

Тема: 2.2 ТЕХНОЛОГІЧНИЙ ПРОЦЕС ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У РЕСТОРАНАХ

План:

1. Основні елементи обслуговування в ресторанах:

- *Зустріч і розміщення гостей.*
- *Прийом і оформлення замовлення.*
- *Прибирання столів і заміна використаного посуду.*
- *Порядок розрахунку з відвідувачами.*

2. Способи подачі страв і закусок

1. Основні елементи обслуговування в ресторанах.

Обслуговування в ресторані складається з таких елементів: зустріч і розміщення відвідувачів, прийом і оформлення замовлень, передача замовлень на виробництво, одержання і подача буфетної продукції, замовлених закусок, страв, напоїв, розрахунок з клієнтами.

Зустріч і розміщення гостей

Зустрічає відвідувачів швейцар, відкриваючи двері ресторану і вітає гостей. Зустріч гостей у ресторані можна доручити hostess, який зустрічає їх, проводить до столика, пропонує меню і карту вин, якщо офіціант у цей час зайнятий обслуговуванням інших відвідувачів. Такий підхід дозволяє приділити відвідувачам належну увагу.

За відсутності посади hostess зустріч і розміщення гостей за вільними столиками здійснює метрдотель. Він вітає гостей і допомагає їм зайняти місця. Пропонувати місця за столом, за яким вже сидять, можна тільки за їхньої згоди. Не допускається пропонувати відвідувачеві зайняти місце за столом, не підготовленим до обслуговування.

Меню в розгорнутому вигляді подають у першу чергу дамі, чоловіку - карту вин.

Для великої групи гостей з дозволу метрдотеля може бути складений з декількох столів загальний стіл.

Метрдотель або hostess пропонує гостю сісти, висунувши стілець і запросивши його жестом. Якщо прийшли разом чоловік і жінка, то жінці hostess пропонує зайняти місце першою, а потім пропонує сісти чоловіку; жінка сідає праворуч від чоловіка. У разі, якщо гості самотійно сіли за стіл, пересаджувати їх, пропонуючи інші місця, не дозволяється. Якщо гості принесли із собою квіти, треба, не чекаючи, коли вони попросять принести вазу з водою, помістити в неї квіти і поставити в центрі столу.

Прийом і оформлення замовлення

Меню офіціант пропонує в обкладинці в розгорнутому вигляді зліва лівою рукою. Меню вручається жінці. Якщо за столом сидять кілька людей, то перевага надається старшому, ювілярові. Запропонувавши меню, офіціант звертає увагу

гостей на фірмові страви. Разом з меню подається преїскурант вин у закритому вигляді. Зачекавши кілька хвилин, офіціант дає можливість ознайомитися з асортиментом страв. Потім він має підійти до столу і прийняти замовлення, за необхідності порекомендувати ту чи іншу страву з урахуванням віку гостя, побажання, пори року і т.ін. Рекомендуючи ту чи іншу страву, офіціант повинен зі знанням справи розповісти про її смакові якості й особливості приготування. Слід уточнити також, скільки часу необхідно для виконання замовлення. Потім офіціант може допомогти відвідувачам у виборі вин до замовлених страв.

Офіціант записує замовлення в такій послідовності: спочатку холодні страви і закуски, гарячі закуски, потім перші і другі страви, десерт та буфетна продукція. При цьому він має стояти справа від гостя, який робить замовлення, злегка нахилившись до нього, не торкаючись при цьому столу та стільця.

Прийнявши замовлення, офіціант дає рекомендації гостям щодо вибору алкогольних і прохолодних напоїв, а також пропонує коктейлі-аперитиви, що збуджують апетит. Він повинен триматися прямо, говорити чітко і не надто голосно. Обов'язково треба повторити замовлення, звертаючи увагу на внесені зміни і доповнення, а також уточнити час подачі гарячих страв.

Далі офіціант підходить до комп'ютерного касового терміналу, пробиває замовлення, яке надходить на принтери гарячого та холодного цехів і сервіс-бару. У сервіс-барі він отримує прохолодні й алкогольні напої. Пляшки мають бути добре протерті і мати цільні етикетки та акцизні марки.

Продукцію сервіс-бару офіціант приносить у зал і розміщує її на підсобному столі. Потім подає гостям прохолодні напої і досервіровує стіл відповідно до замовлення. Наливати напої слід спокійно й обережно. Наповнивши фужер на 3/4 об'єму, слід повернути кисть руки вправо так, щоб краплі не потрапили на стіл.

Спочатку на стіл подають хліб, потім холодні страви і закуски, дотримуючись послідовності їх подачі. Холодні страви і закуски подають невеликими порціями. Вони можуть мати гострий або пряний смак. Температура подачі - від 10 до 14 °С.

