



Культура обслуживания

Культура обслуживания вырабатывается каждым предприятием. На одном предприятии она может быть очень низкой, на другом же — достаточно высокой.

Проявление высокой культуры обслуживания определяется через поведение персонала, который четко знает, как действовать в любой ситуации и что от него ожидают клиенты и руководство



Культура обслуживания — это сложное комплексное понятие, слагаемыми которого являются:

- безопасность и экологичность при обслуживании;**
- эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания;**
- наличие достаточного количества столовой посуды, приборов и столового белья;**
- знание и соблюдение персоналом этических норм обслуживания;**
- знание специальных правил предложения и отпуска различных блюд и напитков, а также технических навыков и приемов их подачи;**
- знание основных, правил сервировки стола.**



БЕЗОПАСНОСТЬ И ЭКОЛОГИЧНОСТЬ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ.

На любом предприятии питания в первую очередь должны быть обеспечены безопасность жизни, здоровья и имущества гостей как в обычных условиях, так и в экстремальных ситуациях. В здании должны быть аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию гостей.

Предприятия питания должны быть оборудованы системами оповещения и средствами защиты от пожара.



Этикет в особых случаях

Деловой завтрак, обед, ужин

Достаточно часто деловые беседы проходят в неформальной обстановке (кафе, ресторане). Это требует умения сочетать решение деловых вопросов с трапезой. Обычно выделяют деловой завтрак, обед, ужин. Их объединяют некоторые общие принципы, применимые во всех трех случаях, в частности, общепринятые правила поведения за столом. Однако каждая из этих форм делового общения имеет и свои особенности.



ПРИЕМ "БОКАЛ ШАМПАНСКОГО" ИЛИ "БОКАЛ ВИНА"

начинается в полдень и длится около часа. Этот прием проходит стоя. Форма одежды - повседневный костюм и платье. На нем гостям подают шампанское, вино и соки, иногда водку или виски; в качестве закуски - бутерброды, поджаренные орешки, маленькие пирожные, фрукты.



ЭСТЕТИКА ИНТЕРЬЕРА, СОЗДАНИЕ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ОБСЛУЖИВАНИЯ

. Интерьер представляет собой внутренне организованное пространство помещений предприятий питания, одновременно выступающее средой действия (в нем осуществляется технологический цикл обслуживания гостей) и средой восприятия (обладает способностью оказывать сильное эмоциональное воздействие).



ЗАЛЫ — ЭТО ОСНОВНЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ, ГДЕ ОБСЛУЖИВАЮТ ГОСТЕЙ..

ЗАЛЫ — ЭТО ОСНОВНЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ, ГДЕ ОБСЛУЖИВАЮТ ГОСТЕЙ.. ОЧЕНЬ ВАЖНО ОБЕСПЕЧИТЬ РАЦИОНАЛЬНУЮ СВЯЗЬ ТОРГОВЫХ ЗАЛОВ С ПРОИЗВОДСТВЕННЫМИ И ВСПОМОГАТЕЛЬНЫМИ ПОМЕЩЕНИЯМИ, КОТОРАЯ ОБУСЛОВЛЕНА ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМ ПРОЦЕССОМ И ФУНКЦИОНАЛЬНЫМИ ТРЕБОВАНИЯМИ. В ЧАСТНОСТИ, ЗАЛ ДОЛЖЕН БЫТЬ РАСПОЛОЖЕН ТАКИМ ОБРАЗОМ, ЧТОБЫ В НЕГО НЕ ПРОНИКАЛИ ШУМЫ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПОМЕЩЕНИЙ И ЗАПАХИ КУХНИ





