

Обслуживание на предприятиях общественного питания

Выполнила

Студентка 146403ТП

Щукина Д.Д.

Организация обслуживания посетителей

Обслуживание в ресторане складывается из следующих элементов:

- встреча и размещение посетителей,
- прием заказа,
- передача заказа на производство,
- получение и подача буфетной продукции,
- подача заказанных блюд и напитков,
- расчет с посетителями.



Встреча и рассадка гостей

При входе в зал ресторана посетителей встречает метрдотель, а при его отсутствии – хостес или свободный в данное время от обслуживания официант,

Он приветствует гостей и приглашает в зал.

Метрдотель должен идти несколько, впереди, указывая им дорогу. Он подводит гостей к столу, слегка отодвигая стул, помогает им правильно занять места за столом: женщина должна садиться первой, справа от мужчины.



Предложение меню

После того как посетитель сядет за стол, официант должен подойти к нему слева и предложить меню, раскрыв его на первой странице, где перечислены фирменные блюда.

Меню вручается женщине, а если их несколько, - старшей из них. Если за столом сидят одни мужчины, предпочтение отдается старшему по возрасту, а у военных - старшему по званию.

Предложив меню, официант обращает внимание гостей на фирменные блюда ресторана и отходит на несколько минут в сторону, чтобы дать возможность им ознакомиться с ассортиментом блюд.





Прием заказа

- Убедившись, что посетители ознакомились с меню, официант должен подойти к столу и принять заказ.
- В том случае, когда посетители заняты продолжительной беседой, официант может спросить разрешения принять заказ, не ожидая окончания разговора.
- При приеме заказа официант должен стоять возле посетителя, делающего заказ, по возможности с правой стороны от него, не касаться стола, стульев, не наклоняться близко к посетителям.

По просьбе посетителей официант должен дать характеристику блюд, указанных в меню, и винно-водочных изделий, приведенных в прейскуранте, рекомендовать вино к выбранному блюду. Заказ на вина принимается одновременно с заказом на блюда.

При себе официант должен иметь ручку, блокнот, нож сомелье, зажигалку и ручник



Схема обслуживания

Из зала официант направляется в сервизную, где подбирает посуду для холодных блюд и закусок, приносит ее на раздачу холодного цеха

Из холодного цеха официант направляется в горячий, где передает заказ на горячие закуски, первые и вторые горячие блюда, некоторые десертные блюда



Затем официант пробивает чеки на кассовом аппарате для получения буфетной продукции.

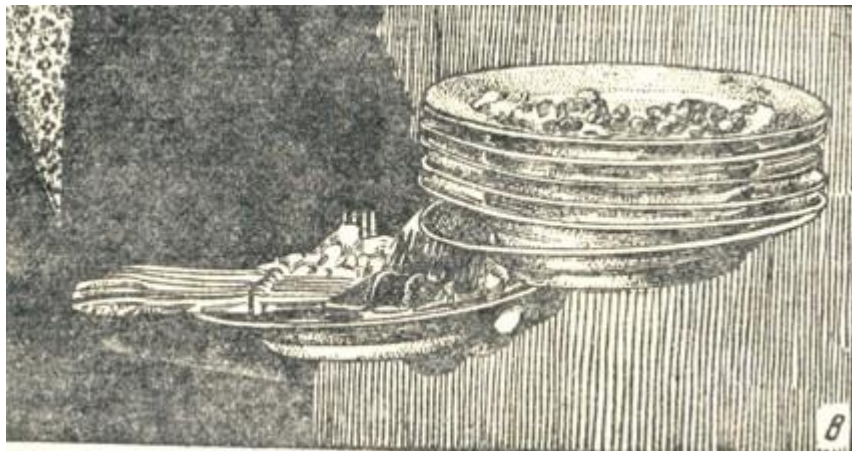
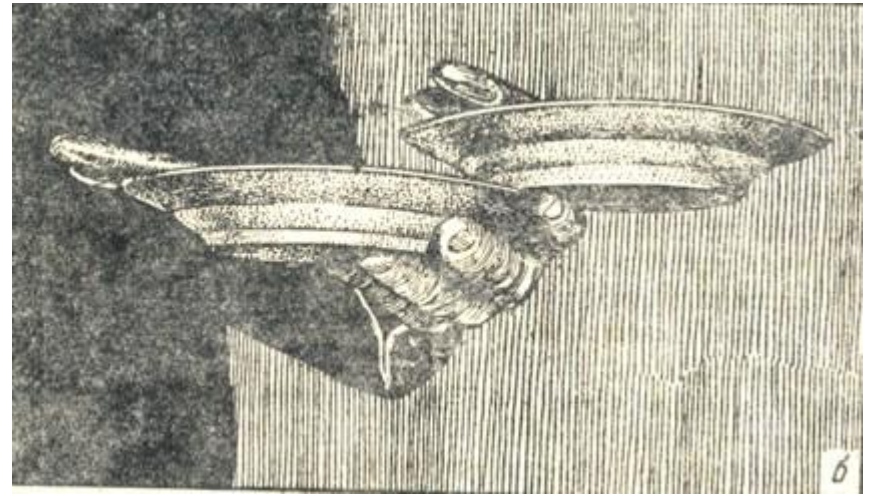
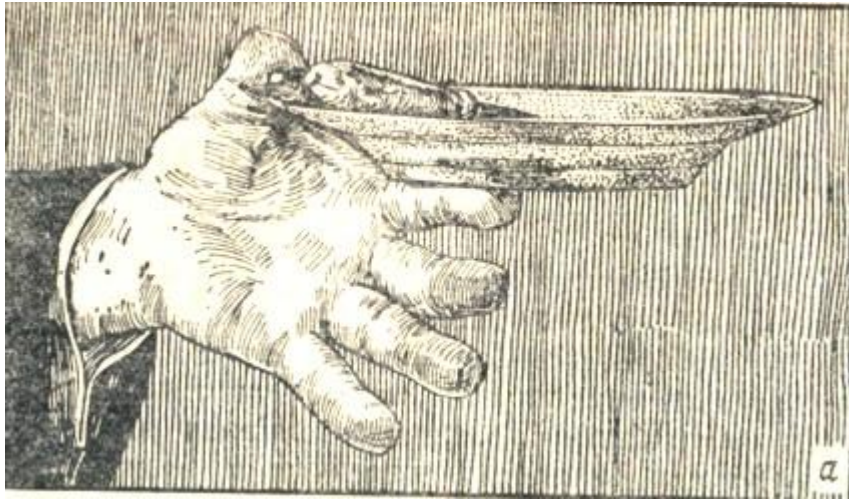
Чеки на холодные и горячие блюда целесообразно пробивать непосредственно перед их получением.

