

Тема 6. Підготовка торговельних приміщень до обслуговування відвідувачів. Сервування столів.

Документальне, наочне та технічне забезпечення заняття:

1. Архіпов В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства / В.В.Архіпов, В.А. Русавська. – К.: Центр учбової літератури, 2009 – 342 с.
2. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства . Навчальний посібник / В.В.Архіпов. – К.: Центр учбової літератури: Фірма «Інкос», 2007 – 280 с.
3. ЛЛ М. Мостова, О. В. Новікова Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. - 2-ге вид.— К.: Ліра-К, 2011—388 с..
4. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: Підручник . для ВУЗів / За ред. Проф. Н.О. П'ятницької. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – 632 с.
5. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.:для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. - 2-ге вид. перероб. та допов.- К.: Центр учбової літератури, 2011 - 584 с.

1. Підготовка торговельного залу до обслуговування.

Методичні рекомендації

Для виконання завдання необхідно знати, що попередня підготовка торговельного залу до обслуговування надає йому естетичного зовнішнього вигляду, полегшує роботу офіціантів, сприяє підвищенню культури обслуговування гостей закладу ресторанного господарства.

Підготування торгових приміщень до прийому споживачів передбачає: їх прибирання, розставлення меблів, одержання столового посуду і наборів, столової білизни і сервування столів. Бригада прибиральників на початку і наприкінці робочого дня прибирає торгові приміщення. Характер прибиральних робіт залежить від виду торгових приміщень (вестибюльна група, торгові зали тощо).

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (1.с.60-56; 2 3 с. 95-96; 4 с. 96-98; 5 с.86-87), та надайте відповіді на питання:

1. Коли виконують основне прибирання приміщень ресторану?

2. Як часто чистять меблі ресторану?

3. Як часто миють вікна у закладах ресторанного господарства?

4. *Який засіб використовують для прибирання санітарних кабін?*

5. *Коли здійснюють генеральне прибирання всіх приміщень закладу? Чи дотримуються такого правила у Вашому закладі? Коли здійснюють генеральне прибирання всіх приміщень закладу?*

6. *В чому полягає щоденна підготовка торгового залу Вашого закладу ресторанного господарства?*

7. *Хто здійснює комплекс прибиральних робіт в закладі, кого має право залучати до виконання цих робіт адміністратор закладу?*

8. *Чи залучають офіціантів Вашого закладу до прибиральних робіт, яких, коли?*

2. *Основні прийоми та способи розташування столів і стільців, залежно від конфігурації залу.*

Методичні рекомендації

Для виконання завдання необхідно знати, що важливе місце в підготованні торгових приміщень до роботи займає раціональне розміщення торгових меблів: столів, стільців, крісел, сервантів, завдяки чому створюються зручності для відвідувачів і персоналу підприємства, а також забезпечується повніше використання площі торговельного залу.

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (1.с.60-63; 3 с. 96-99; 4 с. 98-99; 5 с.87-88), та надайте відповіді на питання:

1. Від чого залежить розміщення меблів у торговельній залі?

2. Якою повинна бути ширина основного та додаткового проходу в залі закладу?

3. Якою повинна бути щонайменша відстань між окремими столами торговельної зали?

4. При якому розміщенні меблів у торговельній залі проходи між столами повинні бути паралельними щодо стін?

5. Охарактеризуйте розміщення меблів у залах Вашого закладу. Доцільно в Додатках представити схему їх розміщення.

6.. На Вашу думку, чи доцільно змінити схеми розміщення столів у Вашому закладі?

Представте в Додатках Ваші пропозиції щодо зміни схеми розташування столів, стільців, підсобних столів та сервантів.

3. Порядок розподілу столів для обслуговування між офіціантами.

Методичні рекомендації

Для виконання завдання необхідно знати, що щоденно метрдотель розподіляє зони обслуговування між офіціантами і створює таким чином рівні умови праці для всіх членів бригади.

Перед початком зміни кожен офіціант повинен дізнатися, яка робоча секція йому відведена. Певна кількість столів, які обслуговуватиме офіціант, називається - робоча позиція.

Під час своєї зміни офіціант відповідає за цю площу, тобто:

- обслуговує гостей, що сидять там;
- підтримує чистоту і порядок на позиції;
- підтримує розміщення столів і крісел відповідно до плану.

Проаналізувавши організацію роботи офіціантів у Вашому закладі, дайте відповіді на питання:

1. Що таке індивідуальна організація праці офіціантів?

