




Лекция

Основные элементы обслуживания в ресторане



Основные элементы обслуживания в ресторане

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 гостей, размещение их в зале

Важнейшей отличительной чертой ресторана в отличие от других предприятий общественного питания является индивидуальный подход к посетителю. Уже при входе в ресторан посетитель должен почувствовать внимание и уважение к себе со стороны обслуживающего персонала. Фактически каждый работник ресторана прямо или косвенно принимает участие в подготовке к встрече с ним, однако в прямой контакт вступает прежде всего швейцар, гардеробщик, метрдотель и официант. Швейцар встречает посетителей у входа. Он должен быть в униформе, благодаря чему посетитель сразу же чувствует атмосферу торжественности.



Метрдотель и его характеристика

Метрдотель (или хостес) встречает посетителей у входа в зал, проявляя при этом максимум гостеприимства, спрашивает, на сколько человек должен быть приготовлен стол, в какой части зала они хотели бы занять места. Получив согласие гостей, метрдотель, приглашая их к столу, идет впереди, указывая дорогу. У стола гостей приветствует официант, помогает сесть за стол, слегка отодвинув стул, отдавая предпочтение детям, женщинам, старшим по возрасту. Женщина садится справа от мужчины.



Прием и оформление заказа

Официант подходит к посетителям с левой стороны и вручает каждому из них открытое меню на первой странице. Винная карта подается в закрытой папке. Если за столом находится пара, то меню подают в первую очередь женщине. Если за столом присутствует несколько человек различного возраста, меню подается старшему из них. Принимая заказ, следует находиться с правой стороны от гостя, не касаясь стола, стула и не наклоняясь слишком близко. После принятия заказа официант дает рекомендации гостям в выборе алкогольных и прохладительных напитков, а также предлагает коктейли-аперитивы. Приняв заказ, он должен повторить его, обращая внимание на сделанные изменения и дополнения, а также уточнить время подачи горячих блюд.

Общие правила выполнения заказа

Официант подходит к компьютерному кассовому терминалу, пробивает заказ, который поступает на принтеры горячего, холодного цехов и сервис-бара.

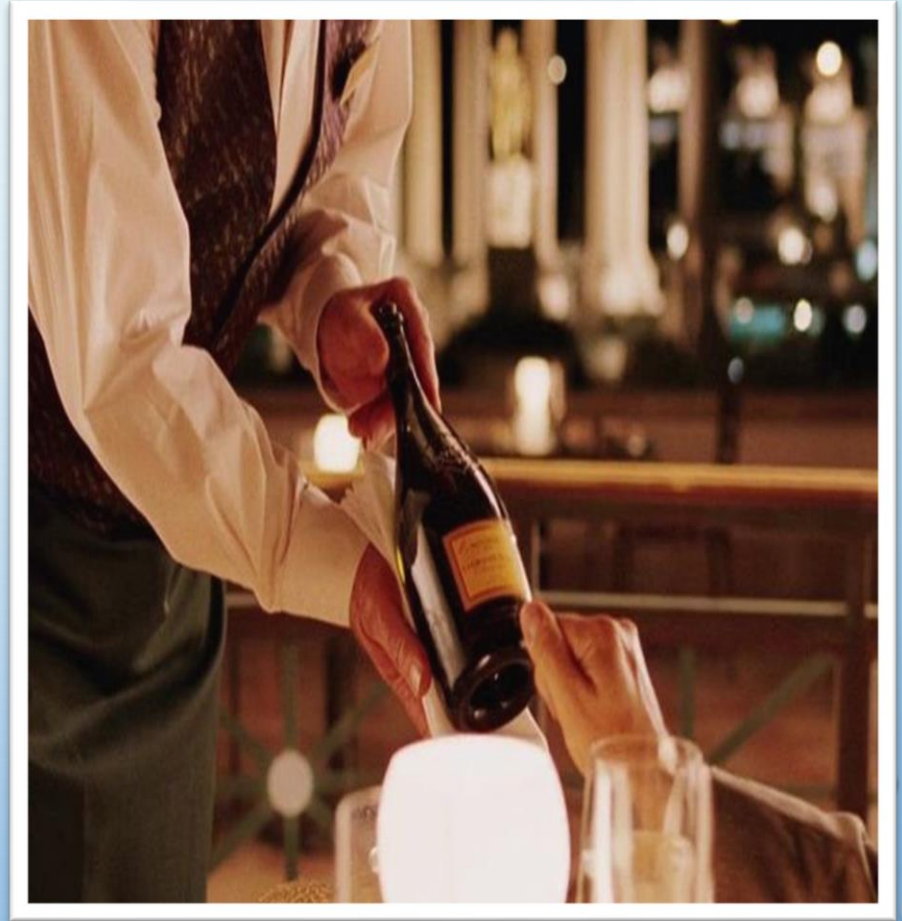
В сервис-баре он получает алкогольные и прохладительные напитки, приносит в зал и располагает на подсобном столе. Затем подает гостям прохладительные напитки и осуществляет досервировку стола в соответствии с заказом.

Наливать напитки следует осторожно, нужно повернуть кисть руки вправо так, чтобы капли не попали на стол. Первый фужер прохладительного напитка наполняет на $3/4$ объема официант.