ИНТЕРЬОР- ЗАЛОГ УСПЕХА



ЭТИКЕТ ОБЩЕНИЯ ЗА СТОЛОМ

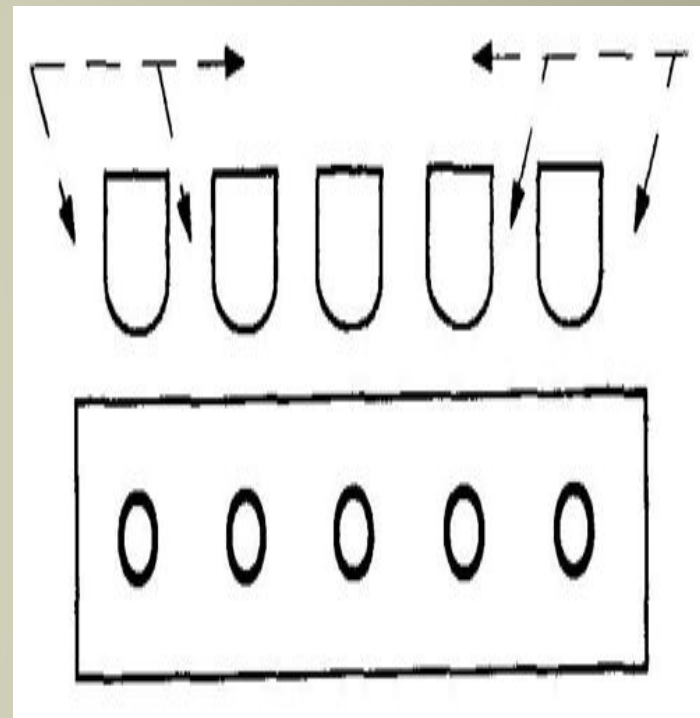


Важным условием обеспечения высокой культуры обслуживания на предприятиях питания является наличие достаточного количества столовой посуды, приборов и столового белья, содержащихся в безукоризненном порядке. На предприятиях питания используется посуда различных видов: фарфоровая, фаянсовая, стеклянная, хрустальная, металлическая, деревянная, пластмассовая, посуда разового пользования.

СХЕМА ДВИЖЕНИЯ ОФИЦИАНТА В ПРОЦЕССЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ

ПРИ ПЕРЕДВИЖЕНИИ

Для обслуживающего персонала по залу действуют правила, схожие с правилами дорожного движения: при встречном движении идти по правой стороне; обгонять слева; не останавливаться внезапно; избегать ненужных движений и т.д. При сервировке столов, а также в процессе непосредственного обслуживания гостей официант всегда движется вперед. Работа, выполняемая им с правой стороны от гостя, обуславливает для него необходимость обходить стол слева. И наоборот, работа, выполняемая официантом с левой стороны от гостя, обуславливает необходимость для него обходить стол справа (рис. 1).



Стоя с правой стороны от гостя, официант выполняет следующие действия:

- раскладывает приборы, которые должны лежать справа (ложки, ножи);
- расставляет и убирает бокалы, рюмки и т.д.;
- подает бутылки с алкогольными напитками;
- разливает напитки;
- расставляет тарелки с супом;
- подает или наливает горячие напитки (кофе, чай, шоколад и т.д.);
- подает карту меню;
- подает тарелки с табачными изделиями (например, с раскрытой пачкой сигарет);
- убирает со стола тарелки, чашки, приборы, соусницы, посуду из стекла, бутылки, салфетки и др.

Стоя с левой стороны от гостя, официант выполняет следующие действия:

- раскладывает приборы, которые должны лежать с левой стороны (например, вилки);
- раскладывает масло, предлагает гостям выложенную на блюдо пищу;
- расставляет и убирает пирожковые и закусочные тарелки, салатники;
- предлагает гостям поднос для уборки ненужной посуды;
- предлагает сигареты, которые гость сам достает из пачки и т.д.

ПРЕДЛОЖЕНИЕ И ПОДАЧА ХОЛОДНЫХ ЗАКУСОК

Холодные закуски способствуют возбуждению аппетита, поэтому они должны иметь привлекательный внешний вид. Подача холодных закусок осуществляется в следующей последовательности:

- 1) рыбная гастрономия (икра, рыба, шпроты);
- 2) рыбные блюда собственного производства (рыба отварная, заливная, под маринадом и т.д.);
- 3) мясная гастрономия;
- 4) мясные закуски собственного производства;
- 5) натуральные овощи;
- 6) салаты (рыбные, мясные, овощные, яичные);
- 7) сыр.

Температура подаваемых холодных закусок должна быть не выше 14 градусов, некоторые продукты (сливочное масло) должны быть охлажденными. Овощи в натуральном виде можно подавать в салатниках с пищевым льдом.

Холодные закуски подаются на закусочных тарелках, если они предназначены для индивидуальной подачи, или в металлических и фарфоровых блюдах круглой и овальной формы, если они подаются группе посетителей, на банкетах и приемах.

Для раскладывания закусок в зависимости от их вида применяют ложку столовую, ложку десертную или вилку либо то и другое. Используют также специальные приборы: лопатки для раскладывания рыбы, икры, паштета, приборы для салатов, щипцы.

