

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



ТЕХНОЛОГИЯ ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ КРУПНЫХ И ЗНАЧИМЫХ МЕРОПРИЯТИЙ



Для эффективного взаимодействия персонала, необходимо регламентировать сам процесс взаимодействия между сотрудниками и подразделениями организации. Задача администратора донести до персонала правила взаимодействия и их значимость. Правила регулируют условия работы и обеспечивают предсказуемость реализации рабочих процессов, в этом случае сотрудники связаны достижением совместной цели.



СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С ГРУППАМИ. СТАНДАРТЫ РАБОТЫ ПРИ ПОЛНОЙ ПОСАДКЕ

Организация обслуживания организованных групп предполагает использование комплексного меню или питания по формату шведский стол. Шведский стол является одним из самых бюджетных и удобных способов подачи пищи в отеле. В первую очередь, затрачивается меньше времени на обслуживание одновременно большого потока людей, задействовано меньше сотрудников и появляется возможность планировать объем необходимой пищи, тем самым рационально расходовать все ресурсы в зависимости от загрузки отеля или заявок на питания организованных групп.

Взаимодействия между СПиР и службой питания состоит в том, что информация о питании гостей, поступает заблаговременно. Ежедневно, накануне следующего дня, служба

СПиР предоставляет отчет по питанию гостей и групп в службу питания. При любых изменениях в питании гостей должно быть оперативное реагирование.

При полной посадке гостей в ресторане официантов следует закрепить за зонами, которые они будут обслуживать. Питание для организованных групп должно быть быстрое и хорошо отлажено, все гости должны одновременно поесть. Не допускается нехватка еды для части гостей из одной группы. Администратору следует взаимодействовать с кухней и оперативно решать все вопросы. Если группа питается с остальными индивидуальными гостями, то ее столы следует выделить отдельно и поставить на стол тебл тенд с названием группы.



СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ИНОСТРАННЫХ ГОСТЕЙ ТРАДИЦИОННЫЕ ОСОБЕННОСТИ ПИТАНИЯ

Организация обслуживания иностранных туристов предполагает использование нескольких видов меню, учитывающих особенности национальной кухни гостей и включающих блюда своей национальной кухни. В службе питания должно быть несколько видов меню: комплексное меню европейских завтраков, комплексное меню для организованных групп, меню порционных блюд, диетических, вегетарианских, детских и т. д.

Обслуживание иностранных гостей и туристов в ресторанах, кафе и барах имеет свои особенности, которые связаны не столько с культурой обслуживания, сколько с учетом традиций питания разных народов. Данная группа гостей требует особой деликатности, повышенного внимания и высокого профессионализма.

Надо учитывать, например, что американцы пьют кофе перед завтраком, а корейцы не употребляют кофе вообще. Гостям из Индии и некоторых других стран следует подавать чай.

Европейцы завтракают, обедают и ужинают с минеральной или фруктовой водой, а народы Востока – японцы и корейцы – чаще всего минеральную воду не пьют вообще.

Датчане, норвежцы, чехи и румыны не любят баранину. Венграм не стоит предлагать кисели, а англичанам – вареные колбасы, блины и пельмени. Румыны не употребляют соусы, а корейцы не признают вкус бульонов. Скандинавы не обратят внимания на блюда из творога.

Для арабов мясные блюда должны быть халяльными, и они не едят свинину. «Халяль» буквально с арабского переводится как «дозволенное Аллахом», и в мусульманском мире означает дозволенные поступки в целом. Есть множество правил. Самые основные касаются употребления конкретных животных в пищу и способа их производства. Согласно стандартам сертификации «Халяль», животное должно быть здоровым, забой должен происходить гуманным методом: одно животное не должно видеть, как забивают другое; забивать должны быстро и остро отточенным ножом путём перерезания шейной артерии; в это же время забойщик произносит молитву «Бисмилляхи Рахмани Рахим», в переводе с арабского «во имя Аллаха Милостивого и Милосердного». Также недопустим варварский способ убийства — забой электротоком и размозжением черепа.

К примеру, на Кубке Конфедераций и Чемпионате Мира по футболу 2018 запрещено использовать в блюдах свинину.

Конфузом может закончиться предложение гостям их национальных блюд, если не выдержаны условия приготовления. Скажем, корейцы не будут есть блюдо из риса, обработанного не так, как это принято у них на родине.

Англичане, французы, американцы второй прием пищи называют ланчем – по времени он совпадает с нашим обедом. В меню ланча нет первых блюд, есть закуски, вторые блюда, сладкие блюда и кофе или чай.

