**Лекція № 4**

**ТЕМА:Організація сервісного обслуговування гостей у ресторанах**

**ПЛАН**

1. Основні елементи сервісного обслуговування в ресторанах.
2. Порядок розрахунку з відвідувачами.
3. Подача продукції сервіс-бару.
4. Правила підбору винно-горілчаних напоїв і страв .

Сервісне обслуговування гостей у ресторанах складається з основних елементів: зустріч і розміщення гостей, прийом і оформлення замовлень,передача замовлень на виробництво, одержання і подача буфетної продукції, замовлених закусок, страв, напоїв, розрахунок з відвідувачами.

**Зустріч і розміщення гостей.** Зустрічає відвідувачів швейцар, відкриваючи двері у ресторані він вітає гостей. Зустріч гостей у ресторані можна доручити hostess, який проводжає їх до столика, пропонує меню і карту вин, якщо офіціант у цей час зайнятий обслуговуванням відвідувачів.

За відсутності посади hostess зустріч і розміщення гостей за вільними столиками здійснює метрдотель. Він вітає гостей і допомогає їм зайняти місце за столом, підготовлене до обслуговування.

Меню в розгорнутому вигляді подають у першу чергу дамі, чоловіку – карту вин.

Якщо прийшли разом чоловік і жінка, в першу чергу метродотель пропонує жінці зайняти місце першою, висунувши стілець, а потім пропонує сісти чоловіку; жінка сідає праворуч від чоловіка. Якщо гості принесли з собою квіти, треба принести вазу з водою, помістити в неї квіти і поставити в центрі столу.

**Прийом і оформлення замовлення.** Меню офіціант пропонує в обкладенці в розгорнутому вигляді зліва лівою рукою. Меню вручається жінці . Якщо за столом сидять кілька людей, то перевага надається старшому. Запропонувавши меню, офіціант звертає увагу гостей на фірмові страви. Разом з меню подається прескурант вин у закритому вигляді. Зачекавши, офіціант дає можливість ознайомитися з асортиментом страв. Він підходить до столу і приймає замовлення. Якщо треба, офіціант повинен зі знаннями справи розповісти особливості приготування страви, її смакові якості. Слід уточнити також, скільки часу необхідно для виконання замовлення.

Офіціант записує замовлення в такій послідовності: спочатку холодні страви і закуски, гарячі закуски, потім перші і другі страви , буфетна продукція. При цьому він має стояти справа від гостя, який робить замовлення, злегка нахилившисть до нього.

Принявши замовлення, офіціант дає рекомендації гостям щодо вибору алкогольних і прохолодних напоїв, а також пропонує коктейлі –аперитиви, що збуджують апетит. Обов’язково треба повторити замовлення , звертаючи увагу на внесені зміни та доповнення, а також уточнити час подачі гарячих страв.

Далі офіціант підходить до комп’ютерного касового терміналу, пробиває замовлення , яке надходить на принтери гарячого і холодного цехів і сервіс-бару. У сервіс-барі він отримує прохолодні й холодні напої. Пляшки мають бути добре протерті і мати цільні етикетки та акцизні марки.

Продукцію сервіс –бару офіціант приносить у зал і розміщує її на підсобному столику. Потім подає гостям холодні напої і досервіровує стіл відповідно до замовлення. Наливати напої слід спокійно й обережно. Наповнивши фужер ¾ об’єму, слід повернути кисть руки вправ,щоб краплі не потрапили на стіл.

Спочатку на стіл подають хліб, потім холодні страви і закуски, дотримуючись послідовності їх подачі. Вони можуть мати гострий або пряний смак. Температура подачі –від 10-14С.

В усі страви набори для розкладки. Соусники на пиріжкових тарілках із серветками «доліс» і ложками для розкладки розміщують поряд з відповідними стравами.

Потім офіціант підходить до замовника з лівого боку, показує алкогольні напої і, одержавши дозвіл, відкриває їх на підсобному столі. Обов’язково слід протирати шийки пляшок. Розливаючи напої , слід стояти справа від клієнта, дотримуючись черговості гостей. Спочатку наливають пробний ковток замовнику (20-30мл), потім дамам і гостям, з урахуванням віку,звання, рангу, на ¾ об’єму і в останню чергу доливають тому,хто замовляв. Побажавши гостям приємного апетиту, офіціант направляється на виробництво для подальшого виконання замовлення.

У процесі обслуговування офіціант повинен використовувати технічні прийоми і надавати гостям допомогу в роскладанні страв.

При цьому в першу чергу робиться розкладка ікри, масла вершкового, натуральних овочів, рибних холодних страв і закусок.

