

ІНСТРУКЦІЙНА КАРТА

Практичне заняття № 4

Тема заняття: Підготовка торгових приміщень до обслуговування відвідувачів.

Мета заняття: вивчити етапи підготовки торгових приміщень до обслуговування; навчитися виконувати операції з підготовки торгових приміщень до обслуговування відвідувачів; виховувати бережливе ставлення до посуду, білизни, меблів.

Методи: виконання практичних завдань

Міжпредметні зв'язки: технологія туристичної діяльності, безпека туризму.

Матеріально-технічне забезпечення та дидактичні засоби, ТЗН: інструкційна карта, столовий посуд та столові прилади, столова білизна, прибиральний інвентар.

Зміст роботи.

1. Ознайомлення з теоретичними відомостями.
2. Виконання практичних завдань.
3. Оформлення звіту.

Хід роботи.

Теоретичні відомості.

Підготовка торговельних приміщень до прийому відвідувачів передбачає: прибирання торговельних приміщень, розміщення меблів, одержання посуду, приладів, столової білизни й сервіровку столів.

Підготовка персоналу до роботи

Важливе місце у всій підготовчій роботі займає особиста підготовка обслуговуючого персоналу. Офіціант зобов'язаний прийти на роботу добре виголеним, коротко підстриженим, у добре відпрасованому костюмі, свіжій сорочці, начищеному взутті. Офіціантки повинні робити гігієнічний манікюр, волосся красиво підколювати заколкою, стрічкою й т.д. залежно від форми, прийнятої в даному ресторані.

Всі працівники повинні регулярно проходити медичний огляд, особливу увагу приділяти чистоті рук.

Перед початком роботи офіціанти вивчають асортименти страв і напоїв, включених у меню й преїскурант, вивчають ціни на них. У метрдотеля вони одержують книжки рахунків, у касира - ключі від лічильника касового апарата. Ще раз перевіряють наявність олівця, інструмента для відкупорювання пляшок. Офіціанти повинні мати також ручник, що охороняє руки від опіку, а манжети костюма від забруднень, свій робітничий паспорт.

Важливим моментом є інструктаж на початку робочого дня, що проводить метрдотель. На невеликій виробничій нараді підводить короткий підсумок роботи за попередній день, звертається увага на недоліки, що мали місце, у роботі, перевіряється підготовленість офіціантів до роботи. Метрдотель або завідувач

виробництвом указує, які страви в цей день варто рекомендувати відвідувачам у першу чергу.

Одяг офіціантів і метрдотелів повинний бути зручним, сучасним, сполучатися із загальним оформленням торговельних залів.

Відповідно до костюма підбирається сучасне й зручне взуття на стійкому каблуці.

Прибирання приміщень

У комплекс прибиральних робіт у вестибюлі входить видалення пилу з меблів, поручнів, стійки гардероба, утримання у чистоті підлоги, збирання сміття з урн. Щодня до початку роботи чистять металеві листи й ручки дверей, вивіски, протирають скло дверей. Періодично за допомогою електриків протирають стельові світильники. У високих приміщеннях використовують для цього спеціальні піднімальні площадки з огороженням. Протягом усього робочого дня швейцари стежать за чистотою підлоги у вестибюлі, підніжних ґрат і ґрат у тамбурі, станом центрального входу, роботою теплової завіси.

З огляду на трудомісткість прибиральних робіт, їх необхідно по можливості механізувати. Для мийки підлог із твердим покриттям застосовують спеціальні підлогомийні машини, для відсмоктування бруду з підлоги - пиловодососи.

У кімнатах для відвідувачів, де розташовані вмивальники миють дзеркала, глазуровані плити стін біля кожного вмивальника потім умивальники й підлогу. Біля кожного вмивальника повинні бути тверде або рідке мило, що наливають у спеціальні мильниці, прикріплені до стіни над кожним умивальником. Для витирання рук після миття повинні бути передбачені рушники, індивідуальні паперові серветки або електрорушники для сушіння рук. При прибиранні санітарних кабін використовують мильні розчини, пасти. Проводячи прибиральні й дезінфікуючі роботи працівник повинен надягати темний халат, прогумований фартух закрите взуття, гумові рукавички.

Торговельні зали прибирають на початку й наприкінці робочого дня, застосовуючи пилосос, машину для мийки підлог, натирач підлоги. Ретельніше всього прибирають торговельний зал перед відкриттям підприємства. Послідовність прибирання залежить від матеріалу, з якого виготовлені підлоги. Якщо підлоги виготовлені з лінолеуму, мармуру, то насамперед видаляють пил з підвіконь панелей, меблів, світильників, а потім миють підлоги. У підприємствах, де підлоги паркетні, спочатку видаляють бруд і пил з підлоги, ретельно його натирають, а потім видаляють пил із всіх предметів. Килимову доріжку чистять за допомогою пилососа й розстеляють, звичайно, уздовж головного проходу. Торговельні приміщення добре провітрюють. Прибирання повинна бути закінчена за 2 години до відкриття торговельного залу.