В усі страви кладуть набори для розкладки. Соусники на пиріжкових тарілках із серветками "доліс" і чайними ложками для розкладки розміщують поряд з відповідними стравами.

Потім офіціант підходить до замовника з лівого боку, показує алкогольні напої і, одержавши дозвіл, відкриває їх на підсобному столі. Обов'язково слід протирати шийки пляшок. Розливаючи напої, слід стояти справа від клієнта, дотримуючись черговості обслуговування гостей. Спочатку наливають пробний ковток замовнику (20-30 мл), потім дамам і гостям, з урахуванням віку, звання чи рангу, на 3/4 об'єму і в останню чергу доливають тому, хто замовляв. Побажавши гостям приємного апетиту, офіціант направляється на виробництво для подальшого виконання замовлення.

У процесі обслуговування офіціант повинен використовувати технічні прийоми і надавати гостям допомогу в розкладанні страв. При цьому в першу чергу робиться розкладка ікри, масла вершкового, натуральних овочів, рибних холодних страв і закусок.

Ікорницю або скляну розетку, поміщену в спеціальний кулер з льодом, ставлять на тарілку із серветкою "доліс", спереду кладуть ікорну лопатку.

Окремо на піріжковій тарілці подають овочі свіжі в скляному салатнику, поставленому на піріжкову тарілку із серветкою "доліс". Овочі беруть руками, якщо вони не нарізані. Ніж для масла кладуть на борт піріжкової тарілки індивідуально кожному гостю.

Рибні холодні страви приносять з виробництва на овальних порцелянових блюдах і подають, як правило, в обнос.

Офіціант підходить до гостя зліва зі стравою і набором для розкладки, порціонує основний продукт і гарнір у тарілку. Блюдо з продуктом, що залишився, ставить на стіл разом з набором для розкладки. Соус ставлять на тарілці поряд з основним продуктом.

Рибу заливну приносять з виробництва на овальному порцеляновому блюді і подають російським методом. Для розкладки використовують лопатку. Окремо подають соус-хрін у порцеляновому або скляному соуснику. Після рибних закусок роблять заміну закусочних тарілок і столових наборів.

При проведенні тренінгу з подачі м'ясних холодних страв слід враховувати, що методи, які при цьому використовуються, аналогічні описаним вище. Салати подають на закусочних тарілках, які ставлять індивідуально кожному гостю або в келихах. У цьому випадку всі компоненти укладають в келих шарами. Зелень і листки салату не повинні висуватися за борт посуду. Келихи ставлять на піріжкові тарілки із серветками і подають кожному гостю окремо. Якщо салати з овочів подають у бокалах як доповнення до холодних страв, то їх ставлять без піріжкових тарілок поряд із закусочною тарілкою кожного відвідувача. Прибирання використаного посуду і подачу чистих тарілок з наборами при обслуговуванні кількох відвідувачів здійснюють з правого боку правою рукою.

2. Способи подачі страв і закусок

Офіціант повинен знати і вміло застосовувати правила обслуговування в повсякденній роботі.

Страви і напої відвідувачам можуть подаватися персонально кожному в тарілці, креманці, чашці. При цьому слід дотримуватися правила: все, що заздалегідь розкладено або розлито в посуд для одного відвідувача, офіціант подає і ставить на стіл правою рукою з правого боку.

При обслуговуванні в посуді індивідуального користування подаються супи в тарілках і чашках, гарячі закуски - в кокотницях, кокільницях або порціонних сковорідках, десерт - у креманках і т.ін. Подача ж холодних страв, як правило, має здійснюватися в посуді, з якого страви слід перекласти на закусочну тарілку гостя.

У практиці обслуговування застосовують три основних способи подачі:

- о в обнос (французький спосіб) - перекладання замовленої страви на тарілку гостя за допомогою спеціальних наборів;

- о перекладання закусок і страв у тарілки на підсобному або приставному столі (англійський спосіб);

- о у стіл (російський спосіб) - розміщення замовлених страв (кілька порцій в одному посуді або однопорційному) на обідньому столі.

Подача страв в обнос (французький спосіб)

За такого способу обслуговування передбачаються такі варіанти:

1. Офіціант порціонує їжу, перекладаючи її з блюда на тарілку гостя.
2. Офіціант пропонує страву відвідувачеві, який сам перекладає її на свою тарілку.

В обох випадках офіціант обслуговує відвідувача, знаходячись зліва.

Отже, цей спосіб обслуговування можна застосовувати як на банкетах, так і при індивідуальному обслуговуванні по замовленому меню. Тримавши блюдо в лівій руці, правою за допомогою столових виделок і ложки офіціант розкладає страву на тарілку кожному гостю.

