

ОП.04 Организация обслуживания

Вид занятия: лекция (4 часа)

Тема занятия: Основные правила обслуживания потребителей

Цели занятия:

- дидактическая - изучить основные элементы обслуживания: встреча и размещение гостей; прием и оформление заказа; рекомендации по выбору и подача вин; передача заказа на производство; организацию процесса обслуживания в зале: правила подачи продукции сервис-бара; особенности подачи шампанского; основные методы подачи блюд в ресторане; правила этикета и нормы поведения за столом; расчет с потребителями; уборку со стола и замена использованной посуды, приборов.
- заинтересовать студентов в изучении дисциплины в целях воспитательная дальнейшего использования знаний и навыков в учебной и профессиональной деятельности; воспитание высокой творческой активности и сознательного отношения к будущей профессиональной деятельности.

Тема 5. Основные правила обслуживания потребителей

1. Основные элементы обслуживания:

- встреча и размещение гостей
- прием и оформление заказа
- рекомендации по выбору и подача вин
- передача заказа на производство

2. Организация процесса обслуживания в зале:

- правила подачи продукции сервис-бара
- особенности подачи шампанского

3. Основные методы подачи блюд в ресторане

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. ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования.
2. ГОСТ 31985-2013. Услуги общественного питания. Термины и определения.
3. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
4. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.

5. ГОСТ 30390-2013. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.

6. Кучер Л. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова. - М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2013. - 544 с.

7. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Уч. пос. Ростов на Дону «Феникс», 2004. – 416 с.

8. Кондратьев К.П. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Уч. пос. Улан-Уде: Изд-во ВСГТУ. 2007 – 105 с.

1. Основные элементы обслуживания

Обслуживание в ресторане складывается из следующих элементов:

- ☐ встреча гостей, размещение их в зале;
- ☐ предложение меню и карты вин, аперитива;
- ☐ рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков;
- ☐ прием, оформление и уточнение заказа;
- ☐ передача заказа на производство;
- ☐ досервировка стола в соответствии с принятым заказом;
- ☐ подача напитков, закусок и блюд;
- ☐ расчет с гостями.

Встреча и размещение гостей

У входа в ресторан гостей встречает *швейцар*, который дает краткую характеристику ресторану и бару, ориентируя на особенности ассортимента предлагаемых напитков и блюд. Затем приглашает войти в ресторан или бар, придерживая входные двери.

У входа в зал гостей встречает *hostess*, который приветствует их, предлагает занять столики и места в зале, знакомит с официантом, возвращается на свое рабочее место, а по окончании обслуживания он, как радушный хозяин, провожает гостей, прощается с ними и приглашает вновь посетить ресторан.

При отсутствии должности *hostess* в ресторане его функции выполняет *метрдотель*. Он встречает гостей, приветствует их, спрашивает, на сколько человек должен быть приготовлен стол, в какой части зала они хотели бы занять места. Получив согласие гостей, метрдотель приглашает их к столу. Он должен идти несколько впереди, указывая гостям наиболее удобный путь. Для обслуживания небольших компаний может быть составлен общий стол из нескольких квадратных или прямоугольных столов.

У стола гостей встречает официант, он приветствует их, представляется им, помогает сесть за стол, слегка отодвинув стул, отдавая предпочтение детям, женщинам, старшим по возрасту. Женщина садится справа от мужчины. В случае если гости сели за стол, пересаживать их, предлагая другие места, не разрешается.

Официант должен обладать необходимыми профессиональными навыками, быть дружелюбным и вежливым в общении с гостями. Приветствие должно быть корректным, сдержанным и сопровождаться легким наклоном головы и приятной улыбкой.

Часто гости приносят с собой цветы. Официант, не ожидая просьбы, должен принести вазу с водой, поместить в нее цветы и поставить на стол.

Большое значение имеет внешний вид и манеры официанта. Он должен иметь красивую осанку, держаться прямо, двигаться легко и изящно. Нельзя держать руки в карманах, стоять, облокотившись о стол или сервант, скрестив руки на груди или размахивать ими, делать лишние или резкие движения, бежать по залу. Правильная походка во многом зависит от обуви. Если обувь неудобная, слишком разношенная, а каблуки очень высоки или искривлены, походка становится тяжелой, официант быстро устает, не рекомендуется женщинам носить босоножки. Правильная осанка официанта зависит от удобной форменной одежды, а также от систематических занятий спортом.

Женщины должны умеренно пользоваться косметикой. В качестве украшений допускаются обручальные кольца или неширокие кольца без камней, небольшие цепочки на шее, маленькие сережки. Официанты-мужчины должны быть хорошо выбриты, иметь аккуратно подстриженные, чистые ногти.

Официант должен иметь при себе блокнот, ключ, штопор для открывания бутылок или нож сомелье, шариковую ручку, зажигалку или спички.

Прием и оформление заказа

Прием заказа следует начать с подачи официантом меню гостю; если ранее это не было сделано метрдотелем или *hostess*.

Подавая меню гостю, следует помнить, что право выбора блюд имеет женщина. Поэтому меню вручается даме, а если их несколько — старшей из них. Если за столом сидят мужчины, то предпочтение отдается старшему по возрасту, юбиляру и т. д., а у военных — старшему по званию. При двусторонней рассадке гостей за столом следует подать второй экземпляр меню, чтобы гости быстрее с ним ознакомились. Меню подают гостю слева. При наличии твердой обложки меню подают раскрытым на первой странице, где перечислены блюда от шеф-повара и фирменные блюда. Одновременно с предложением меню заказчику предлагают ознакомиться с картой вин.

