

# УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ ДЛЯ КАССИРОВ РЕСТОРАНОВ BURGER KING.



---

Разработано сотрудниками КО.  
Москва 2014 год.

# НАЧАЛО РАБОЧЕЙ СМЕНЫ КАССИРА:

Приходите на работу раньше на 20-30 минут, за это время вы вполне успеете переодеться, ознакомиться с необходимой информацией на доске информации (планируемые товарооборот, средний чек, SPMH, количество чеков и прочей полезной информацией), а так же подготовить свое рабочее место.

Вымойте руки и при необходимости наденьте одноразовые перчатки.  
Всегда работайте в команде.



# ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ В

## КОМАНДЕ:

- 1) Будь гостеприимен!
- Мы встречаем наших гостей, как самых долгожданных гостей!
- 2) Будь справедлив и ко всем относись с уважением
- Мы внимательно слушаем людей и ко всем относимся большим уважением!
- 3) Будь благодарен и ко всем относись с уважением
- Мы выражаем благодарность и признаем достижения друг друга!
- 4) Будь примером и поддерживай других
- Делай все на 100% и поддерживай коллег!
- 5) Будь ответственен
- Мы не бросаем слов на ветер, всегда выполняем то, что обещаем!
- 6) Будь позитивен
- Чтобы не случилось, улыбнись и твой день будет успешнее!
- 7) Работай в команде



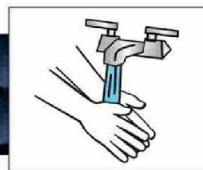
## МЫТЬЕ РУК:

- **Когда следует мыть руки:**
- 1. Перед началом работы
- 2. После посещения туалета
- 3. После перерыва
- 4. После курения
- 5. Каждый час
- 6. Если что-то подняли с пола
- 7. Если коснулись одежды, волос, частей тела
- 8. После смены станции





# Мытье рук



### Мытье и дезинфекция рук

**1**

Вытащите из диспенсера новое бумажное полотенце, используя ручку-ролик сбоку (если не используется автоматический диспенсер)



**2**

Достаньте щетку для ногтей из раствора и положите ее щетиной вверх на край раковины



**3**

Пользуйтесь теплой водой

38°C — 55°C



**4**

- Намочите руки  
- Один раз нажмите на диспенсер антибактериального мыла  
- Намыльте всю не покрытую одеждой поверхность рук



**5**

После того, как вы намылили руки, почистите щеткой для ногтей:  
- Под ногтями  
- Вокруг ногтей и мозолей



**6**

Вымойте руки и тщательно почистите их в теплой воде щеткой для ногтей



**9**

Выключите воду. Для этого возьмите бумажное полотенце. (Если не используются автоматические краны)



**10**

Выбросьте бумажное полотенце в соответствующую мусорную корзину рядом с раковиной



**11**

Перед тем как отходить от раковины, продезинфицируйте руки утвержденным раствором.  
- один раз нажмите на диспенсер с дезинфицирующим средством



**12**

При необходимости наденьте на сухие руки одноразовые перчатки



### Когда необходимо мыть руки:

- Как только вы вошли на кухню ресторана
- Перед началом смены
- Перед тем как:
  - Начинать приготовление салатов
  - Начинать приготовление других блюд
  - Прикасаться к сырым или замороженным продуктам
  - Переходить с одной рабочей станции на другую
  - Перейти со станции бройлер на другую станцию связанную с приготовлением продуктов
- Если вы:
  - Воспользовались туалетом
  - Чихнули или кашлянули
  - Пользовались носовым платком или салфеткой
  - Выносили мусор
  - Дотрагивались до волос, одежды или продезинфицированных участков кожи или частей тела
  - Выполняли работу, не подразумевающую контакта с пищей
  - Использовали табачные продукты или жевательную резинку
  - Занимались уборкой
  - Вернулись с перерыва
  - Ели или пили
  - Дотрагивались до денег
  - Дотрагивались до грязной посуды
- По меньшей мере один раз в час в течение всего рабочего дня