2. Що представляє собою бригадна форма організації праці офіціантів?

3. Чи розподіляють між офіціантами у Вашому закладі столи для обслуговування гостей ?

4. Що представляє собою робоча позиція для офіціанта у Вашому закладі?

4. Перевірка якості миття посуду та приборів; прасування столової білизни.

Методичні рекомендації

Для виконання завдання необхідно знати, що при отриманні столової білизни, приборів звертають увагу на їх стан. Це означає, що скатертини, серветки повинні бути чистими, накрохмаленими, відпрасованими.

Перед сервірівкою столу офіціанти, передусім, оглядають одержаний із сервізної столовий посуд і прибори, звертаючи увагу на якість миття, наявність тріщин на тарілках, сколів на склі, погнутих або зламаних зубців у виделок. Недостатньо чисто вимиті прибори, не заточені ножі, а також посуд і прибори з виявленими дефектами відразу ж замінюють.

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (3 с.100-101), та надайте відповіді на питання:

1. Як перевірити якість миття столового посуду, приборів?

2. Що потрібно зробити, якщо на посуді з'явилися щербинки, пошкоджена емаль?

5. Отриманн офіціантами посуду, приборів і столової білизни для попереднього сервування столів.

Методичні рекомендації

Для виконання завдання необхідно знати, Після закінчення прибирання приміщень і розстановки столів дві години до відкриття ресторану бригадир офіціантів одержує під розписку в сервізній та білизняній необхідний для сервіровки столовий посуд, прибори і столову білизну. Він враховує число обідніх столів, а також вид майбутнього обслуговування (банкет або інший захід). У деяких ресторанах столову білизну одержує черговий по залу офіціант. Запас столової білизни, приборів, одержаних на початку обслуговування, розміщують у серванті.

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (3 с.100-101), та надайте відповіді на питання:

1. Як повинні зберігатись у серванті столовий посуд, столова білизна, набори?

2. Яке призначення підсобного стола офіціанта?

3. Яку кількість скатертин одержує офіціант перед початком роботи?

4. Яку кількість серветок одержує офіціант перед початком роботи?

5. Яку кількість ручників одержує метрдотель для офіціантів перед початком роботи?

6. Як переносять із сервізної до залу одержаний порцеляновий та скляний посуд?

7. Схематично зобразіть та представте у Додатках організацію робочого місця офіціанта у Вашому закладі.

Висновок:

Оцінка _____

(цифрою і прописом)

Підпис викладача _____

Дата _____

Тема 6. Підготовка торговельних приміщень до обслуговування відвідувачів. Сервування столів.

Документальне, наочне та технічне забезпечення заняття:

1. Архіпов В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства / В.В.Архіпов, В.А. Русавська. – К.: Центр учбової літератури, 2009 – 342 с.
2. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства . Навчальний посібник / В.В.Архіпов. – К.: Центр учбової літератури: Фірма «Інкос», 2007 – 280 с.
3. ЛЛ М. Мостова, О. В. Новікова Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. - 2-ге вид. - К.: Ліра-К, 2011—388 с..
4. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: Підручник . для ВУЗів / За ред. Проф. Н.О. П'ятницької. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – 632 с.
5. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.:)для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. - 2-ге вид. перероб. та допов.- К.: Центр учбової літератури, 2011 - 584 с.
6. Відео матеріал «Способи складання серветок».
7. Набори столової білизни, вази, живі квіти, аксесуари для квіткових композицій та ін.

1. Загальні принципи аранжування квітів і правила складання букетів.

Методичні рекомендації

Для виконання завдання необхідно знати , що обслуговуючому персонал повинен вміти доглядати за квітами. Декоративні квіти і рослини в горщиках періодично ретельно миють. Вони завжди повинні виглядати свіжо і красиво, доповнюючи інтер'єр підприємства.

Для прикраси столу можуть бути використані свіжі живі квіти - садові, польові, за винятком квітів із різким або терпким запахом. Квіти просто можна ставити у вази, заповнені свіжою водою. Дві - три садових або польових квітки, зелена гілочка, колоски можуть прикрасити обідній стіл.

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (4 с.103-104), та надайте відповіді на питання:

1. Аксесуари, необхідні для створення композицій із квітів.

2. Пропорції букетів на столі. Доцільно представити у Додатках варіанти квіткових композицій для щоденного оформлення столів.

3. Варіанти аранжування квітами бенкетних столів. Доцільно представити у Додатках квіткові композиції для бенкетних столів.

4. Вибір квітів за видом і кольором, фактори впливу на прийняття рішення.

5. Чи використовують квіткові композиції при сервіруванні столів у Вашому закладі ресторанного господарства?

2. Відпрацювання прийомів накривання столів скатертинами та їх заміни.

Методичні рекомендації

Для виконання завдання необхідно знати, що перед накриванням столи накривають скатертинами. Досвідчені офіціанти застосовують для цього певні прийоми. Спочатку на заздалегідь установлений стіл укладають мулетон. На кожний стіл кладуть складену скатертину.

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (1 с. 64-65; 3 с. 103-104), та надайте відповіді на питання:

1. Як правильно закріпити мулетон на обідньому столі?

2. Як правильно розстелити скатертину?

3. Як правильно замінити скатертину?

3. Чи застосовують у Вашому закладі наперон? Наведіть приклад.

4. Чи використовують у Вашому закладі мулетон?

3. Складання серветок різними способами для вечері (відповідно до замовлення); для бенкетів і прийомів.

Методичні рекомендації

Для виконання завдання необхідно знати, що серветки для сервірування мають бути добре відпрасовані та складені відповідним чином. Добре відпрасована серветка не повинна мати багато загинів, щоб не виглядати пом'ятою, зручно розгортатися. Гості зазвичай кладуть складену вдвічі серветку на коліна. Вона охороняє їхній одяг від випадкового забруднення. Кожний офіціант повинен знати різноманітні способи складання серветок

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (1. с.68-88; 4 с. 100-102; 5 с.89-90), відео матеріалом та відпрацюйте складання серветок різними способами: свічкою, кораблицьом, у формі лотоса, восьмигранником.

Висновок:

Оцінка _____

(цифрою і прописом)

Підпис викладача _____

Тема 6. Підготовка торговельних приміщень до обслуговування відвідувачів. Сервування столів.

Документальне, наочне та технічне забезпечення заняття:

1. Архіпов В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства / В.В.Архіпов, В.А. Русавська. – К.: Центр учбової літератури, 2009 – 342 с.
2. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства . Навчальний посібник / В.В.Архіпов. – К.: Центр учбової літератури: Фірма «Інкос», 2007 – 280 с.
3. Л. М. Мостова, О. В. Новікова Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. - 2-ге вид.— К.: Ліра-К, 2011—388 с..
4. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: Підручник . для ВУЗів / За ред. Проф. Н.О. П'ятницької. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – 632 с.
5. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.:)для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. - 2-ге вид. перероб. та допов.- К.: Центр учбової літератури, 2011 - 584 с.
6. Набори столового посуду, наборів, столової білизни.

1. Відпрацювання прийомів сервування столів: тарілками, столовими приборами, скляним посудом.

Методичні рекомендації

Для виконання завдання необхідно знати , що сервірування стола виконується з певною метою. У першу чергу ми хочемо показати гостеві, що його в ресторані чекають. Засервіровані столи є прекрасним доповненням до інтер'єру і створюють враження затишку та комфорту. Існує лише дві умови, згідно яких сервірують столи. Це попереднє сервірування та сервірування згідно замовлення.

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (з с 66-69), та надайте відповіді на питання:

1. Укажіть послідовність сервування столів у залі ресторану.

2. Якою повинна бути відстань від краю стільниці до крайки тарілки?

8. Як сервують стіл десертними наборами?

2. Відпрацювання правил і порядку попереднього сервування столу для сніданку, обіду, вечері (відповідно до завдання).

Методичні рекомендації

Для виконання завдання необхідно знати, що попереднє сервірування стола може бути різним і залежить від характеру обслуговування (сніданок, обід за обіднім або комплексним меню, вечірнє обслуговування за меню порціонних страв, обслуговування бенкету).

Керуючись основними правилами, офіціанти можуть творчо підходити до сервірування стола. При цьому слід пам'ятати про тематичну і естетичну спрямованість підприємства, національні особливості, потребу створення комфортних умов для відвідувачів.

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (1. с.89-92; 3 с.103-108; 4 с.105-110; 5 с.95-97), та надайте відповіді на питання:

1. Від яких чинників залежить сервування столу в ресторані?

2. Коли організують попереднє сервування столів у залі ресторану ?

3. Укажіть елементи сервування для сніданку. Доцільно в Додатках представити схему попереднього сервування столу до сніданку.