Заказ удобно принимать стоя справа от заказчика, но можно и слева, если это удобно для официанта (рис.27). Важно запомнить заказчика, потому что в дальнейшем все вопросы согласовываются только с ним. Официант в процессе приема заказа выслушивает все пожелания заказчика, дает рекомендации, если необходимо. Официант должен хорошо знать меню ресторана. При отсутствии в меню пояснений по составу и особенностям приготовления блюд это должен сделать официант.

Прием заказа в торговом зале целесообразно осуществлять с помощью Pos-терминала (интеллектуального кассового аппарата), который обеспечивает автоматический ввод и сохранение заказа в компьютерной системе, автоматическую передачу заказа на производство и в бар по сети, распечатку их на установленных там принтерах, дозаказ, передачу специальных сообщений в бар или на производство (например, готовить позже, готовить без соли и т. д.), выбор типа оплаты: наличные, кредитные карты или безналичный расчет.

При использовании Pos - терминала официант принимает заказ, записывает его в блокнот, затем производит распечатку счета гостя. При отсутствии системы автоматизации для приема заказа официант должен иметь пронумерованные бланки счетов в виде книжки в твердой обложке и шариковую ручку. Раскрытую книжку с бланками счетов официант кладет на ладонь левой руки. Заказ записывается на бланке счетов в двух экземплярах, разборчиво. Содержание заказа официант обязательно зачитывает потребителю во избежание ошибок.

Официант должен предупредить гостя о времени исполнения заказа и сделать уточнения о времени подачи блюд.

После приема заказа официант должен наметить план его выполнения: заказ на производстве закусок и блюд; подбор посуды для их приготовления и подача; последовательность подачи закусок, блюд и напитков. Четкий, заранее продуманный план дает возможность официанту не делать лишних хождений и ускорить обслуживание.

Работа сомелье. Рекомендации по выбору и подача вин

В разработке карты вин и их подаче в ресторане главная роль отводится сомелье.

Сомелье (от франц. *sommelier*) — это человек, ответственный за подачу напитков в ресторане, дающий советы по выбору вин и напитков и следящий за их подачей гостю вплоть до окончания обслуживания. Некоторые гости заказывают вино по номеру, выставленному в карте, и не нуждаются в каком-либо общении, но многие из них хотят получить информацию о вине. Для них предназначена работа сомелье и официанта, умеющих сделать подачу вина церемонией.

В обязанности сомелье входит составление винной карты и поддержание в соответствии с ней запаса вин в ресторане. Если ресторан имеет винный погреб, то сомелье отвечает за его состояние. Он несет ответственность за закупки вин или участвует в обсуждении заказываемых партий.

Кроме общей информации о винах и их достоинствах, сомелье должен знать рынок, поставщиков, т. е. он несет ответственность за соответствие цены и качества продуктов.

Профессию сомелье часто сравнивают с ремеслом актера. Искусный сомелье каждый раз преподносит хорошо известные ему самому вина с той же свежестью эмоций, с которой обычно говорят о недавнем открытии.

Сомелье, работающий в ресторане, сродни психологу — ему приходится угадывать настроение своих гостей, определять их социальный статус, происхождение. Он должен обладать чувством юмора, изобретательностью. Доверительные отношения между гостем и сомелье — гарантия успеха ресторана.

Сомелье подходит к гостям, предлагает карту вин, дает рекомендации по выбору напитков к заказанным блюдам, сообщает об особенностях рекомендуемых напитков. При этом следует помнить, что правильное и умеренное употребление алкогольных напитков, сочетаемость их между собой и с различными блюдами, закусками, время, частота и последовательность приема напитков в комплексе определяют культуру их потребления.

Для каждого вида винно-водочных изделий существуют определенные правила подачи. Напитки, возбуждающие аппетит и открывающие трапезу, подают до начала приема пищи. В качестве аперитива можно использовать как крепкоалкогольные, так и безалкогольные, слабоалкогольные напитки. В зависимости от заказа и времени его выполнения на аперитив можно подать охлажденную водку, а также виски, ром или молодой коньяк, бренди комнатной температуры. Хорошим аперитивом являются ароматизированные вина (вермуты, биттеры), их подают комнатной температуры и по желанию гостей можно разбавить водой, соком или подать с кусочком льда, чтобы смягчить аромат напитка.

К **аперитивам** относят также различные крепленые вина (Шерри, Порто, Мадера), их подают комнатной температуры и не рекомендуется разбавлять водой или добавлять лед. На аперитив можно предложить несладкие соки (томатный, апельсиновый, грейпфрутовый), их подают охлажденными до 10 °С со льдом или без него.

Крепкоалкогольные напитки обладают характерным вкусом и ароматом, их не рекомендуется пить залпом. Некоторые из них (джин, виски, ром) разбавляют содовой или минеральной водой, тоником или подают со льдом. Водку и горькие настойки рекомендуют к холодным закускам, особенно острым, и горячим закускам. Эти напитки подают охлажденными до 10

°С, употребляют в неразбавленном виде, наливают в водочные рюмки от $\frac{1}{3}$ до $\frac{1}{2}$ емкости. К некоторым холодным и горячим закускам можно рекомендовать коньяк ординарный (от 3 до 5 лет выдержки) или VS, VSOP, который наливают в водочные рюмки и подают комнатной температуры.

