



СТАНДАРТЫ СЕРВИСА



ВВЕДЕНИЕ	2
ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В РЕСТОРАН «ГОРКИ +960»!	2
ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ В РЕСТОРАНЕ	3
ВВЕДЕНИЕ В ПРОФЕССИЮ ОФИЦИАНТ	4
СТАНДАРТЫ ВНЕШНЕГО ВИДА СОТРУДНИКОВ	5
ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ	8
ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ	9
Уборка зала ресторана	9
Подготовка посуды и приборов	10
Подготовка рабочего инвентаря	11
Комплектация станции официанта	12
Сервировка столов	13
Собрание («пятиминутка»)	14
ОБЯЗАННОСТИ ОФИЦИАНТА ВО ВРЕМЯ СМЕНЫ	15
Обслуживание гостей ресторана	15
Интуитивный сервис	18
ВСТРЕЧА И ПРИВЕТСТВИЕ ГОСТЕЙ	19
7 ШАГОВ СЕРВИСА	21
КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ	29
РАСЧЕТ ГОСТЕЙ	30
СТАНДАРТЫ ПОДАЧИ БЛЮД И НАПИТКОВ	31
Подача напитков	32
Время приготовления блюд	34
Заключение	35



Цель данного пособия – рассказать о правилах работы в ресторане «Горки +960», требованиях компании к сотрудникам, стандартах обслуживания и подачи блюд. Кроме того, Стандарты сервиса призваны обеспечить единый порядок работы сотрудников в ресторане «Горки +960» и помочь менеджерам в адаптации и обучении новых сотрудников.

Прочитав данное пособие, вы узнаете:

- концепцию ресторана «Горки +960»;
- требования к сотрудникам;
- особенности обслуживания.

Добро пожаловать в ресторан «Горки +960»!

Ресторан «Горки +960» – это премиальный ресторан средиземноморской кухни.

В нашем меню собраны простые и понятные из мяса, рыбы, овощей. Концепция меню – минимум технологической обработки, главное – это вкус самого продукта.

Кроме блюд в ресторане представлена обширная винная карта и собственный винный бар.

Вино является отличительной особенностью средиземноморской кухни, и наши сотрудники владеют знаниями о вине на уровне сомелье.



Особенностью сервиса в ресторане является подход на равных. Наши сотрудники – ценный актив нашей компании и эксперты своего дела. Поэтому принцип нашего обслуживания – общение на равных.

Гость для нас – самый важный человек в ресторане. Он приходит к нам со своими желаниями и потребностями, ждет домашнего тепла и вкусного угощения. Наша задача – обеспечить вкусную еду и высококлассный сервис. Гость должен быть уверен, что заказанные им блюда приготовят именно так, как должно быть. Радость наших гостей – основа нашего успеха!

Обслуживание в ресторане «Горки +960» сочетает домашний уют и дружеское общение с четкими стандартами, что в совокупности дает возможность нашим гостям почувствовать себя долгожданными, расслабиться и отдохнуть душой!



- 1 Приходите вовремя. Вовремя – значит заранее, так как вам необходимо время, чтобы переодеться в униформу.
- 2 Приходя на работу, и уходя с нее, пожалуйста, регистрируйтесь, отмечаясь в листе учета рабочего времени; покажитесь менеджеру перед тем, как переодеваться. Это необходимо для правильного подсчета рабочих часов и начисления заработной платы.
- 3 В первый рабочий день запишите телефонный номер ресторана и номера мобильных телефонов менеджеров. Если вы заболели, заранее предупредите менеджера.
- 4 Если у вас возникли неотложные дела, совпадающие с рабочей сменой, вы можете поменяться сменами со своими коллегами или отпроситься. В любом случае предупредите менеджера заранее.
- 5 Мобильные телефоны во время рабочей смены оставляйте в беззвучном режиме. Каждый сотрудник может пользоваться телефоном в экстренных случаях с разрешения менеджера.
- 6 Для приема пищи и перекуров в ресторане отведены специальные места. Перед тем как выходить из зала, предупредите менеджера и получите его согласие.
- 7 Вы можете открыто обратиться к наставнику, менеджеру или директору со своими просьбами. Руководство ресторана всегда пойдет навстречу вашей просьбе, если будет такая возможность. Иногда возникают ситуации, когда вы можете помочь коллегам, с которыми работаете – менеджер может попросить вас выйти раньше на смену или приехать на работу в выходной день.
- 8 В нашей компании одним из важнейших показателей результативности является степень вовлеченности каждого сотрудника в работу. Если у вас возникают вопросы, предложения, конструктивная критика, обратитесь к менеджерам, управляющему – ваше мнение не останется без внимания!



Официант – лицо ресторана. Именно вы являетесь представителем ресторана в глазах гостя. Для того, чтобы официант хорошо сделал свою работу, трудится большое количество людей. Это повара, посудомойщицы, уборщицы, бармены, менеджеры – все сотрудники ресторана. Несмотря на их труд, вы в большей степени влияете на мнение гостя о ресторане.

Если в ресторане хорошая кухня, изысканный интерьер, но непрофессиональный официант, гости вряд ли придут второй раз.

Безукоризненный внешний вид, доброжелательность, четкое выполнение стандартов сервиса производят положительное впечатление на гостя, который видит в этом проявление уважения, гостеприимства и профессионализма.

Для профессиональной работы официанту необходимо знать:

- стандарты обслуживания гостей;
- стандарты сервировки столов, номера столов;
- меню ресторана;
- подробную кулинарную характеристику блюд;
- стандарты подачи блюд и напитков;
- порядок предоставления счетов и расчета по ним.

Основные навыки официанта:

- умение слушать, хорошая память;
- выразительная речь, богатый запас слов, правильное произношение;
- эмоциональная устойчивость, уравновешенность, самообладание;
- умение разбираться в людях.

Все сотрудники ресторана должны быть:

- приветливы, тактичны, проявлять искреннее радушие;
- предупредительны, готовы к оказанию услуг и выполнению просьб гостей;
- доброжелательны и внимательны по отношению к гостям.



«Что мне делать, если гость использует уменьшительно-ласкательные формы слов (хлебушек, салатик), ведь если я его поправлю, гость может обидеться?»

В этом случае нужно повторить за гостем его форму слова, а затем произнести правильное название: «Рыбка? У нас есть следующие виды рыб ...», «Салатик? Могу порекомендовать классический салат цезарь».

Официант должен быть вежлив в обращении с гостем. Не допускается использование в речи официанта уменьшительно-ласкательных форм слов, сленга, нелитературных выражений.

Официант обязан изучить наименования и назначение всего оборудования, находящегося в зале, в баре и на кухне ресторана, уметь правильно его использовать.

Кроме того, обязательным является умение пользоваться компьютерной программой 1С, используемой в ресторане «Горки +960».

Руки



Руки сразу же привлекают внимание. Следите за ухоженностью рук. У мужчин ногти должны быть чистыми и аккуратно подстриженными. Для девушек обязателен маникюр, лак постельных тонов или бесцветный. Ногти должны быть средней длины. Запрещается украшать ногти стразами и камнями. Ваши руки – основные переносчики бактерий. Частое мытье рук с мылом – наиболее важная мера предосторожности.

