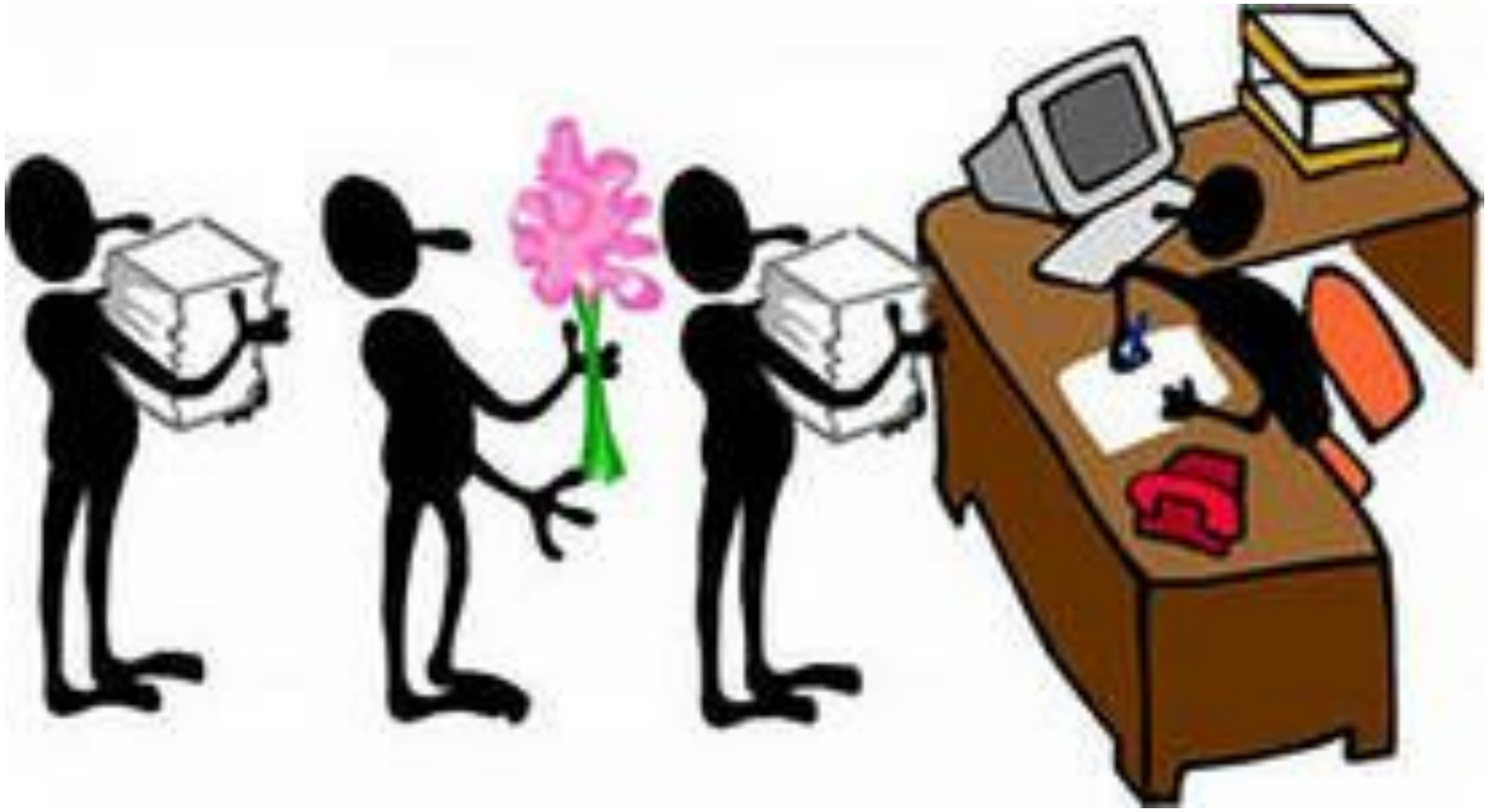
Сервисные функции секретаря



По сервисными функциями понимают …

- … организацию кофе-пауз, фуршетов, приемов

«Чайная церемония» в офисе

- желательно заваривать натуральный чай и кофе
- пакетированный чай можно подавать гостям только в том случае, если каждый мешочек с чаем упакован в бумажный пакетик
- лимон подают на отдельной тарелочке, к нему прилагается двузубая небольшая вилка или к каждой дольке шпажка как для канапе

Поднос

- Выберите круглый или квадратный 30 х 30, 25 х 30, 30 х 40 поднос.

Когда можно предложить напитки?

- если возникла необходимость ждать руководителя в приемной (в этом случае предлагают дважды, вторично – через 5–7 минут);
- перед началом деловой встречи в кабинете руководителя или в комнате переговоров;
- в середине длительной беседы – по просьбе руководителя или, если дверь открыта, – через 1–1,5 ч после первого угощения;
- в перерыве на переговорах, совещаниях.