Специфическая обязанность возлагается на администратора и/или официанта при обслуживании иностранных туристов. Официант должен помочь выбрать блюда из меню с учетом традиций национальной кухни туриста и предложить свои блюда. Многие иностранцы с удовольствием заказывают украинский борщ, русские щи, блины со сметаной или икрой, шашлык и другие национальные блюда. Администратор и/или официанта должен хорошо разговаривать на английском языке и знать речевые модули. Запоминать все замечания гостей и немедленно доводить информацию до руководства.

Для облегчения общения в ресторане с иностранными гостями, должно быть отдельное меню на разных иностранных языках. Администратор должен позаботиться о том, чтобы у персонала была необходимая квалификация при обслуживании гостей из других стран. Не малую роль имеет правильное общение на иностранном языке. Забавно наблюдать, когда официант «хрюкает» или «мычит», объясняя гостю какое именно мясо в этом блюде.

Служба питания совместно с отделом маркетинга в соответствии с меню разрабатывает речевые модули для официантов. Пример речевых модулей представлен ниже.



ЯЗЫКОВАЯ ПАМЯТКА

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

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



МОДУЛЬ ПРИНЯТИЯ ЗАКАЗА ЧЕК-ЛИСТЫ И ИХ ЗНАЧИМОСТЬ ДЛЯ ЗАВЕДЕНИЯ, КАК ПРОСТОЙ И ЭФФЕКТИВНЫЙ КОНТРОЛЬ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА

Check list (*от англ.*) – контрольный список.

Чек-лист – это контрольный перечень процедур, который должен являться частью стандарта работы заведения. Каждая организация должна разработать и внедрить свой собствен-

ный контрольный перечень процедур, основанных на своем практическом опыте. Не важно, какой сегодня день и кто сегодня на смене, процесс должен быть отлажен, как часы. И это касается не только новичков, но и опытных сотрудников, у которых со временем «замыливается» глаз. Чек-листы необходимо заводить, как для уборщиц, так и для администраторов. В них следует отобразить действия персонала при открытии/закрытии заведения и действия в течение всей смены. Персонал должен понимать, что это стандарт работы, все должно быть сделано качественно и точно в срок. Не стоит делать поблажек и относиться к процессу формально, так как все незамедлительно отразится на качестве выполняемой работы.

Примеры чек-листов:

- Чек-лист открытия и закрытия заведения для администратора.
- Чек-лист открытия/закрытия бара для бармена.
- Чек-лист для мастера чистоты.
- Чек-лист су-шефа.
- Чек-лист подготовки к мероприятию.
- Чек-лист подготовки к рационам на шведском столе.
- Чек-лист тайного посетителя или девяти маркетинговых зон.
- Чек-лист обслуживания официанта или контрольный лист.

Чек-листы - это не только эффективный и простой инструмент контроля работы сотрудников и состояния оборудования. Благодаря чек-листам ресурсы (время, человек, расходные материалы) используются рационально. Пример чек-листа бармена представлен ниже.



ЧЕК-ЛИСТ БАРМЕНА «ОТКРЫТИЕ БАРА»

ЛОГОТИП
КАФЕ

Дата " ___ " _____ 201_ г.

Время _____

ФИО бармена

Чек-лист бармена "ОТКРЫТИЕ БАРА"		От-метка	При-меча-ние
08:00 ВНЕШНИЙ ВИД БАРМЕНА			
1	Бармен одет в соотв. с принятыми стандартами: улыбка, бейдж, чистая футболка и фартук, волосы убраны, отсутствуют украшения на руках, ногти коротко подстрижены и чистые. Мобильный телефон включен на вибро режим. Личные вещи находятся в личном шкафчике.		
БАР			
2	R-keeper - включен, работает исправно, торговый день открыт. В банковском терминале и фискальном регистраторе присутствует чековая лента, в ящике всегда есть в запасе по 6 шт. каждой чековой ленты.		
3	Предать информацию администратору по "Стоп-листу". Согласовать "Старт-лист" на день.		
4	Барные стулья выставлены около барной стойки, протерты от пыли, без разводов		

	и жвачки.		
5	Барная стойка - чистая, протерта от пыли, без грязи, разводов и остатков пищи. Протерта влажной и сухой тряпкой.		
6	На барной стойке стоят 2 тейбл-тенса: кофе с собой и протеиновые коктейли. 3 металлических ведерка: с сахаром, с размешивателями и для мусора. Салфетки.		
7	Ретро лампы над барной стойкой - включены, все лампочки горят, плафоны чистые, без разводов, без паутины.		
	...		
ОБОРУДОВАНИЕ БАРА			
16	Холодильники барные со стеклом - включены, исправно работают; без пыли, грязи, подтеков внутри и наружи. Основание без грязи и остатков пищи. Уплотнительные резинки без грязи, без подтеков, без липких пятен. Стекло без пятен, отпечатков пальцев, подтеков и разводов. Полки (решетки) без остатков пищи, не липкие. Стенки внутри без подтеков, не липкие, без остатков пищи.		
17	Кофемашина - включена, исправно работает; без пыли, без остатков кофе, без молочного, кофейного или водного налета, без подтеков и отпечатков пальцев. Поддон для сбора остатков и пролива без грязи, гнили и без постороннего запаха. Место для слива не засорено		

	грязью и остатками продуктов, накипью, жидкость уходит свободно. Между кофемашиной и столешницей нет следов пищи, кофе, шнур и вилка без грязи и пыли.		
	...		
ИНВЕНТАРЬ БАРА			
27	Доски, ножи для нарезания промаркированы, без остатков пищи, жирового налета		
28	Барные принадлежности хранятся в отведенном месте, не имеют остатков пищи, чистые, не сломаны		
29	Боксы для хранения продукции и заготовок без сколов, трещин, остатков клея от стикеров		
31	...		
КАССА БАРА			
34	Рабочая зона кассира без пыли, грязи, без разводов.		
35	Денежный ящик без посторонних предметов, без пыли и грязи.		
36	Пересчитать размен. Размен в денежном ящике составляет 5000 руб. (пять тысяч рублей). В размене достаточное количество мелких купюр и мелочи.		
37	Тревожная кнопка заряжена на 100 %.		
УЧЕТ, МАРКИРОВКА, СПИСАНИЕ			
38	Все продукты и открытые напитки, кеги – промаркированы.		

39	Продукты с истекшим сроком хранения или испорченные, взвешиваются, заносятся в акт списаний и показываются администратору.		
40	Соблюдено товарное соседство и правила хранения продуктов бара. В холодильнике все фрукты, овощи и зелень вымыты.		
41	Ежедневно ведется учет температурного режима холодильного оборудования, отмечается в журнале температура в начале и конце смены.		
	*Обо всех неисправностях сантехники, инвентаря, мебели - сообщать администратору кафе, незамедлительно!		

Чек-листы должны быть обязательными к выполнению и по ним должна оцениваться работа сотрудника, его качественные показатели выполненной работы.



КОНТРОЛЬ РАБОТЫ ОФИЦИАНТОВ НА МАССОВЫХ МЕРОПРИЯТИЯХ

Контроль на мероприятии крайне необходим для того, чтобы стандарты выполнялись на высоком уровне, а работа была сделана вовремя. Эффективный контроль официантов зависит от постановки задач перед ними и информации, которую они получили до мероприятия. До мероприятия необходимо провести планерки для всего персонала и персонала обслуживающего мероприятия. На ней дается вводная информация, касающаяся предстоящего мероприятия: тема, ко-

личество гостей, их статус и возраст, меню, программа развлекательных мероприятий, особенности подачи блюд, особые пожелания заказчика, повторяются неукоснительные правила и требования к официантам. Далее каждый официант прикрепляется к определенной зоне обслуживания гостей и распределяется фронт работы, за которую он ответственен.

Официант не имеет права отлучиться с мероприятия, не предупредив об этом администратора. Официант всегда находится в поле видимости гостей и администратора.

Вся сложность управленческого контроля заключается в человеческом факторе, который требует не только обучения и, и постоянного контроля со стороны руководства, но мотивации персонала. Самый лучший контроль - это воодушевить и мотивировать работника мероприятием. Может это самое уникальное мероприятие в его жизни и ему удалось принять участие в нем. Он сможет не только получить новый опыт работы, но и записать еще одну строчку в своем резюме.



ДЕЙСТВИЯ В НЕПРЕДВИДЕННЫХ СИТУАЦИЯХ

При проведении важных массовых мероприятий наряду с планом могут осуществляются дополнительные мероприятия. До мероприятия проводится плановое собрание для всех сотрудников, на котором рассказывают правила охраны труда. Обязательно проводят учебную тревогу, проверяют все эвакуационные выходы. Сотрудникам выдается инструкция, как действовать при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также других ситуаций, которые могут создавать угрозу их жизни и здоровья. По инструкции проводится обучение работников действиям при

авариях, катастрофах, стихийных бедствиях, производственных и бытовых травмах, а также чрезвычайных ситуациях природного, техногенного характера и террористических актах.

Сообщать о забытых вещах, сумках и необычных предметах. Не трогать и не перемещать их. Необходимо позвонить на пост охранника и сообщить ему о забытой вещи. При необходимости эвакуировать из помещения гостей и персонал.



**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.