

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ДЛЯ ОФИЦИАНТОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ
ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ
РАЗМЕЩЕНИЯ, РЕСТОРАНОВ И ДРУГИХ
ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО
ПИТАНИЯ**





ТРЕБОВАНИЯ К ОФИЦИАНТАМ



Официант должен иметь профессиональную подготовку, знать технические приемы обслуживания гостей ресторана (бара), основные правила этикета, правила сервировки стола, а также соответствовать **необходимым требованиям:**

- безукоризненный внешний вид (Волосы аккуратно подстрижены и зачесаны, Ногти чистые и ухоженные; лак на ногтях прозрачный или отсутствует, зубы чистые, запах изо рта неощутим;
- одежда хорошо сидит, обувь начищена до блеска и находится в хорошем состоянии (без повреждений, заметных потертостей, каблуки не стоптаны);
- коммуникабельность;
- осознание общей и личной ответственности;
- умение работать в команде;
- знание этикета и общей культуры поведения;
- необходимая выдержка;
- овладение навыками, связанными с обслуживанием спиртными напитками, имеющимися в баре;
- знание сервировки в соответствии со стандартами;
- знание правил и технических приемов обслуживания гостей;
- готовность к обслуживанию посетителей, сервировке столов и к приему гостей;
- знание характеристик блюд и напитков, способы их предложения гостям, а также предоставление краткой информации о них в процессе обслуживания.

Официант должен:

- поддерживать чистоту и порядок на рабочем месте;
- встречать гостей, вежливо и внимательно обслуживать их;
- следить за сохранностью инвентаря и оборудования предприятия;
- в начале рабочей смены производить пересчет посуды и столовых приборов и принять их под свою ответственность, при недостатке посуды и приборов сообщать об этом администратору;
- соблюдать нормы личной гигиены.



Официант несет ответственность за:

- состояние и сервировку закрепленных за ним столиков;
- точность принимаемого заказа;
- своевременность и правильность подачи блюд и напитков.
- правильность составления заказа;
- подпись на предчеке;
- материальную ответственность за принятые в начале рабочей смены посуду и столовые приборы.



Официанту запрещается:

- опаздывать;
- пользоваться телефоном в личных целях;
- курить на рабочем месте;
- принимать пищу, в зале, где находятся гости;
- распивать спиртные напитки;
- прикасаться к себе (лицо, волосы) и другому персоналу в зале.



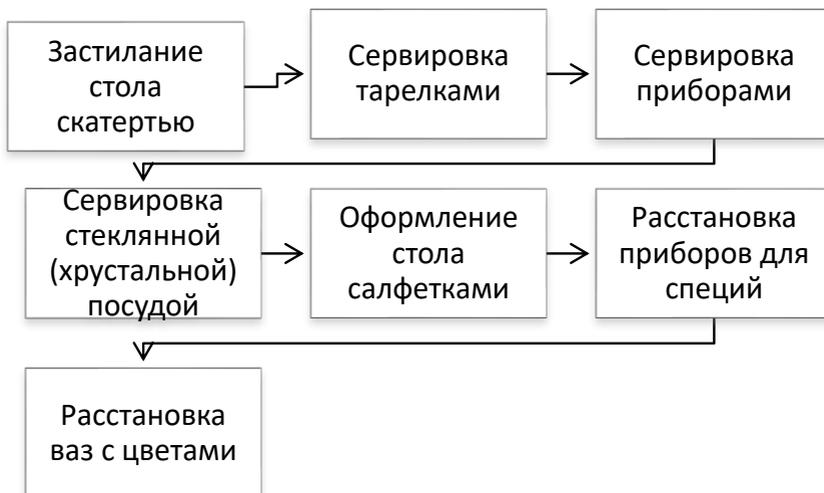
ОПЕРАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ В РЕСТОРАНЕ

Важным моментом в привлечении посетителей является правильная сервировка стола. Сервировка стола отличается многовариантностью. В утреннее и обеденное время проводится минимальная сервировка, вечером — более полная.

Сервировка стола должна отвечать следующим требованиям:

- соответствовать виду обслуживания;
- соответствовать меню предлагаемых закусок, блюд и напитков;
- сочетаться с формой стола, цветом скатерти и салфеток, с формой их свортывания, с общим интерьером зала;
- отражать национальную особенность и тематическую направленность предприятия;
- все предметы сервировки должны располагаться в соответствии с правилами.

Последовательность сервировки:





Застилание стола скатертью

Центральные складки скатерти (продольная и поперечная) должны находиться ровно по центру стола, а концы — свисать равномерно со всех сторон на 25—35 см. Углы скатерти должны опускаться строго против ножек стола и закрывать их.

Если прямоугольный стол нужно накрыть двумя скатертями, то первую стелют на противоположную от входа в зал сторону, а на второй кромку подворачивают таким образом, чтобы образовалась прямая ровная линия.

Подсобные столы также накрывают скатертями или салфетками.



Сервировка тарелками

Закусочную тарелку ставят на накрытый скатертью стол строго против каждого стула таким образом, чтобы расстояние между краем стола краем тарелки составляло 2 см. При этом эмблема на тарелке должна находиться на противоположной от края стола стороне. На расстоянии 5—10 см слева ставят пирожковую тарелку, при этом центры двух тарелок должны совпадать и находиться на одной линии параллельно краю стола.



Сервировка приборами

Все приборы предварительно просматривают, протирают и полируют салфеткой до блеска. Затем их кладут на поднос, покрытый салфеткой, или мелкую столовую тарелку.

Справа от борта закусочной тарелки, раскладывают ножи (столовый, рыбный, закусочный), обращенные лезвием к тарелке, и столовую ложку, если в обед заказано первое блюдо.

Слева от тарелки раскладывают вилки зубцами вверх, размещая их в направлении справа налево: столовую, рыбную, закусочную. Расстояние между тарелкой и приборами, а также между самими приборами должно быть 0,5 см. Все приборы раскладывают параллельно друг другу и перпендикулярно краю стола. Расстояние между концами ручек приборов и краем стола — 2 см.

Десертные приборы раскладывают перед тарелкой в следующем порядке: нож, вилка, десертная ложка. Вилку кладут ручкой влево, а ложку и нож — ручками вправо.

Десертный набор может использоваться полностью или частично. Вилки и ножи необходимы при наличии в десерте фруктов или некоторых кондитерских изделий.



Сервировка стола стеклянной (хрустальной) посудой

Порядок расстановки рюмок и бокалов зависит от ассортимента заказанных посетителями напитков. Для безалкогольного напитка официант ставит фужер или хайбол (бокал для минеральной воды, соков, безалкогольных и алкогольных коктейлей) на стол в центре за тарелкой или сдвигает его вправо до линии пересечения верхнего края тарелки с концом первого ножа.

Порядок расстановки рюмок и бокалов соответствует порядку подачи блюд. Справа налево расставляют рюмки в той последовательности, как предполагается подавать вина:

Кордиалс-рюмка для водки, ликера, настойки (емкостью 50 мл).

Снифтер для коньяка (200-400 мл)

Бокал для белого вина (емкостью до 260 мл)

или рейнвейная рюмка (200-250 мл)

Бокал для красного вина (емкостью от 250 мл и более)

или лафитная рюмка (200-250 мл)

Мадерная рюмка (200-250 мл) для белых, розовых и крепленых десертных вин

Если не было предварительного заказа на напитки, через бар подаются отдельно тумблеры для виски (200 мл), роксы (100 мл), олд-фэшн (200 мл), коллинз для коктейля, шот для водки и текилы (45 мл), харрикейн, бокал кобблер для мартини (150 мл), шампанское блюдце, бокал для пива и т.д.

В классическом варианте сервировка стеклом выглядела так:

- водочная рюмка или стопка;
- рюмки (емкостью 50 мл) подают для водки и горьких настоек, наливок;
- мадерная рюмка (при подаче первых блюд);
- рюмки (емкостью 75 мл) для крепленых и десертных вин: портвейна, мадеры, хереса, муската;
- рейнвейная (при подаче рыбных блюд);
- рюмки (емкостью 75 — 100 мл) для белого столового вина: рислинга, сильванер. Обычный цвет рюмки для белого вина — светло-зеленый;
- лафитная (при подаче горячих мясных блюд); рюмки (емкостью 100 — 125 мл) для красного столового вина: рюмки могут быть розовых оттенков;
- бокал для шампанского (при подаче десертных сладких блюд) (емкостью 125 мл).



При сервировке стола стеклянная или хрустальная посуда используется в следующем ассортименте (не стоит удивляться тому, что бокалы для вина профессионалы называют рюмками):

- рюмки (емкостью 25 мл) — для ликера (при отсутствии коньячных рюмок в них можно подавать коньяк);
- бокалы коньячные (типа «тюльпан», в них наливают коньяка не более 25 мл), расширенные книзу и суженные вверху, на низкой ножке (коньячные рюмки при предварительной сервировке на стол не ставятся);
- рюмки (емкостью 50 мл) подают для водки и горьких настоек, наливок; эта рюмка может быть подана и для коньяка, если гости заказали его для холодных закусок;
- рюмки (емкостью 75 мл) мадерные — для крепленых и десертных вин: портвейна, мадеры, хереса, муската;
- рюмки (емкостью 75 — 100 мл) рейнвейные — для белого столового вина: рислинга, сільванер. Обычный цвет рюмки для белого вина — светло-зеленый.
- рейнвейная рюмка может быть зеленовато-золотистого цвета или голубого, что подчеркивает натуральный цвет вина. Иногда для белого вина используются рюмки из белого прозрачного стекла с ножкой из зеленого стекла; когда наливают белое вино, а оно обычно зеленовато-зеленого цвета, то вся рюмка приобретает зеленый цвет, что создает дополнительный эффект. Такой рюмкой сервируют стол при подаче рыбных горячих блюд или «белого» мяса птицы;
- рюмки (емкостью 100 — 125 мл) лафитные — для красного столового вина: рюмки могут быть розовых оттенков;
- бокалы (емкостью 125 мл) цилиндрической формы, на ножке — для шампанского и игристых вин: Эти бокалы не совсем удобны для наполнения, поэтому рекомендуется подавать для шампанского бокал в виде кремманки, из которых быстрее удаляется углекислый газ и приятнее и удобнее пить;

- фужеры (емкостью 250 — 280 мл) — для минеральной и фруктовой воды; их можно использовать и для пива.

При сервировке стола рекомендуется использовать всю посуду и столовые приборы из одного сервиза, так как это подчеркнет единство стиля.



Оформление стола салфетками

В хорошем ресторане, салфетка — обязательный предмет сервировки стола. Полотняная салфетка должна быть хорошо отглажена и красиво сложена. Она не должна быть чрезмерно накрахмалена, так как в пользовании удобнее полумягкая салфетка.

Существует много техник складывания, но в любом случае салфетка должна удобно и просто сворачиваться, а в развернутом виде не выглядеть мятой.

При сервировке стола к завтраку или обеду используют простые способы складывания салфеток.

При массовом обслуживании посетителей стол сервируют бумажными салфетками, сложенными в салфетницы по 10—12 штук, из расчета одна ваза на 4—6 человек.



Расстановка приборов для специй

Не следует забывать и о других важных моментах в оформлении стола. Так, специи (соль и перец) при обычном обслуживании располагают по оси стола, в центре; при обслуживании банкетов — попарно напротив пирожковой тарелки, через прибор. Соль ставят с левой стороны от перца.

Полная сервировка (пример)



ВАЖНО УЧЕСТЬ

КОСТАРИКАНЦЫ

Коста-Рика – страна, где курение процветает и курение разрешено в общественных местах, это нужно учитывать и быть готовыми к этому.

КОЛУМБИЙЦЫ

Больше кофе они любят какао. Напиток колумбийцы делают обычно на воде и разбавляют панелой — прошедшим несколько этапов термической обработки и превращенным в итоге в твердую коричневую массу сиропом из сахарного тростника. Кофе же колумбийцы скорее выпьют после обеда

или во время merienda («полдник»), а многие и вовсе откажутся от него.

ДАТЧАНЕ

Алкоголь. Понемногу и часто. Пиво пьют, как минеральную воду. Шнапс подают уже за обедом.

Курение. Принято везде, где есть пепельницы. **Курят и во время еды.** Вежливым, однако, считается спросить разрешения.

УРУГВАЙЦЫ

Отличительными чертами жителей Уругвая считаются доброжелательность, уравновешенность и душевное спокойствие. Уругвайцам не присуще проявление замкнутости, предвзятости и хамства, это очень позитивный народ.

СЕНЕГАЛЬЦЫ

Положено вымыть руки из специального кувшина и вытереть их общим полотенцем. Обычно блюда подаются в глубоких эмалированных тарелках или горшочках, каждый на 3-4 порции. Мясные блюда местной кухни подаются не на тарелках, а на специальных досках с выдолбленными в них углублениями. Африканский суп из рыбы "киду" тоже подается по-особому - в глиняном горшочке, запечатанном сверху лепешкой из кукурузной муки. Рис, мясо и рыбу едят руками (берут пищу только правой рукой!), но могут и применять европейские столовые приборы, которыми могут пользоваться наряду с руками. Каждое блюдо подается отдельно, хотя может с самого начала стоять на столе. Хлеб и лепешки обычно разламывают руками и используют нередко в качестве ложки. Салаты часто идут после главного блюда. На десерт обычно подают различные плоды, орехи колы (для жевания и

очистки полости рта) и различные десерты, а за ними следуют кофе и чай.

Подошвы ног не должны быть направлены в чью-либо сторону, обычно их поджимают под себя или сидят по-турецки. **Не принято есть стоя или на ходу.** Не стоит прикасаться к голове человека, даже если это ребенок. **Нельзя обходить молящихся спереди.**

(более подробно с межкультурными особенностями можно ознакомиться по памятке разработанной Департаментом промышленности, предпринимательства, туризма, потребительского рынка, товаров и услуг Администрации г.о. Самара (www))



ЯЗЫКОВАЯ ПАМЯТКА

<i>Шаги</i>	<i>Делаем</i>	<i>Говорим на русском</i>	<i>Говорим на английском</i>
1 шаг	Поздоровайтесь с гостем в течение 5 секунд. Улыбнитесь и поприветствуйте гостя, глядя в глаза.	"Доброе утро!", "Добрый день!", "Добрый вечер!"	"Good morning", «Good afternoon!», «Good evening!»
2 шаг	Подайте гостю меню	«Пожалуйста, меню и винная карта»	«The menu and wine list, please»
3 шаг	Не ждите, когда гость первый заговорит с вами, возьмите инициативу в свои руки. Расскажите о спецпредложениях, фирменных блюдах	«Я бы хотел рассказать вам о сегодняшних специальных предложениях»	«I would like to let you know about the specials we have tonight» / «Would you like to hear the specialties?»
4 шаг	Спросите готовы ли гость сразу сделать заказ или ему нужно время.	«Могу ли я принять ваш заказ?» / «Готовы ли вы сделать заказ?»	«May I take your order?» / «Are you ready to order?»
5 шаг	Если гость затрудняется с	«Что вы желаете пить?», «С	«What would you like to

<i>Шаги</i>	<i>Делаем</i>	<i>Говорим на русском</i>	<i>Говорим на английском</i>
	выбором, задайте ему 1-2 уточняющих вопроса по выбору.	<i>чего желаете начать — с закусочной или основного блюда?»</i>	<i>drink?»</i> , « <i>Would you like to start off with appetizers or with entrees?»</i>
6 шаг	Помогите выбрать блюдо и расскажите с чем оно подается. Уточните у гостя степень прожарки стейка....	<i>«Стейк подается с сезонными овощами, на ваш выбор, с картофелем в мундире или с жареным хрустящим картофелем»</i>	<i>«Steak is served with the seasonal vegetables and your choice of jacket potatoes or chips»</i>
7 шаг



Подготовлено при поддержке
департамента туризма Самарской области
АНО «Дирекция-2018»

Исполнитель
Гостинично-Туристская Ассоциация



Компьютерная верстка
ООО «Волга Документ»

Авторский коллектив
Фан-Юнг И.В., Землянская И.В., Скурихина В.О., Гаранина Е.Н.,
Маврина Н.Ф.

Редактор-составитель
Скурихина В.О.

Рецензент
Саргина О.Н., Иващенко О.В., Кириченко Н.Н.

Тираж 150 экз.