

Л. С. КУЧЕР,  
Л. М. ШКУРАТОВА

# ОФИЦИАНТ

## НАЧАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ

Допущено  
Экспертным советом  
по профессиональному образованию  
в качестве учебного пособия  
для использования в учебном процессе  
образовательных учреждений,  
реализующих программы профессиональной  
подготовки



Москва  
Издательский центр «Академия»  
2008

УДК 658.818.3(075.9)

ББК 65.431

К959

*Серия «Непрерывное профессиональное образование»*

Рецензенты:

преподаватель организации обслуживания барменской ассоциации России *В.Л.Парфенов*;  
преподаватель колледжа сферы услуг № 10 г. Москвы *Г.С.Загрядская*

**Кучер Л.С.**

**К959** Официант : начальный уровень : учеб. пособие / Л.С.Кучер, Л.М.Шкуратова. — М. : Издательский центр «Академия», 2008. — 64 с.

**ISBN 978-5-7695-3761-5**

В учебном пособии применяется компетентностный подход к освоению профессии «Официант».

Даны практические рекомендации по освоению приемов деятельности официанта на начальном уровне. Рассмотрены требования к профессиональному уровню работников зала с учетом обеспечения качества выполняемых работ по профессии «официант ресторанной индустрии». Изложены правила подготовки торговых помещений к обслуживанию, ассортимент и назначение посуды, приборов, столового белья, приемы предварительной и дополнительной сервировки стола, организации встречи и размещения гостей за столом, приема заказа и его выполнения. Большое внимание уделено коммуникативным качествам официанта, правилам вербального и невербального общения с посетителями, основным позициям меню, карты вин и напитков, организации сохранности материальных ценностей.

Для подготовки и переподготовки работников сферы общественного питания по профессии «Официант». Может быть использовано в учреждениях начального профессионального образования.

УДК 658.818.3(075.9)

ББК 65.431

*Оригинал-макет данного издания является собственностью  
Издательского центра «Академия», и его воспроизведение любым способом  
без согласия правообладателя запрещается*

© Кучер Л.С., Шкуратова Л.М., 2008

© Образовательно-издательский центр «Академия», 2008

© Оформление. Издательский центр «Академия», 2008

**ISBN 978-5-7695-3761-5**

## К читателю

Сегодня ресторанный бизнес — динамично развивающаяся отрасль российской экономики, главным богатством которой являются профессиональные кадры. Хорошо обученный официант востребован как в маленьком кафе, так и на приеме высокого уровня. Данное учебное пособие поможет вам овладеть качественными теоретическими знаниями и практическими умениями и навыками, подскажет, как добиться успеха в этой области и стать одним из лучших работников.

Благодаря учебному пособию вы будете **знать**:

- классификацию предприятий общественного питания и характеристику помещений для обслуживания потребителей;
- основные методы и формы обслуживания клиентов в ресторанах;
- ассортимент и назначение столовой фарфоровой и металлической посуды, приборов, столового белья;
- основные правила и приемы подачи холодных и горячих закусок, горячих блюд, десертов, напитков, в том числе алкогольных;
- какие напитки рекомендовать к тому или иному виду закусок и блюд.

Благодаря пособию вы будете **уметь**:

- различными приемами сервировать стол;
- искусно накрывать стол скатертями, складывать салфетки, полировать посуду и приборы.

Предприятия ресторанной индустрии в зависимости от функционального назначения, ассортимента реализуемой продукции, технического оснащения, методов обслуживания, видов предоставляемых услуг подразделяются на следующие типы: ресторан, бар, кафе, кофейня, предприятие быстрого обслуживания. В ГОСТ Р 50762—95 «Общественное питание. Классификация предприятий» даны следующие определения ресторана, бара и кафе.

**Ресторан** — предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, винно-водочные, табачные и кондитерские изделия, характеризуется высоким уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха.

По ассортименту реализуемой продукции может быть с национальной кухней или кухней зарубежных стран, рыбным, пивным и др. В ресторанах организуют обслуживание официальных приемов и банкетов, конференций, симпозиумов и семейных торжеств, в вечернее время выступают эстрадные коллективы. Обслуживают гостей в ресторанах официанты, менеджеры и другие работники, прошедшие специальную подготовку.

В ресторанах, обслуживающих иностранных туристов, для официантов обязательным является владение одним из иностранных языков в объеме, необходимом для выполнения своих профессиональных обязанностей. В меню обязательно включаются фирменные блюда и блюда от шеф-повара, которые готовятся только в этом ресторане. Для изготовления разнообразного ассортимента кулинарных и кондитерских изделий производственные цехи оснащены современным тепловым, механическим, холодильным и торговым оборудованием.

В качестве дополнительных услуг рестораны осуществляют розничную торговлю, бронирование мест в зале, принимают заказы на приготовление блюд и обслуживание выездных мероприятий по системе кейтеринг\*.

Ресторан должен иметь вывеску с названием предприятия, хорошо освещенную в вечернее время. У входа в ресторан вывешивается табличка с режимом работы предприятия.

\* *Кейтеринг* (англ. *catering*) — умение вкусно приготовить, красиво оформить и эффектно подать блюда в любом месте по желанию заказчика.

**Бар** — предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары.

По ассортименту реализуемой продукции и способу приготовления бар может быть пивным, коктейль-баром, гриль-баром. По специфике обслуживания различают варьете-бар, караоке-бар, диско-бар.

**Кафе** — предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции.

Реализует фирменные, заказные блюда, изделия и напитки. По ассортименту реализуемой продукции различают кафе-мороженое, кафе-кондитерскую, кафе-молочное; по контингенту потребителей — кафе молодежное, детское и др.

**Кофейня (кофейный бар)** — предприятие общественного питания, в котором посетителям предлагают широкий ассортимент кофейных напитков (эспрессо, капучино, латте, кофе по-венски, по-ирландски и др.), а также коктейли с кофе. Ассортимент десертов, мучных кондитерских изделий, а также холодных и горячих блюд должен быть оригинальным и отличаться от меню ресторанов и кафе.

К предприятиям быстрого обслуживания относятся бистро, кафетерий, закуочная и др.

Рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяют на три класса — люкс, высший и первый. Согласно ГОСТу они должны соответствовать следующим требованиям.

Кафе на классы не подразделяют.

## 1.2

### Характеристика основных помещений предприятий общественного питания

К помещениям для организации обслуживания потребителей относят залы и отдельные кабинеты для потребителей, вестибюли, гардеробы, туалетные комнаты для посетителей, курительные, помещения по оказанию дополнительных услуг (бильярдные, конференц-залы и др.).

**Вестибюль** — помещение, с которого начинается встреча гостей. Планировка и интерьер вестибюля (красивые зеркала, фонтан, живые цветы, мягкая мебель) влияют на настроение и эмоции гостей.

**Гардероб** — помещение, с которого начинается обслуживание гостей.

**Зал ресторана** — помещение для обслуживания потребителей. Его интерьер оформляется в стиле, соответствующем концепции (тематической направленности) ресторана: национальная кухня, кинематографическая, историческая и др.

Для создания необходимой благоприятной атмосферы на предприятии ресторанной индустрии важную роль играют не только основные помещения, но и вспомогательные, а также декоративные и архитектурные элементы и освещение.

**Декоративные и архитектурные элементы**, раздвижные перегородки делят зал на зоны, которые помогают посетителю настроиться на определенный лад, расположить его к отдыху или деловым встречам. Площадка для эстрадных выступлений и танцев должна находиться в удобном месте, например в центре зала, или являться завершением интерьера. Для отделки зала применяют звукоизолирующие материалы, акустические панели.

Большое значение как для потребителей, так и для обслуживающего персонала имеет освещение помещения. В ресторанном сервисе применяют различные виды освещения: общее, местное и смешанное.

Главное значение **общего освещения** — создание светового фона, при котором все детали интерьера будут освещены достаточно хорошо, чтобы посетители чувствовали себя комфортно.

Средства **местного освещения** — светильники, бра, настольные лампы на столиках и на барной стойке, торшеры возле столов.

С учетом тематической направленности заведения в залах можно предусмотреть светомузыку и подсветку пола. Во время танцев могут включаться цветные прожекторы, приборы освещения, имитирующие дождь, снег, и др.

Окраска света в теплые или холодные тона влияет на внешний вид освещенных предметов, блюд, напитков, а также на самочувствие и настроение людей.

**Смешанное освещение** — это сочетание общего и местного освещения. Освещенность в зале ресторана должна составлять 300 лк (люминесцентными лампами) и 100 лк (лампами накаливания).

В предприятии общественного питания должно быть предусмотрено несколько типов освещения: дежурное (в нерабочее ночное время), нормальное (при обычном режиме работы) и усиленное (при обслуживании приемов, банкетов, участников фестивалей и др.).

Предприятия общественного питания оборудуют системами приточно-вытяжной вентиляции.

В летнее время над окнами с наружной стороны здания размещают солнцезащитные складные козырьки или используют специальные жалюзи на окнах, которые изменяют направление светового потока.

В раздаточной или баре размещают компьютерный кассовый терминал или кассовые машины и оборудуют витрину с меню, картами вин и коктейлей текущего дня с ценами блюд и напитков.

## 1.3

## Методы и формы обслуживания

Метод обслуживания — это способ реализации потребителям продукции общественного питания. На предприятиях общественного питания применяются следующие методы обслуживания: самообслуживание, обслуживание официантом, барменом и комбинированный метод.