Столовые вина употребляют во время обеда или ужина. Белые столовые вина (Алиготе, Рислинг, Совиньон, Цинандали, Шабли и др.) подают охлажденными до 10—12 °С к легким закускам из рыбы и продуктов моря, к горячим рыбным блюдам, так как они обладают свойством уменьшать запах рыбы. Наливают белые столовые вина в рюмки емкостью 100 см³, которые могут быть цветными.

Красные столовые вина (Каберне, Мукузани, Саперави, Бордо, Божоле и др.) рекомендуют к холодным закускам из мясной гастрономии, горячим блюдам из мяса и дичи. Их подают комнатной температуры или слегка подогревают до 20—22 °С (в зимнее время года). Эти вина ставят на стол, используя специальные подставки различной формы (штативы) или корзинки. В отсутствие подставок при розливе вина бутылку заворачивают в плотняную салфетку. Наливают в рюмки емкостью 125 см³.

Для отделения осадка, образующегося при длительном хранении и являющегося показателем старения и высокого качества красного и реже белого столового вина, его подвергают декантации. **Декантацией** или декантированием (от франц. *dekantation*) называется переливание вина из бутылки в графин. Вино декантируют таким образом, чтобы осадок, выпавший за годы старения, остался в бутылке. Декантация также включает обогащение вина кислородом, что часто благотворно сказывается на вине. При декантации старых красных вин в бутылке должны остаться горький танин и густые (плотные или тяжелые) пигменты, которые содержатся в этих винах. За несколько дней перед декантацией бутылки переводятся в вертикальное положение и осадок опускается на дно. Декантация

позволяет изменить температуру вина: при переливании оно может нагреться на несколько градусов за счет температуры окружающего воздуха. Если при открывании бутылки в нее попали кусочки пробки, вино также переливают в графин. Емкость графина должна соответствовать емкости бутылки или магнуму (1,5 л).

Для декантации используют: осторожно доставленную в штативе бутылку вина, декантер, т. е. графин для переливания вина, воронку, свечу в подсвечнике, спички или зажигалку, нож сомелье, чистый бокал, пирожковую тарелку, чтобы положить пробку, мягкую полотняную или бумажную салфетку (рис.28).

Доставив из винного погреба вино в штативе или корзинке, сомелье должен зажечь свечу, осторожно открыть бутылку, не вынимая ее из штатива, понюхать пробку, чтобы определить, не испорчено ли вино.

Затем следует протереть горлышко бутылки мягкой салфеткой, так как за годы хранения на нем могли скопиться частички пыли. Не следует использовать жесткую накрахмаленную салфетку. При протирании горлышка бутылка в руках сомелье должна оставаться неподвижной.

В начале декантирования графин ополаскивают небольшим количеством вина, которое затем выливают в бокал сомелье. Последний проверяет качество вина и продолжает процесс декантации.

Зажженная свеча, используемая при декантации, позволяет сконцентрировать внимание на осадке. Не переворачивая бутылку, вино переливают таким образом, чтобы оно омывало стенки графина. Поставив графин на стол, рядом размещают бутылку, чтобы гость помнил, какое вино он пьет.

Белые и розовые столовые вина рекомендуют к блюдам из птицы с белым нежным мясом (куры, цыплята, индейка), овощным блюдам. Их подают слегка охлажденными до 15 °С в рюмках для белого вина емкостью 100 см³ (рейнвейных).

К острым сырам можно рекомендовать красные столовые вина Мерло, Каберне, Совиньон, к неострым — белые (Шабли, Шардонне, Пино Нуар).

Десертные вина (Токай, Мускат) подают комнатной температуры к сладким блюдам и фруктам, наливают их в мадерные рюмки.

Брют, сухое и полусухое шампанское рекомендуют к продуктам моря, блюдам из птицы, дичи, неострым сырам.

Полусладкое и сладкое шампанское рекомендуют к десерту и фруктам, шоколаду. Их охлаждают до 6—8 °С и подают в емкостях со льдом (ведро для охлаждения шампанского). Игристые вина наливают в бокалы емкостью 150 см³ различной формы.

Выдержанные французские **коньяки** ХО, Экстра, а также марочные подают комнатной температуры к черному кофе в коньячных рюмках емкостью 25 см³. Если в заказе гостя отсутствует горячий напиток, но в качестве диджестива заказали выдержанный коньяк, то его подают в снифтере.

К чаю подают **фруктовые ликеры** в ликерных (цветных) рюмках.

Передача заказа на производство

Обслуживание в ресторане ведется по следующей схеме: из зала официант направляется в сервизную, где подбирает посуду для холодных блюд и закусок, приносит ее на раздачу холодного цеха и передает на производство вместе с заказом, сообщив, сколько порций следует положить в каждую вазу, блюдо, салатник, а также пожелания гостей по приготовлению блюда. При обслуживании группы гостей блюда отпускают и подают на стол в многопорционной посуде: вазах, салатниках и т.д., вместимость которых должна соответствовать количеству порций. Это дает возможность поварам красиво оформить блюда, а официантам — удобно расставить их на столе.

Из холодного цеха официант направляется в горячий, где передает заказ на горячие закуски, первые и вторые блюда, некоторые десертные блюда, одновременно передавая поварам посуду для тех блюд, которые готовят непосредственно в этой посуде (кокотницы, кокильницы, порционные сковородки, керамические горшочки для тушеных блюд и др.).

После передачи заказа на производство официант производит досервировку стола в зале в соответствии с заказом и убирает со стола ненужные предметы сервировки.

