

Л. С. КУЧЕР, Л. М. ШКУРАТОВА

ОФИЦИАНТ

повышенный уровень

*Рекомендовано
Федеральным государственным учреждением
«Федеральный институт развития образования»
в качестве учебного пособия для использования
в учебном процессе образовательных учреждений,
реализующих программы начального
профессионального образования
и профессиональной подготовки*



Москва
Издательский центр «Академия»
2009

УДК 351.758.3(075.9)
ББК 65.431я721
К959

Серия «Непрерывное профессиональное образование»

Рецензенты:

преподаватель организации обслуживания барменской ассоциации России
Л.А. Гончугова;
преподаватель высшей категории Московского колледжа
гостиничного хозяйства № 37 «Царицыно» *В.В. Богданова*

Кучер Л. С.

К959 Официант : повышенный уровень : учеб. пособие / Л. С. Кучер, Л. М. Шкуратова. — М. : Издательский центр «Академия», 2009. — 64 с.
ISBN 978-5-7695-4729-4

В учебном пособии предлагается применение компетентностного подхода к подготовке официантов.

Рассмотрены классификация банкетов и других видов ресторанного сервиса современных направлений в организации обслуживания потребителей официантами, в том числе мерчендайзинг и кейтеринг, роль менеджера в организации обслуживания разных мероприятий.

Для подготовки и переподготовки официантов. Может быть использовано в образовательных учреждениях начального профессионального образования.

УДК 351.758.3(075.9)
ББК 65.431я721

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

ISBN 978-5-7695-4729-4

© Кучер Л. С., Шкуратова Л. М., 2009
© Образовательно-издательский центр «Академия», 2009
© Оформление. Издательский центр «Академия», 2009

К читателю

Красиво сервированный стол при проведении различных видов банкетов, умелая подача блюд и напитков свидетельствуют о профессионализме обслуживающих тот или иной банкет официантов, благоприятствуют созданию праздничного настроения приглашенных.

Знание особенностей обслуживания праздничных мероприятий, презентаций, шведского стола, выездного ресторанного обслуживания по системе кейтеринга, умение дать гостям рекомендации по продукции и услугам собственного предприятия общественного питания, т.е. применение различных приемов мерчендайзинга, — сегодняшние требования к высококвалифицированному официанту.

Благодаря учебному пособию вы будете **знать**:

- виды банкетов и особенности их обслуживания;
- современные технологии обслуживания в ресторанном сервисе;
- организацию проведения детских праздников;
- порядок обслуживания праздничных мероприятий;
- новые направления — мерчендайзинг и кейтеринг в деятельности предприятий общественного питания.

Благодаря учебному пособию вы будете **уметь**:

- организовывать банкеты и обслуживать их;
- использовать прогрессивные технологии обслуживания на предприятиях общественного питания;
- организовывать обслуживание праздничных мероприятий, в том числе детских;
- применять такие формы обслуживания, как мерчендайзинг и кейтеринг.

1

Обслуживание банкетов

1.1

Виды банкетов. Роль менеджера в их организации

В ресторанах проводят следующие виды банкетов: банкет за столом с полным обслуживанием официантами; банкет за столом с частичным обслуживанием официантами (свадьба, день рождения, чествование юбиляра и др.); банкет-фуршет; банкет-коктейль; банкет-чай; комбинированные банкеты.

При проведении этих банкетов большую роль играет менеджер банкетной службы или менеджер зала. Менеджер информирует заказчика об особенностях организации и проведения конкретного банкета, определяет необходимое количество официантов, барменов и четко распределяет обязанности между ними.

Менеджер банкетной службы отвечает за подготовку залов к обслуживанию, сервировку столов и обслуживание гостей официантами и барменами в соответствии с требованиями этикета. Он составляет график работы персонала, в котором указывает: сколько времени отводится на подготовку зала к обслуживанию банкета, подготовку посуды к сервировке, проведение сервировки столов, на отдых персонала (обед, приведение внешнего вида в соответствие с предъявляемыми требованиями).

Менеджер банкетной службы составляет схему обслуживания участников банкета с указанием времени подачи аперитива, прохладительных и алкогольных напитков, холодных блюд и закусок, горячих блюд, десерта, горячих напитков, уборки использованной посуды и зала после ухода гостей.

1.2

Банкет за столом с полным обслуживанием официантами

Банкет за столом с полным обслуживанием официантами носит официальный характер, его устраивают по поводу подписания договоров, соглашений, визитов представителей зарубежных стран, почетных гостей. Он может быть завтраком, обедом или ужином. Продолжительность, как правило, 1...1,5 ч. При организации банкета количество мест за столом должно строго соответствовать числу приглашенных.

Размещение гостей за столом и очередность обслуживания участников банкета определяет протокол. Деловой протокол предусматривает основные правила общения между представителями различных стран. Он регламентирует порядок встреч и проводов, проведения бесед и переговоров.

Особенностью организации обслуживания банкета является подача всех блюд, напитков в обнос. Количество официантов, обслуживающих банкет, определяется из расчета: 2 официанта на 6...8 гостей. Обязанности между официантами распределяют следующим образом: официанты, подающие блюда, и официанты, подающие напитки.

Подготовка к банкету. Проведению банкета предшествует тщательная подготовка: выбор вида приема, составление списка приглашенных, рассылка приглашений, составление плана рассадки гостей за столом. Чтобы гости ориентировались в размещении за столом, у входа в банкетный зал размещают на штендере план стола, в котором указывают место каждого гостя. Кроме того, на столе у каждого прибора кладут кувертную карточку с указанием фамилии гостя, звания (академик, полковник и т.п.). При составлении меню банкета обязательно учитывают вкусы людей, их национальные традиции, особенности вероисповедания. В меню включают холодные закуски полными порциями (3—4 наименования), горячую закуску, супы и горячие блюда (1—2 наименования), десерт, фрукты, горячие напитки (чай, кофе). С учетом составления меню и пожеланий организаторов банкета подбирают алкогольные и прохладительные напитки. Перед началом банкета гостям можно предложить аперитив, состоящий из напитков, возбуждающих аппетит (виски с содовой, джин-тоник, кампари-оранж, мартини-джус, соки — апельсиновый, томатный, яблочный и др., минеральную воду).

При подаче аперитива предлагают маслины, оливки, крекеры. В ходе подготовки к банкету официанты осуществляют подбор и расстановку мебели. Для банкета удобны столы шириной 1,2...1,5 м. Общую длину их определяют из расчета 0,8 м для каждого гостя. Столы выравнивают, покрывают мольтоном и застилают банкетной скатертью. Скатерть должна спускаться со стороны гостей на 25...30 см, с торцов — на 60...80 см. В зависимости от формы зала, его площади, количества участников банкета столы могут быть расставлены в виде линий, букв Т, П, Ш. Используют также круглые и овальные столы (рис. 1.1).

Стол для почетных гостей сервируют с одной стороны. На этом столе скатерть должна спускаться с противоположной стороны на расстояние 10 см от пола. У стен, колонн, в углах размещают подсобные столы или серванты. После накрытия столов скатертями их сервируют. Перед сервировкой официанты подбирают столовую посуду и приборы, не допуская трещин, сколов, щербин и других дефектов.

Посуду тщательно полируют и размещают на сервантах или подсобных столах. Сервировку стола начинают с расстановки сервировочных тарелок. Ориентиром для расстановки являются кресла, полукресла или стулья, которые размещают с интервалом 20...25 см. На каждую сервировочную тарелку кладут резную бумажную салфетку допис, а на нее ставят закусочную тарелку. Логотип на тарелке должен располагаться перед гостем. Затем рас-

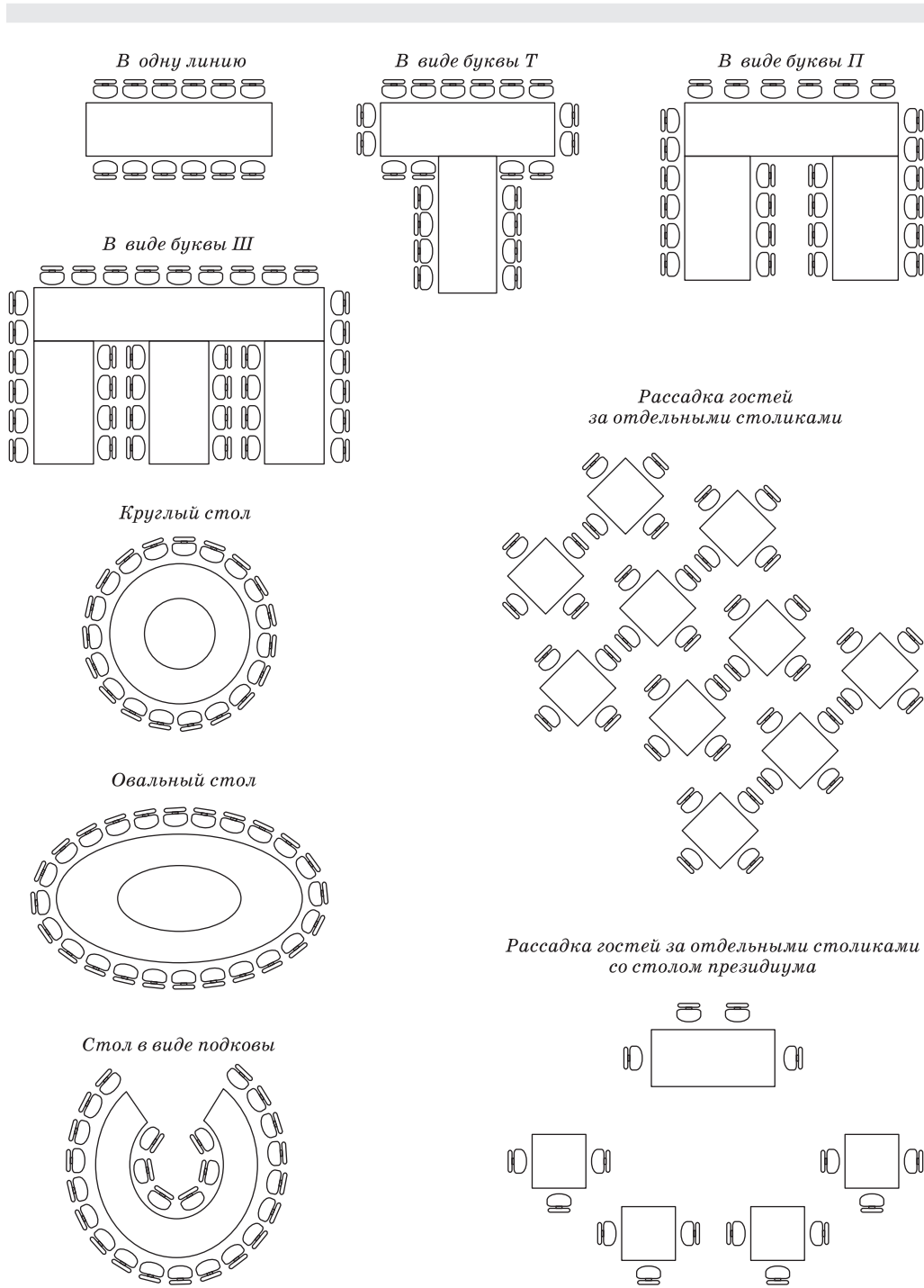


Рис. 1.1. Схемы расстановки банкетных столов

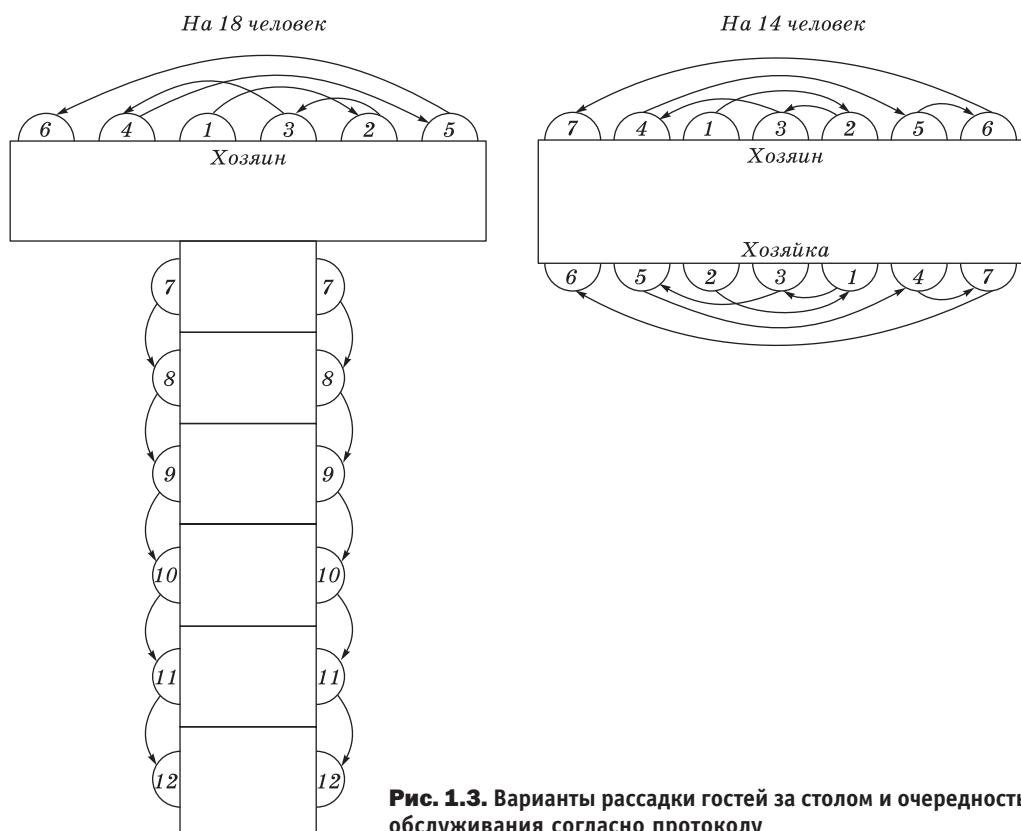
кладывают приборы с подноса, застеленного полотняной салфеткой, в определенной последовательности. Справа от сервировочной тарелки кладут ножи (столовый, рыбный, закусочный). Если стол сервируют для обеда, то столовую ложку располагают между рыбным и закусочным ножами. Слева от сервировочной тарелки кладут вилки: столовую, рыбную, закусочную. За сервировочной тарелкой располагают десертный прибор: нож и ложку ручкой вправо, между ними — вилку ручкой влево. Пирожковые тарелки ставят слева на расстоянии 5...10 см от края стола. На край пирожковой тарелки параллельно или перпендикулярно к кромке стола кладут нож для масла.

Сервировку стола стеклянной посудой осуществляют с подноса. Фужер размещают против столового ножа, за ним чуть правее (во втором ряду) — бокал для шампанского, а перед ним (в первом ряду) — бокал для белого вина, за ним (во втором ряду) — бокал для красного вина, а правее — водочную рюмку. Коньячные и ликерные рюмки на стол при сервировке не ставят, их подают к кофе или чаю. Салфетки складывают в форме ракеты или паруса и кладут каждому гостю на закусочную тарелку.

Специи размещают на столе парами (солонка, перечница) слева от пирожковой тарелки из расчета одна пара специй для двух рядом сидящих гостей. При этом солонку ставят левее перечницы. При сервировке стола слева за пирожковой тарелкой кладут банкетное меню. В нем указывают характер банкета (завтрак, обед или ужин), его причину (подписание межправительственного договора, празднование юбилея и др.), последовательность подачи закусок, блюд и напитков. Меню должно быть составлено на двух языках (русском и иностранном для гостей). Кувертные карточки располагают слева за вилками или за десертными приборами (рис. 1.2).



Рис. 1.2. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами



В центре стола или по его краям размещают композиции из живых цветов. Стол можно оформить канделябрами со свечами, флажками с флажками иностранных государств и другими аксессуарами. Перед началом банкета официанты раскладывают хлеб на пирожковые тарелки щипцами по 2—3 кусочка: вначале ржаной хлеб корочкой к гостю, левее пшеничный верхней корочкой к краю тарелки.

Необходимую для подачи горячих блюд посуду (чашки бульонные, мелкие столовые тарелки) предварительно подогревают на мармите или в тепловом шкафу. После того как все подготовлено к банкету, менеджер проводит инструктаж с обслуживающим персоналом, проверяет готовность официантов к работе, инструктирует об особенностях обслуживания участников банкета. Он знакомит официантов со схемой размещения гостей за столом (рис. 1.3), закрепляет их по секторам обслуживания, распределяет обязанности между ними, поручая более высоким официантам подачу вин, а другим — подачу блюд. Менеджер определяет в каждой группе официантов, кто и когда обносит гостей напитками, блюдами, соусами, производит замену использованной

посуды и приборов, указывает маршруты движения официантов, вносящих блюда в зал и выносящих посуду и приборы. Напоминает, чтобы официанты были предупредительными, внимательными, тактичными с гостями, обслуживали их строго по схеме, работали четко, красиво и синхронно.

Выполнение обслуживающим персоналом всех указанных мероприятий способствует организации совместного и одновременного входа официантов в зал, синхронного обслуживания гостей, выхода официантов из зала с использованной посудой, приборами, напитками согласно номерам обслуживаемых секторов. Менеджер назначает официантов для подготовки и подачи аперитива, обслуживания гостей в отдельном зале горячими напитками (если предусмотрено протоколом), уборки банкетных столов.

Места за столом подразделяют на почетные и менее почетные. Самые почетные места — справа от хозяйки (на приеме с участием женщин) и справа от хозяина, затем следуют почетные места слева от хозяйки и слева от хозяина. По мере удаления от хозяйки и хозяина места становятся менее почетными. Места обязательно чередуют — рядом с женщиной сажают мужчину. При этом следует помнить, что муж с женой не всегда сидят вместе.

Обслуживание банкета. Официанты в зале помогают гостям занять места в соответствии с планом рассадки. Официанты обслуживают гостей синхронно в каждом закрепленном за ними секторе стола и строго по протоколу.

Обслуживание гостей начинают с подачи прохладительных напитков. Официанты в каждом закрепленном за ними секторе стола подходят к гостям, предлагают на выбор 2 вида минеральной воды (газированную и негазированную), и подают ее гостю слева. Выбранный гостем напиток наливают в фужер справа правой рукой.

Затем каждый официант берет бутылку с водкой в правую руку и справа наливает в водочные рюмки. Когда официант отходит от третьего гостя, в зал входят официанты с блюдами, расположенными на левой руке поверх ручки с прибором для раскладки. Они подходят к гостям слева и перекладывают порцию рыбного холодного блюда гостю.

Салат «Дары моря» подают в вазах слева в обнос, используя салатный прибор для раскладки. Когда гости съедят рыбную закуску, официанты, подающие вина, собирают использованную посуду (закусочную тарелку и приборы). Официанты, подающие блюда, производят досервировку стола закусочными приборами.

Официанты, подающие напитки подходят к гостям справа и доливают напитки.

Официанты, подающие блюда, обносят гостей теплой закуской, которую отпускают с производства на закусочных тарелках, используя прием «3 и 1», т. е. в левой руке располагают три тарелки, а в правой — одну. Они осуществляют сбор использованной посуды, а официанты, подающие вина, производят досервировку стола мелкими столовыми тарелками.

Затем официанты, подающие блюда, вносят в зал горячие рыбные блюда и обносят ими гостей в соответствии с протоколом, вслед за чем официанты, подающие вина, наливают гостям белое вино в бокалы для белого вина.