Тщательно мойте руки

- перед работой;
- после посещения туалета;
- после чихания или кашля;
- после еды или курения;
- после любой уборки, удаления любого мусора;
- после любых действий, во время которых пачкаются руки.

Прическа



Прическа играет важную роль во внешности человека. Волосы должны быть чистыми, уложенными в аккуратную прическу и зафиксированы лаком для волос. Используйте резинку для волос, чтобы они не распадались или уберите их в пучок.

Лицо



Ухаживайте за кожей лица. Девушкам перед выходом на работу необходимо сделать легкий дневной макияж пастельных тонов. Молодые люди должны быть гладко выбриты.

Гигиена полости рта



Ухаживайте за полостью рта. После еды прополощите рот. После курения используйте освежающие леденцы, спрей или жевательную резинку. Все действия по гигиене полости рта Вы должны завершить до выхода в зал!



Парфюмерия

Принимайте перед работой душ, используйте дезодоранты нейтральных тонов. Особое внимание уделяйте выбору парфюмерии (допустим аромат с еле уловимым свежим запахом).



Украшения

Допустимое количество украшений для женщин – одно кольцо на одну руку, неброские серьги (типа «гвоздики»). Мужчинам разрешено носить одно кольцо – обручальное, либо простое кольцо. Цепочка должна быть спрятана под майку. Другие украшения не разрешены.

Униформа сотрудников ресторана «Горки +960»

Для всех категорий работников предусмотрены стандарты форменной одежды. Униформа требует к себе бережного отношения. При получении комплекта каждым сотрудником заполняется «Бланк получения униформы».

Уделяйте максимум внимания своему внешнему виду. Чистота и соблюдение гигиенических норм – визитная карточка нашего ресторана.

Стандарты форменной одежды сотрудников



ХОСТЕСС

1. Классическое платье
2. Блузка светлых тонов
3. Бейдж на груди с левой стороны
4. Классические туфли



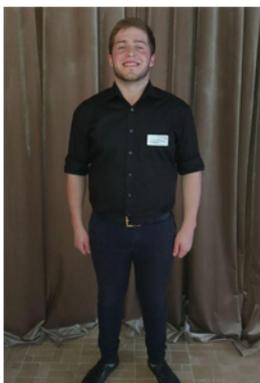
ПОВАР

1. Головной убор
2. Белая куртка
3. Штаны
4. Фартук
5. Поварские сабо



ОФИЦИАНТ

1. Белая рубашка
2. Фартук
3. В кармане у официанта имеются: две авторучки, блокнот, нарзанник
4. Ручник на поясе с левой стороны
5. Бейдж на груди с левой стороны
6. Черные брюки без украшений
7. Классическая черная обувь
8. Черные носки или колготки



БАРМЕН

1. Фирменная рубашка «Горки +960» для бармена
2. Закрытая черная обувь (классическая или полуспортивная)
3. Черные брюки, либо джинсы любых оттенков синего или черные
4. Бейдж с именем



УБОРЩИЦА, КОТЛОМОЙЩИЦА, КОРЕНЩИЦА

1. Фирменная куртка
2. Фирменные штаны
3. Обувь черного цвета



Телефонный этикет

В наших ресторанах на звонки отвечают менеджер и хостесс, но в случае их отсутствия, на звонок должен ответить официант. Телефонную трубку нужно поднимать, не дожидаясь второго звонка.

Каждый отвечающий на звонок гостевого телефона обязан:

1 Вежливо поздороваться в соответствии с текущим временем суток:

«Здравствуйте» или:

с 5-00 до 11-00 - «Доброе утро!»,

с 11-00 до 17-00 - «Добрый день!»,

с 17-00 до 23-00 - «Добрый вечер!»,

с 23-00 до 5-00 - «Доброй ночи!».

2 Представить себя по имени, представить ресторан:

«Добрый вечер! «Ресторан Горки»! Наталья»

3 БАНКЕТ

Условия:

1. Заказ банкета осуществляется только в ресторане.
2. Количество персон: более 6 человек.
3. Обязателен предзаказ.
4. 50% предоплата предзаказа.

4 РЕЗЕРВАЦИЯ СТОЛА

Если гость хочет зарезервировать стол, нужно:

1. Рассказать об условиях резервации столов в ресторанах «Горки +960».
2. Узнать дату и время резервации, проверить наличие свободных столов.
3. Узнать на чье имя резервируется стол.
4. Узнать количество персон.
5. Зафиксировать контактный телефон, по которому можно будет связаться с гостем в случае его задержки или возникновения проблем.
6. Зафиксировать дополнительные пожелания гостя (если таковые имеются: «рядом со сценой», «рядом с обогревателем», «подальше от колонок»).
7. Занести резерв в «Книгу резервов».

! Гостевой телефон только для общения с гостями, консультаций о ресторане и приема резерваций. Сотрудник может воспользоваться служебным телефоном в случае экстренной необходимости с разрешения менеджера.



Важным аспектом работы в ресторане является подготовка зала к работе. Цель подготовки зала - создание в нем идеальной чистоты и уюта, а также четкой организации для нормальной работы официантов при обслуживании гостей ресторана.

ПОДГОТОВКУ ЗАЛА МОЖНО РАЗДЕЛИТЬ НА НЕСКОЛЬКО ЭТАПОВ:



1. общая уборка зала ресторана;
2. подготовка посуды и приборов;
3. подготовка инвентаря;
4. подготовка станций официанта;
5. комплектация раздачи посудой;
6. сервировка столов.

УБОРКА ЗАЛА РЕСТОРАНА

Процесс уборки зала



- Тщательно протрите столы, стулья (включая детские стульчики). Обратите внимание на наличие жевательной резинки на боковых и внутренних поверхностях столов, лавок и стульев.
- Протрите стены, мебель, оборудование и все декоративные предметы, колонны, двери, вешалки, полки и стоящие на них предметы, картины.
- Протрите окна и все стеклянные поверхности средством для мытья стекол.

На усмотрение менеджмента ресторана такие пункты уборки, как протирка стекол, удаление пыли из труднодоступных мест и т.п. проводятся во время генеральной уборки.



ПОДГОТОВКА ПОСУДЫ И ПРИБОРОВ

Подготовка посуды и приборов к сервировке состоит из тщательной проверки каждого предмета на качество мойки, на отсутствие трещин, сколов. Плохо вымытые предметы отдаются на повторную мойку. Посуда и приборы, имеющие трещины, сколы, пятна стертой эмали, царапины и другие дефекты, отдаются на списание, о чем ставят в известность менеджера.



При полировке бокалов следует одним краем полотенца держать бокал за ножку или основание, а другим краем полировать его. С одинаковой тщательностью должны полироваться как внешняя, так и внутренняя часть бокала. Затем следует отполировать ножку или основание бокала. Если полотенце недостаточно длинное, чтобы обеспечить легкость и удобство полировки, нужно использовать два полотенца: одним держать бокал за ножку или основание, а другим полировать его.

При полировке приборов необходимо одним концом полотенца держать приборы за ручки, а другим концом полировать их рабочие части. Затем нужно отполировать ручки, держа их при этом другим краем полотенца за рабочую часть..



ПРИ ПОЛИРОВКЕ ПРИБОРОВ, БОКАЛОВ И ТАРЕЛОК НЕДОПУСТИМО:

- **держат** бокал, тарелку или приборы без полотенца;
- **дуть** на посуду из стекла, на приборы и тарелки;
- **употреблять** средство для полировки;
- **использовать** полотенце, которым натирается посуда, для других целей.

Подготовленную для сервировки посуду расставляют на полки станции официанта. Приборы раскладывают в специальные кассеты.

ПОДГОТОВКА РАБОЧЕГО ИНВЕНТАРЯ



МЕНАЖ

- высыпать из солонки (перечницы) специи;
- тщательно протереть;
- положить в чистую солонку 5 зернышек риса;
- заполнить солонки и перечницы на $\frac{3}{4}$;
- прочистить отверстия в крышке солонки (перечницы) – они не должны быть забиты;
- отполировать емкости;
- Заполнить стаканчик для зубочисток.

Мыть солонки и перечницы нужно не реже одного раза в неделю.



САЛФЕТНИЦЫ

- протереть салфетницу;
- укомплектовать семью сложенными пополам салфетками.



САХАРНИЦЫ

- высыпать из сахарницы сахар;
- тщательно протереть сахарницу и щипцы для сахара;
- насыпать сахар;
- отполировать сахарницу;

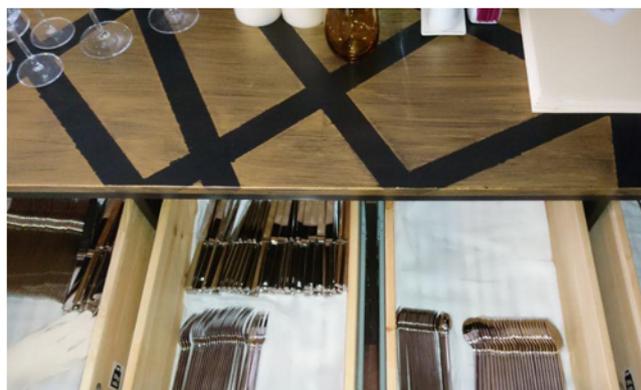
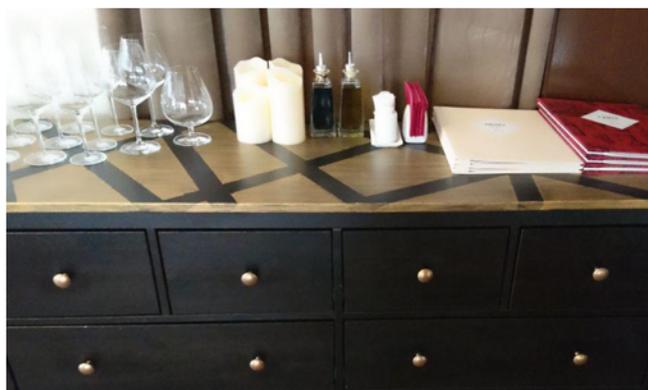
Мыть сахарницы нужно не реже одного раза в неделю.



КОМПЛЕКТАЦИЯ СТАНЦИИ ОФИЦИАНТА

Одна из обязанностей официантов в процессе подготовки зала к работе является комплектация станции официанта – стейшена.

СТАНЦИЯ ОФИЦИАНТА – ЭТО МЕСТО, ГДЕ НАХОДИТСЯ ВСЁ НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ РАБОТЫ ОФИЦИАНТА:



1. Емкости для сыпучих специй: соль, черный перец, сахар;
2. Зубочистки;
3. Салфетки;
4. Коробочки для расчета;
5. Бумажные салфетки;
6. Приборы отполированные;
7. Визитки «Горки +960»;
8. Подстановочные тарелки;
9. Тряпка для протирки столов;
10. Вафельное полотенце;
11. Жидкость для натирки стекол.

СЕРВИРОВКА СТОЛОВ

Последним этапом в подготовке зала к работе, является сервировка столов.

В СЕРВИРОВКУ СТОЛА ВХОДЯТ СЛЕДУЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ:

1. салфетка плейсмет;
2. приборы на салфетке;
3. хайбол.

Все элементы сервировки должны быть чистыми, без дефектов.



В стойшене для каждой вещи есть определенной место. Раскладывайте приборы и инвентарь согласно отведенным для них местам.

СОБРАНИЕ («ПЯТИМИНУТКА»)

После того, как зал ресторана подготовлен к приему гостей и «принят» менеджером, проходит собрание для сотрудников зала («пятиминутка»).

Проводит его менеджер ресторана. На собрании обсуждаются нововведения в работе, промежуточные итоги мотивационной программы (продаж официантов), итоги работы за прошедший день, разбираются ситуации, возникшие в ходе работы.

До сведения официантов доводятся новости, «стоп-лист», определяются цели на предстоящий день, расписываются позиции и дополнительные обязанности официантов.

Собрание начинается за 30 минут до открытия ресторана.

Вся важная производственная информация дублируется на информационной доске.

ЕСЛИ ОФИЦИАНТ ГОТОВ К РАБОТЕ, ЗНАЧИТ:

- Внешний вид соответствует стандартам.
- В зале ресторана чисто, столы засервированы согласно стандартам.
- Станции заполнены, раздача укомплектована посудой.
- Официант знает «стоп-лист», блюда для интенсивной продажи, свои дополнительные обязанности на день.



К моменту проведения собрания все должно быть готово к работе

Четкое выполнение всех вышеизложенных пунктов по подготовке к работе способствует грамотной организации работы зала и созданию у гостей позитивного впечатления от посещения ресторана.

ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ РЕСТОРАНА

ПОГОВОРИМ О ЛОЯЛЬНОСТИ ГОСТЕЙ. ЧЕМ ОТЛИЧАЕТСЯ ГОСТЬ ПОСТОЯННЫЙ ОТ ГОСТЯ ЛОЯЛЬНОГО?

Постоянный гость ходит в ресторан по своим причинам: ресторан находится вблизи его дома, нравится национальная кухня и т.п. Если рядом откроется еще один ресторан, то, с большой степенью вероятности, он уйдет в него.

Лояльный же гость любит именно наш ресторан. Среди ресторанов со схожими условиями он выбирает нас, ресторан, куда он приходит как к друзьям, и где ему всегда рады, где его знают по имени, его предпочтения, где ему хорошо и комфортно. Такой гость рекомендует наш ресторан своим друзьям и знакомым, что является самой эффективной рекламой. Такие гости знают многих сотрудников по имени, они любят, когда их обслуживает «их» официант и благодарят за это щедрыми чаевыми.

20% лояльных гостей приносят 80% дохода официанту (Закон Парето). Поэтому, увеличивая число лояльных гостей, вы можете в разы увеличить свой доход и, соответственно, выручку ресторана.

Для того, чтобы предоставлять нашим гостям сервис высокого уровня, лучшие официанты ресторана «Горки +960» следуют **основным правилам работы и правилам обслуживания гостей.**



ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ ОФИЦИАНТА

1. соответствие стандартам внешнего вида;
2. поддержание чистоты и порядка в зале;
3. поддержание порядка на столе гостя;
4. правило 1/3 бокала – следите за наполненностью бокалов;
5. реагирование на просьбы гостей, особое внимания детям, пожилым и инвалидам;
6. предоставление гостям сервиса высокого уровня, выполнение установленных стандартов;
7. доскональное знание барной карты, меню, нюансов приготовления блюд;
8. помощь в выборе блюд, напитков, опираясь на вкус гостя;
9. быстрое исполнение заказов, соблюдение установленных временных рамок;
10. контроль качества отдаваемых блюд (на раздаче);
11. получение обратной связи от гостей;
12. быстрое предоставление счета, выполнение установленных процедур.



Гость — самая важная персона в нашем ресторане!

ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ

- Соблюдайте **правило «открытой руки»**: подавайте гостю справа – левой рукой, гостю слева – правой рукой.
- Официанту следует работать из-за спины гостя и не пересекать условную середину гостя руками.
- Грязная и использованная посуда и приборы убираются только с разрешения гостя. Для этого необходимо поинтересоваться:
«Могу я забрать тарелку?», «...стакан», «Позвольте...».
- Все напитки, а также приборы, соусы, специи выносятся на подносе. В руках можно выносить вино и пиво.
- Все блюда из каждой новой перемены блюд нужно приносить одновременно.
- Если гостей много и принести все блюда одному трудно, необходимо попросить официантов, работающих на соседних позициях, помочь вынести всю подачу одновременно.
- Если подача блюд на кухне задерживается, официанту следует подойти к гостям, извиниться, предупредить о задержке и сообщить время ожидания *«Извините, у нас сегодня много гостей, ваше горячее будет готово через 30 минут»*. Официант должен показать, что он помнит о гостях и их заказ будет выполнен так быстро, как это только будет возможно. Постарайтесь заполнить образовавшуюся паузу, возможно предложив дополнительное блюдо или напиток.
- Необходимо постоянно следить за столом, где сидят гости: своевременно убирать грязную посуду, не допускать, чтобы на столе находились пустые бокалы, постоянно предлагать новые напитки. Недопустимо надолго отлучаться из зала (например, чтобы покурить или поесть), пока у официанта есть хотя бы один стол.
- Будьте внимательны к гостям, следите за чистотой стола, помогайте им решать проблемы, которые могут возникнуть. Постоянно спрашивайте, всё ли им нравится, не нужно ли им что-либо еще.
- Ставя блюдо на стол гостям, официант **обязательно** проговаривает вслух **полное название** блюда/напитка.
- Обслуживая гостей, официант должен время от времени **выполнять процедуру обратного контроля («Check back»)**. Нужно убедиться, понравилось ли блюдо гостям, что это именно то блюдо, которое они заказали. Эта процедура позволяет получить обратную связь от гостей по поводу качества блюд, напитков и обслуживания. Также «Check back» является мерой, предупреждающей конфликтов с гостями.

Любой официант всегда исполняет две роли одновременно: ему нужно быть радушным хозяином и хорошим продавцом, эти роли взаимосвязаны между собой. Но необходимо чувствовать границы дозволенного и помнить принцип:

Это означает, что при возникновении любых спорных ситуаций наша задача сделать так, чтобы гости остались довольны посещением ресторана и пришли к нам снова.

Одним из основных элементов сервиса в ресторане являются продажи.

Для эффективной продажи наших блюд нужно уметь красиво презентовать товар. Время от времени предлагайте гостям дополнительные блюда и особенно напитки. На столе ни в коем случае не должно быть пустых бокалов или бутылок: как только в бокале остается напиток меньше **1/3 от первоначального объема, нужно сделать новое предложение.**



Следите за наполненностью бокалов!

Идеальное обслуживание – это когда Гости ни разу сами не налили себе без официанта.

ПРОДАВАТЬ ИЛИ ВПАРИВАТЬ?

Эффективные продажи – это положительные эмоции по окончании продажи, как у продавца, так и у покупателя. Впаривание – это когда продавец остался доволен, а покупатель нет. То есть вы должны рекомендовать блюда, которые устроят гостя, предупредить о дорогих позициях, ведь наша общая цель – сделать так, чтобы гость остался доволен!



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ ОФИЦИАНТА

Обслуживание Гостей ресторана – прямая обязанность официанта, однако не единственная. Во время всей рабочей смены официанту необходимо выполнять и дополнительные обязанности, которые расписывает менеджер в начале каждой смены.

РАЗДАЧА ХОЛОДНОГО И ГОРЯЧЕГО ЦЕХОВ:

- наличие чистых подносов, салфеток;
- хлебницы;
- посуда.

СТАНЦИИ:

- отполированные приборы;
- подстановочные тарелки;
- чистые и влажные тряпки для протирки столов;
- наличие сложенных бумажных салфеток.

Обязанности распределяются на усмотрение менеджера зала равномерно между отдельными сотрудниками или группами официантов, работающих на одной позиции.

ИНТУИТИВНЫЙ СЕРВИС



Официант за рабочую смену проходит до 30 километров. Опытный официант проходит гораздо меньше, а зарабатывает больше.

Все дело в правильной организации работы на позиции. Организация работы на позиции состоит из четырех этапов:

1. Наблюдение (умение видеть зал)

- Следите за всем, что происходит на вашей позиции.
- Отмечайте для себя впечатления гостей.
- Следите за внешним видом столов.

2. Предвосхищение (эмпатия)

- Что потребуется вашему гостю в следующий раз?
- Предлагайте гостям услуги до того, как они вас об этом попросят.
- На какой стадии находится гость - закуска, салат, основное блюдо, десерт?

3. Определение приоритетов

- Кто из гостей требует внимания в первую очередь?

Наиболее приоритетными являются следующие ситуации:

- гости, которые ищут глазами сотрудников;
- гости, у которых недовольный вид;
- гость, который готов оплатить счет.

4. Действия

- Опережайте события. Принесите Гостям, которые едят руками дополнительные салфетки или фингербол. Тем самым вы контролируете работу на вашей позиции.
- Чем больше времени вы проводите на вашей позиции, тем больше вы понимаете, что в следующий момент понадобится Гостю.
- Представляйте себя на месте гостей. Чем вы будете есть суп, если у вас нет ложки? Чем вытереть руки, если нет салфетки? Старайтесь решить проблему до того, как она возникла.



Первым наших гостей встречает хостесс. Хостесс должна быть доброжелательна и приветлива, чтобы гость сразу почувствовал, что в ресторане ему рады, его здесь ждали.

1. Открывайте двери для Гостей.
2. Приветствуйте Гостей, говорите первым.
3. Поддерживайте зрительный контакт с Гостями (участвуйте в разговоре).
- 4. УЛЫБАЙТЕСЬ.**

Приветствие должно быть всегда четко сформулировано, и в то же время искренним, поднимающим настроение каждому Гостю, пришедшему в ресторан.

Если хозяйка зала по каким-либо причинам не может встретить гостей, это должен сделать любой из официантов:



Встречай гостей ресторана как самых дорогих гостей у себя дома.

1. ПРИВЕТСТВИЕ ГОСТЯ:

«Здравствуйте» или

с 5-00 до 11-00 - «Доброе утро!»,

с 11-00 до 17-00 - «Добрый день!»,

с 17-00 до 23-00 - «Добрый вечер!»,

2. ВОПРОС-ПРЕДПОЛОЖЕНИЕ ПО КОЛИЧЕСТВУ ГОСТЕЙ:

1 гость – *«Вас ожидают?»*

2-3 гостя – *«Вас будет двое/трое?»*

4 (более) гостей – *«Вас будет четыре (называете число гостей) человека?»*

При выяснении количества персон за столом, учитывайте детей.

3. ПРИГЛАСИТЕ ГОСТЕЙ СЛЕДОВАТЬ ЗА ВАМИ:

«Пожалуйста, проходите!» или

«Пожалуйста, следуйте за мной!».

Провожая гостей за стол, необходимо идти немного впереди, при этом, не удаляясь от них и постоянно оглядываясь.

4. Проводите гостей к столу, предложите все возможные варианты: стол у окна, более уютный стол в конце зала.
5. Подойдя к столу, предложите гостям присесть:
«Пожалуйста, присаживайтесь»
6. ПОЖЕЛАНИЕ ГОСТЮ:
«Приятного отдыха» (дневное время),
«Приятного вечера» (вечернее время)

Подача меню

Меню подается открытым на первой странице. Озвучиваем:

«Пожалуйста, меню».



Меню подается по количеству гостей. Если среди гостей есть дети, возьмите «Детское меню».

При подаче меню первыми всегда обслуживаются женщины. Если за столом несколько женщин, то обслуживание следует начинать с более старшей из них. Если за столом несколько мужчин, то обслуживание также начинается с более старшего из них.

Исключение составляет случай, когда за столом присутствуют маленькие дети. В этом случае обслуживание начинается с них. Хозяин стола всегда обслуживается последним.

Подавать меню необходимо по правилу «открытой руки».

Если гость пришел к сотруднику администрации ресторана, Вам необходимо узнать к кому лично пришел гость, по какому вопросу, и как его представить. Предложить гостю присесть, после чего всю информацию сообщить менеджеру.

Если гость сообщает, что он сотрудник проверяющих организаций и его цель проверка ресторана, нужно предложить присесть и сообщить об этом менеджеру.

Предъявление удостоверения не меняет ситуацию! Без разрешения менеджера Вы не имеете права проводить сотрудников проверяющих организаций в офис, кассу, кухню и другие служебные помещения ресторана.



1. ВСТРЕЧА ГОСТЕЙ

- Поприветствовать гостя.
- Выявить его предпочтения в отношении стола.
- Проводить к столу.

2. ЗАКАЗ НА АПЕРИТИВ

- Подойти к столу в течение **двух минут**, поприветствовать гостей, представиться по имени.
- Подать меню в раскрытом виде, обратить внимание на спецпредложение от шефа.
- Предложить аперитив, порекомендовать напитки из барной карты. Обязательная фраза при заказе напитков в розлив: *«Вам стандартный или маленький?»*;
- Повторить заказ вслух.
- Поблагодарить за заказ.
- Подать аперитивы в течение **10 минут** (коктейли и фреши, в случае большой загруженности бара, могут отдаваться дольше, предупредите об этом гостей).

3. ОСНОВНОЙ ЗАКАЗ

- Принимая основной заказ, необходимо красочно описывать предлагаемые блюда, давать рекомендации по выбору блюд.
- Проанализировать заказ на доп. ингредиенты.
- Предложить хлеб, двойные порции, соусы.
- Вопрос: *«вам принести соус к ... !?»*.
- Предложить дополнительные закуски или гарниры.
- Четко повторить заказ во избежание ошибок и неточностей в принятом заказе. При повторе заказа произносится полное и точное название всех блюд. Гость должен убедиться, что заказ принят правильно.
- Уточнить последовательность подачи блюд.
- Поблагодарить за заказ.
- С разрешения гостя забрать меню.

4. ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА

- Подать закуски, салаты в течение 15-20 минут, горячее в течение 25-30 минут, предупредить в случае задержки
- Check Back (обратный контроль).

5. Предложить десерты, чай, кофе. Предложить диджестивы

6. Принести счет по первой просьбе гостя

- Произвести расчет в течение пяти минут.

7. Попрощаться с гостем

ШАГ 1. ПРИВЕТСТВИЕ ГОСТЕЙ

Встреча – это самое первое и важное впечатление гостя о нашем ресторане. Наша задача – дать почувствовать гостю, что его визиту здесь всегда рады. «Горки +960» – современный ресторан, гостей у нас встречает веселая, теплая и радушная атмосфера.

Официант, по возможности, должен встретить гостей у своего столика, вежливо поздороваться с ними и помочь занять свои места.

Подойдите к гостям в течение двух минут. В случае, если вы не успеваете – предупредите гостей словами: *«Здравствуйте, я подойду к вам через ... минут»*, подойдя: *«Извините за ожидание, меня зовут ..., я буду вашим официантом»*. Обязательно представляйтесь!



Все официанты, видящие, что хостесс провожает гостей за столик, должны здороваться с гостями!

ШАГ 2. ПРИНЯТИЕ ЗАКАЗА НА АПЕРИТИВ

Аперитивы – это напитки, которые подаются в самом начале обслуживания, до принятия основного заказа, и служат для пробуждения аппетита у гостя.

Классическими аперитивами являются вермуты и биттеры. Однако нужно заметить, что аперитивом может быть любой напиток (пиво, вино, сок, минеральная вода и т.д.). Главное, чтобы он подавался до принятия основного заказа и способствовал аппетиту.

Заказы на аперитивы должны выполняться настолько быстро, насколько это возможно. Гость должен пить их уже в тот момент, когда читает меню и выбирает блюда. В противном случае теряется смысл принятия заказа на аперитив до принятия основного заказа. Идеален тот случай, когда гость начинает делать основной заказ, уже выпив аперитив. В этом случае он закажет для себя еще напитки, что положительно отразится на выручке официанта и ресторана.

ПРАВИЛА ПРИНЯТИЯ ЗАКАЗА НА АПЕРИТИВ

- Задайте вопрос: *«Что вам принести на аперитив?»*.
- При приеме заказа официант должен стоять возле гостя, не касаясь при этом стула, стола и не наклоняясь близко к гостям. При необходимости официант оказывает гостям помощь в выборе блюд и напитков, по просьбе гостей дает их вкусовую характеристику.
- После приема заказа официант должен четко повторить его, при необходимости осведомиться у гостя о времени исполнения заказа. Особенно это касается горячих блюд, заказанных вместе с закусками.
- В блокноте официанту нужно пометить, кто и что заказал, чтобы сразу знать кому какое блюдо подавать.
- После ввода заказа в компьютер, официант должен засервировать стол в соответствии с заказом.

Подать аперитивы необходимо в течение 10 минут.

ШАГ 3. ПРИНЯТИЕ ОСНОВНОГО ЗАКАЗА

Аперитивы готовы и поданы гостям. Теперь необходимо предложить гостям помощь в выборе блюд и напитков.

Будьте активны!

Никто, кроме вас, не разбирается в нюансах нашей кухни. Очень часто люди чувствуют себя неловко, особенно если они впервые в ресторане.

Начните ваш разговор с предложения:

«Давайте я расскажу Вам о нашем меню!» или

«Давайте я порекомендую вам блюда из нашего меню?».