Наприкінці робочого дня зі столів прибирають весь столовий посуд, прилади й серветки. Метрдотель оглядає стан скатертин, відзначає, які з них повинні бути спрямовані в прання. Чисті скатертини складають по закладених лініях і здають на зберігання. Підлоги підмітають вологими щітками, приміщення провітрюють.

За допомогою пилососа, використовуючи різні насадки, чистять килимові доріжки, м'які меблі, стіни, знімають павутину в кутах стелі, прочищають вентиляційні ґрати, видаляють пил з ліпних прикрас. По закінченні роботи з пилососом ретельно протирають поліровані меблі, підвіконня, радіатори й т.д.

Розміщення торговельних меблів, підготовка посуду й столової білизни

Розміщення меблів залежить від конфігурації торговельних приміщень, форми й виду меблів. Якщо в торговельному залі використовують столи різної форми, то прямокутні краще встановити біля стін, а круглі й квадратні посередині. Столи прямокутної форми краще ставити рядами паралельно один одному, квадратної форми - по діагоналі або в шаховому порядку, дивани розміщати біля стін або в центрі, створюючи ізольовані ложі.

Підсобні столи, розраховані для обслуговування відвідувачів за трьома-чотирма обідніми столами, установлюють біля стін або колон.

Серванти розміщують у простінках й біля колон.

Для створення ізольованих зон у торговельному залі використовують також квіткарки.

При розміщенні меблів варто залишати достатньої ширини проходи. Головний прохід у торговельному залі повинен бути 2 м, другорядні між групами столів - 1,0-1,5 м. Відстань між окремими столами повинне бути 0,70-0,75 м.

Одержання посуду, приладів і столової білизни

Столовий посуд і прилади, призначені для обслуговування відвідувачів у торговельних залах, одержує з комори матеріально-відповідальна особа, призначена директором підприємства. Призначення оформляють наказом.

По закінченні роботи посуд і прилади здають особі, що робила видачу, про що в журналі роблять відповідну оцінку. Якщо мали місце бій, лом або втрата посуду й приладів, це відбивають у журналі й оформляють відповідним актом.

До складу комісії зі складання акту входять директор підприємства (заступник), представник громадськості й працівник, за яким значилися втрачені цінності. Директор підприємства протягом 48 ч із часу подачі акту повинен його розглянути й винести відповідне рішення.

Якщо в процесі обслуговування посуд робиться непридатним, з'являються тріщини, відколи, зношується глазур, то її списують, а вартість відносять за рахунок підприємства. Якщо ж бій, лом, втрата відбуваються в результаті недбалості працівників, порушення правил обігу з посудом і приладами, збиток відшкодовує працівник підприємства. За розкрадання столового посуду й приладів адміністрація має право залучати винних до кримінальної відповідальності. Вартість посуду, наведеної в непридатність відвідувачем, оплачується їм по рахунку, що виписує офіціант.

Забороняється переносити глибокі тарілки стопками більше 12- 15 шт., а дрібні 15-20 шт., одночасно переносити скляний і металевий посуд.

Щоб прискорити видачу столових приладів, їх варто зберігати в спеціальних ящиках по найменуваннях у певному (стандартному) кількості. При одержанні посуду й приладів їх необхідно ретельно оглянути. Предмети, на яких помічені залишки їжі, варто повернути для повторної мийки. Посуд із тріщинами й відколами до вживання непридатний.

Перед сервірівкою столів весь посуд і прилади полірують. Чарки й келихи лівою рукою через тканину беруть біля підстави ніжки, або за ніжку, а правою вводять тканина усередину келиха й шляхом обертання ретельно полірують, переглядаючи на світло. Тарілки через тканину беруть обома руками, шляхом

обертання протирають краї, а середину й днище протирають правою рукою, утримуючи тарілку лівої. Якщо на посуді є плями, що утворилися в результаті висихання краплі води на поверхні, їх легко видалити теплою водою, а потім ретельно протерти.

Прилади полірують, тримаючи в лівій руці через рушник їхні ручки, а правою енергійно протираючи леза ножів, поглиблення ложок, зубці виделок. Поліруючи качани, варто протирати й поглиблення між зубцями.

Серветкам надається найбільш зручна й гарна форма. Добре відпрасована серветка не повинна мати багато загинів, щоб не виглядати пом'ятою, зручно розвертатися. Гості звичайно кладуть складену вдвічі серветку на коліна. Вона охороняє їхній одяг від випадкового забруднення.

Кожен офіціант повинен знати різноманітні способи складання серветки.

Завдання:

1. Визначити призначення наданих миючих засобів та прибирального інвентаря. Визначити способи прибирання торгового залу.
2. Виконати розміщення меблів в торговому залі.
3. Підготувати до обслуговування відвідувачів наданий посуд.

Виконуючи завдання потрібно дотримуватися правил санітарії та гігієни, а також суворо дотримуватися правил перенесення посуду. Бережно ставитися до посуду.

Питання для самоконтролю.

1. *Що включає поняття «Підготовка персоналу до роботи»?*
2. *Назвіть особливості прибиральних робіт в торговому залі підприємства громадського харчування.*
3. *За якими принципами розміщують меблі в торговому залі?*
4. *Назвіть правила одержання та підготовки до обслуговування відвідувачів столового посуду, приладів та столової білизни.*