Офіціант має дотримуватися правила порціонування страв: спочатку брати основний продукт, перекладати його в тарілку відвідувача, потім перекладати гарнір, розміщуючи його за основним продуктом. Таким способом він перекладає більшість холодних і гарячих страв, що складаються із порціонних шматків м'яса, риби і гарнірів, а також фаршированих виробів.

Страва м'якої консистенції (відварна риба, шніцель січений та ін.) перекладають у тарілку споживача за допомогою ложки і виделки, розташованих в одній площині заглибленням догори.

Користуючись наборами для порціонування, відвідувач, як зазначалося вище, може сам покласти собі в тарілку порцію страви, запропонованої офіціантом.

Блюдо слід тримати біля тарілки гостя, злегка нахиливши його, але не торкаючись поверхні столу. Обносячи гостей салатом, викладеним у вазі гіркою, треба злегка обертати вазу за годинниковою стрілкою, щоб до кожного наступного гостя виріб був звернений боком, з якого страва ще не втратила свого первісного вигляду.

Перед подачею холодних страв в обнос стіл сервірують закускою тарілкою, а перед подачею других гарячих - підігрітою мілкою столовою тарілкою, яку офіціант ставить з правого боку.

Подача страв за допомогою підсобного столу (англійський спосіб)

При цьому способі подачі страв обов'язковим є застосування підсобного столу, на якому офіціант порціонує страву в індивідуальні тарілки. Підсобний (приставний) стіл краще встановлювати так, щоб гості мали можливість спостерігати за діями офіціанта. Він може бути пересувним або стаціонарним. На приставному столі посуд та столові набори розміщуються в тому ж порядку, що й на столі відвідувачів. Звичайно блюдо з основним продуктом встановлюють у лівій частині столу, а гарнір (якщо він подається на роздачі окремо) - у правій, в центрі розміщують тарілки. Спосіб подачі страв за допомогою підсобного столу передбачає порціонування обома руками.

Існує кілька способів порціонування:

1. Ложку підкладають під продукт, злегка натискаючи зверху виделкою - для порціонування котлет, лангетів, біфштексів, овочевих і круп'яних гарнірів та салатів.

2. Ложку і виделку підкладають підупродукт і перекладають - для порціонування запечених страв, великих шматків м'яса.

Біля підсобного столу можуть працювати два офіціанти - один порціонує основний продукт, другий - розкладає гарнір.

При порціонуванні соусних страв використовують дві ложки, причому спочатку перекладають гарнір, потім основну страву.

Після порціонування офіціант бере тарілку через ручник так, щоб великий палець лежав на крайці бортика, і ставить її на стіл перед гостем з правого боку від нього правою рукою. Можна подати з лівого, але лівою рукою (якщо важко підійти до гостя).

Подача страв на стіл (російський спосіб)

Цей спосіб порівняно з попередніми більше використовує елементи самообслуговування і передбачає розміщення красиво оформлених і приготовлених цілими страв на столі, а також національних страв, приготовлених у горщиках. Якщо гості замовили великий асортимент холодних страв, їх розміщують на столі у вазах, овальних і круглих порцелянових блюдах. В усі страви кладуть набори для розкладання: виделку - зубцями вниз, зверху ложку, ручки наборів звернені у бік гостей.

Крім основних, існують європейський і комбінований способи подачі страв.

Європейський спосіб відрізняється від попередніх насамперед сервіровкою столу. Стіл сервірують столовими і закусочними наборами, пиріжковою тарілкою, полотняною серветкою, що кладеться перед гостем, склом, набором для спецій, квітами. Холодні закуски офіціант приносить заздалегідь, порціонованими на закусочні тарілки. Другі гарячі страви подають на підігрітих мілких столових тарілках, накритих спеціальними кришками клоше. Офіціант підходить до гостя справа, ставить перед ним тарілку з кришкою, піднімає її, перевертає і відносить на підсобний стіл. Другі страви подають європейським способом у невеликих залах, а також за відсутності підсобних столів.

У ресторанах "люкс" і "вищий клас" застосовують комбінований спосіб обслуговування, який передбачає використання російського, англійського, французького і європейського способів з урахуванням асортименту замовлених страв.

Контрольні питання:

1. Які елементи включає в себе процес обслуговування в ресторані?
2. Як відбувається процес зустрічі і розміщення гостей в залі ресторану?
3. Розкрийте особливості прийому і оформлення замовлення.
4. Як відбувається прибирання столів і заміна використаного посуду?
5. Визначте послідовність дій офіціанта при заміні скатертини в присутності гостей.
6. Визначте порядок розрахунку з відвідувачами.