

Лекція. Техніка обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства з різними методами обслуговування

План лекції

1. Характеристика видів і методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів
2. Складові частини техніки обслуговування споживачів офіціантами
3. Види сервірування столу, їх характеристика

Міні–лексикон: *Види обслуговування, методи обслуговування, обслуговування офіціантами, самообслуговування, сервірування столу, способи несення, прийоми перекладання*

Види гостей

- Поважні гості
- Випадкові відвідувачі
- Ділові особи
- Гості, які поспішають
- Діти
- Гості похилого віку
- Гості, які потребують спеціальної дієти
- Гості – інваліди
- Гості, які приходять поодиноці
- Жінки
- Гурме
- Курці
- Гості з домашніми тваринами
- Іноземні гості

Залежно від функцій існує 3 види обслуговування

- Обслуговування зі споживанням продукції безпосередньо в закладі ресторанного господарства
- Обслуговування з доставкою та реалізацією кулінарної продукції для споживання за місцем роботи, навчання, відпочинку, дозвілля, на транспорті
- Обслуговування з доставкою та споживанням кулінарної продукції та напівфабрикатів вдома

Методи обслуговування

Самообслуговування:

- За участю персоналу в обслуговуванні: повне та часткове
- За способом розрахунку: з попереднім, з наступним, безпосереднім
- За видом роздавальні: механізовані та немеханізовані

Обслуговування офіціантами

- за формою організації праці (індивідуальна, бригадна)
- за способом розрахунку зі споживачем: готівкою та безготівково

Форми обслуговування офіціантами поділяють

- За формою організації праці: індивідуальна та бригадна
- За способом розрахунку: з попереднім та наступним
- За кількістю виконуваних операцій: повне та часткове
- За повнотою обслуговування: з проведенням культурно-масових заходів або без них

Недоліки індивідуального методу

- Офіціант не в змозі одночасно приділити увагу всім відвідувачам за різними столами
- Створюється нерівномірна завантаженість офіціантів
- Відсутність вузької спеціалізації праці потребує високої професійної підготовки кожного працівника

Переваги індивідуального методу

- Офіціант несе особисту відповідальність за обслуговування відвідувачів
- Найменша ймовірність помилок при прийомі і виконанні замовлення

Недоліки бригадного методу

- Невисока зацікавленість окремих членів бригади якістю обслуговування
- Можливість помилок при передачі замовлення
- Не завжди досягається погодженість у процесі обслуговування

Переваги бригадного методу

- Процес обслуговування прискорюється
- У відвідувачів не виникає скарг на неуважність офіціантів

Віденська система організації праці

Віденська система – обслуговування двома офіціантами: перший приймає відвідувачів і розміщує їх, дає їм необхідні поради, займається всім, що пов'язано з напоями, і є матеріально-відповідальною особою; другий – подає, сервірує закуски і страви та прибирає зі столу

(для невеликих і середніх закладів ресторанного господарства)

Французька система організації праці

Французька система обслуговування: у кожній зал призначається відповідальна особа – **метрдотель** або **шеф-де-зал**, які керують обслуговуванням у залі, зустрічають, пропонують місця, приймають перші замовлення і передають їх офіціантам.

Зал поділяється на ділянки по чотири-вісім столів, кожна з яких обслуговується двома офіціантами: **шеф-де-ранг** і **комі-де-ранг**.

Чищення і прибирання використаних наборів і посуду здійснює третій офіціант – **комі-де-барасьор**.

Структура процесу самообслуговування

Реалізація готової продукції (перша стадія)

- Підготування роздавальні
- Обслуговування споживачів на роздавальні
- Завершення роботи на роздавальні

Організація споживання (друга стадія)

- Підготовка до прийому їжі
- Обслуговування споживачів у залі

Структура процесу обслуговування офіціантами

Реалізація готової продукції

(перша стадія)

- Підготовка роздавальні
- Отримання (відпуск) готової продукції
- Завершення роботи на роздавальні

- Організація споживання (друга стадія)
- Підготування до прийому споживачів (приміщення, персонал, сервірування столів)
- Обслуговування споживачів у залі (прийом замовлення, подавання страв та напоїв, розрахунок зі споживачами, підготування до виконання нових замовлень)

Розміщення меблів у торговій залі

- по діагоналі
- рядами
- у шаховому порядку
- кабінне розташування
- при використанні меблів різної форми
- розміщення меблів у кутах та нішах
- інші варіанти

Складові частини техніки обслуговування споживачів

1. Підготовка до обслуговування
2. Зустріч та розміщення гостей
3. Приймання та оформлення замовлення
4. Досервірування столу.
5. Отримання та доставка готової продукції (замовлення гостя) до зали
6. Подавання готової продукції (замовлення) гостю.
7. Прибирання використаного посуду та наборів
8. Розрахунок з гостем

Порядок сервірування столів

1. Накриття скатертиною столу
2. Встановлення стільців, крісел
3. Розстановка посуду, наборів, скла
4. Розстановка наборів для спецій, ваз з квітами
5. Викладання серветок

Правила роботи з підносом

- Страву кладуть тільки в один ряд
- Більш важкі страви ставлять ближче до офіціанта
- Високі предмети (пляшки, вази) ставлять у центрі
- Легкі і низькі предмети ставлять по краях підносу

Правила роботи з підносом

- Не можна ставити на один піднос кухонну і буфетну продукцію
- Не можна ставити піднос на стіл, для цього є серванти і підсобні столи
- Не можна носити порожній піднос в опущеній руці
- Не можна переносити піднос з використанням посудом перед відвідувачами, для цього слід використовувати бічні проходи

Способи подавання страв

- *Французький*
- *Російський*
- *Англійський*
- *Європейський*
- *Американський*
- *Комбінований*