

Организация производства и обслуживания

Группа №7

Задание на 25 марта 2020 г.:

1. Посмотреть видеоролик по ссылке:
<https://cloud.mail.ru/public/9vN9/4pGQZamGB>
2. Записать основные правила обслуживания гостей в ресторане.
3. Составить конспект по теме «Основные элементы обслуживания в ресторанах».
4. Сфотографировать выполненное задание, подписать Ф.И. и отправить сообщением в социальной сети «ВКонтакте»:
<https://vk.com/id506980592>

Срок выполнения задания: 27 марта 2020 г. до 18.00.

Основные элементы обслуживания в ресторанах

Обслуживание в ресторане складывается из следующих элементов: встреча и размещение посетителей, прием и оформление заказов, передача заказов на производство, получение и подача буфетной продукции, получение и подача заказанных закусок, блюд, напитков, расчет с клиентами.

Встреча и размещение гостей

Потребителей встречает швейцар, затем гардеробщик и у входа в зал метрдотель. Если метрдотель в это время занят служебными делами, то потребителей встречает бригадир официантов (официант). Он приветствует гостей, спрашивает, на сколько человек должен быть подготовлен стол, дает возможность выбрать место в зале, учитывая их пожелания. Предлагать места за столом, где уже сидят потребители, можно только с согласия последних. Не допускается предлагать потребителю занять места за столом, который не подготовлен к обслуживанию: не убрана использованная посуда, не выполнена предварительная сервировка столов.

Для большой группы гостей с разрешения метрдотеля может быть составлен общий стол из нескольких столов.

Метрдотель или официант предлагает гостю сесть, выдвинув стул и пригласив его жестом. Если пришли вместе мужчина и женщина, то женщине официант предлагает занять место первой, а затем предлагает сесть мужчине; женщина садится справа от мужчины. В случае, если гости самостоятельно сели за стол, пересаживать их, предлагая другие места, не разрешается. Если гости принесли с собой цветы, официант, не ожидая просьбы, должен принести вазу с водой, поместить в нее цветы, поставить вазу в центре стола.

Прием и оформление заказа

Меню официант предлагает в обложке в развернутом виде слева левой рукой. Меню вручается женщине. Если за столом сидят несколько человек, то предпочтение отдается старшему, юбиляру и т. д. Предложив меню, официант обращает внимание гостей на фирменные блюда. Вместе с меню подается прейскурант вин в закрытом виде. Подождав несколько минут, официант дает возможность ознакомиться с ассортиментом блюд. Потом официант должен подойти к столу и принять заказ, при необходимости официант может порекомендовать то или иное блюдо гостю с учетом его возраста, пожелания, времени года и т. д. Рекомендуя посетителю то или иное блюдо, официант должен со знанием дела рассказать о его вкусовых качествах и особенностях его приготовления. Следует уточнить также, сколько времени потребуется для исполнения заказа. Затем официант может помочь посетителям в выборе вин к заказанным блюдам.

Официант записывает заказ в такой последовательности: сначала холодные блюда и закуски, горячие закуски, затем первые и вторые блюда, десерт и буфетная продукция. Если заказ большой, можно повторить его посетителю для проверки, уточнить время подачи блюд и другие пожелания посетителя.

При приеме заказа официант должен стоять возле гостя, делающего заказ, справа, слегка наклонившись к нему, не касаясь стола, стула.

После приема заказа *официант должен наметить план его выполнения*: заказ на производство закусок и блюд, подбор посуды для их приготовления и подачи; уточнить сервировку стола в соответствии с заказом и последовательность подачи блюд и напитков.

Приняв заказ, официант идет в сервизную, где подбирает посуду для холодных блюд и закусок, приносит ее на раздачу холодного цеха и передает повару вместе с заказом, сообщив пожелания гостей по приготовлению блюда.

Из холодного цеха официант передает заказ в горячий цех на горячие закуски, первые и вторые блюда, десерт, горячие напитки; одновременно вместе с заказом передает посуду, в которой блюда должны готовиться (кокотницы, кокильницы, порционные сковородки, керамические горшочки и т.д.). Затем официант пробивает чеки на кассовом аппарате для получения буфетной продукции. Непосредственно перед получением холодных и горячих блюд пробивают чеки на них.

Поддача блюд, напитков и буфетной продукции, обслуживание гостей (см. ниже)

Расчет с гостями

Расчет, как правило, производится в конце обслуживания. Но иногда, если это принято на предприятии, расчет с гостями может быть произведен после принятия заказа или обслуживания холодных блюд - на стол кладется первый экземпляр счета, а обслуживание продолжается по копии счета.

Расчет с потребителями за заказанные блюда и напитки производят по счету.

БЛАНК СЧЕТА

Организация _____
Предприятие общественного питания _____
Счет № _____
Официант _____
(фамилия)

Наименование блюд и другой продукции	Количество порций	Цена, руб.-коп	Сумма, руб. - коп.

Итого:

Процент за обслуживание. _____

Всего к оплате _____

Счет проверил метрдотель _____
(фамилия)

Бланк счета заполняется в двух экземплярах. В нем указываются название ресторана, фамилия официанта, дата обслуживания, наименование и количество закусок, блюд, напитков и т. д., цена одной порции, сумма всех заказанных порций одноименных блюд, напитков. В случае отказа заказчика от какого-либо блюда против него следует сделать прочерк.

Официант подсчитывает сумму, ставит подпись и подает заказчику первый экземпляр счета, положив его оборотной стороной кверху на маленький поднос или на пирожковую тарелку.

Пронумерованные бланки счетов официант получает перед началом работы у метрдотеля, расписываясь за них в специальной книге. Одновременно официант получает бланки реестра счетов, который составляется на основании копий счетов, и сдает его вместе с копиями счетов, съемными ключами от счетчиков кассового аппарата и выручкой кассиру или представителю администрации.

Уборка столов и замена использованной посуды

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

При уборке тарелок с остатками пищи официант подходит к первому потребителю справа, берет в правую руку тарелку с приборами и перекладывает ее в левую руку, удерживая большим и указательным пальцами. Далее подходит с правой стороны к следующему потребителю и устанавливает ее на пальцы левой руки: средний, безымянный и мизинец. Приборы с первой и второй тарелки и остатки пищи он складывает на нижней тарелке. При обслуживании группы гостей один официант таким образом может собрать до десяти тарелок.

БЛАНК РЕЕСТРА

Организация _____

Предприятие общественного питания _____

Официант _____
(фамилия)

Реестр сдачи счетов кассиру _____
(фамилия) _____ 20 г.

п/п	Номер счета	Сумма, руб.- коп.

Итого:
Официант _____
(подпись)

Проверил метрдотель _____
(подпись)

Реестр подписывается официантом, и метрдотелем проверяется правильность заполнения счетов и реестра.

Другой вариант уборки состоит в том, что официант две первые тарелки убирает указанным способом, а третью и последующие ставит на предплечье левой руки; при этом он перекладывает вилкой (ножом) остатки пищи на вторую (нижнюю) тарелку и кладет приборы на первую.

Для сбора остатков пищи можно также использовать специальную тарелку, которую официант держит между указательным и средним пальцами.

Использованные тарелки официант относит на подсобный стол и тут же приносит чистые тарелки. При обслуживании группы гостей двумя официантами один из них собирает использованную посуду и приборы, а другой ставит на стол чистые. Для этого на подсобный стол заранее ставят стопку тарелок в необходимом количестве. На верхнюю тарелку стопки кладут полотняную салфетку, сложенную вчетверо, на нее ножи и вилки, так же как при сервировке столов.

Посуду из стекла ставят на поднос, покрытый салфетками, и носят на левой руке.

Замену скатерти в присутствии потребителя производят, не оголяя крышки стола.