2. Организация процесса обслуживания в зале

При получении в сервис-баре безалкогольных напитков необходимо обращать внимание на соответствие их заказу по наименованиям, полноте ассортимента, качеству. Бутылки с напитками должны быть чистыми, без сколов и трещин и иметь цельную заводскую укупорку и этикетки, на которых указаны наименования и характеристики напитков. Особое внимание следует обращать на температуру напитков и соблюдение правил их хранения, которые влияют на вкусовые свойства. Официант должен хорошо знать признаки ухудшения качества напитков. Так, началом порчи, например, пива, фруктовых вод, соков является равномерное помутнение, а выпадение осадка на дне бутылки свидетельствует о значительной порче этих напитков. О порче безалкогольных напитков свидетельствует появление пены при их переливании, а о порче пива — резкий запах дрожжей.

В ресторанах винно-водочные изделия и пиво отпускают из сервис-бара в бутылках, банках или в розлив. При индивидуальном заказе, 50 г водки или 100 г вина, напитки подают в рюмке или маленьком графине, при обслуживании группы гостей — в графине или бутылке.

Соки подают в кувшинах, конических стаканах, охлажденную воду — в кувшинах. Лед лучше подать отдельно в ведерке или в кулере для льда. Соки и холодные напитки при подаче должны иметь температуру 8—12 °С.

Фрукты тщательно промывают в проточной воде и обсушивают чистым полотенцем. Большие кисти винограда с разрешения гостей разрезают ножницами на более мелкие. Черешню и вишню подают с плодоножками, а у бананов их срезают ножом. Приготовленные фрукты укладывают в вазу: яблоки плодоножками вниз, груши плодоножками вверх, остальные фрукты располагают сверху так, чтобы любой из них был виден.

Полученную продукцию сервис-бара официант приносит в зал на подносе, застланном салфеткой. Салфетка уменьшает скольжение предметов на подносе, чем предотвращает возможный бой посуды. Поднос с полученной продукцией сервис-бара официант устанавливает в зале на подсобный стол или на сервант.

В первую очередь подают прохладительные напитки (вода с газом и без газа), пиво, соки, хлеб (рис.29). Прежде чем откупорить бутылки с водой, пивом, пакеты с соком, нужно показать их заказчику. Две бутылки с минеральной водой (с газом и без него) официант устанавливает на ладонь левой руки с ручником, расположенном на безымянном пальце. Одна из бутылок занимает часть ладони и опирается на безымянный палец и мизинец. Вторая бутылка ставится рядом с предыдущей и удерживается большим, указательным и средним пальцами. Этикетки бутылок должны быть обращены к гостю (а), две бутылки с напитками можно держать за горлышки. При этом ручник может располагаться на руке или безымянном пальце (б).

Официант откупоривает бутылки с водой на подсобном столике или серванте (рис.30, а). Протерев горлышки бутылок чистой салфеткой (б), с разрешения гостей он наливает напитки в фужеры справа от гостя, начиная с женщин. Фужеры заполняют на $\frac{3}{4}$ емкости. Бутылку с водой следует держать чуть выше края фужера, не касаясь его, а бутылку с пивом — несколько выше, чтобы образовалась пена.

Перед подачей пива в банках или бутылках официант заменяет фужер на бокал для пива и ставит напиток справа от гостя. Если пиво отпускают в розлив, то фужер заменяют на кружку или бокал для пива.

Сок на подсобном столе переливают из пакета в кувшин. Вначале на стол ставят закусочную тарелку с полотняной салфеткой, сложенной гадалкой, затем официант разливает сок гостям и ставит кувшин на подготовленную закусочную тарелку.

Хлеб официант подает на стол на пирожковой тарелке. Подойдя к гостю с левой стороны, левой рукой он снимает со стола пустую пирожковую тарелку и этой же рукой ставит пирожковую тарелку с хлебом, заменив тарелки в правой руке. Можно с помощью щипцов разложить хлеб из закусочной тарелки на пирожковые тарелки гостей, установленные при предварительной сервировке стола. В этом случае официант движется против часовой стрелки и правой рукой раскладывает щипцами хлеб таким образом, чтобы ржаной хлеб располагался на пирожковой тарелке ближе к гостю, корочкой к нему, а

пшеничный рядом, корочкой наружу.

При групповом обслуживании хлеб можно подать в сухарнице с полотняной салфеткой, сложенной вчетверо.

Правила подачи продукции сервис-бара

Бутылки с винно-водочными изделиями, прежде чем открыть, необходимо показать гостю (рис.31). Бутылку ставят на ручник в ладонь левой руки и показывают заказчику, подойдя к нему слева таким образом, чтобы он хорошо видел этикетку и мог убедиться в правильном выполнении заказа. Бутылку коллекционного красного вина можно предложить гостю в корзинке (рис.32). Две бутылки с винно-водочными изделиями также показывают слева, держа их в ладони левой руки таким образом, чтобы горлышко одной из них удерживалось большим и указательным пальцами, а горлышко второй — средним и указательным. При этом аккуратно сложенный ручник должен располагаться на безымянном пальце. Получив разрешение, бутылку открывают на подсобном столе.

Бутылки могут быть закрыты металлической «шапочкой», пластмассовым колпачком, пробкой или сургучом. Для открывания бутылок используют нож сомелье, которым подрезают

«шапочку», пластмассовый колпачок срезают на уровне 5 мм от края горлышка бутылки. На таком же уровне удаляют с горлышка и сургуч. При открывании бутылок с пробками необходимо следить за тем, чтобы не проткнуть штопором пробку насквозь, иначе она может раскрошиться.левой рукой официант придерживает бутылку, а правой извлекает пробку.

