

**МДК.02.01. Организация обслуживания
в организациях общественного питания**

Вид занятия: лекция (4 часа)

Тема занятия: Требования, предъявляемые к персоналу

Цели занятия:

- дидактическая - изучить требования к менеджеру торгового зала (метрдотелю, администратору); требования к официанту; требования к бармену; требования к буфетчику сервис-бара; факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала; организацию труда обслуживающего персонала;
- привлекать студентов к самостоятельной, творческой деятельности.
- воспитание высокой творческой активности и сознательного отношения к будущей профессиональной деятельности.

**Раздел 5. Организация труда обслуживающего персонала
Тема 5.1 Требования, предъявляемые к персоналу**

1. Требования к менеджеру торгового зала (метрдотелю, администратору)
2. Требования к официанту
3. Требования к бармену

Самостоятельная работа обучающихся

Составить и выучить конспект занятия.

Ответить устно на вопросы для закрепления материала.

Выполненную работу прислать на эл. почту:

larisalogvina@bk.ru или https://vk.com.l_logvina

Рекомендуемая литература:

1. Кучер Л. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова. - М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2013. - 544 с.
2. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Уч. пос. Ростов на Дону «Феникс», 2004. – 416 с.
3. Кондратьев К.П. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Уч. пос. Улан-Уде: Изд-во ВСГТУ. 2007 – 105 с.

1. Требования к менеджеру торгового зала (метрдолетю, администратору)

Менеджер торгового зала должен иметь профессиональную подготовку, знать основы трудового законодательства, положения Федерального закона «О защите прав потребителей», отраслевые руководящие документы, касающиеся его профессиональной деятельности, в том числе по сертификации услуг.

Деятельность менеджера в работе с персоналом включает:

- определение внутреннего трудового распорядка;
- поддержание благоприятного микроклимата в коллективе;
- обеспечение необходимой подготовки зала к обслуживанию (уборка помещения, расстановка мебели, сервировка столов) и поддержание в зале надлежащего порядка;
- соблюдение обслуживающим персоналом правил и технических приемов обслуживания, этики поведения;
- овладение знаниями основных товароведных, технологических, санитарных показателей качества продукции, традиционными методами приготовления блюд, напитков и приемами их подачи;
- знание, в пределах разговорного минимума, иностранного языка международного общения и профессиональной терминологии, особенностей оформления и подачи национальных, фирменных и заказных блюд, блюд иностранных кухонь (для работающих в ресторанах и барах классов люкс и высший), особенностей обслуживания торжеств и других специальных мероприятий, а также отдельных контингентов потребителей;
- соблюдение правил международного этикета, техники и специфики обслуживания иностранных потребителей (для предприятий классов люкс и высший);
- обучение персонала путем проведения тренинга на рабочем месте;
- ознакомление персонала с новыми видами услуг, продуктов, которые внедряются в ресторане, с приглашением представителей фирм-поставщиков;
- контроль за работой официантов и барменов, обслуживающих потребителей;
- проведение собраний с целью подведения итогов работы каждой смены, рассмотрения претензий потребителей, связанных с обслуживанием, принятия по ним решений и определения задач на текущий день;
- организацию обслуживания престарелых и инвалидов (в залах кафе, столовых, закусочных с самообслуживанием);
- знание расположения средств противопожарной защиты и сигнализации, а также правил пользования ими;
- чтение вызова милиции, скорой помощи, пожарной команды при необходимости.

2. Требования к официанту

В зависимости от уровня профессионального мастерства официантам присваивают разряды: пятый, четвертый и третий. В тарифно-квалификационном справочнике содержатся характеристики работ, которые являются основанием для присвоения квалификации официанту. Квалификационная характеристика состоит

из двух разделов: «Характеристика работ» и «Должен знать».

Официант пятого разряда

Характеристика работ. Обслуживание посетителей на предприятиях общественного питания с особо сложной сервировкой столов, отражающей их национальные особенности и тематическую направленность (загородные, национальные и тематические рестораны, бары высшего класса и люкс).

Обслуживание торжественных и официальных приемов, совещаний, конференций, переговоров. Обслуживание иностранных туристов. Подача некоторых фирменных блюд и напитков с проведением заключительных операций в присутствии заказчика. Подача при обслуживании влажных горячих салфеток.

Должен знать. Виды и правила сервировки столов, отражающих национальные особенности и тематическую направленность предприятия; формы и правила обслуживания иностранных туристов на торжественных и официальных приемах, совещаниях, конференциях, переговорах, соответствие ассортимента.

