

### Учебная практика

**ПМ.05 Выполнение работ по профессии 11176 «бармен», 16399 «официант»**  
по специальности **43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании**  
**форма обучения – очная**

**Тема:** Бронирование заказа и расчет с потребителем

**Цели занятия:**

- **дидактическая:** закрепить теоретические знания студентов, углубить и расширить знания, сформировать умения и навыки студентов по теме
- **развивающая:** развитие творческого подхода к решению самых разнообразных задач; формировать и развивать умение анализировать, выделять главное
- **воспитательная:** формирование интереса к профессии у студентов, формирование определенных черт гармонически развитой личности.

**Формируемые компетенции:** осознание социальной значимости будущей профессии; стремление к саморазвитию, повышению своей квалификации и профессионального уровня.

**Основные источники:**

1. Герасимова, Е.Б. , Герасимов, Б.И. Управление качеством: учебное пособие/ Е.Б. Герасимова, Б.И. Герасимов – М.:ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014.
2. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Организация обслуживания в барах. Учебник - М.:издательство Академия, 2015.
3. Кузнецов И.Н. Деловой этикет от А до Я. - ООО ИИЦ «Альфа-Пресс», 2012.

**Дополнительные источники:**

1. [https://www.4italka.ru/domovodstvo\\_main/kulinariya/170574/fulltext.htm](https://www.4italka.ru/domovodstvo_main/kulinariya/170574/fulltext.htm)
2. [https://studopedia.ru/2\\_80885\\_osnovnie-metodi-podachi-blyud-v-restorane.html](https://studopedia.ru/2_80885_osnovnie-metodi-podachi-blyud-v-restorane.html)

**Самостоятельная работа:**

1. Законспектировать, выучить лекцию и ответить на контрольные вопросы  
Выполненную самостоятельную работу прислать:  
на адрес электронной почты: [jiji.juli.2000@mail.ru](mailto:jiji.juli.2000@mail.ru) или личное сообщение в контакте  
<https://vk.com/id553531927>

### План

1. Прием заказа.
2. Уборка со стола и замена использованной посуды, приборов.
3. Расчет с потребителями.

#### **1. Прием Заказа**

Правильная организация приема заказа на банкет или прием способствует успешному его проведению.

Заказ на обслуживание банкета принимает менеджер или метротель. Он уточняет вид банкета (свадьба, юбилей и др.) и предлагает заказчику ознакомиться с помещением; планом расстановки столов и размещения гостей, согласовывает дату и время проведения банкета, количество участников, состав по возрасту, полу, национальности, метод обслуживания (банкет с полным или частичным обслуживанием), предполагаемую стоимость заказа, особенности оформления банкетного зала, подачи аперитива, вид музыкального обслуживания.

Заказчику можно предложить несколько вариантов заранее подготовленного меню или вновь составить его с учетом возможного изготовления блюд и закусок, не входящих в меню ресторана. По желанию заказчика может быть принят заказ на фирменные кулинарные и кондитерские изделия, изготавляемые предприятием. Стоимость заказа оплачивается заказчиком по ценам калькуляций.

В заказе указывается номер телефона, адрес и фамилия заказчика, порядок расчета (наличный, безналичный или по кредитной карте). После предварительного согласования меню заказчик оплачивает 50% стоимости заказа, на принятые деньги ему выписывают приходный кассовый ордер и квитанцию к нему, которая вручается заказчику. Заказ регистрируется в специальной книге учета заказов на обслуживание торжеств. Одновременно работник, принимающий заказ, знакомит заказчика с правилами работы предприятия, порядком обслуживания, возмещения возможных убытков по вине заказчика и гостей, с расценками на оплату аренды залов, составляет контракт.

При окончательном согласовании меню (не позднее чем за два дня до начала торжества) менеджер или метротель совместно с заказчиком составляет заказ-счет в пяти экземплярах, который утверждается директором предприятия и служит расчетным документом. Номер заказа-счета должен соответствовать номеру данного заказа в книге учета заказов Кассир, получив утвержденный заказ-счет и выписанный бухгалтерский приходный кассовый ордер, принимает от заказчика доплату за заказ, проставляет на всех экземплярах штамп «Оплачено», заверяет каждый экземпляр подписью. Первый экземпляр менеджер или метротель передает заказчику. Второй экземпляр заказа-счета остается у кассира до дня обслуживания. В день обслуживания он передает его в бухгалтерию вместе с кассовым отчетом; третий — официанту, которому поручено выполнение заказа; четвертый и пятый — на кухню и в сервис-бар. Четвертый и пятый экземпляры заказа-счета после выполнения заказа сдаются в бухгалтерию.