Открытую бутылку берут в правую руку таким образом, чтобы нижняя часть бутылки находилась в ладони, а гость видел этикетку (рис. 18).

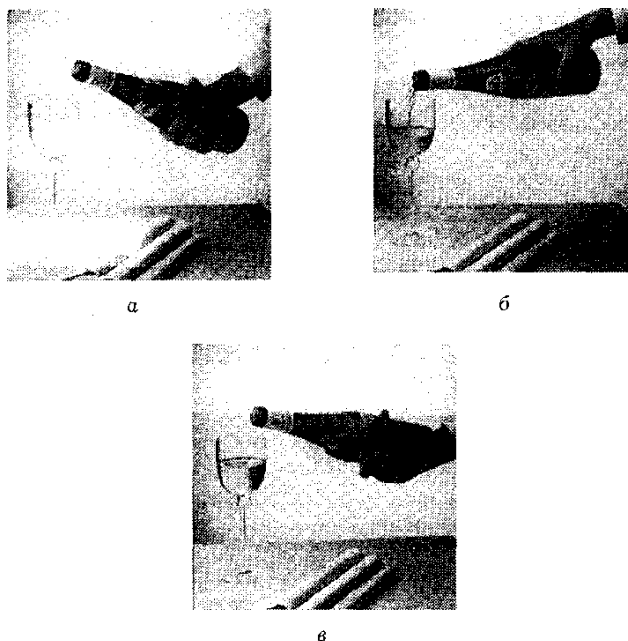


Рис. 18. Розлив вина

Держа, ручник в левой руке на безымянном пальце (а), официант подходит к заказчику с правой стороны и наливает ему в рюмку пробный глоток вина (б). Затем слегка поднимает горлышко бутылки и поворачивает ее вокруг оси вправо, чтобы капли не упали на скатерть (в). Горлышко бутылки промокают ручником, находящимся в левой руке. Так же предлагают и подают напитки в графинах. Получив согласие заказчика, официант разливает напиток (вначале женщинам, затем мужчинам), продвигаясь вдоль стола по часовой стрелке, в последнюю очередь напиток доливают заказчику. Бутылку с оставшимся вином ставят на приставной столик и надевают салфетку, сложенную воротничком (галстуком), чтобы при дальнейшем розливе вина капли не падали на

стол. Бутылку с вином располагают справа от заказчика. При розливе красного вина воротничок надевают на бутылку сразу после откупоривания (рис.33).

При подаче двух различных винно-водочных изделий, например водка и ординарный коньяк, официант должен подойти к гостю слева и предложить напитки на выбор. Бутылки располагаются в левой руке так же, как и при показе неоткупоренных бутылок заказчику. С согласия гостя официант берет бутылку с выбранным напитком в правую руку, подходит к

гостю справа и наливает напиток в рюмку.

При показе гостю коллекционного вина официант на ладонь левой руки кладет сложенную вчетверо салфетку таким образом, чтобы нижний край ее был подогнут вниз на 5—6 см. Салфетку расстилают вдоль руки и ставят бутылку на ладонь так, чтобы горлышко ее не касалось руки. Коллекционные вина открывают на приставном столе или на торце прямоугольного стола. Для этого вдоль стола располагают полотняную салфетку, сложенную вчетверо. Перед ней ставят две пирожковые тарелки. В центре полотняной салфетки ставят бутылку с вином. Держа ее левой рукой за середину, правой рукой ножом сомелье надрезают «шапочку», снимают ее и кладут на пирожковую тарелку, расположенную справа, вкручивают в пробку штопор по часовой стрелке, фиксируют упорную часть ножа на бутылке и удаляют пробку. С помощью салфетки держат пробку левой рукой, а правой скручивают штопор против часовой стрелки и кладут пробку на другую пирожковую тарелку, расположенную слева. Официант тарелку с пробкой ставит на стол справа от заказчика, чтобы он имел возможность оценить ароматические свойства вина, понюхав пробку. Затем официант берет бутылку, охватывая ее салфеткой, подходит к заказчику справа и, попросив разрешения, наливает пробный глоток. Убирает с приставного стола пирожковую тарелку с фольгой, тарелку с пробкой оставляет на столе, заказчик может взять пробку в качестве сувенира.

Бутылку можно завернуть в салфетку, а для подачи коллекционного красного вина применяют плетеную корзинку, на дно которой стелят полотняную салфетку таким образом, чтобы вытянутый край салфетки совпадал с горлышком бутылки.

Не рекомендуется наливать напитки через стол. После розлива вина графины и бутылки ставят на стол, при этом графины закрывают притертыми пробками.

Особенности подачи шампанского

Откупоривание бутылок с игристыми винами требует предельной осторожности (рис. 19). Пробка в них находится под давлением и в момент открытия может выстрелить. Когда бутылка укупорена, пробка держится достаточно прочно за счет металлической проволоки или особая стальной скобы. Вся конструкция укрыта фольгой. Искусство откупоривания бутылки заключается в том, чтобы сохранить пену и заставить играть вино в бокале.