ПРЕДЛОЖЕНИЕ И ПОДАЧА ГОРЯЧИХ ЗАКУСОК.

Горячие закуски подают перед основным блюдом и, как правило, в той специальной посуде, в которой они приготавливались (порционные сковородки, кокотницы, кокильницы, посуда из жаропрочного стекла

Предложение и подача супов. Супы подают после закусок. По температуре подачи супы бывают горячие (74 °С) и холодные (7—14 °С). Супы, заправленные лезоном, должны иметь температуру подачи 64 °С.

В зависимости от технологии приготовления супы делятся на следующие виды: прозрачные (бульоны), заправочные (щи, борщи), пюреобразные, молочные, холодные, фруктово-ягодные Вид супов определяет посуду и способы их подачи.

Супы подают в тарелках, в бульонных чашках, в супнице. При подаче некоторых видов заправочных супов, борщей и супов национальных кухонь используют порционные горячие горшочки, в которых эти супы готовились.

Предложение и подача вторых блюд. Ассортимент вторых блюд, предлагаемых клиентам ресторана, разнообразен как по используемому сырью, так и по способу тепловой обработки. Последовательность их подачи следующая:

- 1) рыбные;
- 2) мясные;
- 3) птица и дичь;
- 4) овощные;
- 5) крупяные;
- 6) яичные;
- 7) молочные;
- 8) мучные.

Если какое-либо блюдо отсутствует, то это не нарушает очередности их подачи.

Вторые блюда подают в горячем виде при температуре 65°C , соусы к ним — 75°C , заказные блюда — $80\text{—}90^{\circ}\text{C}$. Чтобы сохранить температуру блюд при отпуске, тарелки для подачи следует подогревать до $40\text{—}45^{\circ}\text{C}$.

Предложение и подача алкогольных напитков. Вкусовые качества алкогольных напитков раскрываются при их удачном сочетании с потребляемыми блюдами. Поэтому необходимо знать основные принципы сочетаемости напитков с блюдами:

- к закускам рекомендуется подавать крепкие спиртные напитки (водку, настойки), а также крепкие вина. К некоторым горячим (сосиски, раки) и холодным закускам (сыр, крабы) подают пиво;
- к горячим блюдам из светлого мяса (свинина, телятина, курица) подают светлые (белые) столовые сухие вина;
- к горячим блюдам из темного мяса (говядина, баранина, дичь, мясо диких животных, утка, гусь) подают темные (красные) столовые вина;
- к рыбным блюдам подают белые столовые сухие вина, характеризующиеся полнотой, гармоничностью, легкостью и свежестью вкуса, обладающие малой экстрактивностью;
- к овощным блюдам и зелени рекомендуют столовые полусладкие белые и красные вина, имеющие приятную свежесть, нежный вкус, пониженную кислотность;
- к сладким блюдам и фруктам рекомендуют шампанское и десертные вина. К слишком сладким блюдам не следует подавать сладкие вина;

если блюдо готовится в вине, то именно с этим сортом вина его надо подавать;

- местные блюда хорошо дополняются местными винами;**
- вином ни в коем случае не следует запивать салаты с приправой на уксусной основе, мясо под соусом "карри" и сладкие блюда на шоколадной основе, поскольку эти вкусы дисгармонируют или даже подавляют друг друга;**
- к черному кофе подают коньяк или ликер. Коньяк также хорошо сочетается с лимоном, чаем, фруктами;**
- при большом ассортименте вин, подаваемых к столу, марочные вина следует подавать после ординарных, сладкие десертные и ликерные после сухих и подусладких, крепленые вина после слабоалкогольных, красные после белых.**

Вкусовые и ароматические вещества напитков приобретают наиболее выраженный характер при отпуске их в стеклянной посуде соответствующей формы, емкости и цвета (табл. 1). Емкость посуды зависит от крепости наливки: чем он крепче, тем меньше должна быть емкость. Вся винная посуда должна быть из бесцветного стекла, чтобы гость мог оценить цвет и прозрачность вина.