В зависимости от порядка, установленного администрацией предприятия, расчет с потребителями может быть осуществлен непосредственно после приема заказа и подачи холодных закусок или по окончании обслуживания.

Уборка со стола и замена использованной посуды, приборов

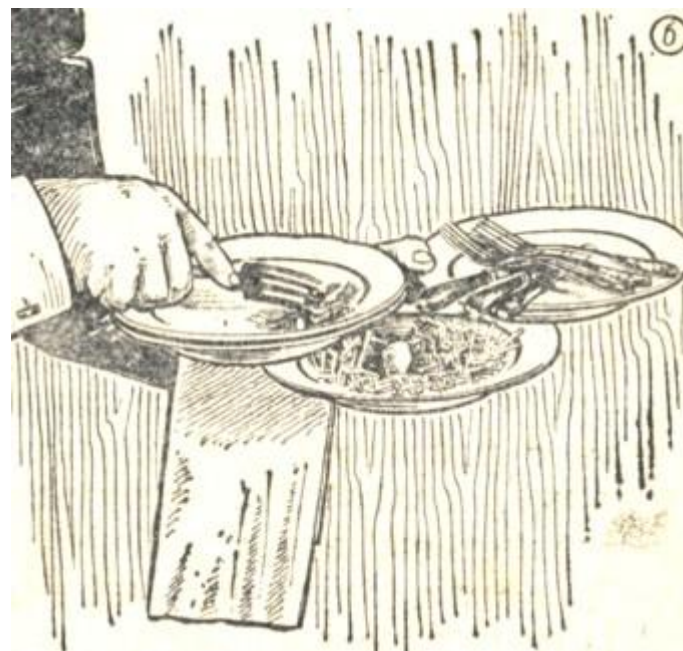
При обслуживании группы посетителей один официант может собрать до 10 использованных тарелок и приборов, применяя следующий прием.

- Правой рукой справа от посетителя берут использованную тарелку вместе с приборами и переносят в левую руку таким образом, чтобы дно ее лежало на ребре ладони и вытянутого указательного пальца, повернутого вправо, а верхний край бортика тарелки упирался в основание большого пальца. Большой палец направляют вправо по борту тарелки, что обеспечивает ее устойчивое равновесие. Затем официант берет правой рукой вторую тарелку с приборами и перекладывает в левую таким образом, чтобы она располагалась ниже первой тарелки, упиралась в ладонь и поддерживалась снизу средним, безымянным пальцами и мизинцем. Правильное положение указательного пальца, упирающегося в дно верхней тарелки и большого пальца, позволяет удерживать обе тарелки в горизонтальном положении, избегать их колебаний.



Сбор посуды способом "в три тарелки"

Другой способ сбора посуды заключается в том, что первые две тарелки официант держит в руке, третью и остальные ставит на ладонь и предплечье.



Управление качеством труда

Показателем высшей оценки труда каждого работника является коэффициент равный единице (1)

- **Размер снижения**

Обоснованная жалоба на низкий уровень культуры обслуживания 1,0

Невыполнение норм выработки 0,4

Несвоевременная выписка счетов 0,5

Несвоевременная сдача счетов 0,4

Нарушение трудовой дисциплины и правил внутреннего трудового распорядка 0,4

Нарушение формы одежды . 0,5

Несвоевременное выполнение указаний администрации торгового зала 0,3

Повышающими коэффициентами могут быть:

- высокая нагрузка на работника при отсутствии замечаний по культуре обслуживания посетителей;
- использование в работе передовых приемов и методов труда;
- участие в конкурсе на лучшего по профессии



Список литературы

1. <http://www.matrixplus.ru/opop.htm>
2. Обслуживание на предприятиях общественного питания: учеб.пособие. - Изд. 7-е, стер Радченко Л.А. Год издания 2013
3. Сологубова, Г. С.
Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб- ник для СПО / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп.