

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: Ресторанный этикет.

- 1. Соблюдение правил ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей.**
- 2. Размещение гостей за столом.**
- 3. Обслуживание и прощание с гостями.**

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. Шамкуть О. В. Профессия официант-бармен. Учебное пособие. 2015, 285 с. 191 - 200.
2. Официант, бармен : учеб. пособие для нач. проф. образования/ В. И. Ермакова. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 272 с. 145 – 150.

Дополнительные источники:

1. <https://joinposter.com/post/restaurant-quality-control>
2. <https://tech.wikireading.ru/hpfathGLCB>
3. ГОСТ Р 53104-2008 «Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания».
4. <https://poisk-ru.ru/s5904t13.html>

Самостоятельная работа:

1. Законспектировать, выучить инструктаж и ответить на контрольные вопросы

2. Выполнить сервировку стола. Продемонстрировать ресторанный этикет.
Выполненную самостоятельную работу прислать:
на адрес электронной почты: jiji.juli.2000@mail.ru или личное сообщение в контакте
<https://vk.com/id553531927>

План

1. Встреча посетителей.
2. Размещение гостей.
3. Подача меню и принятие заказа.
4. Подача аперитивов.
5. Пробить заказ и выдача заказа.
6. Уборка стола.

1. Встреча посетителей.



При входе в зал потребителей встречает метрдотель (лицо, координирующее работу обслуживания посетителей ресторана), или официант. Он должен поприветствовать их, глядя в глаза, с приятной улыбкой, в соответствии с временем дня (Добрый день, Добрый вечер). Это является важным моментом в обслуживании, создает первое впечатление потребителей об уровне обслуживания в ресторане. Официант должен показать, что он рад потребителям, создать ощущение, что их ждали. В ресторане нет гардероба и соответственно гардеробщика, поэтому эти функции выполняет администратор и официант. Верхняя одежда гостей (шуба, куртка, пиджак и т.д.) вешается на плечики, если есть свободные. Верхняя одежда с одного стола должна висеть на одном крючке. Нужно вешать на крючок сначала мужскую одежду, а затем женскую.

2. Размещение гостей



Количество гостей уточняется стандартными фразами. Такими как : «Вы будете ужинать(обедать) вдвоем(втроем и т.д.) или к вам кто то присоединится?, «Сколько вас будет человек?». Если в ресторане есть зарезервированные столики и время прихода этих гостей близко, то обязательно нужно уточнить у вновь пришедших гостей заказывали ли они стол. Используя следующие фразы : «Вы заказывали стол?», «Вы предварительно резервировали стол?». Если гости предварительно заказывали стол, то обязательно уточняется фамилия гостя, на которую был сделан заказ, затем провожаются за стол, который заказывали. В случае если гости предварительно не заказывали стол, посетителю необходимо по возможности предложить на выбор несколько удобных для него столиков, учитывая количество гостей, и обязательно если столики у окна свободны, то сажаем гостей за эти столики.

Затем работник ресторана провожает гостей, идя чуть впереди, в зал к их столу, официант не может предложить потребителю сесть за неудобный и несервированный стол. Если в ресторан пришла большая группа гостей, то можно составить общий стол из нескольких столов. Иногда может возникнуть ситуация, когда нет свободных столов, но есть свободные места за частично занятым столом. Официант может предложить эти места только с согласия уже сидящих за столом. После того как гостей проводили к столу, им следует помочь занять свои места и обязательно задвинуть свободные стулья, для удобства дальнейшего обслуживания. Подойдя к столу, выдвигая стул и жестом приглашает гостя сесть. Первой предлагают место женщине и такое, чтобы она сидела справа от мужчины. Если пришла пара – мужчина и женщина, то нужно дать возможность мужчине ухаживать за женщиной, а затем помочь мужчине занять его место. Для цветов, принесенных гостями, официант должен без напоминания со стороны гостей принести вазу с водой.

3. Подача меню и принятие заказа.



После того как потребители сели за стол, предлагается папка с меню. Меню должно быть предложено в развернутом виде. Держать его полагается в левой руке, подходя к гостю слева. Вместе с меню подают карту вин в закрытом виде. Первой с меню знакомится женщина, если обслуживается несколько женщин – старшая из них, только потом меню передается мужчине. Если за столом сидят одни мужчины, меню подается старшему из них. Потребителю необходимо дать некоторое время для выбора блюд, поэтому, обратив внимание на фирменные блюда и предложить аперитив используя следующую фразу: «Могу ли я предложить для вас, что-нибудь из напитков?», если гость молчит или сомневается в ответе, то продолжить фразу: «Я могу вам предложить сок, минеральную воду. Чай, кофе или что-нибудь крепче», тем самым помогая гостю сориентироваться в винной карте, официант должен отойти в сторону. В это время он не должен терять из вида своих гостей, чтобы не пропустить момент окончания выбора блюд. После этого он подходит к столу и принимает заказ. При приеме заказа официант рекомендует те или иные блюда, учитывая при этом вкус и пожелания потребителя. Важно так рассказать о блюде, чтобы захотелось его заказать. При этом официант должен хорошо знать кулинарную характеристику блюд, особенности из приготовления, сочетаемость с тем или иным напитком. Когда блюда выбраны, следует предложить помощь в выборе вин.

Основные правила:

- Задавайте, при приеме заказа, прямой вопрос, который обязательно начинался бы со слов «как», «что» или «какой», с тем, чтобы гость не мог ответить просто «нет».
- Ставьте перед гостем такие альтернативные вопросы, которые предлагали бы ему больше возможностей выбора. Пример: «Позвольте Вам предложить в качестве горячей закуски Тигровые креветки с пряным маслом?»

- Пользуйтесь предложениями, где бы присутствовало слово «или», с тем, чтобы у гостя возникало ощущение, что он способен принять самостоятельное решение.

- Предоставляйте гостю возможность выбора, причем выражайтесь просто и ясно

- Оставляйте гостю достаточно времени для выбора

- Осведомляйтесь об его интересах при помощи таких комментариев, как «да» или «не возражаю». Также используйте слово «разумеется», чтобы показать свою готовность идти навстречу пожеланиям гостя, например, «разумеется, для Вас мы могли бы это сделать...»

- При разговоре с гостем старайтесь показать, что Вы реально можете что-то для него сделать, а не то, что Вы возможно, что-то для него сделаете. Таким образом, вы облегчите посетителю принятие нужного для него решения.

- Ведите переговоры при заказе блюд так, словно идет обычный разговор

- Старайтесь доверительно относиться к посетителям, попытайтесь в рамках возможного выполнять их особые пожелания. Таким образом, вы заслужите их благодарность и доверие.

- Гораздо проще вести переговоры при заказе, пользуясь дружелюбным отношением к вам гостей и установившейся теплой атмосферой.

Все выбранные блюда и вина записываются в бланк счетов. Держа книжку с бланками счетов в ладони левой руки, и записывает заказ. Заказ делается в двух экземплярах в определенной последовательности – сначала закуски холодные и горячие, затем супы и вторые блюда, десерт и буфетная продукция.

Записывая заказ, официант стоит около потребителя, делающего заказ, справа, слегка наклонившись к нему, не касаясь стола или стула. Затем повторяет заказ, предупреждает потребителя о продолжительности его выполнения и передает его на производство. Передав заказ, он возвращается в зал и досервировывает стол в соответствии с заказом. Если потребитель откажется от блюда, записанного в счете, официант обязан против соответствующей записи сделать прочерк.

4. Подача аперитивов



Заводится счет в трактире (забивается стол, количество гостей), отбивается заказ гостей на аперитив. Забирается заказ по бару на поднос.

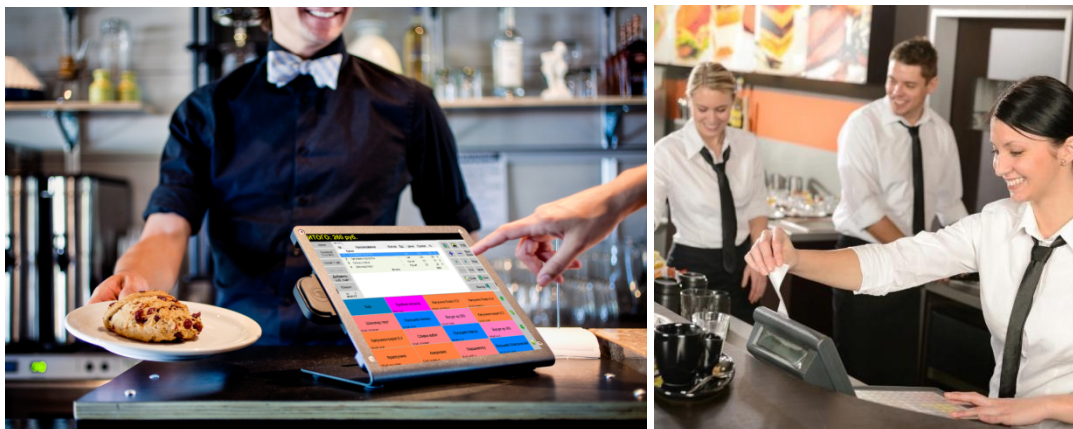
Поочередность вынесения напитков:

- горячие напитки.
- холодные безалкогольные напитки.
- алкогольные напитки.

Все напитки ставятся:

- по правую руку гостя
- открытой рукой
- под углом 45 градусов
- по убыванию высоты фужеров

5. Пробыть заказ и выдача заказа.