Обратите внимание

- Чай и кофе наливают в чашки, не доливая на 1 см до края чашки.

- Чай, натуральный кофе, растворимый кофе заваривают из расчета 1 полная чайная ложка на 200–250 г жидкости.

Обратите внимание

- Игристые, газированные напитки наливают под наклоном, негазированные – в стоящую на столе посуду.

- Все бокалы с ножками держат за самую тонкую часть, коньячный бокал – четырьмя пальцами, согревая напиток в ладони.

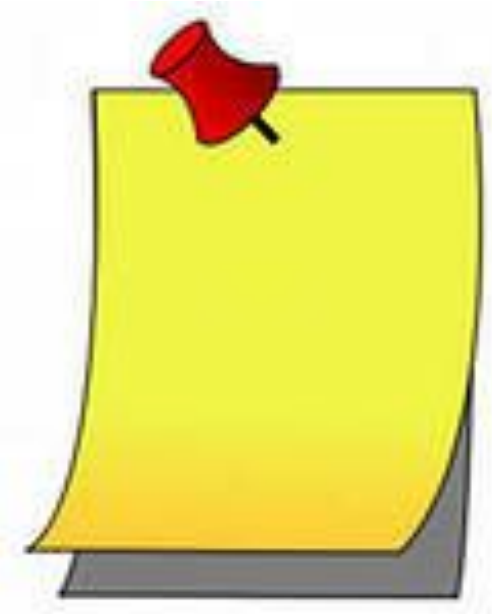
Обратите внимание

- Для алкогольных напитков существует такое правило: заполнять бокалы на 2/3, при этом чем крепче напиток, тем меньше емкость посуды.

- Исключением является коньяк. Если он подается в коньячном, тюльпанообразном бокале с толстой ножкой, тогда заполняют 1/3 бокала, если в водочную рюмку – 2/3 рюмки.

«Маршрутный лист»

- Составьте подробный план-список «что за чем» для угощения чаем, кофе, прикрепите его на внутренней двери кухонного шкафчика офиса.



Угощение в приемной

- Для начала выясните, что предпочитает гость – кофе или чай.

- На салфетку перед гостем ставят на расстоянии согнутой руки сахар в сахарнице, лимон на блюдце, затем чай или кофе.

Угощение в приемной

- Между чашкой и блюдцем салфетка отсутствует, она может быть рядом с чашкой в виде треугольника, если нет салфетницы.

- Чашка и блюдце всегда ставятся с левой стороны от сидящего или перед ним.

Угощение в приемной

- Чашка выставляется ручкой к правой руке сидящего, а за ней кладется чайная или кофейная ложка, краями вверх, ручкой перпендикулярно правой руке сидящего.

Угощение в приемной

- Расстояние от края стола до чайной пары – 2 см.

- Если вы подаете чай в пакетиках, не забудьте поставить соответствующую посуду – маленький стаканчик или розетку, блюдце для использованного пакета или чайного мешочка.

Кофе-брейк …

- … (от англ. Coffee break) - короткий перерыв, своеобразный мини-фуршет во время научной конференции или многочасового совещания, какого-то корпоративного мероприятия.

Кофе-брейк, или кофе-пауза

- Основная цель кофе-брейка не утолить голод, а сменить обстановку, немного разгрузить голову, пообщаться в неформальных условиях.

Меню кофе-брейка

- кофе,
- чай,
- соки,
- минеральная вода,
- выпечка,
- сэндвичи,
- фрукты
- **никакого** алкоголя.

Меню кофе-брейка

- При составлении меню учитываем сезон: например, в жару вряд ли будет уместна тяжелая пища.

Организация кофе-паузы

- используются десертные столики
- продолжительность – не более 30-40 минут
- во время кофе-брейка не стоит перекармливать гостей: им еще работать

Фуршет

- «La fourchette» в переводе с французского – вилка.

- Именно вилка – основное «орудие» участника этого застолья.

- Здесь уже цель – не просто пообщаться, но именно накормить.

Фуршет …

- … это обилие холодных закусок, реже – горячих, которые подаются в том случае, если трапеза затягивается более чем на час.

Виды фуршета

- **Настоящий фуршет**
- Не предполагается рассаживание гостей.
- Столы для фуршета устанавливают в одном зале.
- В соседнем зале можно поставить стулья в нужном количестве, чтобы гости, устав, всё-таки могли присесть.

- **Полу-фуршет**
- В зале расставляют несколько небольших столиков и за них рассаживают гостей.
- После окончания трапезы маленькие столики можно убрать, чтобы гостям было просторнее.

