

Обслуговування відвідувачів у торговому залі

Способи обслуговування можуть бути різноманітними. У дорогих ресторанах процес обслуговування – це мистецтво зі встановленою послідовністю виконання. Можна виділити такі форми або методи обслуговування:

- обслуговування «а ля карт» – гості із карти-меню можуть вибирати ті позиції, які їм до вподоби;
- «а парт» – гості обслуговуються в установлений проміжок часу за попереднім замовленням;
- «табльдот» – гості обслуговуються завжди в один і той же час за одним і тим же меню;
- «шведський стіл» – гостям пропонується на вибір асортимент страв з вільним доступом;
- «буфетне обслуговування» – пропонується самообслуговування гостей за участю персоналу.

Основні елементи обслуговування в ресторанах

Обслуговування в ресторані складається з таких елементів:

- зустріч і розміщення відвідувачів,
- прийом і оформлення замовлень,
- передача замовлень на виробництво,
- одержання і подача замовленої продукції,
- розрахунок з відвідувачами.

У закладах ресторанного господарства поширені наступні способи обслуговування:

1. Французький спосіб обслуговування «в обнос» – цей вид обслуговування характерний для ресторанів високого класу. Для французького способу обслуговування необхідна ціла бригада обслуговуючого персоналу (крім метрдотеля), а гостей зустрічає старший офіціант, який приймає замовлення, консультує та дає поради відносно меню, може приймати участь в подаванні страв; крім того, обслуговуванням відвідувачів займається його помічник, сомельє і офіціант, який прибирає зі столів. При такому обслуговуванні велике блюдо зі розкладеною їжею демонструється гостям. Потім вони самостійно або з допомогою офіціанта перекладають їжу у свою тарілку.

2. Англійський спосіб обслуговування – передбачає обслуговування з приставного столу, на якому офіціант поділяє страви на порції і подає їх з правої сторони; якщо потрібна добавка, офіціант використовує чисту тарілку. При цьому міняється також столове приладдя. Закусочні тарілки за цього способу обслуговування при сервіруванні попередньо не ставляться.

Продукти накладаються на сервіровочний таріль, який ставиться на столик з коліщатами. Столик підвозиться до столу, за яким сидить гість. Гість сам вибирає порцію й офіціант починає оформляти страву в нього на очах. Цей спосіб подавання передбачає порціонування, доготовування та приготування страв і коктейлів на очах гостя. Холодні закуски офіціант порціонує в

закусочні тарілки гостей, перші страви розливає з супниці в глибокі тарілки, другі страви порціонує та гарнірує в столові тарілки, торти розрізає на порції і подає кожному гостеві на десертній тарілці. Всі страви кухня відпускає в багатопорційному посуді, прикрасивши їх. Офіціант, перш ніж приступити до порціонування, повинен показати приготовану страву гостям.

Отже, офіціанти, які подають страви таким способом, повинні володіти навичками кухаря. При поданні складних страв для порціонування та доготування страви в зал виходить кухар у парадному костюмі, а в особливих випадках при поданні дорогих і вишуканих страв у зал виходить шеф-кухар. Цей вид сервісу є значно трудомістким, рекомендується для обслуговування окремих столиків.

3. Російський спосіб обслуговування «в стіл» – розміщення замовлених страв (кілька порцій в одному посуді або однопорційному) на обідньому столі. Цей спосіб порівняно з попередніми передбачає елементи самообслуговування і розміщення красиво оформлених і приготовлених цілими страв на столі, а також національних страв, приготовлених у горщиках. Якщо гості замовили великий асортимент холодних страв, їх розміщують на столі у вазах, овальних і круглих порцелянових блюдах. В усі страви кладуть набори для розкладання: виделку – зубцями вниз, зверху ложку, ручки наборів звернені у бік гостей.

4. Європейський спосіб обслуговування – відрізняється від попередніх насамперед сервірівкою столу. Стіл сервірують столовими і закусочними наборами, пиріжковою тарілкою, полотняною серветкою, що кладеться перед гостем, склом, набором для спецій, квітами. Холодні закуски офіціант приносить заздалегідь, порціонованими на закусочні тарілки. Другі гарячі страви подають на підігрітих мілких столових тарілках, накритих спеціальними кришками клоше. Офіціант підходить до гостя справа, ставить перед ним тарілку з кришкою, піднімає її, перевертає і відносить на підсобний стіл. Другі страви подають європейським способом у невеликих залах, а також за відсутності підсобних столів.

У ресторанах «люкс» і «вищий клас» застосовують **комбінований спосіб обслуговування**, який передбачає використання російського, англійського, французького і європейського способів з урахуванням асортименту замовлених страв.

Комплексна характеристика методів і форм обслуговування в закладах ресторанного господарства

Залежно від функцій, що виконуються закладами ресторанного господарства, розрізняють такі **види обслуговування**:

- 1) обслуговування зі споживанням продукції безпосередньо в закладі ресторанного господарства (реалізація продукції у залах закладів ресторанного господарства);
- 2) обслуговування з доставкою та реалізацією кулінарної продукції для споживання за місцем роботи, навчання, відпочинку, дозвілля, на транспорті (заклади ресторанного господарства доставляють продукцію: працівникам — до робочих місць; службовцям — в офіс; школярам — у класи; студентам і учням навчальних закладів — у холи, буфети тощо; пасажиром залізничного транспорту — у купе; водного — в каюту, авіаційного — в салон літака; у місця масового відпочинку та дозвілля);
- 3) обслуговування зі споживанням кулінарної продукції та напівфабрикатів удома (обслуговування обмежено реалізацією кулінарної продукції і напівфабрикатів для організації споживання її вдома).

При обслуговуванні продукції безпосередньо в закладах ресторанного господарства розрізняють такі методи:

- 1.самообслуговування,

У процесі самообслуговування споживачам надається можливість самостійно брати на роздавальні холодні страви і закуски, солодкі страви і напої, кондитерські й інші вироби, столові набори. Структура процесу самообслуговування складається з двох стадій: реалізації готової продукції і організації споживання.

Перша стадія передбачає:

- підготовку роздавальні, що включає підготовку устаткування до роботи, заповнення роздавального устаткування продукцією, огляд і включення роздаткового устаткування, підготовку каси до роботи, а також отримання продукції на кухні і заповнення нею охолоджувальних вітрин та прилавків;
- обслуговування споживачів на роздавальні, що включає відпуск продукції (порціонування основного продукту, гарніру, соусу тощо) та розрахунок зі споживачами (зчитування штрих-кодів, вибивання касових чеків, розрахунок за допомогою платіжних карток чи наявними грошима);

- завершення роботи на роздавальні, що включає прибирання роздавальні (здача залишків продукції на зберігання та прибирання робочого місця) та звіт за виконану роботу (зняття касових показників, документальне оформлення відповідності між касовими показниками і вартістю реалізованої продукції).

Друга стадія передбачає:

- підготовку до прийому відвідувачів, що включає підготовку приміщень для них (санітарно-гігієнічна підготовка), сервіровку столів (підготовка спецій, серветок, столового посуду, розміщення предметів на столах), підготовку персоналу до обслуговування (отримання інструктажу на початку робочого дня, особисту підготовку);

- обслуговування відвідувачів, що включає прибирання в залі (збирання використаного посуду, доставку його в мийну та підтримання чистоти на столах і в залі), регулювання процесу обслуговування (прийом заявок на обслуговування, регулювання надходження потоків людей у залі).

Метод самообслуговування складається з таких форм:

- повне самообслуговування (всі операції відвідувачі виконують самостійно);

- часткове самообслуговування (значну частину перелічених операцій виконує обслуговуючий персонал);

- самообслуговування з попереднім розрахунком (два різновиди. Перший — відвідувачі спочатку знайомляться з асортиментом страв у меню, а потім купують чеки в касі, за якими одержують обрані страви на роздавальні або в буфеті. Другий — харчування за абонементом і чеками, попередньо придбаними за готівку або за безготівковим розрахунком, за допомогою кредитної картки в їдальні або ж за місцем роботи, навчання тощо);

- самообслуговування з безпосереднім розрахунком (відбувається одночасність процесів вибору, одержання й оплати вартості кулінарних виробів);

- самообслуговування з наступним розрахунком (має два різновиди: самообслуговування з розрахунком наприкінці роздавальної лінії і самообслуговування з розрахунком після приймання їжі);

- саморозрахунок (застосовується в закладах ресторанного господарства із постійним контингентом споживачів, які вільно вибирають продукцію і самостійно розраховуються, без касира. Про вартість виробів споживачів інформують цінники).

- 2. обслуговування офіціантами,

Метод обслуговування офіціантами залежить від кількості виконуваних офіціантом операцій, способу розрахунку, організації праці.

Залежно від кількості виконуваних офіціантом операцій, розрізняють:

- повне обслуговування (всі операції — одержання продукції, доставка її в зал, подання страв і напоїв в обнос, збирання посуду, розрахунок) здійснюють офіціанти;
- часткове обслуговування (допускає передачу ряду функцій відвідувачам залежно від часу, місця обслуговування, характеру проведених заходів, контингенту людей, що харчуються).

За способом розрахунку метод обслуговування офіціантами поділяють на такі форми:

- із попереднім розрахунком (має два різновиди: перший передбачає придбання чеків на страви, що входять до складу комплексного обіду (сніданку, вечері); при другому — розрахунки на обслуговування банкетів оплачуються попередньо (повністю або частково).
- з наступним розрахунком (вартість поданих страв і напоїв оплачується наприкінці обслуговування готівкою або кредитною картою).

За організацією праці офіціантів метод обслуговування має такі форми:

- індивідуальну (при цій формі за кожним офіціантом закріплюють декілька столів (місць), і він виконує всі елементи техніки обслуговування (приймає замовлення, сервірує стіл, подає страви і напої, розраховується з відвідувачами, збирає посуд);
- бригадну (до складу бригади входять офіціанти різної кваліфікації (4-8 чол.). кілька осіб утворюють ланку. Бригадиром призначають найбільш досвідченого і кваліфікованого офіціанта. При бригадній формі обслуговування робота будується за принципом поділу (спеціалізації) і кооперації праці офіціантів, що сприяє розширенню функцій, дозволяє скоротити кількість переходів і застосовувати засоби механізації для доставки посуду і готової продукції),

- 3.комбіновані методи.

Для комбінованих методів характерно поєднання різних методів, наприклад, самообслуговування з обслуговуванням офіціантами, буфетниками-офіціантами, барменами.

Вибір **форми обслуговування** залежить від мети відвідування ресторану, тобто відвідування з тим щоб задовольнити потреби в харчуванні або харчуванні і відпочинку.

Відвідування з метою задоволення потреби у харчуванні має дві форми:

- обслуговування комплексними сніданками, обідами і вечереми з попереднім накриттям столів (до приход} ' відвідувачів столи сервірують, ставлять на них холодні страви і закуски, хліб та інші вироби). Гарячі страви подають під час обіду (сніданку, вечері). Для прискорення обслуговування у денний час в аванзалі або вестибюлі ресторану вивішують план залу з указівкою місць реалізації різних варіантів обідів);

- обслуговування індивідуальних замовлень (офіціанти заздалегідь сервірують столи лише столовим посудом і наборами. Замовлені страви вони подають послідовно в ході обслуговування, а розрахунок роблять наприкінці обслуговування).

Відвідування з метою харчування і відпочинку теж має два різновиди:

- обслуговування споживачів за індивідуальними замовленнями у закладах із музичною програмою;

-обслуговування бенкетів, тематичних обідів, балів, вечорів, презентацій тощо.

Обслуговування відвідувачів за індивідуальними замовленнями починається з моменту їхнього приходу до закладу.

При банкетному обслуговуванні замовлення приймають заздалегідь, торгові приміщення святково оформляють, застосовують повне сервірування столу, підбирають бенкетні страви і напої. Особлива увага приділяється техніці обслуговування й організації відпочинку.

Залежно від виду заходу, банкетне обслуговування поділяють на такі форми: банкет за столом, банкет-чай, фуршет-десерт, банкет-коктейль тощо.

Різновидом комбінованого методу обслуговування офіціантами є обслуговування барменами і буфетниками-офіціантами. При цьому бармени та буфетники-офіціанти обслуговують усіх відвідувачів або ж тільки частину їх, що сидять біля барної (кафетерійної) стійки, а також частково інших за столами в залі. Іншим відвідувачам вони видають страви і напої та розраховують їх. Збирання посуду і доставку продукції до столів у залі здійснюють працівники залу або відвідувачів.

При обслуговуванні за барною стійкою бармен готує напої, подає їх гостям, здійснює з ними розрахунок і забирає посуд.

Обслуговують відвідувачів за кафетерійними стійками буфетники-офіціанти, які реалізують більш різноманітний асортимент виробів: гарячі і холодні напої, кондитерські вироби, кисломолочні продукти, страви нескладного приготування. Гарячі страви і напої буфетник-офіціант одержує за замовленням із кухні. Розрахунок із відвідувачами здійснюється після прийняття їжі.

Обслуговування з доставкою і реалізацією кулінарної продукції для споживання за місцем роботи, навчання або відпочинку організовують у тих місцях, де стаціонарні заклади ресторанного господарства не можуть бути створені або ще не відкриті, або умови праці такі, що їжу необхідно доставляти до місця роботи тощо.

За способом доставки продукції до місця споживання розрізняють два методи обслуговування:

- самообслуговування — поділяють на дві форми: повне (застосовується в тих випадках, коли працівники знаходяться у важкодоступних районах і самі доставляють їжу до робочих місць у термосах) і часткове (застосовується в пересувних буфетах, їдальнях, які доставляють до робочих місць за допомогою акумуляторних тягачів та інших засобів);

- кейтерингове обслуговування (передбачає доставку готової продукції до місця споживання в лотках, судках, контейнерах та інших ємностях).

При обслуговуванні споживачів за місцем роботи, пасажирів на транспорті практикують попередні замовлення, відповідно до яких на робочі місця працівників, у купе, каюти пасажиром доставляють головним чином комплексні обіди (сніданки, вечері).

Нові форми обслуговування в ресторанах з'являються, як правило, завдяки нетрадиційним підходам, внаслідок свіжих ідей в обслуговуванні клієнтів.

- шоу-кітчен
- столик на кухні
- демонстрація (виставки тощо)
- дитячі свята

В даний час поширюються такі форми обслуговування, як приготування салатів, м'ясних страв на очах у відвідувачів ресторану. Ця методика впровадження називається «шоу-кітчен».

Входять в моду замовлення від відвідувачів «столика на кухні», де вони можуть спостерігати весь процес приготування страв і навіть узяти участь у приготуванні деяких страв.

Для залучення відвідувачів ресторани вдаються до такої форми обслуговування, як демонстрація різноманітних страв, проводять виставки вин, різних десертів тощо. Мета таких заходів — викликати у гостя бажання продегустувати страви з «пересувної вітрини». Викликають у відвідувачів інтерес незвичність (специфіка) оформлення тих або інших страв. Наприклад, курячий салат «Карі» замість звичайної салатниці подається у заздалегідь приготовленому для цього ананасі, а на фужер для коктейля навішуються шматочки різних фруктів (бажано екзотичних).

Нова форма обслуговування — «Дитячі свята» — звичайно проводяться у вихідні дні в денний час. На свято запрошують клоунів, артистів дитячих театрів. На столах розкладають іграшки і приладдя для малювання. У репертуарі цього свята є дитячі аудіо- і відеопрограми. Наприклад, у ході свята офіціанти, одягнені в костюми піратів, роздають дітям їжу з принесеної в зал скрині.

У багатьох ресторанах прагнуть до того, щоб було можливим задовольнити будь-які забаганки гостей, навіть надати за замовленням які-небудь дивовижні (екзотичні) страви.