НАПИТОК-ВИД ПОСУДЫ-ЕМКОСТЬ

**Ликер
(СМЗ)**

Коньяк

Водка, горькие настойки,
наливки

Крепленые и десертные
вина

Белые сухие и полусухие
вина

Красное столовое вино

Шампанское и игристые
вина

Пиво

Виски со льдом, содовая,
пунш со льдом

Рюмка

Рюмка типа "тюльпан"

Рюмка

Рюмка мадерная

Рюмка рейнвейная

Рюмка лафитная

Бокалы

Пивные кружки

Стаканы

цилиндрические или
конусные с
утолщенным дном

ТЕМПЕРАТУРА ПОДАЧИ

НАПИТКОВ

Водка, виски, джин	4-6
Горькие настойки, ликеры всех наименований	10-15
Французский коньяк	18-19
Белые столовые вина	8-12
Красные столовые вина	16-18, зимой 20
Десертные вина, вермуты	13-16
Игристые вина	6-8
Сухое и полусухое шампанское	8-10
Сладкое и мускатное шампанское	14-16
Пиво светлых сортов	8-10
Пиво темных сортов	10-12
Алкогольные коктейли	4-5

При предложении алкогольных напитков необходимо учитывать и время года. В жаркие дни следует рекомендовать белые сухие вина, обладающие освежающим вкусом, зимой — красные столовые крепкие вина, коньяки.

При подаче алкогольных напитков следует помнить, что напитки для группы гостей подают в бутылке, для одного гостя — в графине соответствующей емкости. Для того чтобы было легко разливать, графин следует наполнять на $\frac{3}{4}$ объема.

Прежде чем поставить бутылку с заказанным напитком на стол, официант должен показать ее гостю. Для этого необходимо, чтобы бутылка была обращена этикеткой к гостю, что позволит ему убедиться в правильности выполнения заказа. Открывать бутылку можно только в присутствии и с разрешения гостя.

После показа бутылки и ее открытия официант наливает гостю пробный глоток. Подняв рюмку (бокал) против света, гость имеет возможность проверить цвет и прозрачность вина. По аромату он определяет его букет. Получив согласие, официант наполняет рюмки (бокалы) всех присутствующих за столом гостей и последним — рюмку (бокал) хозяина застолья. При обслуживании большой группы гостей пробный глоток хозяину (организатору) не наливают.

В водочные, мадерные и рейнвейные рюмки напиток не доливают на полсантиметра. Лафитные рюмки и бокалы для шампанского заполняют на $2/3$, фужеры — наполовину.

Официант вновь наполняет только полностью освободившиеся рюмки, бокалы, фужеры. Для того чтобы долить невыпитый до конца напиток, необходимо прежде получить на это согласие гостя.

Предложение и подача безалкогольных напитков. Минеральная вода и газированные безалкогольные напитки должны быть охлаждены до 4—6°С, так как при этом они приобретают более приятный вкус и лучше утоляют жажду. Бутылки с напитками официант приносит в руке или на подносе и открывает только в присутствии гостя. Получив разрешение гостя, напиток наливают в фужер до половины или на 1/3.

Охлажденную воду со льдом подают в кувшинах или графинах, при индивидуальном обслуживании — в стакане конической или цилиндрической формы.

Соки, квас, морс, прохладительные напитки собственного производства подают в кувшинах, наливают в конические стаканы или фужеры. К томатному и овощным сокам подают отдельно соль и черный перец.

Предложение и подача горячих напитков. Горячие напитки (чай, кофе, какао, шоколад) оказывают тонизирующее воздействие на организм человека, повышают его работоспособность. Их подают на завтрак, обед, ужин. Специальное обслуживание также заканчивается чашкой кофе или чаю. Температура подачи горячих напитков — 75 °С.

Чай рекомендуется подавать в фарфоровом чайнике. Это позволяет лучше сохранить аромат и температуру напитка. Можно подавать чай в чашках или чайных стаканах с подстаканниками.

Подача кофе зависит от способа приготовления. Кофе черный можно готовить в кофейнике по числу указанных порций. Для сохранения температуры его следует переносить в кофейнике и разливать на подсобном столе или непосредственно гостям в чашки. Кофейник с оставшимся кофе ставят на стол с правой стороны гостя. Кофе можно подавать в чашках с блюдцами. При этом официант к гостю подходит справа и ставит перед ним чашку с блюдцем.

При подаче кофе с молоком или сливками рекомендуется пользоваться кофейниками, в которых подают кофе, и молочниками или сливочниками. Сахар подают на розетке или в сахарнице.

ЗНАНИЕ ОСНОВНЫХ ПРАВИЛ СЕРВИРОВКИ СТОЛА

. Слово "сервировка" в переводе с французского "servier" означает, с одной стороны, подготовку стола к приему пищи, то есть расстановку посуды в определенном порядке, а с другой стороны, совокупность предметов (посуды, приборов, столового белья), предназначенных для этой цели.

Сервировка стола — процесс творческий, отличающийся многовариантностью и зависящий от целого ряда факторов:

- времени принятия пищи;**
- ассортимента блюд, имеющихся в меню и способа их приготовления;**
- категории предприятия питания;**
- методов обслуживания;**
- видов сервиса и других факторов.**

ВЗБОЛТАТЬ, НО НЕ СМЕШИВАТЬ!



**В практической части
будущие бармены
осваивают:**

- принципы работы за
стойкой**
- искусство подачи
напитков**
- приготовление
коктейлей**
- украшение бокалов**
- флейринг –
жонглирование
бутылками и бокалами.**



ОБСЛУЖИВАНИЯ БЕЗ ОФИЦИАНТОВ

Благодаря им посетители могут делать заказы, не теряя время в ожидании официанта. Внешний вид заказываемого блюда можно оценить по фото на экране, гость сам отправляет заказ на кухню, тем самым упрощая и сокращая по времени весь процесс заказа. При этом при помощи установленных на кухне видеокамер и плазменной панели в зале возможно следить on-line за приготовлением своего блюда. Оплата производится также без участия официанта – при помощи кредитной карты, вставляемой в специальное устройство, подключенное к компьютеру. Что для этого требуется в таком заведении от системы автоматизации?



СПЕЦИАЛЬНЫЕ ВИДЫ УСЛУГ И ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Шведский стол, с использованием специальной линии раздачи финского производства МЭТОС. Она состоит из отдельных секций, которые устанавливают в определённой последовательности. В комплект входят тележки для подносов, тележки для тарелок, охлаждаемый передвижной прилавок для холодных блюд и закусок, электромармит для горячих блюд, состоящий из трёх секций. Блюда подают на линию раздачи в функциональных емкостях. В начале линии гость берет поднос, ставит на него тарелку, на которую кладет хлеб, и движется вдоль линии самообслуживания, выбирая и порционируя закуски из фарфоровых блюд приборами для раскладки на свою тарелку, затем подходит к мармитам и повар по его просьбе наливает суп в бульонную чашку, раскладывает второе блюдо на тарелку; десерт и напиток гость берет сам с охлаждаемого прилавка или наливает сок из сокоохладителя.

Зал-экспресс – предназначен для быстрого обслуживания потребителей в тех ресторанах, где не используется шведский стол. Основой этой формы обслуживания является фуршетный стол, установленный вдоль стены на расстоянии 1,5 м от неё.

Экспресс - столы: организуют в залах ресторанов при гостиницах, на железнодорожных станциях, в аэропортах.

БИЗНЕС – ЛАНЧ: ДЕЛОВОЙ ОБЕД В РЕСТОРАНЕ

Бизнес – ланч: деловой обед в ресторане, который предусматривает быстрое обслуживание потребителей в определённое время (с 12 до 16 ч) по более низким ценам по сравнению с меню а ля карт. Кроме воскресенья и субботы. Для ускорения обслуживания официанты подают блюда заранее порционными в индивидуальную посуду каждого гостя европейским методом. Карту вин предлагают гостям. Если они будут дополнительно заказывать прохладительные и алкогольные напитки. В некоторых ресторанах в состав бизнес – ланча включают блалк. напитков и бокал вина или пива (на выбор).

ВОСКРЕСНЫЙ БРАНЧ

Воскресный бранч - рестораны в субботние, воскресные и праздничные дни организуют обслуживание гостей обедами, на которые приходят семьями, с друзьями. Обслуживание осуществляется по типу шведского стола с широким ассортиментом холодных блюд и закусок, супов, вторых горячих блюд, приготовленных в горшочках, запечённых на сковороде, на решетке гриля, прохладительных напитков.



Презентации – гость подходит к столу, берёт на неё различные закуски. На борту каждой закусочной тарелки закреплена пластмассовая клипса, в которую гость вставляет рюмку с налитым напитком, и отходит от стола. Иногда на стол ставят только закуски, а напитки разносят официанты.

Название презентации, так же как и кухни, была тематической – «Лед и пламя». Праздник был разделен на два дня. Всех гостей мероприятия ожидала интересная развлекательная программа: ледяной бар и огненные коктейли,



Кофе – брейк:

организуют в ресторанах для быстрого обслуживания участников совещаний, конференций деловых переговоров. Гости подходят к столу, официанты предлагают кофе или чай и наливают горячие напитки, придерживая крышку кофейника или чайника ручником.