Продукцию из кухни и сервис-бара отпускают по чекам, печатаемым на принтерах согласно заказу-счету. В процессе обслуживания заказчик может сделать дополнительный заказ, который он оплачивает наличными деньгами. Дополнительный заказ фиксируется на обратной стороне заказа-счета. Об изменениях в заказе-счете заказчик должен предупредить не позднее чем за сутки до начала банкета. В этом случае заказчику могут быть возвращены деньги или предложены дополнительные услуги (подача шампанского, фруктов, коктейлей, аперитива, если это не было предусмотрено в заказе). Если отказ поступил в день проведения банкета, заказчик должен оплатить предприятию фактически понесенные расходы, т. е. стоимость блюд по продажным ценам, которые не могут быть реализованы (истек срок реализации, отсутствует возможность передать

изделия для продажи в зале и др.). Заказчик может распорядиться с указанной продукцией по своему усмотрению.

По окончании проведения банкета для возмещения причиненного ущерба (бой или пропажа посуды, приборов, салфеток и нанесение других убытков предприятию по вине гостей) заказчику выписывают счет, а деньги приходуются кассой.

## **2. Уборка со стола и замена использованной посуды, приборов**

В процессе обслуживания официант должен быстро подготавливать стол к подаче очередного блюда, собирая использованную посуду и приборы и заменяя их чистыми.

При обслуживании одного гостя официант на подсобном столе или серванте подготавливает тарелку (закусочную или мелкую столовую), кладет на нее нож и вилку так, чтобы нож располагался справа лезвием к тарелке, а вилка слева зубцами вверх и концы приборов скрещивались. Расстояние между ручками ножа и вилки должно быть таким, чтобы официант мог взять тарелку ручником или без него. Взяв чистую тарелку с приборами правой рукой, официант подходит к гостю слева и, получив разрешение, левой рукой берет использованную тарелку с приборами и правой рукой справа ставит чистую.

При обслуживании группы гостей вначале производят сбор использованных тарелок и приборов, применяя технические приемы, а затем расстановку на столе чистых тарелок с приборами.

Существует несколько способов сбора использованной посуды. При индивидуальном обслуживании сбор использованной посуды осуществляется слева. При обслуживании группы посетителей сбор посуды осуществляется двумя способами.

*Первый способ* — официант располагает ручник на кисти левой руки (рис. 25). Затем берет правой рукой использованную тарелку вместе с прибором и перекладывает в левую руку таким образом, чтобы дно ее лежало на ребре ладони и вытянутого указательного пальца, повернутого вправо, а верхний край бортика тарелки упирался в основание большого пальца. Большой палец направляется вправо по борту тарелки, что обеспечивает ее устойчивое равновесие (а). Затем официант берет правой рукой тарелку с прибором у следующего гостя и перекладывает в левую руку таким образом, чтобы она располагалась ниже первой тарелки, упиралась в ладонь и поддерживалась снизу средним, безымянным пальцами и мизинцем (б). Правильное положение указательного пальца, упирающегося в дно верхней тарелки, и большого пальца позволяет удерживать обе тарелки в горизонтальном положении, избегая их колебаний. Правой рукой официант перекладывает столовые приборы с верхней тарелки на нижнюю и сдвигает на нее вилкой остатки пищи. Ножи кладут параллельно друг другу. Вилки укладывают перпендикулярно ножам. Следующую тарелку гостя ставят на большой палец и противоположный борт верхней тарелки, перекладывают нож под вилки и вилкой сдвигают остатки пищи на нижнюю так же, как и с предыдущей тарелки (в).

Если в левой руке находятся две-три тарелки, то их следует накрыть сверху ручником и вынести из зала. При сборе большого количества тарелок нижнюю тарелку с приборами берут правой рукой и ставят наверх стопки собранных тарелок и накрывают ручником.

Более тяжелые тарелки, в том числе нетрадиционной формы (шестигранник, квадрат и др.), удобно собирать, используя следующий прием (*второй способ*) (рис. 26). Официант располагает ручник на кисти левой руки и правой рукой ставит использованную тарелку с прибором в левую руку таким образом, чтобы вытянутый указательный и средний пальцы упирались в дно тарелки, а большой палец придерживал ее за бортик сверху. С противоположной стороны тарелку придерживают мизинцем и безымянным пальцами, слегка выступающими над тарелкой. Следующую тарелку с прибором ставят на большой палец и придерживают мизинцем и безымянным пальцами (а). Приборы перекладывают на нижнюю тарелку так, чтобы концы ножей располагались в сторону ладони, а вилки перпендикулярно им, ручками к официанту, третью тарелку ставят на верхнюю (б). Данный прием используют также при уборке сервировочных тарелок и бульонных чашек с блюдцами (в, г).