Перед откупориванием бутылку обязательно показывают заказчику. Затем горлышко бутылки накрывают салфеткой (а). Бутылку держат левой рукой за горлышко через салфетку таким образом, чтобы большой палец располагался на пробке, придерживая ее, а правой рукой слегка подтягивают на себя колечко проволочной сетки и раскручивают проволоку против часовой стрелки. Затем, удерживая пробку левой рукой, берут бутылку в правую руку под салфеткой и, держа ее с небольшим наклоном, левой рукой извлекают пробку, поворачивая ее в горлышке бутылки (б).



Рис. 19. Техника откупоривания бутылки с игристым вином

Открывая, таким образом, бутылку шампанского, можно избежать шума, хлопков, выбрасывания пены. Если пробка не движется вверх сама, то достаточно немного повернуть бутылку вокруг оси, удерживая при этом пробку специальными щипцами. Щипцы используют и в том случае, если пробка крепится к бутылке стальной скобой. Во время откупоривания хорошо охлажденную бутылку необходимо удерживать за корпус, слегка наклонив ее в сторону от гостя.

Наливать шампанское лучше в несколько приемов, доливая бокал после оседания пены. Можно держать бокал в левой руке, наклонив его на 45° , и наливать шампанское по стенке бокала в один прием с тем, чтобы обеспечить образование пены и в то же время не дать ей перелиться через край (рис. 20). В бокалах игристое вино быстро нагревается, поэтому их наполняют не более чем на $2/3$, но не менее чем на половину объема. Его пьют охлажденным, поэтому бутылку помещают в ведро, наполненное льдом и небольшим количеством воды. Для охлаждения бутылок можно использовать винный кулер (wine cooler), который позволяет размещать две бутылки белого столового и игристого вина в одном охладителе при разных температурах охлаждения. В состав кулера входят: изолированный охладитель с двойными стенками, два взаимозаменяемых охлаждающих модуля (рис. 21). Кулер располагают на приставном столике, а ведро с шампанским — на специальной подставке, которую устанавливают рядом с обеденным столом.



Рис.20.Розлив игристого вина в бокал

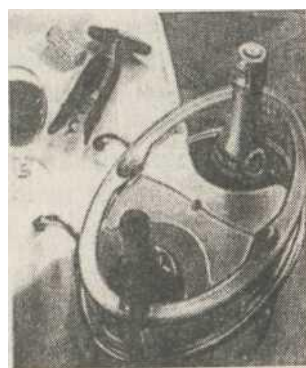
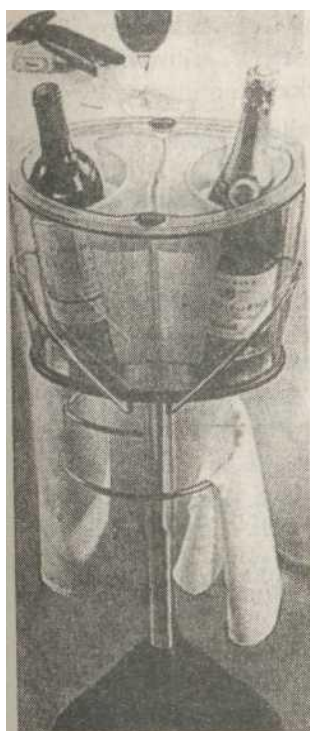


Рис.21.Кулеры: а – напольный; б – настольный.

3. Основные методы подачи блюд в ресторане

Приступая к выполнению заказа, официант должен хорошо знать особенности подачи всех блюд и напитков, а также продумать, какими методами следует подать заказанные блюда.

В ресторанах используются следующие методы подачи блюд:

- ☐ французский,
- ☐ английский,
- ☐ русский,
- ☐ европейский,
- ☐ комбинированный.

Французский метод предусматривает подачу блюда в обнос, т.е. перекладывание его в тарелку гостя. Этот метод используется в работе официантов, обладающих высокой техникой обслуживания.

Техника работы официанта заключается в следующем. При подаче холодных блюд и закусок официант кладет на ладонь левой руки сложенный ручник, на который ставит блюдо

вместе с прибором для раскладки, подходит к гостю слева и, слегка наклонившись к нему, опускает левую руку с блюдом под небольшим углом таким образом, чтобы край блюда находился над краем тарелки.

Правой рукой официант берет прибор для раскладки и перекладывает блюдо, прижимая локоть к себе и отводя кисть руки вправо. В практике используются четыре варианта расположения универсального прибора для раскладки блюда:

□ классический прием — столовые ложку и вилку держат в правой руке, причем указательный палец располагают между приборами с тем, чтобы он контролировал движение вилки при порционировании (рис. 22). Этот прием применяют при подаче блюд, состоящих из порций рыбы или мяса с овощным гарниром: ассорти рыбное Русский букет, балык по-царски, домашняя мясная закуска (фаршированная перепелка, деревенская буженина и рулет из молочного поросенка);

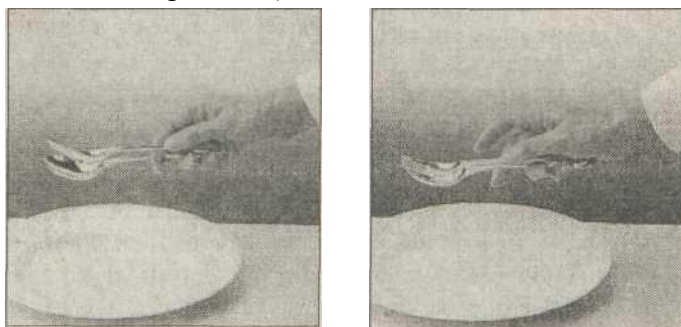


Рис. 22. Классический прием порционирования блюд:

а – подготовка универсального прибора к порционированию; *б* – положение прибора при порционировании блюда;

□ плоскостной прием — столовые ложку и вилку располагают в одной плоскости в виде лопатки таким образом, чтобы ручки приборов находились в ладони правой руки, а большой палец придерживал приборы в месте их соединения (рис. 23). Этот прием используют при подаче блюд с мягкой консистенцией (отварная рыба, сельдь «под шубой», паштет из гусиной печени);



Рис.23. Плоскостной прием порционирования блюд

□ щипцовый прием — приборы для порционирования держат в ладони правой руки слегка раздвинутыми по отношению друг к другу (рис. 24). Этот способ применяют при подаче блюд с плотной консистенцией (фаршированных);

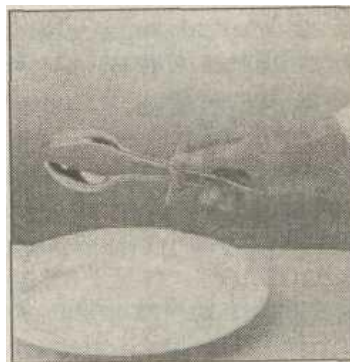


Рис.24.Щипцовый прием порционирования блюд

□ официант предлагает блюдо гостю, который обслуживает себя сам (рис.34). Гость, пользуясь приборами для порционирования, кладет себе в тарелку порцию рыбы, мяса или другого блюда (а).

Французский метод используют также при подаче вторых горячих блюд без соуса или блюд, к которым соусы подают отдельно (осетрина фри, стейк из семги, рулет из лосося с лобстером, бифштекс из телячьей вырезки, медальон из говядины, бараньи котлетки с чесночной корочкой Гусарская рулетка).

Официант приносит на покрытом салфеткой подносе вторые горячие блюда в мельхиоровой посуде и подогретые мелкие столовые тарелки, ставит поднос на подсобный столик, убирает со стола использованную посуду, ставит перед гостем подогретую мелкую столовую тарелку, придерживая ее ручником. Поверх основного продукта кладут прибор для раскладки ручкой к правой руке официанта так, чтобы ручки прибора выступали за край посуды. Блюдо берут ручником правой рукой, ставят на ладонь левой и на ручник, который должен прикрывать манжет рукава и предохранять ладонь руки от возможного ожога. Официант становится с левой стороны от гостя и, немного наклонив корпус, слегка выдвинув вперед левую ногу и положив правую руку за спину, показывает блюдо гостю, чтобы было видно оформление. При этом основной продукт (мясо, птица или рыба) должен быть обращен к гостю. Затем официант приближает блюдо к тарелке, не касаясь ее и не опираясь кистью руки о стол, и с помощью прибора для раскладки перекладывает сначала основной продукт на тарелку ближе к гостю, потом гарнир, порционируя его частями и распределяя за основным продуктом справа налево (б). **Английский метод** предусматривает применение приставного столика, серванта или тележки, на которых подготавливают блюда в непосредственной близости от посетителей, например, смешивают компоненты салатов, порционируют холодные блюда, гарнируют вторые блюда.

Английским методом подают вторые блюда сложной раскладки (судак орли, осетрина кольбер, шашлыки, котлета по-киевски), соусные блюда (осетрина в рассоле, стерлядь паровая, филе в соусе мадера). Горячие блюда сложной раскладки официант приносит в зал вместе с подогретыми мелкими столовыми тарелками и приборами для порционирования. Блюдо с продуктом устанавливают в левой части приставного стола. Затем ставят тарелки, которые логотипом должны быть повернуты к официанту. Официант подносит блюдо к столу для посетителей и, придерживая его ручником, показывает заказчику с левой стороны. Получив разрешение, официант перекладывает блюдо на приставном столе на тарелки гостей: сначала — основной продукт, потом гарнир. Особенно аккуратно следует перекладывать компоненты сложного гарнира, не допуская их смешивания. Вначале во все тарелки раскладывают один вид гарнира, затем второй и т. д., распределяя его равномерно и создавая красочные сочетания. Если на блюде есть соус, то им поливают основной продукт (в).

Работа с приставным столом. Приставной стол накрывают скатертью и

располагают около обеденного стола так, чтобы гости могли наблюдать за действиями официанта. Английский метод предусматривает различные способы порционирования блюд:

1. Порционирование салатов с различными заправками. Официант устанавливает в верхней части приставного стола различные ингредиенты для салатов в стеклянной посуде и соусы к ним, в нижней части — закусочные тарелки, на которые, исходя из заказа, официант раскладывает различные продукты и заправляет их соусами.

2. Порционирование горячих блюд в соусе (бефстроганов, поджарка). Официант приносит в зал соусные блюда в баранчиках, гарниры — в порционных сковородках, подогретые мелкие столовые тарелки, приборы для раскладки и размещает их на приставном столе: гарниры — с правой стороны, блюда — слева, тарелки — посередине. Не показывая блюдо гостю, его раскладывают следующим образом: вначале порционируют гарнир, затем, сняв крышку баранчика с помощью ручника и поставив подогретую мелкую столовую тарелку, официант берет в правую руку ложку, а в левую вилку и осторожно перекладывает блюдо на тарелку, чтобы сохранить соус. После этого официант берет тарелку через ручник так, чтобы большой палец лежал на кромке бортика, и ставит ее на стол перед посетителем (справа).

