

# **ОФИЦИАНТ- БАРМЕН**

**Обслуживание посетителей**

*Пособие для учащихся  
средних профессионально-  
технических училищ*

Официант-бармен

Илья Мельников

**Официант-бармен.  
Обслуживание посетителей**

«Мельников И.В.»

2012

## **Мельников И. В.**

Официант-бармен. Обслуживание посетителей /  
И. В. Мельников — «Мельников И.В.», 2012 — (Официант-  
бармен)

Эта книга – ответ на запрос времени. Общественное питание советского типа уходит в историю, на его место приходят предприятия нового типа, в которых клиент должен быть обслужен по другим, европейским, стандартам. Для этого нужны другие официанты, другие бармены – люди, во многом определяющие лицо фирмы. Как ими стать? Об этом и рассказывается в нашей книге. Для учащихся колледжей и средних профессионально-технических училищ.

© Мельников И. В., 2012

© Мельников И.В., 2012

## Содержание

ВСТРЕЧА ПОСЕТИТЕЛЕЙ И ПРИЕМ ЗАКАЗА	5
ПОЛУЧЕНИЕ БЛЮД И НАПИТКОВ	8
Конец ознакомительного фрагмента.	9

# **Илья Мельников**

## **Официант-бармен.**

### **Обслуживание посетителей**

#### **ВСТРЕЧА ПОСЕТИТЕЛЕЙ И ПРИЕМ ЗАКАЗА**

Организация обслуживания посетителей в ресторане включает встречу потребителей, прием заказа, получение заказанной продукции из кухни и буфета, подачу заказанных закусок, блюд, напитков, расчет с клиентами.

Уже только подойдя к подъезду ресторана, посетители должны сразу почувствовать, что здесь все готово к встрече гостей. Приятная вывеска с названием ресторана, табличка с указанием часов работы (и предупреждением о прекращении впуска посетителей за 30 мин до окончания работы), яркое освещение в вечернее время в первые же минуты создают у гостей праздничное, приподнятое настроение.

У входных дверей их любезно приветствуют швейцары в униформе – ливреях, фуражках и белых перчатках.

В вестибюле навстречу посетителям выходят гардеробщики и, принимая от гостей верхнее платье, дают им фирменные номерки. Затем посетители перед зеркалом могут привести свой туалет в порядок. К этому времени выходит метрдотель, приветствует гостей (желательно на их родном языке), уточняет, на сколько персон нужно приготовить столик, и приглашает пройти в зал.

В зале метрдотель должен проводить гостей до стола и усадить их. В отсутствие метрдотеля эти функции осуществляет бригадир официантов. Предлагая посетителям занять места за столом, следует иметь в виду, что женщина должна сесть с правой стороны от мужчины, а при обслуживании ей нужно подавать блюда в первую очередь.

Официант, подойдя к столику, должен поприветствовать посетителей в зависимости от часа посещения словами: "Доброе утро", "Добрый день" или "Добрый вечер".

Если гости сели за выбранный ими стол, то предлагать им другие места, пересаживать их не разрешается. В вечерние часы занимать свободные места за столом, где уже сидят посетители, можно только после того, как они дадут на это разрешение метрдотелю. В дневные часы (с 12 до 17 часов), когда отпускаются обеды, за столиками можно занимать свободные места.

Иногда случается что, в зале ресторана посетитель и официант сталкиваются друг с другом. В таком случае официант всегда предлагает посетителю пройти первым.

После того как посетитель займет место за столиком, официант должен подойти к нему слева и предложить меню в развернутом виде и прейскурант вин в закрытой папке. Если за столиком одной компанией сидят несколько человек, меню подается старшему из них.

При встрече посетителей, приеме заказа и обслуживании официант должен соблюдать принятые правила этикета. Так, если среди гостей есть женщины, следует помочь им занять места за столиком, подставить кресла. Меню в первую очередь предлагается старшей из них. Подождав в стороне несколько минут, следует любезно спросить, не выбрали ли посетители что-нибудь. Если они попросят посоветовать, какое блюдо лучше выбрать, официант обязан тотчас же с готовностью прийти им на помощь, стараясь учесть вкусы посетителя. Недопустимы советы, высказанные с видимым безразличием, когда официант, разговаривая с посетителем, рассеянно смотрит в зал. Прежде чем порекомендовать то или иное блюдо, ему следует попытаться представить, какие виды блюд может предпочесть посетитель, с учетом его возраста, настроения, времени года и т. д.

Если гость не изъявит желания, чтобы ему помогли, официанту рекомендуется терпеливо ждать. При этом он никогда не должен упускать из вида свой участок, своевременно подавая уже заказанные блюда и закуски на другие столики, убирая использованную посуду и пр. Если гость спросит официанта: "Что у вас сегодня вкусного?", никогда не следует отвечать: "У нас все вкусно". Рекомендую посетителю то или иное блюдо, официант должен со знанием дела рассказать о его вкусовых качествах и особенностях приготовления. Например, уместно сказать: "Закажите отбивные котлеты: их жарят на масле, к ним разнообразный гарнир из овощей, соус ароматный и вкусный". Следует также уточнить, сколько времени потребуется для исполнения заказа.

Затем официант может помочь посетителям в выборе вин к первым, вторым блюдам и т. д. Заказ на вина должен быть принят сразу же после заказа блюд, чтобы иметь возможность охладить вино или довести его до комнатной температуры по желанию посетителя. Официанту необходимо досконально знать не только ассортимент вин, но и их качество, особенности и, в частности, уметь рекомендовать те или иные вина в сочетании с заказанными блюдами.

Если посетители, сев за столик, ведут продолжительный разговор, официант может, не ожидая окончания разговора, спросить: "Разрешите принять заказ?" Это важно для ускорения дальнейшего обслуживания. При заказе порционных блюд необходимо проверить, готовятся ли они на производстве к указанному сроку, а при задержке вызвать метрдотеля или заведующего производством.

Заказ от посетителя может принимать официант, бригадир звена официантов, а от больших компаний или групп – метрдотель. Заказ записывается в блокнот счетов в двух экземплярах под копирку.

Основное правило поведения официанта при обслуживании посетителей – тактичность. Он должен обслуживать молча, не прислушиваясь к разговорам посетителей за столом, не вступая в разговор, не относящийся к обслуживанию.

Официанты не должны: собираться группами в торговом зале; вести громкие посторонние разговоры; присаживаться за столик посетителей или прислоняться к стене; сидеть в торговом зале и принимать пищу, курить. Носовым платком и расческой могут пользоваться только в подсобном помещении.

Во всех случаях официанту необходимо сохранять чувство собственного достоинства. Разговаривая с посетителями, он стоит прямо, не облачиваясь на стол или спинку стула. Если посетитель проявит нетактичность или грубость, следует не вступать с ним в пререкания, а попытаться урегулировать конфликт самостоятельно или обратиться к администрации.

При разговоре с посетителями официант должен выбрать определенное расстояние от них – ни далеко, ни близко. Иначе в первом случае он вынужден будет говорить громче, чем обычно, а во втором – шепотом. Во время разговора недопустимо смотреть в другую сторону, держать руки в карманах или скрещивать их. Все это – выражение неуважения гостям.

Заказ следует записывать, стоя против заказчика, не сгибая корпуса, а лишь слегка наклонив голову.

Принимать заказы следует очень внимательно, чтобы предупредить возникновение каких-либо недоразумений. Если заказ большой, можно повторить его посетителю для проверки, уточнить время подачи блюд, степень поджаривания мяса и т. п.

Если за столом отдельно сидят несколько посетителей, официант должен подойти к каждому из них и открыть отдельный счет.

По окончании приема заказа следует, помимо вина, предложить фруктовую или минеральную воду и в заключение – чашку кофе или чая. Если пришли двое посетителей, им можно рекомендовать закуски из расчета полпорции на гостя, например одну порцию икры, салата, семги, осетрины.

После принятия заказа официант ставит на столы приборы и рюмки в соответствии с порядком подачи блюд.

## ПОЛУЧЕНИЕ БЛЮД И НАПИТКОВ

Приняв заказ, официант получает в сервизной посуду для холодных закусок и блюд и передает ее через марочницу в холодный цех, затем делает заказ в горячий цех и пробивает чеки на кассовом аппарате.

В некоторых ресторанах в целях облегчения труда официанта применяется система световой номерной сигнализации. Каждому официанту присвоен свой номер, проставляемый на заказах, которые передаются на кухню. По выполнении заказа номер официанта освещается на двустороннем световом табло. Для того чтобы привлечь внимание официанта, перед появлением цифры на табло звучит тихая мелодия, приятная для слуха. Номера на табло видны с расстояния до 30 м. Табло могут быть рассчитаны на 5, 10 и 20 номеров.

Во всех без исключения ресторанах должна быть обеспечена удобная взаимосвязь торговых помещений с производством – раздаточной, сервизной, моечной, что способствует ускорению обслуживания посетителей, обеспечивает необходимые удобства в работе официантов и тем самым повышает производительность их труда.

Передавая марочнице необходимую для выполнения заказа посуду, полученную из сервизной, официант называет блюда и количество порций, которые должны быть приготовлены. Марочница повторяет заказ (в некоторых ресторанах для этого используются микрофоны), а повар подтверждает его принятие. В целях более точного выполнения заказов на порционные блюда можно использовать специальное табло, установленное на рабочем месте марочницы. Табло представляет собой ящик с квадратными вырезами для дисков из оргстекла с цифрами и наименованиями блюд. Внутри ящика четыре лампы дневного света. Вместо того чтобы устно передавать заказ официанта повару, марочница отмечает его на табло с помощью диска. Повар, взглянув на табло, узнает, сколько и каких блюд он должен приготовить.

## **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.