После принятия заказа официант забивает его в трактир. У каждого официанта есть своя карта под которой он и заходит в эту систему. Заказ гостя отбивается с помощью кондитентов:

Первый курс – готовить сразу (салат)

Второй курс – готовить позже (суп)

Третий курс – готовить еще позднее (второе блюдо)

Жди официанта - не начинать готовить пока нет разъяснений

На 2 тарелки (Пример: одно блюдо на две тарелки)

Лед отдельно - лёд подается отдельно в креманке

Со льдом - лед подается внутри напитка

На вынос - в случае, если гости заказали с собой

С корицей – для капучино

С шоколадом – для капучино и т.д.

Следует обратить внимание:

- Гарнир отбивается отдельно к горячему блюду, и уточняется у гостя, подать гарнир на отдельной тарелке или вместе с горячим на одной тарелке.
- Вино отбивается после подачи его на стол.

Заказ гостей выполняется в следующем порядке, если гость не высказал особых пожеланий:

Спросите у гостя, в каком порядке подавать заказ и уточняйте перед подачей каждого блюда, можно ли уже выносить.

1. Аперитивы. В течение 3-5 минут после заказа.
2. Напитки. В течение 3-5 минут после заказа.
3. Закуски. В течение 10 минут после заказа.

4. Первые горячие блюда. В течение 15 минут после заказа, если иное время не оговаривалось дополнительно.

5. Вторые горячие блюда. В течение 15 минут после заказа, если иное время не оговаривалось дополнительно.

6. Десерты, кофе, чай. В течение 10 минут после заказа.

Перед подачей 1 курса выносятся масло, хлеб, палочки.

6. Уборка стола



Спрашивайте гостей, если хотите что-то убрать со стола.

1. Посуду убирают правой рукой справа от посетителя.

2. Убирая, двигайтесь вокруг стола по часовой стрелке.

3. Вся посуда ставится и убирается со стола так, чтобы не беспокоить гостей.

4. Убирайте ненужную посуду и различные принадлежности.

5. Стаканы и бокалы следует убирать со стола правой рукой справа от гостя.

6. Сначала нужно убрать со стола грязный стакан, взяв его пальцами у основания, а затем салфетки, которые могли подаваться специально с этим стаканом.

Винные бокалы следует брать за ножку.

7. Ни в коем случае не кладите салфетки в стакан или в бокал.

8. Не берите стакан или бокал сверху.

9. Не засовывайте пальцы в стакан, даже если берете сразу несколько стаканов.

10. Не берите винный бокал сбоку (только снизу за ножку).

11. Использованные приборы необходимо положить на тарелку, прежде чем уносить ее.

12. Взяв со стола грязные тарелки, сразу же уносите их.

13. Если по пути вы увидите, что ваша помощь требуется гостям за другими столиками, не останавливайтесь и не ставьте на их столик грязную посуду. Улыбнитесь, и скажите им, что подойдете к ним через минуту.

Следует помнить: все тарелки должны быть без размазанных следов и капель соуса перед отдачей блюда. Приборы должны находиться на столе еще до подачи блюд. При переноске подносов корпус тела следует держать прямо, поднос несут на левой руке.

7. Расчет посетителей



Чек – это международное средство платежей. Любое блюдо и соответственно, напиток, поступающие к гостю, должны быть зафиксированы чеком.

Основные правила:

1. Принести счет по первой просьбе гостя.
2. Спросить, как считать: вместе или отдельно.
3. Максимально быстро готовить счет.
4. Подавать счет в бокале для счета вместе с визитной карточкой ресторана.
5. Перед вынесением счета обязательно его проверить на наличие всей продукции, которая выносилась на этот стол.

8. Прощание с гостями и приборка стола



Основные правила:

1. Оказать помощь гостям при выходе из-за стола
2. Помочь гостям одеть верхнюю одежду
3. Благодарить гостя за посещение ресторана.
4. Благодарить гостя в ответ на его благодарность.
5. Пригласить зайти еще раз.
6. Сообщить о предстоящих событиях в жизни ресторана: новое меню, сезонное меню, акции, праздники и пр.
7. Попрощаться в форме пожелания.

Последовательность приборки стола:

1. Задвинуть стулья
2. Убрать салфетки

3. С помощью подноса убрать посуду (сначала фарфор, затем стекло)
4. Протирается стол, если требуется подмести под столом, то следует позвать мойщицу-уборщицу.
5. На стол выставляется ведерко с протертыми специями (соль- слева, перец-справа)

Вывод: В ходе лекции, студенты научились ресторанному этикету.

Контрольные вопросы

1. Метрдотель – это человек который...
2. Последовательность размещения посетителей за стол.
3. Чек – это...