Наиболее эффективным методом обслуживания в предприятиях системы фаст-фуд является **самообслуживание** (шведский стол), в процессе которого потребители самостоятельно берут с раздаточных прилавков холодные блюда и закуски, сладкие блюда и напитки, мучные кондитерские изделия, хлеб и столовые приборы. Горячие блюда повара порционируют непосредственно перед отпуском. Двигаясь вдоль раздаточной линии, потребители устанавливают отобранные блюда на поднос, а после расчета с кассиром переносят их к обеденным столам.

**Обслуживание персоналом** применяется на предприятиях, где комфорт играет более важную роль, чем фактор времени обслуживания. В ресторане устанавливается норма обслуживания потребителей официантами, которая характеризует его класс.

Различают несколько способов обслуживания потребителей персоналом ресторана: по-французски, по-русски, по-английски, по-европейски.

1. **Обслуживание по-французски.** Этот вид обслуживания предусматривает подачу блюда в обнос, т.е. перекладывание его в тарелку гостя.

2. **Обслуживание по-русски.** Официант располагает на столе красиво оформленные блюда вместе с приборами для раскладки и гости сами перекладывают еду на свои тарелки.

3. **Обслуживание по-английски.** Этот метод предусматривает применение приставного стола (геридона) серванта, тележки или трейджела, на котором позиционируют блюдо в непосредственной близости от гостей. Перед порционированием блюдо нужно показать гостям.

4. **Обслуживание по-европейски.** Официант приносит холодное блюдо на закусочной тарелке, ставит справа перед гостем. Горячее блюдо подают на подогретой мелкой столовой тарелке с крышечкой-клоше.

При комбинированном методе предусматривается сочетание вышеописанных методов обслуживания.

Форма обслуживания потребителей в ресторанном сервисе — организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей продукцией общественного питания. Примером форм обслуживания может быть реализация кулинарной продукции через торговые автоматы или столы саморасчета по типу «шведского стола», отпуск скомплектованных обедов.

## 1.4

### Требования к официанту

**Официант** — олицетворение ресторана в глазах гостей. Он должен быть в одном лице и актером, и дипломатом, и врачом, и психологом, и коммерсантом. Официант должен обладать профессиональными навыками, владеть методиками работы и техникой обслуживания, быть физически выносливым,

дружелюбным и вежливым в общении с гостями. Знать и соблюдать нормы этикета, правила поведения за столом, постоянно помнить, что улыбка является универсальным средством общения, создает благоприятную атмосферу для обслуживания и позволяет повысить рентабельность предприятия. И, конечно, быть находчивым и остроумным.

Во время работы официант должен быть опрятно одет, тщательно причесан, пользоваться дезодорантом для полости рта и туалетной водой, двигаться легко и изящно.

Девушки-официантки должны соблюдать те же требования, что и мужчина или юноша-официант, но, конечно, использовать духи с легким, свежим ароматом, неяркий лак на ногтях, умеренный макияж, со вкусом подобранные украшения. Зимой лучше надевать светло-бежевые колготки, а летом — гольфы того же цвета. Обувь предпочтительнее с закрытой пяткой.

Особую заботу официант должен проявлять о руках. Мыть их нужно часто, не отращивать чрезмерно длинные ногти, в рабочее время не носить кольца и перстни. Наручные часы должны быть только с небьющимся стеклом.

При себе официант должен иметь: рабочую карточку (бейдж), зажигалку, нарзанник-штопор или нож-сомелье, блокнот с авторучкой. И обязательно — белоснежный и хорошо проглаженный ручник (вчетверо сложенная салфетка для полировки посуды и приборов, используется также при подаче блюд). Выходя в зал, где обслуживаются гости, официант должен оставить все свои личные проблемы за порогом служебного помещения.

На начальном уровне подготовки официант должен знать правила сервировки столов; краткую кулинарную характеристику, очередность и температуру подачи блюд и напитков; цены на реализуемую кулинарную продукцию, кондитерские изделия и покупные товары; виды, назначение используемой столовой посуды, приборов, белья и требования к ним; порядок их получения и сдачи; правила эксплуатации применяемого оборудования и инвентаря.

К служебным обязанностям официанта относятся: накрытие и предварительная сервировка столов; обслуживание посетителей, а также замена скатертей и салфеток по мере их загрязнения; уборка столов; сдача использованной посуды, приборов, столового белья, наличных денег, чеков, талонов, нереализованной продукции и товаров.

Официанту на рабочем месте нельзя: уходить из зала на длительное время без разрешения менеджера или бригадира; сидеть в зале; есть, пить, курить, жевать жевательную резинку в зале; подсаживаться к столику заказчика, принимать от него угощения; собираться группами; громко разговаривать с коллегами, использовать в разговоре сленговые и нецензурные выражения; обсуждать с гостями свои профессиональные проблемы или жаловаться на сослуживцев; ставить без разрешения менеджера таблички, что «стол зарезервирован».

Официант не должен говорить гостю категоричное «нет», если в ассортименте отсутствует заказанное блюдо или напиток, а должен вовремя уметь предложить равноценный, близкий по цене и вкусовым качествам их заместитель.