## ПОДГОТОВКА РАБОЧЕГО МЕСТА:

---

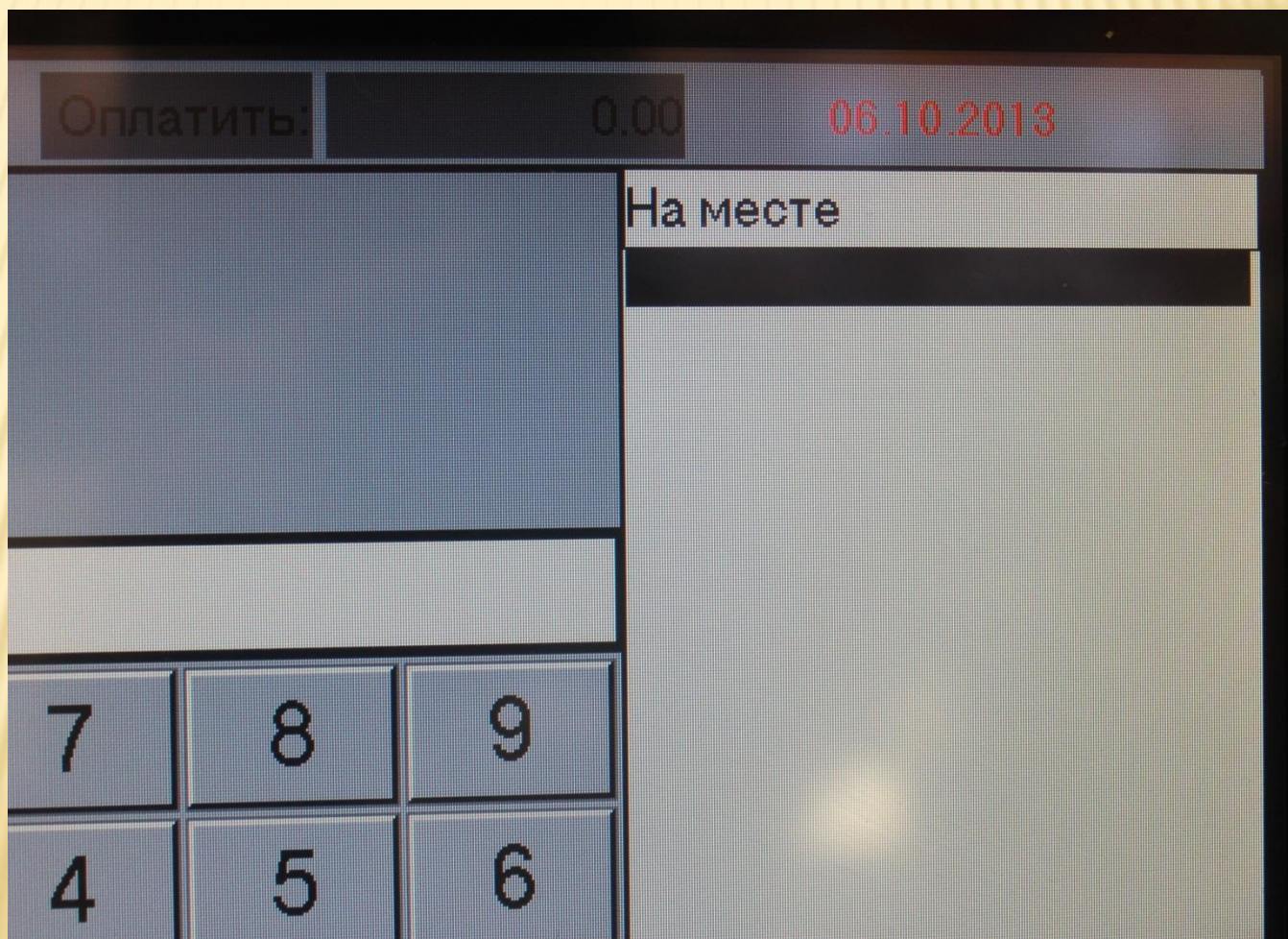
- -Проверьте исправность контрольно- кассовой машины, наличие кассовой ленты (если лента отсутствует, обратитесь к менеджеру или тренеру наставнику).
- Наличие денег в кассе(1500 р)



# ЗАРЕГИСТРИРУЙТЕСЬ В СИСТЕМЕ R-KEEPER ПРИ ПОМОЩИ МАГНИТНОЙ КАРТЫ.



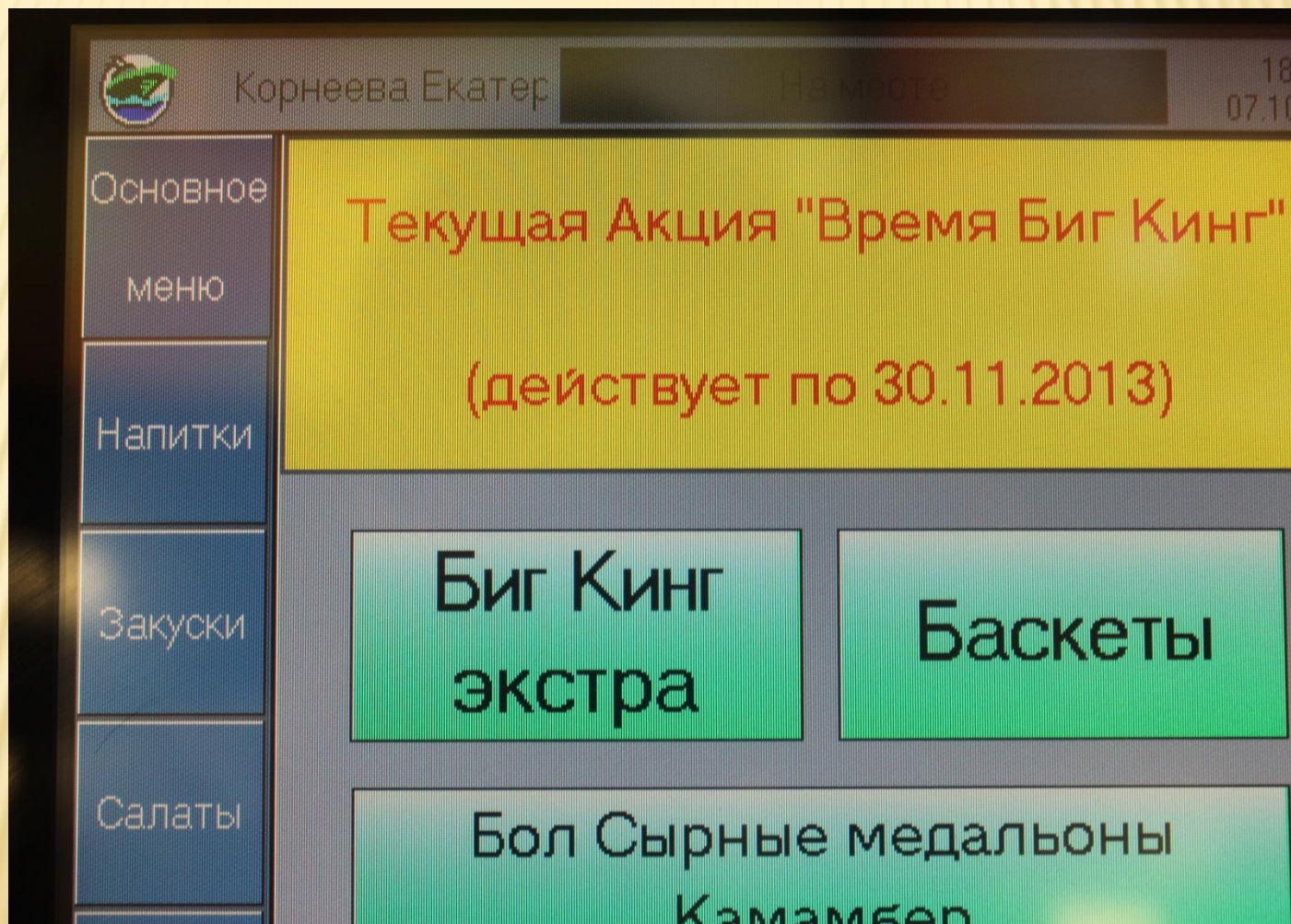
ПРОВЕРЬТЕ ДАТУ И ВРЕМЯ НА ЭКРАНЕ МОНИТОРА (В ЛЕВОМ ВЕРХНЕМ УГЛУ), ОНИ ДОЛЖНЫ СООТВЕТСТВОВАТЬ ТЕКУЩИМ.