Официант четвертого разряда

Характеристика работ. Обслуживание посетителей на предприятиях со сложной сервировкой столов — в ресторанах, кафе, барах, прием заказов от посетителей, оформление и предъявление им счетов. Обслуживание на предприятиях общественного питания, учреждениях, на дому, заводах по заказам организаций, отдельных лиц, групп торжеств — свадеб, юбилейных дат, встреч друзей, семейных обедов, вечеров отдыха, тематических вечеров, балов, дегустаций блюд национальных кухонь и т. д. Оказание посетителям помощи в выборе блюд и напитков и подача их на столы или в номер. Расчет с посетителям согласно счетам.

Должен знать. Виды обслуживания посетителей и сервировок столов в ресторанах, кафе и барах с включением в меню заказных и фирменных блюд, напитков и кондитерских изделий; виды и правила сервировки столов и обслуживания различных торжеств, мероприятий по заказам организаций, отдельных лиц или групп; ассортимент, нормы выхода, подробную кулинарную характеристику, правила подачи и цены на реализуемые блюда, изделия и напитки; порядок оформления счетов и расчетов по ним посетителей; правила эксплуатации контрольно-кассовых машин.

Официант третьего разряда

Характеристика работ. Обслуживание посетителей на предприятиях с простой и средней сложностью сервировки столов и несложным ассортиментом блюд по предварительно оплаченным путевкам (турам), чекам, талонам и за наличные деньги без оформления и предъявления посетителям счетов или без оформления денег на контрольно-кассовой машине; в диетических столовых при санаториях, пансионатах, профилакториях, турбазах и домах отдыха, ресторанах на экскурсионных судах, вагонах- ресторанах и туристско-экскурсионных поездах, ресторанах, реализующих ском- плектованные рационы питания, и т. д.

Прием предварительных заказов на горячие блюда и обслуживание пассажиров непосредственно в вагонах. Разносная торговля в залах ресторанов, кафе, баров кондитерскими изделиями, цветами и другими товарами; в пассажирских вагонах — горячими первыми и вторыми блюдами, кисломолочной продукцией, кулинарными и кондитерскими изделиями, сувенирами, дорожными

наборами, безалкогольными напитками, хлебобулочными изделиями. Накрытие и предварительная сервировка столов. Замена скатертей и салфеток по мере их загрязнения. Уборка столов. Сдача использованной посуды, приборов, столового белья, наличных денег, чеков, талонов, нереализованной продукции и товаров.

Должен знать. Правила сервировки столов и реализации по предварительно оплаченным путевкам, чекам, талонам; краткую кулинарную характеристику, очередность и температуру подачи блюд; цены на реализуемую кулинарную продукцию, кондитерские изделия и покупные товары. Виды, назначение и требования к используемой столовой посуде, приборам, белью, порядок их получения и сдачи. Правила эксплуатации применяемого оборудования и инвентаря. Порядок расчета с посетителями, сдачи наличных денег, чеков, талонов.

Официанты должны знать правила делового этикета и соблюдать их в процессе общения с посетителями. Приведем некоторые из них:

1. Сердечно желайте каждому гостю доброго утра, доброго вечера, никогда не говорите «здравствуйте».
2. Если имя гостя вам не известно, постарайтесь его узнать.
3. Избегайте слова «нет» — можно дать отрицательный ответ утвердительной фразой, например: «Извините, сегодня наш ресторан предлагает устрицы, блюда из мидий наш шеф-повар планирует включить в меню завтра».
4. Чаще используйте слова «пожалуйста», «спасибо».
5. Если в ресторан вошел гость, а вы заняты, обязательно скажите: «Я сейчас к Вам подойду» или «Присаживайтесь, пожалуйста, я подойду к Вам через несколько секунд». Ожидание очень раздражает гостя, и вы должны уделить ему внимание.
6. Никогда не спорьте с гостями — вам никогда их не «победить».
7. Не принимайте участия в споре гостей. Сделайте вид, что вы не слышите их разговора.
8. Будьте тактичны. Когда гость возвращается в ваш ресторан с другими посетителями, не напоминайте ему о последнем визите. Только вспомните о его вкусах и привычках, когда будете предлагать блюда.
9. Относитесь внимательно к телефонным звонкам гостей:
 - говорите с ними вежливо и сердечно, желая сначала доброго утра, доброго дня, доброго вечера и четко произнося название ресторана;
 - ответы должны быть ясными и краткими;
 - запоминайте имя гостя и повторяйте его в разговоре несколько раз;
 - не отвлекайтесь во время телефонного разговора;
 - гость не должен чувствовать ваше настроение;
 - ваш голос должен быть спокойным и уверенным;
 - следите, чтобы до гостя не доносились посторонние мешающие звуки;
 - успевайте снимать трубку до третьего гудка, после четвертого гудка у гостя создается негативное впечатление о ресторане; старайтесь оригинально представить достоинства вашего ресторана.
10. Когда гость уходит из ресторана, вы можете сказать ему: «Спасибо, что Вы посетили нас. Желаю Вам доброго вечера (или доброго дня)». Ваше «до свидания» должно быть сердечным, выражать искреннее желание увидеть гостя снова. Если вы провожаете постоянного посетителя, то можете добавить: «Нам всегда приятно, когда Вы бываете у нас».