Меню фуршета …

- Принцип: «одна закуска на один укус»
- Напитки – кофе, чай, минеральная вода, соки
- Алкоголь – на ваше усмотрение, но если после фуршета планируется дальнейшая работа – лучше не подавать.

Меню фуршета …

- Обычно в меню фуршета до 16 наименований холодных блюд и закусок, 1-3 горячих блюда и закусок.

Организация фуршета

- Столы для фуршета должны быть длиннее и шире, чем банкетные.

- Стулья на фуршет, как правило, не ставятся, и приём пищи проходит стоя.

Организация фуршета

- Если вы организовываете фуршет своими силами – целесообразно назначить ответственных за разные части стола, из расчета 20 гостей на одного сотрудника.

- Необходимое количество столовых приборов определяем так: число приглашенных плюс 10 процентов.

Организация фуршета

- Соки и напитки подаем в кувшинах
- Для чая и кофе ставим рядом отдельный столик
- Бутылки с алкоголем ставим на край стола, так, чтобы этикеткой они были обращены к гостям
- Общее количество закусок – примерно полкилограмма на человека.

Организация фуршета

- Столы должны быть высокие, накрытые скатертью почти до пола.

- На середину стола ставят холодные закуски.

Организация фуршета

- Края стола должны быть свободными.
- Тарелки для гостей ставят стопкой на конце стола.
- Бокалы и рюмки ставят рядами или треугольником.
- В центр треугольника ставят бутылку с соответствующим напитком.

Банкет-коктейль

- Это облегченный вариант фуршета.

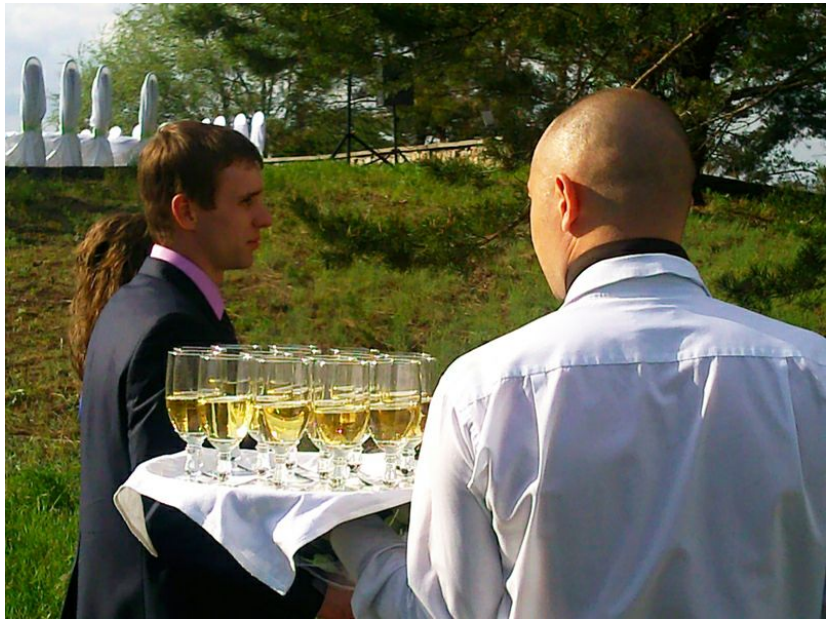
- Банкет-коктейль может организовываться как в перерыве на конференции, симпозиуме или выставке, так и вечером, после окончания работы.

Организация банкет-коктейля

- Столы в банкетном зале не ставятся, напитки и закуски разносятся официантами, гости же берут яства непосредственно у них.

Организация банкет-коктейля

- По краям зала устанавливаются маленькие столики, на которые кладут сигареты, вазы с салфетками.
- Столики принято украшать цветами.



Организация банкет-коктейля

- Отдельных столовых приборов на банкет-коктейле не предусмотрено.

- Отсюда и особенности меню: все закуски должны быть рассчитаны на то, чтобы гость «управился» с ними при помощи шпажки или рук.

Меню банкет-коктейля

- маленькие бутерброды-канапе,
- кусочки шашлыка или рыба в тесте,
- сосиски,
- небольшие котлетки,
- фрукты,
- мороженое,
- сладкое желе,
- орешки.

Меню банкет-коктейля

- Алкоголь может быть, если банкет-коктейль проводится вечером, после окончания рабочего дня.
- В остальном – стандартные чай, кофе, соки, минералка.
- В банкетном зале обязательно должна быть барная стойка.

Последовательность подачи блюд

- аперитив (в случае отсутствия алкоголя – минеральная вода),
- холодные закуски,
- горячие закуски,
- десерт,
- фрукты
- завершается банкет-коктейль горячими напитками.

Банкет …

- … подразумевает индивидуальное обслуживание каждого гостя.

- Один официант – или ваш сотрудник, ставший таковым на время мероприятия – должен обслуживать не более четырех человек.

Организация банкета

- Столы должны иметь ширину от 1,2 до полутора метров – они устанавливаются вместе либо по отдельности.

- Количество сидящих за одним столом определяется из расчета не менее 80 см на человека.

Меню банкета

- подаются несколько холодных,
- затем одна горячая закуска
- следом идет первое блюдо – если банкет приурочен к обеду.
- когда речь об ужине – за горячей закуской подается основное блюдо.
- потом очередь десертов, фруктов и горячих напитков.

Между переменами блюд нужно делать паузы – не менее 10-15 минут.

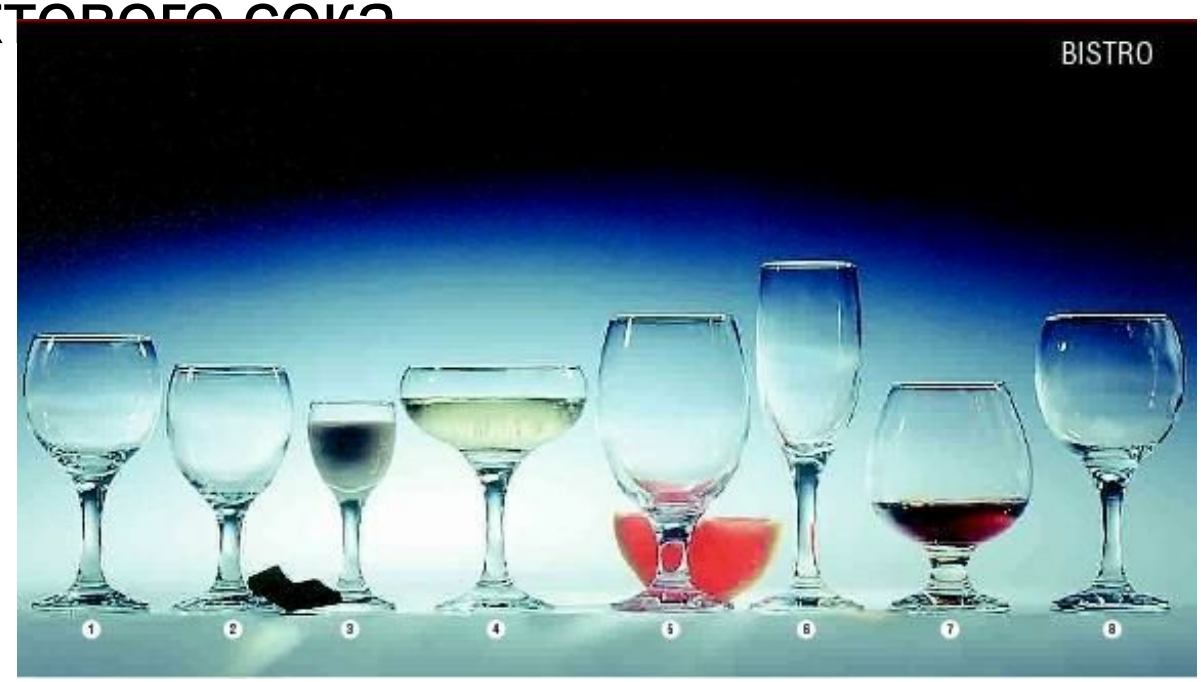
Алкоголь

- Водка рассчитывается только на мужчин. Принцип: не более 250 г на персону.

- Коньяк, ликеры и вина рассчитываются на всех гостей в такой пропорции: шампанское – примерно 150 г, сухое белое вино – порядка 120 г, красное сухое вино – 150 г, коньяк – 100 г, ликеры – не более 100 г.

Спиртное на столе

- Накрывая стол для праздничного банкета, как правило, ставят мелкую рюмку для водки, рюмку для вина, фужер для шампанского, высокий бокал для минеральной воды или фруктового сока.



Коньяк …

- … принято наливать в большие бокалы, сужающиеся кверху. Бокал наполняют на одну треть, то есть до самой широкой части.

Водочные рюмки …

- … могут быть как толстостенными без ножки, так и тонкими на ножках. Под рюмки без ножки кладут маленькие салфетки.

Бокалы для вина …

- … выбирают в соответствии с сортом вина.

- Для сладких и десертных вин – тюльпанообразные на ножке, для красных – тоже в форме тюльпана, но большего размера и с более широкой верхней частью.

Бокалы для вина …

- … должны быть из прозрачного не цветного стекла.

- Бутылки с вином рекомендуется ставить на стол предварительно открытыми – для того, чтобы вино «глотнуло воздуха» и лучше «распустило свой букет».

Бокалы для шампанского и игристых вин

- … высокие на длинной ножке.
- Шампанское открывают только за столом и сразу разливают.