Ікорницю , поміщену в спеціальний кулер з льодом, ставлять пиріжкову тарілку із серветкою «доліс», спереду кладуть ікорну лопатку і розташовують з лівої сторони. Окремо на пиріжковій тарілці із серветкою «доліс»подають овочі свіжі,в скляному салатнику. Овочі беруть руками, якщо вони не нарізані. Ніж для масла кладуть на борт пиріжкової тарілки з правої сторони, індивідуально кожному гостю.

Рибні холодні страви приносять з виробництва на овальних порцелярних блюдах і подають в обнос.

Офіціант підходить до гостя зліва зі стравою і набором для розкладки, порціонує основний продукт і гарнір у тарілку. Блюдо з продуктом, що залишилося, ставить на стіл разом з набором для розкладки. Соус-хрін для холодних страв подають в соуснику на пиріжковій тарілці, вкритою серветкою «доліс» з чайною ложкою на тарілці , ставлять зліва від закусочної тарілки. Ручка соусника направлена вліво, а ручка ложки вправо.

При проведенні тренингу з подачі м’ясних холодних страв , слід враховувати, що методи, які при цьому використовуються, аналогічні описаним вище. Салати подають на закусочних тарілках, які ставлять індивідуально кожному гостю або в келихах. У цьому випадку всі компоненти укладають шарами. Зелень і листки салату не повинні висуватися за борт посуду. Келихи ставлять на пиріжкові тарілки із сервтками «доліс» і подають кожному гостю окремо. Якщо салати –коктейлі з овочів подають як доповнення до холодних страв, то їх ставлять без пиріжкових тарілок поряд із закусочною тарілкою кожного гостя.

Всі блюда, які ставлять з лівої сторони від гостя, офіціант подає лівою рукою, а с правої сторони – правою.

Перед виносом нових блюд заміюють використані тарілки і столові набори, замінюючи чистими.

**2.Порядок розрахунку з відвідувачами**

У ресторанах використовують готівковий і безготівковий розрахунки. Розрахунок готівкою. На підставі виконаного замовлення здійснюється розрахунок готівкою. Після того як гості попросили подати рахунок, офіціант кладе його на маленький піднос (папку для рахунка) і кладе на стіл відвідувачеві. Отримавши гроші, він з рахунком підходить до касира і робить оплату. Касир перевіряє купюри, кладе їх поряд з касою, пробиває чек і повертає офіціанту рахунок, погашений чек і сдачу. Рахунок, погашений чек і здачу в спеціальній папці або підносі офіціант подає замовнику.

**Безготівковий розрахунок.** У ресторанах безготівковий розрахунок здійснюється по пластикових картах, які є грошовим документом, виданим банківською або іншою спеціалізованою кредитною установою,що засвідчує наявність в цій установі рахунка власника пластикової карти і дає йому право на придбання продукції та послуг підприємств харчування без оплати готівкою.

Пластикові карти розрізняють:

*За функціональним призначенням -*

* Кредитна, яка передбачає ліміт кредиту банку протягом невеликого терміну й обумовленої заздалегідь суми;
* Дебетова, яка передбачає внесення її споживачем на рахунок у банку певної суми, в рамках якої він може здійснювати свої витрати;

*За масштабами дії –*

Міжнародні American Espess, Visa, Euro card, Master card, Diner’s club, SCB;

* Національні, які діють тільки в цій країні;
* Регіональні, які використовуються лише у певному регіоні;
* Об’єктові, які застосовуються на даних об’єктах;
* *За способом вирахування коштів –*
* В іноземній валюті;
* У національній валюті;
* Змішана (оплата в іноземній і в національній валюті);
* *За ступенем індивідуалізації використування –*
* Персональні;
* Корпоративні;
* *За технічним використанням;*
* Магнітні;
* Чипові (смарт-карти).

Магнітна карта містить мінімальну інформацію про споживача: прізвище і номер банківського рахунка на термін її дії. Якщо карта використовується у банкоматах, то вона повинна мати пін-код (персональний інденфікаційний номер).

Чіпова карта (англ. Сhip–кристал мікросхеми) може зберігати більшу кількість інформації, ніж магнітна .

Карти іноземних та українських компаній виготовляють із пластику.Вони мають одну прямокутну форму і єдиний розмір. На лицьовому боці карти вказуються : найменування емітента (банку, який видав карту ), прізвище, імя, по батькові власника, номер рахунка в банку, термін дії карти, її призначення та інші реквізити.

Термін дії карти вказується двома способами:

* Однією кінцевою датою (наприклад , 12/04 –відповідно місяць і рік);
* Початковою і кінцевою датами (наприклад, 01/04 - 12/05).

На зворотньому боці карти є магнітна смуга зі зразком підпису її власника, додатково розміщенайого фотографія, а також відображена належність до однієї із систем знижок та навіть рівень передбачуваного кредиту (за кольором – срібна, золота, платинова та ін.).

Карта має бути проембосірувана (на поверхні карти видавлюється рельєфний напис реквізитів).

*Техніка роботи з пластиковими картами передбачає:*

* Офіціант повинен уточнити, чи приймається до оплати карта гостя. Для цього він передає її касирові, який здійснює транзакцію, тобто зв'язок з банками для підтвердження наявності на рахунку необхідних коштів;
* Пропустивши через термінал картку гостя, касир роздруковує рахунок на оплату, передає його на офіціанту, для того щоб гість на ньому поставив свій підпис: касир звіряє едентичність підписів на карті і рахунку;
* Офіціант повертає рахунок і карту гостю та дякує йому за візит.

Безготівковий розрахунок у ресторані у ресторані може здійснюватися за єврочеком. Єврочеки є європейською платіжною системою і приймаються до оплати у всіх країнах Європи. Ця система оплати складається з двох частин: пластикової гарантійної карти і паперового єврочека. Вони придбаються і використовуються тільки разом.

Техніка роботи з єврочеками відізняється від розрахунку пластиковими картами тим,що до оплати приймаються єврочек, заповнені споживачами (зі зазначенням суми і валюти платежу, дати і місця їх використання - ресторан чи бар). Реквізити єврочека повинні збігатися з данними гарантійної пластикової карти (назва банку, літерні позначення країни, номера рахунка клієнта в банку і гарантійної пластикової карти), які споживач проставляє на звороті євррочека. Після того як відвідувач підпише єврочек, цей підпис звіряється з гарантійною картою. Сума кожного чека не повинна перевищувати гарантованого ліміту, встановленого банком. Якщо сума рахунка перевищує ліміт, гість виписує кілька єврочеків, у кожному з яких обов’язково вказує паспортні дані.

Єврочеки мають захист від підробки. На пластиковій карті має бути голограма із зображенням профілю Бетховена, Емблеми Європейського Співтовариства із зазначенням року дії карти. На єврочеку – профіль Бетховена і слово «eurohegen» великими латинськими буквами.

У ресторанах здійснюється безготівковий розрахунок з організаціями на основі укладання договорів на обслуговування групи споживачів і оформлення замовлення –рахунка.

**3.Подача продукції сервіс-бару (буфету)**

Із сервіс-бару офіціант одержує винно-горілчані вироби, пиво, мінеральні фруктові води, соки, тютюнові вироби, хліб (зазвичай знаходиться на виробництві).

Обслуговування гостей починають з подачі продкції сервіс-бару у певній послідовності: безалкогольні напої (або аперитив), хліб, тютюнові вироби (за винятком сигар).

Подача напоїв має свої особливості. Мінеральні води і газовані напої офіціант приносить до залу і відкорковує в присутності відвідувача. Пляшки приносять у руці (одну або дві), або на невеликому підносі (якщо їх більше двох). Офіціант ставить дві пляшки на долоню лівої руки так, щоб одна з них займала частину долоні , на другу частину долоні і відсунутий вказівний палець ставить поряд з першою другу пляшку , обидві етикетками , звернутими вправо. Ця пляшка утримується великим і вказівним пальцями, які притискають її до основи великого пальця долоні. Середній палець фіксує пляшки.

Офіціант показує пляшки гостю зліва від нього. Так можна пропонувати напій на вибір (наприклад: «Вам газовану чи негазовану воду?»). Потім відкорковує пляшку на підсобному столику і наливає напій гостеві у фужер, підійшовши з правого боку. Пляшку з напоєм, що залишився, офіціант ставить замовнику на стіл за фужером.

Соки і прохолодні напої власного виробництва подають для одного відвідувача в хайболах, для групи гостей - у глечиках. Склянки офіціант переносить на підносі і з підносу правою рукою з правого боку від гостя ставить на стіл.

Глечик можна переносити на підносі або на долоні лівої руки , на згорнутій серветці, притримуючи його ручку правою рукою.

Наливають напій з глечика також з правого боку правою рукою. Винно-горілчані вироби подають у графінах (якщо замовлено кілька порцій напою) або у відповідних чарках, келихах (якщо замовлена одна порція).

Хліб можна подавати в плетеному кошику або пиріжковій тарілці. Як правило, до нього подають вершкове масло - урозетці або на пиріжковій тарілці.

**4.Правила підбору винно-горілчаних виробів і страв**

Вино готує смакові рецептори рота до нового шматка, сприяє травленню , знижує калорійність їжі та ін. Страва і вино повинні бути однакові за рівнем, тільки за цієї умови вони зможуть показати найкращі смакові якості.

До найпоширеніших ворогів вина належать:

* Тютюновий дим;
* Пряні кулінарні запахи, що не дозволяють насолодитися ароматом гарного вина;
* Оцет;
* Кислота цитрусових плодів;
* Жирні сорти риби, які надають вину неприємного присмаку металу;
* Ваніль, кава, кориця. Хоча відтінки цих запахів і присутні в ароматах різних вин (те саме можна сказати про чистий шоколад і шоколадні вироби, крім міцних вин із мускатних сортів та винограду Трамінер) – вони важкі супутники для вина;
* Страви , приправлені карі, а також м’ятою .

Слід запам’ятати такі правила :

* Ніколи не подавати червоне вино до рибних консервів і шоколаду;
* Ніколи не подавати напівсолодке вино до гострого соусу на оцтовій основі;
* Ніколи не ставте поряд із французським вином кетчуп.

Існують особливі правила про те, що з чим можна комбінувати. Сучасна кухня відкидає правило, яке панувало упродовж тривалого часу, що до темного м’яса і сиру cлід подавати тільки червоне вино,а до світлого м’яса і риби – біле. Багато залежить від способу приготування та використання соусів, приправ і овочів.

Вибір вин визначається кількома принципами. Складні смаки потребують простих вин, складні вина – простих страв. Смакова відповідність – основний показник для вибору напою до страви. Кращим, смачнішим може виявитися менше витримане, дороге вино , якщо воно відповідає страві. І дороге спиртне старе вино не справить належного враження, якщо його смак, аромат і букет не підкреслюватиме переваги страви, а буде різко контрастувати з нею. Гармонійне поєднання – головна умова правильного вибору напою до страви.

Як правило, солодкий смак їжі підсилить кислоту сухого вина, а кислі вина перетворить у несмачні. Молоде вино з різким фруктовим тоном добре підійде до солодких і пікантних страв, а ледь кислувате може здатися приємним, якщо вживати його зі стравами, які мають гострий смак. Десерт має бути солодшим, ніж вино, яким його запивають.

Вино, подане не до «своєї» страви або неправильної температури , втрачає свої переваги. Всі вина можна поділити на три категорії:

* Ті, що збуджують апетит – аперитиви, які п’ють звичайно перед їжею: мадера, херес, вермут;
* Ті, що вживаються під час їжі,- столові вина;
* Вина, які п’ють із солодкими стравами, після обіду - десертні .

Варто запам’ятати:

* Перед їжею для збудження апетиту подають аперитив;
* Білі столові вина подають до закуски, легких м’ясних і рибних страв;
* Натуральні сухі, напівсухі та напівсолодкі вина добре поєднуються з овочевими стравами;
* Червоні столові підходять до баранини , телятини, дичини, домашньої птиці , шашлику, плову, буженини;
* Херес чи мадеру добре подавати також до м’ясного або курячого бульйону;
* Лікерні, десертні вина, солодкі марки шампанського рекомендуються до десерту – кондитерських виробів,фруктів , кави, морозива;
* Шампанське краще подавати до легкої закуски – сиру, сухого прісного печива;
* Сухе і напівсухе шампанське подають як на початку, так і упродовж обіду, вечері, а також на десерт. До шампанського, поданого до столу поза обідом чи вечерею, рекомендують різні сири, а також сухе, прісне печиво, тістечка, солодощі, фрукти, горіхи;
* До гострих салатів, м’ясних закусок ( холодної телятини, відварного язика, м’ясного асорті, шинки) підійде чарка міцного ( але не десертного) червоного або білого вермуту. Такі напої мають солодку вартість, своєрідний аромат та гіркуватий присмак , запах полину, хінної кірки, гвоздики добре гармонують зі смаком багатьох закусок;
* До устриць , мідій, креветок найкраще підходять легкі білі вина м’якого смаку і тонкого аромату без різкої кислоти, такі як Семильон, або напівсухе шампанське . До цих страв також напівсухе вино типу Шато-Ікем;
* До перших страв рекомендується подавати міцні виноградні вина – херес, мадеру, портвейн, марсалу; до пюре і бульйонів – херес і мадеру;
* До гарячих рибних страв (риба парової, відварної. Та у розсолі, до страв приготованих з тонкими делікатесними соусами, до рибних кнелів і смаженої риби) можна запропонувати білі сухі виноградні вина. Рекомендуються рислінги;
* До других м’ясних страв (біфштекса, філе, лангету, антрекоту, ескалопу, різноманітних натуральних і панірованих котлет)рекомендується подавати червоні виноградні вина;
* У теплу пору року подають вина ,які добре втамовують спрагу, мають приємну свіжість. Цими якостями відрізняються білі столові вина;
* Узимку віддають перевагу «теплим» , добре зігріваючим червоним столовим і міцним виноградним винам. Це пояснюється тим, що в зиммовому меню більше ситних страв із м’яса , до яких підходять як червоні столові, так і міцні виноградні вина.

**Контрольні запитання**

1.Надайте характеристику основним елементам обслуговування відвідувачів в ресторанах.

2.Розкажіть як використовують готівковий і безготівковий розрахунок з відвідувачами.

3.Які існують заборони в рекомендації вин?