3. Требования к бармену

В зависимости от уровня профессионального мастерства барменам присваивают разряды: пятый и четвертый. В тарифно-квалификационном справочнике содержатся характеристики работ, которые являются основанием для присвоения квалификации бармену. Квалификационная характеристика состоит из двух разделов: «Характеристика работ» и «Должен знать».

Бармен пятого разряда

Характеристика работ. Обслуживание посетителей за барной стойкой готовыми к потреблению алкогольными напитками (вина, коньяки, ликеры), кондитерскими и другими изделиями с приготовлением широкого ассортимента и слабоалкогольных напитков; крепких, десертных, игристых, с фруктами, яйцом, слоистых коктейлей, крошонов, пуншей, грогов, глинтвейнов, дейзи и др.

Смешивание компонентов напитков в шейкерах, крошонницах, взбивание их с помощью инструментов и механизмов. Приготовление разнообразных холодных и горячих закусок, сэндвичей, канапе, сосисок, ветчины в тесте, фаршированных яиц, салатов из фруктов и ягод, соленого миндаля, сливок, маслин, печенья с сыром и других закусок.

Встреча посетителей, ознакомление их с ассортиментом и рецептурой реализуемых напитков. Организация работы и руководство барменами более низкой квалификации.

Должен знать. Виды, ассортимент, рецептуру, технологию приготовления, порядок оформления и отпуска широкого ассортимента алкогольных, слабоалкогольных коктейлей и напитков, холодных и горячих закусок, покупных товаров, реализуемых в винных, коктейль - барах, коктейль-холлах и других барах; требования к используемым в барах инвентарю, столовой посуде, приборам, оборудованию (льдогенераторы и др.); правила этикета и технику обслуживания в барах высшего класса и люкс.

Бармен четвертого разряда

Характеристика работ. Обслуживание посетителей за барной стойкой готовыми к потреблению безалкогольными и

слабоалкогольными напитками (пиво, фруктовые и минеральные воды), кондитерскими изделиями с приготовлением ограниченного ассортимента алкогольных и безалкогольных напитков, холодных и горячих блюд и закусок и соблюдением правил подачи. Получение напитков, продуктов и продукции и хранение их с учетом требуемого режима и правил. Оформление витрины и барной стойки, содержание их в образцовом состоянии. Эксплуатация и обслуживание музыкальной аппаратуры (проигрывателей, моно- и стереомагнитофонов или музыкальных автоматов). Контроль за соблюдением посетителями культуры поведения. Ведение необходимого учета, составление и сдача товарного отчета. Сдача наличных денег, чеков.

Должен знать. Ассортимент, рецептуры, технологию приготовления ограниченного ассортимента алкогольных и безалкогольных напитков, холодных и горячих блюд и закусок; ассортимент реализуемых в барах готовых к потреблению

напитков, кондитерских изделий, их товароведные характеристики, правила отпуска, способы и правила выкладки на барной стойке и витрине; технику ценообразования на напитки, холодные и горячие блюда и закуски; правила этикета и технику обслуживания посетителей в барах; правила расчета с потребителями; принцип работы и правила эксплуатации применяемого в барах оборудования и музыкальной аппаратуры; правила ведения учета и составления товарного отчета, сдачи денег и чеков.

Вопросы для закрепления материала

1. В чем заключается организация труда обслуживающего персонала?
2. Кто ответственный за организацию труда обслуживающего персонала?
3. Какие требования предъявляют к обслуживающему персоналу?
4. Назовите факторы определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала.