

Екатерина Плотникова

12+

Шпаргалка для официанта

Екатерина Плотникова
Шпаргалка для официанта

«ЛитРес: Самиздат»

2019

Плотникова Е. П.

Шпаргалка для официанта / Е. П. Плотникова — «ЛитРес: Самиздат», 2019

«Шпаргалка для официанта» содержит основные профессиональные приемы и навыки, которыми должен обладать официант, краткие справочные данные, основы психологии, основные правила, формы, методы и особенности организации обслуживания. Даны указания и полезные советы, основанные на многолетнем опыте, необходимые в практической работе официантов, которые позволят быстро освоить профессию официант. Используя шпаргалку ежедневно, начинающий официант с легкостью выучит правила, способы обслуживания, технику, культуру обслуживания и применять их на практике. Всего 6 шагов и ты - профессионал.

© Плотникова Е. П., 2019

© ЛитРес: Самиздат, 2019

Содержание

I. Внешний вид	6
II. Профессиональная этика	7
III. Основы психологии	8
IV. Правила этикета	9
V. Меню	10
VI. Посуда, приборы, белье	12
VII. Металлическая посуда	13
Конец ознакомительного фрагмента.	14

Екатерина Плотникова

Шпаргалка для официанта

В оформлении обложки использована фотография Geraldo Sackett <http://goodimg.ru/img/vidyi-obslujivaniya3.jpg>

Официант – самая уникальная профессия в ресторанном бизнесе! Она включает в себя несколько профессий. Официант это и хороший артист, и дипломат, и психолог, и социолог, и диктор, и продавец, и коммерсант! Официант выполняет непосредственно обслуживание гостей ресторана. На его плечи ложится самая тяжелая физическая и психологическая нагрузка.

I. Внешний вид

Официант – лицо предприятия!

Официанту рекомендуется:

– содержать в образцовом порядке прическу (волосы должны быть гладко зачесаны, длинные волосы должны быть уложены так, чтобы не свисали, желателно покрыть лаком для волос);

– ежедневно принимать душ и средства личной гигиены (использовать дезодорант с нейтральным запахом);

– умеренно употреблять косметику, не пользоваться туалетной водой и духами;

– содержать в идеальной чистоте одежду и обувь (костюмы, рубашки, платья должны быть без пятен отглаженными, обувь не стоптанной и начищенной);

– содержать в чистоте руки (делать регулярно маникюр, ногти умеренной длины, покрыты прозрачным или светлым лаком);

– не носить украшений, драгоценностей. Перед входом в зал привести свою внешность в порядок.

Официанту запрещается (в зале):

– приводить себя в порядок;

– держать руки в карманах, стоять, облокотившись или опираясь на стол, стул, сервант, стойку бара;

– держать ручник (салфетку) в кармане или носить на плече, под мышкой;

– официант должен всегда тщательно следить за своим здоровьем, проходить медицинский осмотр в установленные сроки.

Когда в зале находится хоть один гость:

– не говорить по мобильному телефону (мобильный телефон не должен находиться в зале);

– не жестикулировать;

– не сидеть;

– не читать;

– не пить;

– не жевать;

– не вести посторонние разговоры с коллегами;

– не быть похожим на вахтера.

II. Профессиональная этика

Основными принципами профессиональной этики являются.

Приветливость и радушие – всегда встречать гостей, как старых и добрых друзей. Когда в дом приходит лучший друг, ему, прежде всего, выражают радость, улыбаются, предлагают пройти, присесть, предлагают напитки и блюда.

Внимательность и предусмотрительность – готовность оказания услуг при приеме заказа, выборе меню, в процессе обслуживания. Всегда внимательно следить за столом и предупреждать каждое желание гостей.

Доброжелательность и вежливость – всегда, при общении с гостями, быть спокойным, уравновешенным, сдержанным.

Тактичность – думать, прежде чем сказать, что либо, гостям. Не рекомендуется говорить: «Для Вас подать, как вчера?» Нельзя акцентировать тот факт, что гость посещал ресторан вчера. Правильно сказать так: «Для Вас подать, как всегда?», тем самым, официант подчеркнет, что помнит гостя и знает его вкус, но и не даст понять другим, когда гость посещал ресторан в последний раз. Чувство такта должно стать привычкой. Все что видит и слышит официант, не должно быть достоянием других лиц.

Официанту рекомендуется:

– при обслуживании женщин помнить, что женщины лучше разбираются в блюдах, преимущественно сами выбирают себе меню, почти никогда не нуждаются в помощи официанта и больше внимания они уделяют интерьеру зала, сервировке, внешнему виду официанта;

– при обслуживании гостей с детьми помнить, что дети очень подвижны, нетерпеливы, им тяжело усидеть на одном месте, официант должен прежде подать напитки или блюда детям;

– при обслуживании гостей, среди которых есть люди пожилого возраста, проявлять особое внимание и уважение им;

– при обслуживании гостей, впервые посетивших ресторан, а это видно по их некоторой растерянности, помочь выбрать блюда и напитки по вкусу.

III. Основы психологии

Официант должен знать основы психологии. Большое значение, в общении с гостями, имеет торговый диалог: привлечение внимания, пробуждение интереса. Надо понравиться гостю – это очень важно! Первые секунды гость особенно чувствителен к малейшим нюансам поведения. Необходимо в эти несколько секунд завоевать его. Привлечение внимания достигается вежливым приветствием, соответствующим внешним видом официанта, выражением лица, безупречной сервировкой стола. Одновременно и официант изучает гостей. Если официант хорошо диагностирует ситуацию – это показатель качества предприятия. По возрасту, полу гостя, выражению лица, движению рук и походке, опытные официанты всегда безошибочно определяют характер и настроение гостя. Это блиц – диагностика и этому необходимо учиться. Также необходимо учиться навыкам коммуникабельности, стресс – менеджмента (быстро переключаться на другого гостя). Большое влияние на мнение гостя, имеет корпоративная этика: как общаются в зале официанты между собой, как руководит процессом обслуживания администратор, как передвигаются официанты и т.д. Гость должен видеть и чувствовать, что в зале работает команда профессионалов. В общении с коллегами: не спорить, не пререкаться, не повышать голос в присутствии гостей, общаться тихим, спокойным, доброжелательным голосом. Разработать свои символы для общения жестами, только понятными коллегам и незаметные для гостей. Официант – человек, который непосредственно общается с гостями и несет ответственность за качество обслуживания, по его работе судят о предприятии в целом. Именно поэтому официант всегда находится в положении крайнего: любое недовольство выражают ему. Установить контакт с гостями ресторана, это не просто умение вести профессиональный диалог, а и к месту сказанная шутка, и ободряющий взгляд, и располагающая улыбка, и сдержанная манера поведения. Не знание всех тонкостей профессиональной этики и психологии может привести к конфликту. В большей степени от официанта зависит – придет еще раз гость или нет!? Идеального официанта можно охарактеризовать одним словом – тень. Это человек, который появляется в нужный момент, не произносит лишних слов, делает свою работу с безукоризненной точностью. При этом его присутствие не создает дискомфорт у гостей.

IV. Правила этикета

Этикет – это нормы и правила поведения, принятые в обществе. Правила этикета предусматривают поведение в общественных местах, умение держать себя за столом, правильно пользоваться столовыми приборами, салфетками, знать правила употребления некоторых блюд. Правила этикета должны знать в равной степени и официанты, и гости ресторана.

Некоторые правила этикета:

- не рекомендуется сидеть слишком близко или слишком далеко от стола;
- не рекомендуется класть локти на стол, а лишь кисти рук;
- рекомендуется сидеть прямо, слегка наклонившись вперед;
- рекомендуется сидеть на всем сиденье, а не на его краю;
- рекомендуется взять салфетку, развернуть ее, сложить вдвое и положить на колени;
- рекомендуется прикладывать салфетку к губам прежде, чем взять бокал, чтобы не оставлять следов на стеклянной посуде;
- после окончания приема пищи, салфетку рекомендуется разместить слева от тарелки;
- не рекомендуется разговаривать во время приема пищи;
- не рекомендуется отводить столовые приборы в стороны или далеко от рта;
- рекомендуется есть не спеша, тщательно пережевывая пищу и не издавать звуки во время еды;
- хлеб, булочки, пирожки и пр. рекомендуется брать руками;
- рекомендуется отламывать хлеб маленькими кусочками, а уж потом намазывать маслом, паштетом и пр.;
- не рекомендуется дуть на горячее блюдо;
- когда едят первые блюда, ложкой рекомендуется черпать от себя;
- если попала косточка, то ее необходимо аккуратно вернуть обратно на вилку или ложку и перенести на тарелку или бумажную салфетку;
- во время еды используют нож и вилку, нож держат в правой руке, а вилку в левой;
- не рекомендуется нарезать сразу всю порцию;
- после окончания приема пищи, нож и вилку кладут на тарелку ручками вправо;
- если упал на пол один из предметов сервировки, то не рекомендуется наклоняться и поднимать их;
- рыбные горячие блюда едят рыбной вилкой и рыбным ножом, при этом вилкой отделяют мякоть от кости, а ножом придерживают;
- раков, крабы в панцире едят специальными приборами, но если такие приборы отсутствуют, то можно есть руками;
- блюда из птицы и дичи едят вилкой и ножом, а когда срежется большая часть мяса, то можно взять косточку рукой и доест оставшееся мясо, пальцы рук протереть теплой и влажной салфеткой или ополоснуть в специальной пиале с водой и лимоном;
- спагетти едят вилкой, накручивая макароны на нее, можно помогать ложкой, держа ее в левой руке;
- не рекомендуется приводить себя в порядок за столом (расчесывать волосы, красить губы и пр.);
- не рекомендуется тянуться через весь стол за необходимым предметом, рекомендуется попросить соседа или официанта подать нужный предмет или блюдо;
- не рекомендуется громко звать официанта или привлекать его внимание постукиванием приборов, официанта привлекают кивком головы или легким взмахом руки.

V. Меню

Меню – это перечень, расположенных в особом порядке и последовательности, различных блюд и напитков, с указанием выхода и цены каждого. Официант должен хорошо знать меню и краткую кулинарную характеристику блюд (вареный, жареный, печеный, острый, копченый, с соусом или без и т. п.).

Порядок расположения:

- от менее острых к более острым, пряным;
- от прозрачных супов к заправочным, супам-пюре, молочным, сладким, холодным;
- от отварных, припущенных горячих блюд к жареным, тушеным, запеченным;

Последовательность расположения блюд в меню.

В начале меню указывают фирменные блюда, затем холодные закуски и блюда, затем салаты, горячие закуски, затем супы, горячие блюда, сладкие блюда, десерты. В каждой группе так же соблюдают определенную последовательность: рыбные, овощные, мясные, блюда из птицы, дичи, яиц, творога. Фирменные блюда располагают вначале меню, независимо от того, к какой группе блюд они относятся. Так же можно расположить фирменные закуски и блюда первым номером в каждой из групп. Можно выделить отдельную группу для салатов, но при этом расположить в последовательности: салат рыбный, салат из морепродуктов, салат овощной, салат мясной, салат с курицей, с дичью. В этом случае салаты располагают перед мясными закусками.

1. *Фирменные закуски и блюда.*

2. *Холодные закуски и блюда*

– икра зернистая осетровых и лососевых рыб, икра паюсная (всегда расположена в самом начале меню!); рыба малосоленая (семга, кета, балык); рыба отварная, заливная, фаршированная, под маринадом; рыбная гастрономия (рыба холодного и горячего копчения); сельдь натуральная, с гарниром, рубленая; морепродукты, салаты рыбные;

– овощные и грибные: свежие, консервированные;

– мясные: мясо отварное, мясо заливное, мясо фаршировано и шпигованное, мясо жареное, мясная гастрономия (колбаса, копчености), птица и дичь;

– кисломолочные: различные сыры и масло.

3. *Горячие закуски:*

– рыбные,

– из морепродуктов,

– овощные, грибные

– мясные,

– из птицы и дичи,

4. *Супы:*

– прозрачные;

– пюреобразные (рыбные, овощные, мясные, грибные, бобовые, крупяные);

– заправочные (щи, борщи, рассольники, овощные, с макаронами);

– холодные, молочные, сладкие

5. *Горячие блюда:*

– из рыбы припущенной, отварной, жареной фаршированной, тушеной, запеченной;

– овощи отварные жареные, тушеные, запеченные;

– мясо припущенное, отварное, жареное, тушеное и запеченное;

– дичь припущенная отварная, жареная, фаршированная, тушеная и запеченная;

6. *Десерт:* сладкие блюда горячие, холодные

7. *Фрукты и ягоды.*

Виды меню

В зависимости от типа предприятия меню подразделяют: со свободным выбором блюд, меню комплексных обедов, меню "Шведского стола", меню банкета, меню для специальных видов обслуживания (для туристов, для встречи Нового года, дня рождения, традиционных праздников и пр.).

Аля-карт – гости выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант активно помогает гостю в выборе блюд и напитков. Меню со свободным выбором применяют в основном в ресторанах, кафе, барах, закусочных. В него входит перечень заказных блюд в широком ассортименте. Закуски и блюда готовят по индивидуальному заказу и подают через 15–40 минут в зависимости от сложности приготовления.

Меню комплексное обычно применяют предприятия при массовом обслуживании. Комплексное меню можно использовать во время обслуживания туристов (завтрак, обед и ужин) или в других случаях.

Табльдот – все гости обслуживаются в одно и то же время по одному и тому же меню. Обслуживание начинается тогда, когда все гости соберутся за столом. Этот метод часто используется в пансионатах, домах отдыха и предприятий общественного питания, где производственные мощности и возможности кухни достаточно ограничены.

Меню банкета составляется по желанию заказчика.

Меню «Шведский стол» указаны предлагаемые с широким выбором блюда, со свободным доступом. Гости могут взять все, что угодно, из того, что предложено и выставлено. Оплата производится до или после приема пищи. Во всех видах меню соблюдается порядок расположения закусок и блюд.

Прейскурант

Прейскурант (барная карта, карта вин) – перечень покупных товаров и цен за единицу (бутылка, коробка, гр., порция, и т.п.). В него включают алкогольные напитки, пиво, безалкогольные напитки, табачные изделия, кондитерские изделия. Порядок расположения: аперитив, алкогольные напитки (от более крепких к менее крепким), пиво, безалкогольные напитки, горячие напитки, кондитерские изделия. Вина в большом ассортименте располагают в определенной последовательности. Сначала включают вина, подаваемые в бокалах, с указанием объема и цены; затем перечень вин, отпускаемых в бутылках. При этом вначале включают шампанское, белые вина, а затем розовые и красные. Особое внимание уделяют оформлению меню и прејскуранта. Меню является визитной карточкой предприятия. Художественное оформление папки меню должно отражать направленность работы предприятия. В ресторанах «люкс» и высшего класса меню и прејскурант оформляют эмблемой или фирменным знаком. Количество папок меню и прејскуранта должно соответствовать не менее 30 % от количества посадочных мест. Папки меню и прејскурант должны быть в идеальном состоянии. Перед началом работы официанты проверяют все папки и по необходимости заменяют листы, которые пришли в негодность.

VI. Посуда, приборы, белье

Рестораны должны быть оснащены не менее 3-х комплектов посуды, приборов и белья на одно место (1-й комплект в обращении в зале и на раздаче, 2-й – в моечной, 3-й – в сервизной).

В ресторанах и кафе используют посуду различных видов: фарфора, фаянса, керамики, металла, стекла, хрусталя, пластмасс, дерева. Столовая посуда должна быть гигиеничной, прочной, удобной и одного стиля. Перед применением, столовую посуду необходимо тщательно отполировать, натереть, проверить на отсутствие сколов, трещин. Использовать столовую посуду с трещинами, царапинами и сколами *запрещено!* Для ресторанов класса "люкс" и высшей категории посуду изготавливают по специальному заказу, наносят монограмму или логотип предприятия. Официанты должны бережно обращаться с посудой, вести учет, делать все возможное для сохранности и длительного пользования. Столовые приборы могут быть изготовлены из нержавеющей стали, мельхиора, покрыты позолотой. Столовые приборы, также, перед применением необходимо отполировать, натереть, проверить на отсутствие деформации, царапин. Деформированные столовые приборы использовать *запрещено!* В ресторанах используют скатерти (ежедневные дневные и вечерние, банкетные), салфетки (ежедневные и банкетные), ручники, полотенца для полировки посуды. Столовое белье должно быть выстирано, подкрахмалено и тщательно выглажено. Использовать столовое белье с пятнами или дырами *запрещено!*

VII. Металлическая посуда

Металлическую посуду используют для приготовления и подачи горячих закусок и блюд, супов, вторых горячих блюд, некоторых сладких блюд и напитков. Металлическая посуда хорошо поддерживает пищу в горячем состоянии. Металлическая посуда используется в ресторанах в широком ассортименте.

Икорницы обычно изготовлены из мельхиора со вставной розеткой из стекла или хрусталя и предназначены для подачи икры осетровых и лососевых пород рыб.

Кокотницы предназначены для приготовления и подачи горячих закусок (грибов в сметане, овощей в соусе и т.д.). Изготавливают их из мельхиора или нержавеющей стали, вместимостью 90 куб. см. – 150 куб. см.

Кокильницы это небольшие металлические раковины, предназначены для запекания и подачи горячих закусок из морепродуктов и рыбы. Изготавливают их из мельхиора и нержавеющей стали.

Порционные сковороды используют для приготовления и подачи вторых горячих блюд (яичницы, солянок, сосисок, и т.д.). Изготавливают сковороды из нержавеющей стали, алюминия, диаметром 140мм-210мм. Мельхиоровые сковороды используют для приготовления и подачи порционных горячих сладких блюд.

Миски суповые изготавливают из нержавеющей стали, вместимостью 1–6 порций, с крышкой. Миски предназначены для сохранения температуры первых блюд. Из мисок есть не принято. Официант приносит миску с супом, ставит на подсобный стол и переливает разливной ложкой суп в глубокую столовую тарелку.

Баранчики предназначены для сохранения температуры при подаче тушеных и припущенных блюд из мяса и рыбы. Баранчики изготавливают из нержавеющей стали, мельхиора, вместимостью 1–6 порций, с крышкой. Баранчики бывают круглые и овальные.

Блюда бывают овальные и круглые. Они предназначены для подачи вторых горячих блюд, банкетных закусок. Блюда изготавливаются их мельхиора и нержавеющей стали, 1–12 порций.

Менажницы – однопорционные круглые или овальные блюда с перегородками. Менажницы предназначены для подачи блюд со сложным гарниром.

Клоше (посеребренные крышки) предназначены для обеспечения сохранения температуры подачи вторых горячих блюд, путем накрытия фарфоровых тарелок или металлических блюд.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.