застеляють скатертинами.

Для цього спочатку розкладають відпрасовані і згорнуті вчетверо скатертини, потім розгортають кожну і розмішують уздовж столу. Двома руками скатертину беруть за крайки з одного боку і різким рухом піднімають над столом (обережно за крайку, щоб не зім'яти), начебто струшуючи, і відразу опускають вниз, щоб утворилася повітряна подушка між скатертиною і столом. Запрасована центральна складка має лягти по осі столу. Краї скатертини повинні спускатися однаково з усіх боків не менше ніж на 25 см, але не нижче сидіння стільця.

У ресторанах і барах першого класу допускається використання на столах з поліефірним покриттям замість скатертин індивідуальних ляних серветок.

3. Підготовка персоналу до обслуговування. Проведення інструктажу.

Від підготовки до обслуговування офіціанта і його професійності в процесі роботи залежить настрій людей, які прийшли до ресторану, і враження від підприємства.

Офіціант повинен добре знати меню і характеристику страв, склад продуктів, з яких їх готують, гарніри і соуси до них, напої, уміти запропонувати правильне поєднання окремих страв і напоїв. Також він має знати специфіку роботи підприємства ресторанного господарства, форму і документацію розрахунку зі споживачами, правильно організовувати своє робоче місце, дотримуватися правил етикету.

Офіціанти високої кваліфікації повинні вміти змішувати й оформляти салати, готувати коктейлі в присутності відвідувача.

Зовнішній вигляд офіціанта визначається насамперед дотриманням гігієнічних вимог. Він має бути ретельно причесаний. Не слід під час роботи користуватися гребінцем або поправляти волосся рукою. Також офіціант повинен щодня прополіскувати ротову порожнину рідиною, що усуває запах.

Косметика і прикраси мають бути помірними. Особлива увага приділяється чистоті рук і нігтів, які не повинні бути надмірно довгими; не дозволяється носити під час роботи персні.

Всі працівники закладів ресторанного господарства проходять медичний огляд у терміни, встановлені органами охорони здоров'я.

Велику роль у зовнішньому вигляді офіціантів відіграє акуратний, добре пошитий та ретельно відпрасований одяг. Офіціант повинен ретельно його чистити, перевіряти, чи міцно тримаються гудзики. Взуття має бути начищене до блиску та не стоптане.

Офіціанти в залі повинні бути одягнені в одному стилі, наприклад, білий верх та темний низ, однакові костюми, сорочки чи сукні. Тому в ресторанах і барах, особливо високого класу, офіціантам, метрдотелям, барменам, буфетникам рекомендується видавати формений одяг. Форма обов'язкова для носіння в ресторані тільки в робочий час.

При підготовці до роботи офіціант має перевірити наявність і стан необхідних предметів. Як відзначалося вище, одна із найважливіших речей офіціанта - ручник, необхідний для того, щоб захистити руки від опіків при перенесенні гарячих страв, а манжети костюма - від забруднення. Ним також можна полірувати столові набори і протирати посуд безпосередньо перед подачею на стіл. Чистий, добре відпрасований ручник має бути завжди у офіціанта у руці, на руці або на серванті.

До необхідних речей належать також ключ від касового апарата, бланки рахунків, пронумеровані і зброшуровані, видані у підзвіт, індивідуальна пластикова картка для роботи на електронному офіціантському терміналі, ключ і штопор для відкривання пляшок, авторучка для заповнення рахунків, носова хустинка.

Велику роль у підготовці до обслуговування залу, у правильній організації і чіткій роботі офіціантів належить метрдотелеві. Щодня перед початком роботи він зобов'язаний забезпечити готовність залу й офіціантів до обслуговування, провести короткий інструктаж з працівниками залу і кухні, під час якого відбувається ознайомлення з меню і прейскурантом, аналізуються зауваження споживачів та адміністрації по роботі за попередній день, зміню, намічаються заходи по усуненню недоліків у роботі.

Контрольні питання:

1. У чому переваги та недоліки бригадного та індивідуального методів організації праці офіціантів?
2. Які системи обслуговування прийняті у світовій практиці?
3. У чому полягає підготовка посуду та приборів до обслуговування?
4. У чому полягає підготовка залу до обслуговування?
5. Назвіть вимоги до офіціанта.