Подача спиртных напитков

Затем официант подходит к заказчику слева,

- показывает алкогольные напитки и, получив разрешение, открывает их на подсобном столе, протирает горлышко бутылки и разливает напиток справа, соблюдая очередность обслуживания гостей. Вначале заказчику наливают пробный глоток (20 – 30 мл), затем дамам и гостям с учетом возраста, звания или ранга на 3/4 объема и в последнюю очередь доливают заказчику. Пожелав гостям приятного аппетита, официант направляется на производство для дальнейшего выполнения заказа.



Розлив и подача красного вина и шампанского



Вначале на стол подают хлеб, а затем холодные блюда и закуски, соблюдая последовательность их подачи. Температура подачи 10 – 14 °С.



Подача горячих закусок

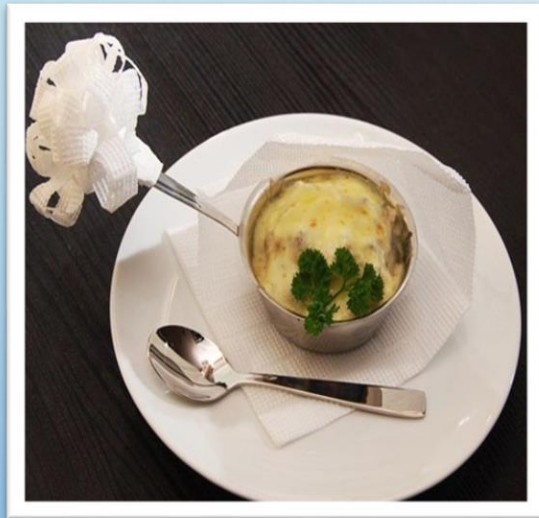
Перед подачей горячих закусок с разрешения гостя официант убирает со стола использованную посуду. Горячие закуски подают в той же посуде, в которой они были приготовлены (кокотницах, кокильницах). Температура подачи горячих закусок 85 – 90 °с. Посуду с горячей закуской ставят на пирожковую тарелку с резными бумажными салфетками, впереди кладут кокотные вилки или чайные ложки. Горячую закуску, приготовленную в порционной сковородке, ставят на закусочную тарелку с резной бумажной салфеткой и столовой ложки для раскладки. Располагают справа от гостя.



Подача горячих блюд в баранчике и порционной чугунной сковороде



Подача горячих закусок и супов



Подача первых блюд

При подаче первых блюд в бульонных чашках их ставят на блюдца и подают гостю справа. Если дополнением к бульону является пирожок, расстегай, кулебяка или гренки, то ручка чашки повернута вправо. Пирожковая тарелка с дополнением ставится слева от гостя на место пирожковой тарелки с хлебом, которая сдвигается вверх. Бульоны с гарнирами (пельменями, курицей или омлетом) отпускают в глубоких столовых полу порционных тарелках, поставленных на закусочные тарелки. Температура подачи горячих супов 75 °с, холодные – 10–14 °с.



Подача пюре образных супов

- Пюреобразные супы также отпускают в бульонных чашках ручками влево, отдельно в небольшом салатнике, поставленном на пирожковую тарелку с резной бумажной салфеткой и десертной ложкой для раскладки, подают гренки, ставят слева. Заправочные и холодные супы отпускают в суповых мисках и на подсобном столе переливают в подогретые глубокие тарелки, поставленные на мелкие столовые. Супы с мелконарезанными продуктами отпускают в бульонных чашках с блюдцами.



Подача национальных супов

Национальные супы готовят и подают в керамических горшочках с крышкой или закрывают горшочек раскатанным слоеным тестом и после запекания (щи суточные) подают вместе со слойкой, которую используют вместо хлеба.

Подают национальные супы двумя способами:

- горшочек ставят перед гостем на пирожковой тарелке с резной бумажной салфеткой и деревянной ложкой;
- на подсобном столе официант переливает суп в глубокую столовую тарелку, поставленную на мелкую столовую, и ставит перед гостем.

Поддача национальных супов



Подача вторых блюд

Перед тем как подать второе блюдо, официант убирает со стола использованную посуду из-под горячих закусок или первых блюд, приборы с разрешения заказчика и оставшуюся закуску. Затем дополнительно сервирует стол в соответствии с заказом столовыми или рыбными приборами.

Температура подачи вторых блюд в столовых и закусочных 60 – 65 °с, в ресторанах – 85–90 °с.

Приступая к подаче вторых блюд, официант должен продумать каким методом следует подать заказанные блюда. В практике работы ресторанов используют: французский, английский, русский, немецкий, европейский, комбинированный методы подачи блюд.

Вопросы для контроля

1. Перечислите основные элементы обслуживания в ресторане.
2. Охарактеризуйте встречу гостей и размещение гостей в зале.
3. В чем заключается работа метрдотеля.
4. Правила приема и оформления заказа.
5. Общие правила оформления заказа.
6. Правила подачи спиртных напитков.
7. Очередность и температура подачи холодных блюд и закусок.
8. Температура подачи горячих закусок.
9. Правила подачи горячих блюд в баранчике и порционной чугунной сковороде.

Вопросы для контроля

10. Температура и правила подачи первых блюд.
11. Температура и правила подачи пюре образных супов.
12. Температура и правила подачи национальных супов.
13. Температура и правила подачи вторых блюд.