ФАМИЛИЮ И ИМЯ КАССИРА В ПРАВОМ ВЕРХНЕМ У  
МОНИТОРА.





## **ВСЕГДА РАБОТАЙТЕ ТОЛЬКО ПОД СВОЕЙ КАРТОЙ!**

- ПЕРЕСЧИТАЙТЕ РАЗМЕННЫЙ ФОНД (ЕСЛИ ВАМ НЕ ВЫДАЛИ РАЗМЕН, ОБРАТИТЕСЬ К МЕНЕДЖЕРУ СМЕНЫ).

- ПОСЛЕ ТОГО, КАК СВЕРКА КАССЫ ОКОНЧЕНА, ВАМ НЕОБХОДИМО ПОДГОТОВИТЬ РАБОЧЕЕ МЕСТО.

- РАБОЧЕЕ МЕСТО ВСЕГДА ДОЛЖНО СОДЕРЖАТЬСЯ В ЧИСТОТЕ. - ПРОТИРАЙТЕ РАБОЧИЕ ПОВЕРХНОСТИ ПЕРЕД НАЧАЛОМ РАБОТЫ И В ЧАСЫ СПАДА ПРОДАЖ.

- ПОДГОТОВЬТЕ НЕОБХОДИМОЕ КОЛИЧЕСТВО ЗАПАСОВ (КАНДИМЕНТЫ, СОУСА, БУТЫЛИРОВАННЫЕ НАПИТКИ, ТОПИНГИ, КРАНЧИ, ЧАЙ, КОФЕ, МОЛОКО ДЛЯ КОФЕ МАШИНЫ, РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ).

- ПРОВЕРЬТЕ ВЕРНОСТЬ ТАЙМЕРОВ.

**ВСЕ ЭТО ПОМОЖЕТ ВАМ ИЗБЕЖАТЬ ВОЗМОЖНЫХ ПРОБЛЕМ В ЧАСЫ ИНТЕНСИВНА И УСКОРИТЬ ВРЕМЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ.**



# ПЯТЬ ШАГОВ СЕРВИСА.

---

- **Шаг 1 (Приветствие):**
- Приветствуйте гостя, как только он появился у линии раздачи. Используйте такие фразы, как доброе утро, добрый день, добрый вечер.
- Уточните у гостя, заказ будет собой или на месте.
- **Шаг 2 (Прием заказа):**
- Если гость сомневается, предложите ему свою помощь, расскажите о наших специальных предложениях, не забывайте о красочном описании (это позволит гостю определиться с выбором, гость мысленно представит наши вкусные блюда, что непременно возбудит аппетит), пользуйтесь классическим треугольником.
- По умолчанию пробиваем только стандартные порции (кроме картофеля фри, молочных шейков, фраппе и смузи эти позиции пробиваем только большие порции)
- В зимний период разрешается уточнять у гостя, напиток будет со льдом или без.



## Шаг 3 (Прием оплаты):

Не забывайте дублировать заказ (гость должен убедиться, в том, что его поняли верно, что все, что он заказал, будет ему подано, а так же избавит вас от возможных конфликтных ситуаций, возникающих в результате неправильного приема заказа).

Спросите гостя, имеется ли у него карта «Связной клуб» при необходимости расскажите гостю о бонусной программе «Связной клуб» и карте «Правитель вкуса» от Burger King.

После того, как гость подтвердил, что заказ составлен верно, озвучьте сумму заказа. Важно, все проговаривать четко и внятно. Если это необходимо вежливо спросите у гостя мелкие деньги.

Каждый раз проверяйте на подлинность все купюры (на детекторе купюр, см. рис. 1.) номиналом свыше 100 рублей, а так же все купюры, которые вызывают у вас подозрение (купюры номиналом 5000 рублей всегда отдавайте на проверку менеджеру). Если какая либо купюра вызвала у вас подозрение, отдайте её на проверку менеджеру!

К оплате не принимаются купюры с признаками фальсификации, купюры, утратившие более 30% от первоначальной площади, купюры, вышедшие из обихода, иностранная валюта (более подробно о признаках фальсификации купюр банка России вы можете узнать из памятки).

Полученные от гостя деньги всегда кладите поперек кассового ящика (Это позволит избежать многих проблем: к огромному сожалению, в наше время большое количество мошенников, которые легко вводят в заблуждение, положив деньги поперек кассового ящика, купюра, которую вы получили от гостя будет у вас на виду, что не позволит вас запутать, так же гость может утверждать, что он отдал вам купюру номиналом выше той, которую он вам отдал, вы всегда можете показать гостю именно ту купюру, которую от него получили (см. рис. 2) ). Не отходите с деньгами от кассы (к примеру, если у вас нет сдачи, сразу же попросите менеджера разменять деньги).

Сдачу, выдаваемую гостям необходимо пересчитать на меньше трех раз.

Обязательно озвучьте сумму сдачи, которую выдаете гостю.

После того, как вы выдали гостю сдачу, уберите полученные от него деньги в кассовый ящик.

Приступайте к сбору заказа.



Рис. 1



Рис. 2



## БЕЗНАЛИЧНЫЙ РАСЧЕТ:

---

- **Принимая карты, следуйте следующим правилам, которые обеспечат Вашу финансовую безопасность:**
  
- Проверьте срок действия карты
- Убедитесь, что карта отвечает международным стандартам, и ее использование не ограничено одной страной или регионом, указанным на карте (например, "Valid only in ...")
- Убедитесь, что карта не повреждена
- Проверьте, нет ли признаков подделки карты
- Проверьте наличие подписи на панели для подписи - без подписи карта не принимается к обслуживанию
- Убедитесь, что подпись на счете (слипе) соответствует образцу подписи на карте
- Убедитесь, что данные на Счете совпадают с данными предъявленной карты – возможно, их несоответствие в случае подделки магнитной полосы карты.



# ПРИЗНАКИ ПОДДЕЛЬНЫХ КАРТ:

- **Основные признаки поддельных карт VISA и EUROCARD/MASTERCARD, наиболее часто встречающиеся в настоящее время в России и методы их выявления:**
- Голограмма (объемное изображение). На поддельных «голограммах» изображение может переливаться всеми цветами радуги, однако объём изображения отсутствует. Фон настоящей голограммы чистый, изображения легко различимы и детальны. Фон поддельной «голограммы» тусклый, а изображение нечеткое. Поддельная "голограмма" EURO часто отслаивается («пузырится») при надавливании на лицевую поверхность и изгибе карты в районе "голограммы". Фольга с изображением поддельной "голограммы" задирается ногтем. Настоящая голограмма не пузырится при изгибе карточки, не дает утолщений и не может быть повреждена при попытке снять ее с пластика ногтем.
- Панель для подписи. Вместо панели для подписи наклеивается полоска белой бумаги. Края панели для подписи легко задираются. На панели в ряде случаев отсутствует или стерт фон в виде трехцветной надписи "Mastercard" (карточки EURO), синей или трехцветной "Visa" (карточки VISA).



Ламинированные. На лицевой стороне карты (иногда и на оборотной стороне) может быть нанесена прозрачная клеящаяся пленка - ламинант. Ламинирующая пленка отслаивается на краях карты, а иногда в районе поддельной "голограммы" и эмбоссинга неплотно прилегает к пластику.

БИН банка-эмитента. Первые четыре цифры номера счета (карты), продублированные краской (обычно черной) могут стираться с карты. На настоящей карте BIN стереть невозможно.

Логотип. Логотип Visa отличается по цвету от стандартного и стирается с карты.

Микро печать. Микро печать вокруг логотипа Visa практически не читается и легко стирается с карт

Стилизованные символы. Символы "V" или "MC" сделаны грубо и отличаются от стандартных.

Ультрафиолетовые символы. В ультрафиолетовом свете на картах могут отсутствовать изображение летящего голубя у Visa или букв "MC" у EURO. На некоторых подделках эти символы имеются, однако Они нечетки и размыты, а также светится сама карта, чего не должно быть.

Магнитная полоса. Данные магнитной полосы не соответствуют эмбоссингу.

Торцевая часть карты темная, а не белая.

# ПРИЗНАКИ ПОДДЕЛКИ БАНКНОТ БАНКА РОССИИ, ПРИМЕРЕ КУПЮРЫ 2010Г. НОМИНАЛОМ 1000 РУБЛЕЙ.



- 1 - Комбинированный водяной знак, который включает в себя полутонный водяной знак (голова памятника Ярославу Мудрому) и примыкающий к нему филигранный водяной знак - цифровое обозначение номинала (число 1000). Филигранный водяной знак имеет участки более светлые, чем бумага и полутонный водяной знак. Его отличает наличие темных штрихов, оттеняющих цифры и создающих эффект их объемности.
  
- 2 – Защитная нить, это металлизированная защитная нить шириной 5 мм с периодически повторяющимся изображением (цифровое обозначение номинала купюры чередующиеся с ромбами), выполненным деме­таллизацией, которая внедрена в бумагу. С оборотной стороны банкноты защитная нить выглядит в виде серой полосы с темными повторяющимися числами “1000”, разделенными ромбами. На просвет числа и ромбы выглядят светлыми на темном поле.
  
- 2.1 – Эффект изменения изображения на защитной нити - Нить выходит на поверхность бумаги на лицевой стороне банкноты в окне фигурной формы (“витражное окно”). При наклоне банкноты на фрагменте защитной нити, видимом в “витражном окне”, наблюда­ется либо повторяющееся изображение числа “1000” и ромба, либо радужный блеск без изображения.



4 – Микроузор в виде геометрических фигур, образованных параллельными линиями – это рисунки из тонких линий, расположенные на оборотной стороне банкноты в верхней и нижней частях купонных полей, невооруженным глазом воспринимаются как ровное поле. При ксерокопировании возможно искажение рисунков или выявление несуществующих на оригинале светлых или темных рисунков (муар).

5 – Изображение архитектурных сооружений, выполненных спецрастром – это фоновое изображение здания, расположенное справа от часовни, состоит из отдельных мелких графических элементов, повторяющегося числа 1000 и текста “ЯРОСЛАВЛЬ”.

5.1 – Микротекст позитивный (повторяющееся число 1000) - в верхней части банкноты находится позитивный микротекст в виде одиннадцати строк повторяющегося числа “1000”.

5.2 – Микротекст – переход из негативного в позитивный (повторяющийся текст «ЦБРФ 1000») - в нижней части банкноты расположен микротекст в виде шести полос с повторяющимся текстом "ЦБРФ1000", который выполнен с переходом от негативного к позитивному слева направо.

5.3 – Микротекст на границе декоративной ленты (повторяющееся число 1000, разделенное точкой) - На верхней и нижней границе изображения орнаментальной ленты имеется микротекст, сформированный повторяющимся изображением числа “1000” разделённых точкой.

6 – Защитные волокна. Внедренные в бумагу - В бумаге хаотически расположены защитные волокна двух видов: двухцветные волокна переменного сечения с чередующимися участками красного и синего цвета и серые волокна. В УФ-лучах красное свечение имеют участки красного цвета двухцветных волокон.

7 – Скрытое изображение букв "PP" (Кипп - Эффект) - При рассматривании банкноты под острым углом к поверхности, против источника света, на орнаментальной ленте становятся видны буквы "PP". В зависимости от ориентации банкноты буквы будут выглядеть светлыми на темном фоне или темными на светлом фоне.

8 – Бескрасочное тиснение, это тонкие красочные штрихи, расположенные по левому краю лицевой стороны банкноты, а также штрихи в конце текста “Билет Банка России” переходят в бескрасочное тиснение.

9 - Повышенные рельефы на банкноте, которые воспринимаются на ощупь для людей с ослабленным зрением:

9.1 Надпись «БИЛЕТ БАНКА РОССИИ»



9.2 Метка для людей с ослабленным зрением

9.3 Эмблема Банка России

9.4 Тонкие рельефные штрихи

10 – Оптически переменная магнитная краска (OVMI) с эффектом перемещения яркой блестящей полосы - Яркая блестящая горизонтальная полоса, видимая под прямым углом зрения в середине герба г.Ярославля, при наклоне банкноты перемещается от середины изображения герба вверх или вниз.

11 – Скрытые муаровые полосы (MVC+) - В нижней части поля MVC+ присутствует элемент с цветными полосами, видимыми постоянно. При рассматривании банкноты под прямым углом зрения верхняя часть поля MVC+ выглядит однотонной. При наклоне банкноты в верхней части поля появляются волнообразные муаровые полосы желтого и голубого цвета, которые выглядят продолжением полос на элементе в нижней части поля

11.1 – (MVC+) в УФ-лучах - В УФ-лучах при рассматривании банкноты под прямым углом зрения верхняя часть поля MVC+ выглядит однотонной желтой, люминесценцией зеленого цвета обладает элемент в нижней части поля. При наклоне банкноты в верхней части поля MVC+ появляются люминесцирующие волнообразные полосы зеленого и красного цвета.



12 – Микроперфорация - при рассматривании банкноты против источника света наблюдается изображение числа 1000, сформированное абсолютно ровными параллельными рядами микроотверстий. Бумага в месте расположения микроотверстий не должна восприниматься шероховатой.

Рассказывая о признаках подлинности купюр, стоит заметить, что преступления, связанные с фальшивомонетничеством, относятся к категории тяжких преступлений и караются лишением свободы на срок до 15 лет. Поэтому, если у вас возникло подозрение, что к вам попала подделка, не пытайтесь ее пустить в оборот, а проведите проверку подлинности банкноты через детектор подлинности банкнот, осуществите сверку признаков подлинности купюры своими силами или обратитесь за помощью к менеджеру.





## □ Шаг 4 (Сбор заказа):

---

- В первую очередь кладите на поднос салфетки (2 шт.) и кандиненты, за тем соуса, холодные напитки, салаты, основное блюдо, закуски, гарниры, пиво, горячие напитки, десерты, молочные шейки, мороженое, картофель фри.
- **Важно:**
- Картофель фри и картофель- по деревенски кладите на поднос в последнюю очередь!
- Соблюдайте холодную и горячую зоны.
- Напитки всегда ставьте по центру подноса.





## Комплектация заказа на подносе



1. Кондименты 2. Соуса 3. Холодные напитки 4. Салаты 5. Сэндвичи 6. Закуски 7. Горячие напитки  
8. Мороженое 9. Картофель-фри

# Уважаемые работники прилавка!

Хотим напомнить вам правила упаковки сэндвичей в пакеты, на вынос.

А так же, акцентировать ваше внимание на то, что если вы упаковали сэндвичи в маленький пакет, не надо ставить его в большой. А если Гость просит упаковать заказ в пакет с ручками, тогда Вы кладете сэндвичи в этот пакет, но при этом не нужно класть еще и в маленький.

С уважением,  
Отдел обучения

## Пакеты

**Следуйте правилу** ... для больших и/или блюд, кроме салатов и супов, когда в одном заказе несколько напитков

Сэндвич в пакете

Блюдо в пакете

Сэндвичи ... Не больше 2 шт.

Чтобы избежать помятости розетки

Воздух из пакета выпускается

Упаковка карбонатов, льющих напитков в пластиковые стаканчики

Воздух из пакета выпускается

Держите напитки вертикально

- НЕ кладите напитки на дно пакета и продукты
- НЕ кладите продукты наверх пакета, чтобы они не были повреждены при сжатии пакета

**Держите для напитков** ... если заказано несколько из напитков

- НЕ используйте материалы для упаковки для напитков King Size

Большим пакетом ...

**Пакеты с вырубленной ручкой** ... для больших заказов и салатов

Воздух из пакета выпускается

Воздух из пакета выпускается

Воздух из пакета выпускается

Воздух из пакета выпускается

- НЕ используйте материалы для упаковки для напитков King Size
- НЕ используйте материалы для упаковки для напитков King Size

В следующей таблице приведены общие и особые стандарты упаковки продуктов.

Продукты	Стандартные пакеты			Пакет с вырубленной ручкой
	4 фунта	6 фунтов (6 фунтов в пакете ENCA)	12 фунтов Рекомендуется для колледжа только из King Size	
Все продукты, кроме напитков и супов	1 - 3 шт.	1 - 4 шт.	1 - 5 шт.	1 - 6 шт.
Большое блюдо	⊘	Не больше 2 шт.	Не больше 2 шт.	Не больше 4 шт.
Маленькие сэндвичи	Не больше 2 шт.	Не больше 2 шт.	Нет	Не больше 6 шт.
Большая порция салата	⊘	⊘	⊘	Не больше 2 шт. (стопкой)
Небольшая порция салата	⊘	⊘	Не больше 1 шт.	Не больше 2 шт. (стопкой)

В следующей таблице приведены способы упаковки напитков.

Для обслуживания гостей в King Size рекомендуется использовать пластиковые стаканчики для напитков, поданные в стакане King Size.

Напитки	Безалкогольные	Стандартный пакет	Держите для напитков	
		4		
Один напиток	Передайте посетителю	По просьбе посетителя упакуйте в пакет	⊘	⊘
Несколько напитков	⊘	Не больше 1 шт.	⊘	⊘
Несколько напитков	⊘	⊘	⊘	Не больше 2 шт.
Несколько напитков	⊘	⊘	Не больше 2 шт.	Не больше 4 шт.



- **Шаг 5 (Прощание и благодарность):**
- После того, как заказ собран, проверьте правильность сбора заказа, на основании кассового чека, если заказ собран верно, погасите чек (надорвите чек) подайте поднос гостю, пожелайте приятного аппетита и пригласите гостя вернуться к нам вновь.
- В том случае, если что то готовится (готового продукта нет в наличии, но в данное время он готовится) не задерживайте гостя у линии раздачи, сообщите гостю в течении какого времени блюдо будет приготовлено и вежливо попросите гостя подойти за блюдом позже.



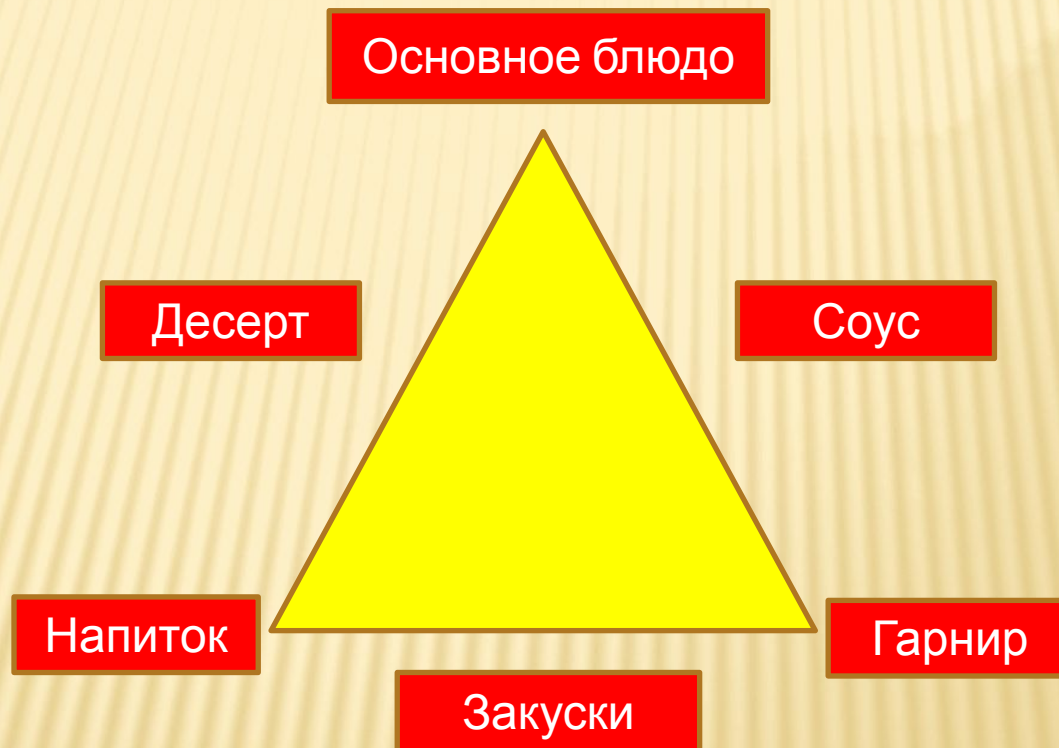
# ВАЖНО!!!

- Помните о том, что общее время приема заказа (с момента приветствия гостя, до момента выдачи гостю сдачи) не должно превышать 1 мин. (время операции)
- Общее время обслуживания (с момента приветствия, до прощания с гостем, с предложением вернуться к нам вновь) не должно превышать 2 мин. 30 сек.



# КЛАССИЧЕСКИЙ ТРЕУГОЛЬНИК

Дарите прямой контакт и улыбку, каждому гостю!



□ Классический треугольник:

- Это логическая последовательность предложения блюд гостю (от вершин, к крайним сторонам).



## КРАСОЧНОЕ ОПИСАНИЕ

- ❑ Красочное описание- это описание блюд и напитков с использованием вкусных слов (прилагательных) таких, как сочный, спелый, ароматный и т.д.
- ❑ Красочное описание необходимо для того, чтоб сориентировать гостя, помочь ему в выборе блюд, а так же возбудить у гостя аппетит!
- ❑ Запрещено использовать в описании фразы и слова, которые могут ввести гостя в заблуждения, а так же фразы, на которые вы можете получить отрицательный ответ (например не желаете ли, хотели бы вы и т.д.), а так же использовать уменьшительно- ласкательную форму (огурчики, помидорчики, салатик). Все что вы предлагаете должно звучать в утвердительной форме (попробуйте, возьмите и т.д.)

### **Такие слова, как :**

- ❑ -**Свежий**, мы можем использовать только при описании лука и огурцов (т.к. лук у нас есть свежий и хрустящий, а огурцы свежие и маринованные)
- ❑ - **Натуральный**, только при описании кофе!



## РАССМОТРИМ ВОЗМОЖНЫЕ ВАРИАНТЫ КРАСОЧНОГО ОПИСАНИЯ:

<b>Блюдо:</b>	<b>Описание:</b>
Воппер (с сыром)	Говяжья котлета, приготовленная на открытом огне, хрустящие листья салата, сочные томаты, маринованные огурцы, ароматный кетчуп. (сливочный сыр Чедер)
Чизбургер (двойной чизбургер)	Говяжья котлета (две говяжьи котлеты) приготовленная (ные) на открытом огне, ароматный кетчуп, душистая горчица, маринованные

**Сырники**

**Нежнейшие замороженные сырники с клубничным джемом.**

Тендеркриспи	Нежнейшее куриное филе в хрустящей панировке, листья салата айсберг, спелые томаты, кукурузная булочка.
Криспи чикен	Куриная котлета в хрустящей панировке, сочные листья салата, спелые томаты.
Стейкхаус	Говяжья котлета, жаренная на открытом огне, хрустящий лук, ароматный соус BBQ, сочные листья салата, спелые томаты и нежный сыр Чедер.
Гриль чикен баабекю	Куриная котлета жаренная на открытом огне, ароматный соус BBQ, хрустящий лук, спелые томаты, листья салата айсберг.
Фиш кинг	Рыбное филе в хрустящей панировке ( если гости будут интересоваться, рыба минтай) сочные листья салата, маринованные огурцы.







## К КАЖДОМУ СЭНДВИЧУ ОБЯЗАТЕЛЬНО ДОЛЖНЫ БЫТЬ ПРЕДЛОЖЕНЫ ПЛАТНЫЕ ДОБАВКИ:

- -Бекон (4 ломтика в порции)
- - Ветчина (1 ломтик в порции)
- -Сливочный сыр Чедер (1 или 2 ломтика в порции)
- - Сыр пармезан (14 гр. В порции)
- -хрустящий лук (28 гр. В порции)
- -острый перец халапеньо ( 4 ломтика в порции)
- -Экстра котлета

**К ДЕСЕРТАМ ДОЛЖНЫ ПРЕДЛАГАТЬСЯ КЛУБНИЧНЫЙ ДЖЕМ, МЕД, ЛИБО ТОПИНГИ.**

**КО ВСЕМ ЗАКУСКАМ И ГАРНИРАМ ДОЛЖЕН БЫТЬ ПРЕДЛОЖЕН СОУС:**

- ▣ - ВВQ
- ▣ - Сырный.
- ▣ - Кетчуп.
- ▣ - Кисло-сладкий.
- ▣ - Карри.
- ▣ - Майонез.
- ▣ - Брусничный соус



## ОСНОВНЫЕ КАТЕГОРИИ БЛЮД:

- - Основное (или горячее блюдо ( все сэндвичи))
- - Гарниры (картофель фри, картофель по-деревенски, луковые кольца).
- - Закуски (салаты, нагетсы, куриные крылышки, сырны палочки) .
- - Десерты ( молочные шейки, мороженное, брауни, маффины, сырники, блины) .
- - Напитки.

**В каждом заказе должно быть по одному наименованию из каждой категории, + соус, + платные добавки!!!**





Июнь 2012

## Правило эффективного взаимодействия с Гостем

# LAST

**L** (Listen) - **выслушать**  
**A** (Apologize) - **извиниться**  
**S** (Satisfy) - **решить вопрос/жалобу**  
**T** (Thanks) - **поблагодарить**

**Если к вам обратился Гость с вопросом/жалобой:  
Немедленно решите вопрос/жалобу, используя правило LAST:**

- **Выслушайте:**
  - Прислушайтесь к фактам
  - Покажите Гостю, что Вы заботитесь о нем
  - «Присоединяйтесь к проблеме»
  - Смотрите Гостю в глаза
  - Слушайте так, чтобы Гость понял, что для Вас он важен
- **Принесите извинения:**
  - Сделайте это искренне
  - Не извиняйтесь много раз
  - Не «переводите стрелку»
- **Решите вопрос/жалобу:**
  - Исправьте ситуацию немедленно, если это возможно
  - Сделайте то, что удовлетворило бы Гостя
- **Поблагодарите Гостя за то, что он обратил внимание на проблему:**
  - Будьте искренни
  - Пригласите Гостя прийти в ресторан снова

### **Для менеджера**

**Если Гость требует материальной компенсации:**

- **Предложите Гостю обед за счет ресторана**
  - Количество блюд, которые Гость попросит, не имеет значения
- **Если Гость испачкал одежду в ресторане**
  - Предложите очистить ее силами ресторана

*Если Гость отказывается принять в виде компенсации обед и требует денежную компенсацию, дайте Гостю контакты ТУ (ФИО, телефон) и возьмите у Гостя его контакты (ФИО, телефон)*

## **СИТУАЦИИ, В КОТОРЫХ ИЗВИНЯТЬСЯ ПЕРЕД ГОСТЕМ ( ПО ПРАВИЛУ LAST) НЕ НУЖНО:**

- ❑ **1) Если гость отойдя от кассы вернулся и утверждает, что ему не дали сдачу. В этой ситуации не стоит брать на себя ответственность, извинившись перед гостем, нужно незамедлительно пригласить менеджера смены.**
- ❑ **2) Если гость придя в ресторан утверждает, что он у нас отравился, не берите ответственность на себя, сразу же пригласите менеджера смены.**

**В данных ситуациях следует использовать фразу:**

- ❑ **- Пожалуйста, подождите минуту, сейчас я приглашу менеджера.**





# ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ:

- **Перекрестное заражение:**
- Это возможный перенос бактерий с зараженного продукта, на незараженный.
- **Принцип FIFO:**
- Это использование продуктов по мере их поступления: в первую очередь используется то, что пришло раньше. Первый пришел, первый ушел (принцип ротации).
  
- **Карамелизация:**
- Это процесс кристаллизации сахара при высоких температурах (при обжарке булочки в вертикальном тостере), в результате чего, на поверхности булочки образуется поджаристая корочка, которая препятствует быстрому проникновению мясного сока и соуса вглубь булочки.

# РАЗГРАМОВКА:



## КАРТОФЕЛЬ ФРИ:

Порция	Вес готового картофеля
Детская	74 гр.
Малая	106 гр.
Стандартная	126 гр.
Большая	160 гр.
Температура	Min 60

## КАРТОФЕЛЬ ПО-ДЕРЕВЕНСКИ:

Порция	Вес готовой порции
Малая	145
Стандартная	170
Температура	Min 60



## НАГЕТСЫ:

Порция	Количество штук в порции
Детская	4
Малая	5
Стандартная	9
Температура	Min 72

## КУРИНЫЕ КРЫЛЫШКИ:

Порция	Количество штук в порции
Малая	3
Стандартная	5
Большая	8
Температура	Min 60



# ЛУКОВЫЕ КОЛЬЦА:

Порция	Количество штук в порции
Малая	6
Стандартная	9
Температура	Min 60



## КОКТЕЙЛИ И МОРОЖЕННОЕ:

Порция	Вес смеси (гр.)	Вес сиропа (топинга) (гр.)
Шейк молочный 0,3	213	35
Шейк молочный 0,4	284	46
Шейк молочный 0,5	356	58
Температура	-2...-4	
Рожок (вес рожка 4 гр.)	65	
Сандей	130	20
Брауни. (Вес десерта 80 гр.)	50	
Температура	-6...-8	+46...+52
Температура паровой Бани		+54...+66



## ТЕМПЕРАТУРНЫЕ РЕЖИМЫ:

Наименование	температура
Газированные напитки (прежде, чем наливать напиток, необходимо заполнить стакан льдом не менее, чем на 1/3. Это позволит сохранить газированность напитка более длительное время)	+1/+4
Куллер	+1/+4
Фризер	-18/-23
Комнатная температура	+18:+29



# СИСТЕМА MATCH UP

---

- ❑ Heavy-Duty Deagreaser – универсальное обезжиривающее средство.
- ❑ Multi-Surface & Glass Cleaner – эффективно удаляет загрязнения и придает блеск, не оставляя разводов. Для чистки различных поверхностей и стекла.
- ❑ Quarry Tile Floor Cleaner – средство для чистки пола.
- ❑ Surface Sanitizer - для дезинфекции непористых, твердых поверхностей.