Гости сделали выбор, официант принял заказ. Однако не спешите отходить от стола. Не забывайте сделать следующее:

1. Произвести анализ заказа: предложить хлеб, дополнительные закуски гарниры и соусы.
2. Предложить гостю новые напитки, даже в том случае, если гость не допил аперитив.
3. Четко повторить заказ, во избежание ошибок и неточностей. При повторе заказа произносится полное название блюда, для того чтобы гость мог точно проверить - правильно ли принят заказ:
«Разрешите, я продублирую Ваш заказ».
4. Поблагодарить гостя за заказ. С разрешения гостя забрать меню.
«Спасибо за заказ. Разрешите забрать меню».



Во время принятия заказа учитывают интересы гостя. Например, если Гости заказали слишком много еды, предупредите их об этом, они будут благодарны вам за честность.

ШАГ 4. ВЫПОЛНЕНИЕ ОСНОВНОГО ЗАКАЗА

Перед подачей каждого блюда официант должен:

1. Убрать со стола грязные приборы и посуду.
2. Досервировать стол необходимыми приборами.
3. Предложить гостям еще один или новый напиток.

Обслуживайте гостей, соблюдая правила обслуживания и стандарты отдачи блюд. Забирая блюдо с раздачи, обращайте внимание на его внешний вид – он должен соответствовать стандартам, температура должна соответствовать рецептуре, отсутствовать посторонние предметы. Помните: пока блюдо на раздаче – за его внешний вид ответственен повар, как только вы его забрали – ответственность за внешний вид блюда на вас.

Презентуйте каждое блюдо и напиток, которые вы ставите на стол:

«Пожалуйста, ваш салат Цезарь с креветками».

ЧЕТЫРЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ С ГОСТЕМ

- 1. Смотрите на своего гостя:** когда вы смотрите на гостя, то вы не просто принимаете заказ, а слушаете его. Внимательно слушая гостя, вы всегда правильно примете заказ. Вы можете очень многое узнать посредством языка жестов и телодвижений.
- 2. Улыбайтесь гостям:** улыбка улучшает настроение гостя и ваше самочувствие. Когда вы хорошо себя чувствуете, то лучше выполняете свою работу.
- 3. Разговаривайте с вашими гостями:** вы должны не просто принимать заказ, а предлагать гостям блюда, предоставляя им выбор. Вы никогда не узнаете, чего хочет ваш гость, если не будете задавать вопросы.
- 4. Благодарите ваших гостей:** говорите: *«Спасибо»*. Будьте искренни. Гость ценит вежливость, и это отразится на ваших чаевых.

Принесите салаты, **закуски** в течение **15-20 минут**, **горячее** в течение **25-30 минут**. Предупреждайте гостей заранее, если блюдо будет готовиться дольше.

СНЕСК ВАСК. ПРОЦЕДУРА ОБРАТНОГО КОНТРОЛЯ

- После подачи блюд подождите некоторое время. Гостям нужно время попробовать блюдо.
- Обращайте внимание на невербальные сигналы:
 - а)** гости с аппетитом едят принесенные блюда, никаких негативных сигналов нет. В этом случае вы можете поинтересоваться мнением о блюдах, когда будете забирать грязную посуду. *«Могу я забрать вашу тарелку? Вам понравился шашлык?»*.
 - б)** гость отставил тарелку, ковыряет в блюде вилкой, накрыл блюдо салфеткой, ищет глазами официанта и т.п. В этом случае сразу же подойдите к гостю и поинтересуйтесь их мнением о блюде.
- В случае, если гостю не нравится блюдо, официант должен выяснить причины – *«Что именно?»*.
- Если блюдо не соответствует качеству по вине ресторана (нарушение технологии, некачественные продукты, остыло и т.д.), официант должен сообщить об этом менеджеру ресторана.
- Блюдо, которое не понравилось гостю по объективным причинам (переперчили, сильно соленое, холодное, заветренное), заменяется, а его стоимость не включается в счет гостя.
- Если гость просит убрать/заменить блюдо, которое ему не понравилось, но объективно блюдо выполнено с соблюдением всех технологических процессов и подано вовремя - данная ситуация является конфликтной. В этом случае официант должен быть особо тактичным и вежливым, не забирая блюдо со стола, обратиться за помощью к менеджеру.

Не спешите забирать блюдо со стола гостя, если вы не уверены в том, что нарушена технология. Сразу пригласите менеджера. Если окажется, что блюдо приготовлено согласно технологии, возвращать его на стол гостя неэтично.

ШАГ 5. ДЕСЕРТЫ, ЧАЙ, КОФЕ

Эта категория продуктов не является обязательной у большего количества гостей. Именно поэтому продажа десертов увеличивает средний чек = выручка = чаевые. Успешная продажа десертов возможна при правильном предложении.

Никогда не предлагайте гостям: *«Попробуйте какой-нибудь десерт!»* Предложение должно быть максимально конкретным: *«Попробуйте нашу нежную паннакотту»*.

Перед подачей десертов стол полностью зачищается!

Необходимо помнить, что десерт подается раньше кофе или чая. Сначала на стол подается десерт, а потом напитки.

Десерты подаются в десертной тарелке или в креманке.

После выбора десерта официанту нужно:

1. предложить гостям кофе или чай;
2. предложить к кофе молоко/сливки (холодные или горячие), а к черному чаю – лимон и варенье/мед;
3. предложить диджестивы;
4. повторить заказ;
5. поблагодарить за заказ;
6. ввести заказ в память компьютера;
7. досервировать стол в соответствии с заказом;
8. приступить к выполнению заказа.

Десерты необходимо подать в течение 15-20 минут.

ДИЖЕСТИВЫ

Дижестивы – это напитки, которые подаются после еды и способствуют улучшению пищеварения. Классическим примером дижестивов являются коньяки, виски и крепкие настойки.

Знатоки, несомненно, оценят предложение официантом дижестива. Но, к сожалению, большинство наших гостей даже не знакомы с этим словом. Поэтому, им кажется странным после всей трапезы предложение выпить алкогольный напиток.

Задача официанта состоит в том, чтобы убедить гостей, что выпить алкогольный напиток или коктейль на дижестив очень приятно, и он будет способствовать лучшему усвоению пищи. Безусловно, эта задача сложна и требует от официанта, как уже отмечалось, необходимых знаний, убедительности и чувства такта.



Далеко не любой алкогольный напиток подходит в качестве дижестива. Не предлагайте на дижестив водку, джин и т.п. Классические дижестивы: егермейстер, коньяк, виски, самбука.

ШАГ 6. ПРОЦЕДУРА РАСЧЕТА

Несомненно, очень важно хорошо встретить гостей, предложить им профессиональное обслуживание. Однако это еще не все. Не меньшее значение имеют расчет и проводы.

В нашем ресторане действуют разные варианты расчета: Наличные.

По первому требованию гостя, в течение **3-х минут**, необходимо предоставить счет. Он выносится **в деревянной шкатулке**.

После того, как вы принесли гостям счет, держите их в поле зрения, фиксируйте момент, когда они положат деньги в коробку. Если гости уходят, подойдите и заберите коробку, спросив разрешения. Пересчитывайте деньги сразу, не уходя далеко от стола, но так, чтобы это не видели гости ресторана.

После расчета, в обязательном порядке, гостю приносится фискальный чек и сдача.