3. При порционировании запеченных блюд и блюд сложной раскладки официант приносит в зал продукцию на металлических блюдах на подносе, застеленном полотняной салфеткой. Прежде чем разложить блюда на тарелки гостей (осетрину запеченную по-монастырски, котлеты маришаль), официант должен показать их заказчику, для этого правой рукой с помощью ручника приподнимают край блюда, а левой рукой стелят ручник под блюдо таким образом, чтобы он предохранял ладонь руки от ожога. Показав блюдо заказчику слева, официант на приставном столе или серванте порционирует блюдо в подогретые мелкие столовые тарелки гостей, используя приборы для раскладки, держа ложку в правой руке, а вилку в левой. Вначале раскладывают основной продукт, затем гарнир.

4. Для приготовления вторых горячих и десертных блюд в зале на сервантах или подсобных столах устанавливают на столы плиты или используют передвижные тележки со встроенными газовыми горелками. В этих случаях приготовление блюд вырезка жареная целиком, филе с коньяком осуществляется на специальных сковородках, затем блюда порционируют в присутствии гостей траншерами (разделочными приборами) и перекладывают на подогретые мелкие или десертные тарелки.

5. При обслуживании группы посетителей в центре стола размещают металлический поднос, газовую горелку и металлическое блюдо с жареными мясными продуктами и сложным гарниром. На блюдо кладут прибор для раскладки и гости обслуживают себя сами.

Русский метод предусматривает расположение красиво оформленных и приготовленных в целом виде блюд на столе, а также национальных блюд, приготовленных в горшочках. Если гости заказали большой ассортимент холодных блюд, их располагают на столе в вазах, овальных и круглых фарфоровых блюдах. Во все блюда кладут приборы для раскладки: вилку — зубцами вниз, а сверху ложку, ручки приборов располагают в сторону гостей (рис.34, г).

Приборы для раскладывания отварных, припущенных и жареных блюд — столовые ложка и вилка, запеченных блюд — лопатка. Стол сервируют соответствующей тарелкой (закусочной, мелкой столовой или десертной) и прибором в зависимости от вида блюда и способа его приготовления. Справа от нее ставят принесенное в круглом баранчике, керамическом горшочке или порционной сковороде блюдо на тарелке с резной бумажной салфеткой вместе с прибором для раскладывания и гость сам перекладывает блюдо в свою тарелку. При подаче кулинарных изделий на

овальном мельхиоровом блюде под него стелят полотняную салфетку.

Европейский метод отличается от предыдущих методов, прежде всего сервировкой стола. Стол сервируют столовым и закусочным приборами, пирожковой тарелкой, полотняной салфеткой, которая кладется перед гостем, стеклом, прибором для специй, цветами. Холодные закуски официанты приносят заранее, порционированными на закусочные тарелки. Вторые горячие блюда подают на подогретых мелких столовых тарелках, накрытых специальными крышками клоше. Официант подходит к гостю справа, ставит перед ним тарелку с крышкой, приподнимает ее и переворачивает, затем относит на подсобный стол. Вторые блюда подают европейским методом в небольших залах, а также при отсутствии подсобных столов.

В ресторанах люкс и высшего класса применяют **комбинированные методы обслуживания**.

В табл. 6.1 приведен пример использования русского, английского, французского и европейского методов обслуживания с учетом ассортимента заказанных блюд.

Таблица 6.1

Использование различных методов обслуживания с учетом ассортимента заказанных блюд

Наименования блюд	Посуда для отпус­ка с произ­водст­ва	Приборы для рас­клад­ки	Сервировка стола	Метод обслуживания	Особенность и подачи
1	2	3	4	5	6
Ассортимент из морепродуктов	Круглое блюдо	Универсальный	Закусочная тарелка и закусочные приборы	Французский	Официант порционирует блюдо слева от гостя универсальным прибором
Куриные крылышки в пряностях (куриные крылышки, жаренные во фритюре, приправленные томатным соусом с пряностями)	Порционная сковорода (кроншель)	Ложка столовая	Подогретая закусочная тарелка и закусочные приборы	Русский	Справа от гостя ставят кроншель на закусочную тарелку с резной бумажной салфеткой, впереди кладут столовую ложку ручкой вправо

Солянка из осетра с расстегаем	Миска суповая с крышкой. Пирожковая тарелка	Разливательная ложка	Глубокая столовая тарелка, поставленная на мелкую столовую, столовая ложка	Английский	На подсобном столе суп переливают разливательной ложкой в глубокую столовую тарелку, поставленную на мелкую столовую, которую ставят перед гостем с правой стороны правой рукой
Отбивные из телятины с помидорами и сыром	Мелкая столовая тарелка		Нож и вилка столовые	Европейский	На мелкую столовую тарелку укладывают обжаренную с тертым сыром отбивную, гарнируют помидорами, накрывают крышкой, подают справа. Крышку снимают, переворачивают и оставляют
Мороженое с фруктами и взбитыми сливками (тающие во рту нежнейшие шарики фруктового мороженого ассорти на	Стеклянная креманка		Ложка десертная	Европейский	Перед подачей десерта со стола убирают использованную посуду, специи. Креманку

ложке из ананасов, персиков, украшенные розочками из взбитых сливок)				ставят на пирожковую тарелку с резной бумажной салфеткой и десертной ложкой ручкой вправо
--	--	--	--	---

Вопросы для закрепления материала

1. Каковы правила приема заказа от посетителя?
2. Порядок получения готовых блюд и напитков.
3. Каковы общие правила подачи блюд и напитков?
4. Особенности подачи закусок.
5. Как подают первые блюда?