*Третий способ* используют при сборе трех тарелок. Вначале официант, расположив ручник на кисти левой руки, берет тарелку с прибором в левую руку, вторую тарелку ставит в ладонь левой руки (см. первый способ). Приборы с нижней тарелки переносит на верхнюю так, чтобы ножи располагались ручками к официанту, а вилки перпендикулярно им, зубцами к официанту. Третью тарелку официант ставит на вытянутый большой палец, повернув кисть руки так, чтобы бортик тарелки упирался в локтевую часть руки. При обслуживании группы гостей техника подачи на стол чистых тарелок с приборами аналогична приемам сбора использованной посуды первым способом. Официант кладет прибор на верхнюю тарелку стопки таким образом, чтобы нож придерживался вилкой и располагался ручкой вправо, а вилка — ручкой влево и зубцами вверх. Затем правой рукой справа ставит тарелку с прибором перед гостем и он сам раскладывает приборы.

### **3. Расчет с потребителями**

Расчет с гостями является завершающим этапом обслуживания. В зависимости от порядка, установленного администрацией предприятия, расчет с гостями может быть произведен после приема заказа и подачи холодных блюд или по окончании обслуживания.

Существуют следующие виды расчета:

Ø наличными,

Ø кредитными картами,

Ø безналичный.

**Наличный расчет** с потребителями производится по счету на основании выполненного заказа.

**Расчет по кредитным картам.** Гость, открывая счет в крупном банке, берет кредитную карту соответствующего образца и предъявляет официанту карту к оплате. Официант вводит карту в компьютерную кассу и снимает с нее сумму, указанную в счете.

**Безналичный расчет** производится с организацией путем заключения договора на обслуживание группы потребителей и оформления заказа-счета.

Основными формами расчета с потребителями являются механизированная и автоматизированная. **Механизированная форма расчета** осуществляется путем оформления бланка счета официантом и печатания чеков на электронной кассовой машине с фискальной памятью: SAMSUNG ER – 250RF, SAMSUNG – 4615RF, АЗИМУТ - EPSON TM – И950РФ и др.

Перед подачей счета официант должен выяснить у гостя, не будет ли дан дополнительный заказ, и попросить разрешение на подготовку счета для оплаты

Использование в ресторанах компьютерного Pos-терминала, работающего по специальным программам, обеспечивает прием заказа официантом, передачу заказа на кухню и <sup>3</sup> сервис-бар, печатание счета гостю, контроль за работой официантов. Он состоит из кассовых аппаратов и принтеров, которые установлены на кухне, в барах для печатания заказов, вводимых официантом.

Доступ к терминалу производится путем ввода магнитной карты, которая выдается официанту. Регистрируя карту, официант видит на дисплее зону обслуживания. Начинает оформлять заказ, набирает количество гостей и названия заказанных блюд на клавиатуре компьютера. Принятый заказ печатается на принтерах, где он будет выполняться: на кухне и в сервис-баре. Затем заказ автоматически поступает на главную кассу. Официант может делать дополнение к заказу.

Заказ и дополнение к нему сохраняется в памяти машины с момента его открытия и до момента оплаты счета. Удалить его может только менеджер, который имеет специальную карточку доступа к терминалу. Менеджер имеет право удалить блюдо из заказа, если гости отказались от него или официант допустил ошибку.

В компьютер также введена программа для составления отчета о работе за день. Система Pos -терминал печатает бланк заказа-счета в двух экземплярах, один из которых выдается гостю, а другой — официанту и в конце дня сдается в бухгалтерию. После того как счет напечатан, официант подходит к гостю и рассчитывается с ним по кредитным картам или наличными, закрывает счет. На терминале имеются клавиши для различных видов расчета. Официант сдает выручку кассиру вместе со счетами.

Официанты могут принимать заказ с помощью мобильного терминала «Ньютон». Все столы в зале пронумерованы. С помощью электронной ручки терминала открывает счет на столе гостя. В зависимости от заказа гостя официант на

терминале открывает ассортимент бара, кухни, затем разделы меню, карты вин. На терминале высвечивается следующая информация: код заказываемого блюда, количество порций, цена, сумма, а также сумма счета. Набрав заказ с указанием стоимости блюд, официант сохраняет его в памяти компьютера, подходит к синхронизатору и нажимает на мобильном терминале операцию «Синхронизация». Инфракрасные лучи сходятся. В результате чего в баре и на кухне на принтерах выводится заказ. Все заказы высвечиваются на дисплее компьютера, что позволяет осуществлять контроль за выполнением заказов. Счета печатаются в двух экземплярах: первый передается гостю, второй остается у официанта и в конце дня сдается в бухгалтерию.