Сдача не выносится в единственном случае, когда гость говорит: **«Без сдачи!»**

В этом случае выносятся только фискальный чек. Правила кассового расчета требуют от Вас приносить гостю точно всю сдачу на стол.

Если после расчета гость не покинул ресторан – продолжайте обслуживание, меняйте пепельницу, поинтересуйтесь, не желает ли гость чего-нибудь еще. Соблюдайте правило последнего бокала: **пустой бокал (чашку) оставляют, чтобы гость сидел не за пустым столом, и было видно, что он что-то заказывал и теперь отдыхает.**

Карта оплаты - если гость оплачивает счет картой, расчет необходимо производить при помощи дистанционного терминала.



Чаевые - это то, что останется на столе после того, как гость уйдет. Сказанное гостем в момент расплаты "Спасибо!" не значит, что Вы можете оставить себе сдачу. Гость, положив купюру или несколько купюр сверх суммы счета, мог ошибиться. Если из-за не принесенной сдачи возникают проблемы, Вы считаетесь виновным в нарушении кассовых операций. Эта ошибка может повлечь даже уголовную ответственность.

ШАГ 7. ПРОЩАНИЕ С ГОСТЕМ

Гость собирается уходить и то, как его проводят, останется его последним впечатлением. Это впечатление подведет итог всего визита в ресторан.

Поэтому:

1. По возможности нужно проводить гостя до дверей;
2. Поблагодарить за его визит и пригласить прийти к нам снова:

*«До свидания, всего Вам доброго, приходите к нам еще!»,
«Спасибо за визит! Будем рады видеть Вас снова!»*



Все официанты, видящие, что гости уходят, должны прощаться с гостями!

Прощание с гостем должно продолжать цепочку приятных впечатлений.

ПРАВИЛА РАБОТЫ С ПОДНОСОМ

Поднос - первый помощник официанта в его работе. Всегда носите напитки и использованную посуду на подносе.



1. Поднос необходимо носить: легкий – на пальцах, тяжелый – на ладони.
2. Поднос держим не выше плеча, не ниже пояса.
3. Пустой поднос носят в опущенной руке.
4. Поднос не носят, держа двумя руками, как таз.
5. Во время принятия заказа или пробития заказа на станции 1С, официант может придерживать поднос, прижимая его локтем руки к бедру.
6. Запрещено держать поднос подмышкой.
7. На поверхность подноса постоянно что-то проливается и просыпается, поэтому периодически в течение рабочего дня ее нужно протирать влажной тряпкой.
8. Поднос не носят как тарелку, а тарелку как поднос.

УСЛОВИЯ ПОДАЧИ БЛЮД С ПОДНОСА

- Правило открытой руки.
- Граница подноса не пересекает границу стола.
- Поднос не ставят на стол, стулья, скамейки.

ГРАНИЦА ПОДНОСА



ОКОНЧАНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ. ЗАКРЫТИЕ РЕСТОРАНА

Вечером (или в конце рабочей смены) менеджер расписывает обязанности по закрытию зала для каждого официанта, которые включают в себя:

- 1.** Закрытие стейшена:
 - натереть тарелки, приборы;
 - убрать лишнее и протереть все стейшены.
- 2.** Влажной тряпкой протереть столы.
- 3.** Убрать стол на раздаче холодного цеха.
- 4.** Досыпать соль, перец, зубочистки. При необходимости солонки и перечницы вымыть. Отверстия, через которые сыпятся специи, не должны быть забиты.
- 5.** Протереть подносы, трейджеки.
- 5.** Каждый официант проверяет свою позицию перед сдачей.

Официант «сдает» менеджеру чистую позицию, показывает, что все столы в 1С закрыты.

Специфика ресторанного бизнеса – общение с людьми. Поэтому конфликты неизбежны. Описанные выше мероприятия по подготовке зала и стандартам обслуживания помогут уменьшить количество конфликтных ситуаций, но не избежать их совсем.

По статистике только 4% гостей столкнувшись с проблемами при посещении ресторана, озвучивают свои претензии, остальные 96% либо не хотят связываться, портить себе настроение, либо не верят в успешное решение проблемы. Поэтому стоит воспринимать конфликтные ситуации как повод познакомиться с гостем и показать наш профессионализм.

В случае возникновения конфликта, прежде всего, важно помнить, что вы – профессионал и находитесь на работе. Не позволяйте эмоциям взять верх над здравым смыслом.

КОНФЛИКТЫ С ГОСТЕМ ИМЕЮТ ЧЕТКУЮ СТРУКТУРУ:

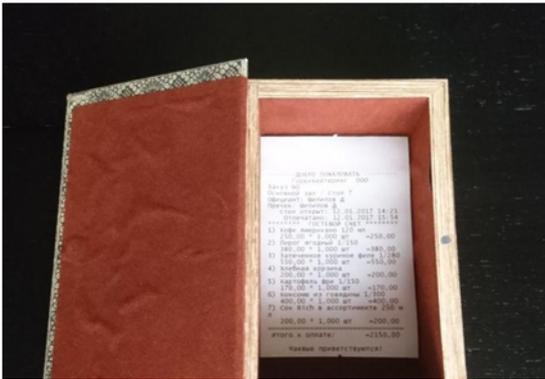
1. эмоциональный этап;
2. рациональный этап;
3. умиротворение.

и этапы решения:

ПРАВИЛО LAST

1. Listen – выслушать гостя;
2. Apologize – извиниться, искренне посочувствовать;
3. Solve – решить вопрос или пригласить менеджера;
4. Thank you – поблагодарить Гостя за обратную связь.

Помните, что главным при решение конфликтной ситуации является довольный Гость. Не мелочитесь в предоставлении компенсации – это инвестиции в будущих Гостей.



РАСЧЕТ НАЛИЧНЫМИ

По первому требованию гостя, в течение трех минут, необходимо предоставить счет. Он выносится в деревянной шкатулке.

После расчета, в течение трёх минут, в обязательном порядке, гостю приносится фискальный чек и сдача.

Сдача не выносится в единственном случае, когда гость говорит: **«без сдачи»**. В этом случае выносятся только фискальный чек.

ЗАПРЕЩЕНО

Использовать любые операции по отмене пречека. Исключение составляют следующие ситуации:

- сбой принтера;
- разделение счетов;
- предоставление скидок по дисконтной карте (в случае ее предоставления после предъявления счета).

В данном случае на чеке под последней строкой нужно производить оттиск карты, ставить подпись менеджера, директора ресторана и расшифровывать ФИО гостя. **После совершения операции «ОТМЕНА ПРЕЧЕКА», менеджер обязан написать объяснительную записку.**

В случае если гость просит разделения счета, необходимо:

- произвести отмену предчека;
- открыть новый стол с точкой;
- при помощи операции «перенос» перенести блюда;
- распечатать два чека.

ПОДАЧА НАПИТКОВ

Напитки подаются в течение 3-5 минут со времени принятия заказа. Все напитки, которые подаются в бокалах, нужно носить только на подносе и ставить с правой стороны от гостя. В руках разрешено носить только пивные кружки, пивные колбы, чайники и самовар.

ПОДАЧА КОФЕ

Подача кофе «Американо», «Двойной эспрессо», «Капучино»

- Большая кофейная чашка.
- Кофе подают по правилу «16-00».
- Справа от чашки кладут кофейную ложку.
- Слева от чашки кладут два сахарных пакетика.



ПОДАЧА ЧАЯ

Подача чая в чайниках

- Керамический чайник подается на блюдце с салфеткой.
- Стекланный чайник подается на подставке со свечкой



ПОДАЧА ЛИМОНА К ЧАЮ

- Если гость заказывает к чаю лимон, то приносятся дольки на кофейном блюдце со шпажками.
- Лимон пробивается отдельно.



ПОДАЧА ШАМПАНСКОГО

- Шампанское подают охлажденным. Перед его подачей необходимо приготовить кулер со льдом и водой.
- Стол досервировывают бокалами «Флюте».
- Шампанское приносят и демонстрируют гостю так же, как и остальные вина.
- Получив подтверждение, официант открывает бутылку в кулере, осторожно, без «хлопка».
- Разливает шампанское по бокалам. Правила разлива шампанского такие же, как и вина, но дегустацию проводить не нужно.
- Наливают шампанское тоненькой струйкой в один прием на $\frac{3}{4}$ бокала.

Если не все шампанское разлито, то бутылку ставят в кулер со льдом.

ПОДАЧА КРАСНОГО ВИНА

- Красное вино подают комнатной температуры 16- 18°C.
- Стол сервируют бокалами.
- Откупоривают бутылку.
- Протирают горлышко.
- Разливают всем гостям, соблюдая этикет. **Вино наливают чуть больше половины бокала.**
- В последнюю очередь доливают вино в бокал заказчика.
- Если вино в бутылке осталось, на бутылку одевают «воротник».
- Бутылка должна стоять на столе этикеткой к заказчику (во главе стола).

ПОДАЧА БЕЛОГО ВИНА

- Белое вино подают охлажденным 12-14°C.
- После того как стол был досервирован, можно подавать вино.
- Белые вина хранятся в холодильнике, подаются и открываются в ведерке со льдом (кулере).
- В процессе обслуживания открытая бутылка также должна находиться в кулере, прикрытая ручником.
- Откупоривают бутылку белого вина способом, аналогичным откупориванию красного вина.

ПРАВИЛА ПОДАЧИ ПОРЦИОННЫХ БЛЮД НА ТАРЕЛКАХ

При подаче порционных блюд на тарелках большой палец должен находиться вдоль борта тарелки, не касаясь верхней части. То есть тарелку необходимо брать большим и указательным пальцами в одном направлении по бортику, а остальными поддерживать снизу. В руках разрешается выносить одновременно не более четырёх блюд.



ПЕРЕНОС БЛЮД СПОСОБОМ «В ДВЕ ТАРЕЛКИ»

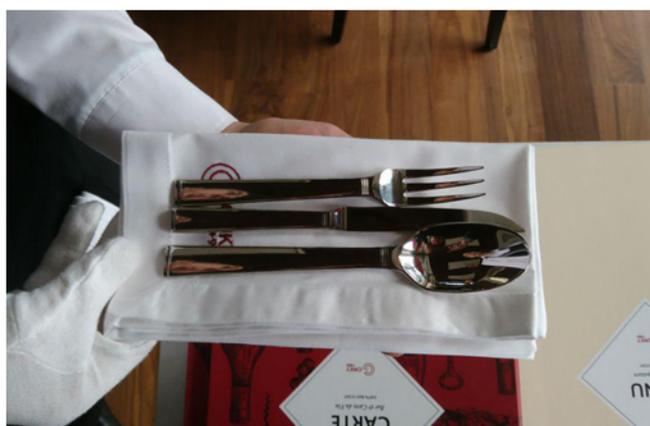


1. Тарелку берут таким образом, чтобы при подаче на стол основной продукт был обращен в сторону гостя.
2. Первую тарелку держат между большим и указательным пальцем руки.
3. Вторую тарелку ставят под первой, поддерживая остальными пальцами.
4. В другой руке можно нести третью тарелку, пользуясь ручником.
5. При подаче блюда встаньте справа позади гостя, держа левую руку с тарелками в стороне от его головы.

ПЕРЕНОС БЛЮД СПОСОБОМ «В ТРИ ТАРЕЛКИ»



1. Первую тарелку держат между большим, указательным пальцами левой руки (аналогично способу «в две тарелки»). Если тарелка горячая, используют ручник.
2. Вторую тарелку помешают в центр левой ладони, подвинув под край первой, и поддерживают безымянным пальцем и мизинцем.
3. Третью тарелку ставят на предплечье левой руки и край второй (нижней) тарелки.



ПРАВИЛА ПОДАЧИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПРИБОРОВ

Если нужно принести дополнительные приборы, используется ручник и перчатки. На сложенный ручник необходимо положить приборы как на фото.

ВРЕМЯ ПРИГОТОВЛЕНИЯ БЛЮД

Наименование	Время приготовления	Время приготовления в интенсив	Время подачи	Время подачи в интенсив
Холодные закуски	10 – 15 мин.	15 – 20 мин.	15 – 20 мин.	20 – 25 мин.
Горячие закуски	15 – 20 мин.	20 – 25 мин.	20 – 25 мин.	25 – 30 мин.
Супы	10 – 15 мин.	15 – 20 мин.	15 – 20 мин.	20 – 25 мин.
Горячие блюда:				
<i>Из рыбы</i>	20 – 25 мин.	25 – 30 мин.	25 – 30 мин.	30 – 35 мин.
<i>Из птицы</i>	20 – 25 мин.	25 – 30 мин.	25 – 30 мин.	30 – 35 мин.
<i>Из мяса</i>	20 – 25 мин.	25 – 30 мин.	25 – 30 мин.	30 – 35 мин.
Стейки	20 – 25 мин.	25 – 30 мин.	25 – 30 мин.	30 – 35 мин.
Гарниры	5 – 10 мин.	10 – 15 мин.	10 – 15 мин.	15 – 20 мин.
Десерты:				
Десерты	10 – 15 мин.	15 – 20 мин.	15 – 20 мин.	20 – 25 мин.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Было бы неправильно увлекаться техническими аспектами обслуживания в ущерб внимательному, заботливому отношению к Гостю. Только умелое сочетание этих составляющих даст полноценный результат.

Наши Гости таковы, что они могут легко простить (а часто и не заметить!) какие-то технические ошибки в сервисе, но никогда не простят невежливого, невнимательного или недоброжелательного отношения к себе. Если официант отлично владеет техникой сервиса, но при этом он угрюм, невнимателен или невежлив с Гостем, то такое поведение противоречит правилам, принятым в нашей Компании.

Официанту необходимо постоянно помнить об интересах Компании в отношении повышения объема проданных товаров, а, следовательно, и выручки ресторана. Этого можно достичь с помощью умелой рекламы блюд и напитков, имеющихся в баре.

Только тот, кто сочетает в своей работе технику сервиса, основы психологии в общении с Гостем, истинное радушие, умение предлагать и продавать блюда и напитки, опираясь на вкус Гостя, может называть себя истинно профессиональным официантом.

Применяя на практике полученные теоретические знания, вы станете профессионалами своего дела. Каждый сотрудник компании с готовностью поможет в разрешении любого вашего вопроса. Не стесняйтесь просить помощи!

Мы одна команда!