4. Чи здійснюють попереднє сервування столів до сніданку у Вашому закладі ресторанного господарства?

5. Що включає попереднє сервування столу до обіду ? Доцільно в Додатках представити схему попереднього сервування столу до обіду.

6. Чи здійснюють попереднє сервування столів до обіду у Вашому закладі ресторанного господарства?

7. Що включає попереднє сервування столу до вечері? Доцільно в Додатках представити схему попереднього сервування столу до вечері

8. Чи здійснюють попереднє сервування столів у Вашому закладі ресторанного господарства до вечері?

3. Відпрацювання прийомів додаткового сервування столу (відповідно до замовлення); подавання та прибирання окремих предметів сервування і приборів відвідувачам.

Методичні рекомендації

Для виконання завдання необхідно знати, що додаткове сервування столу здійснюється відповідно до прийнятого замовлення і з урахуванням асортименту страв та напоїв, які подаються.

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (1 с. 93-95; 3 (85-88; 4 с.110; 5 с.98), та надайте відповіді на питання:

1. Укажіть посуд та набори для сервування стола за таким асортиментом: холодна закуска, суп, м'ясна гаряча страва, десерт (компот).

2. Як засервувати стіл для споживання такої продукції: масло вершкове, асорті м'ясне, джем, кава з молоком?

3. Як засервувати стіл для споживання такої продукції: сік фруктовий, масло вершкове, ромштекс з гарніром, варення, чай?

4. Як засервувати стіл для обіду, якщо до його складу входять: холодна закуска, суп, рибна гаряча страва, десерт?

5. Як засервувати стіл для обіду, якщо в меню включені такі страви: холодна закуска із риби, холодна закуска із м'яса, суп, м'ясна гаряча страва, десерт (яблука)?

6. Як засервувати стіл для обіду, якщо в меню включені такі страви: холодна закуска із риби, холодна закуска із м'яса, рибна гаряча страва, м'ясна гаряча страва, десерт (морозиво) ?

7. Як подають набори до гарячої закуски при сервуванні на меню вечері з холодною та гарячою закусками?

4. Сервування тематичних столів.

Методичні рекомендації

Для виконання завдання необхідно знати, що тематичний стіл можна оформити декоративним матеріалом. Кольорова гама оформлення святкового стола залежить від тематики бенкету.

Для цього слід розглянути деякі аспекти вибору кольорової гами.

Зелений колір часто наявний у сервіруванні святкового стола, оскільки він "випромінює" свіжість і підкреслює красу квітів на столі. Однотонна зелена композиція передає відчуття свіжості: зелена скатертину, зелені серветки, декоративні стрічки, зелений посуд і зелені свічки. Сервірування стола здається "зеленим дивом".

Сірий - нейтральний колір. Його можна комбінувати як із теплими, так і з холодними тонами. Сіра скатертину - ідеальна основа для сервірування, оскільки на ній можна створювати різноманітні композиції. Для створення "холодного" тону можна підкреслити

сірий фон хромом або сталлю, дзеркалами або сріблом, створити "технічну" або підкреслено благородну атмосферу. Із допомогою освітлення можна досягти особливих світлових ефектів, у тому числі й блискотіння, мерехтіння та блимання.

Теплішу і затишнішу атмосферу можна створити, скомбінувавши теплі тони та сірий фон із теплим червоним або жовтим кольорами. Загальний колорит цієї композиції стане теплішим, якщо стіл прикрасити свічками.

Білий колір - це проста або святкова сервіровка. Цей колір може виражати різні настрої, оскільки він виглядає по-різному, залежно від кольорів, з якими його комбінують. Стіл може виглядати холодно і просто, але одночасно благородно й елегантно.

Інакше виглядає накритий по-літньому стіл, прикрашений ромашками та кульбабами і накритий білим тюлем. Він випромінює веселість і легкість.

Дуже ошатним є стіл, де білий колір скомбінований із пастельними тонами та сріблом. Підкреслити радісний характер свята можна, прикрасивши стіл білою скатертиною, серветками, білим посудом і великими срібними свічниками та букетом квітів.

Жовтий колір випромінює світло і радість. Стіл можна прикрасити жовтими серветками, свічками різних жовтих відтінків і жовтими квітами.

Червоний колір - це тепло вогню. Він одночасно передає тепло і напруженість. Червоний колір завжди домінує і кидається у вічі. Червоний колір випромінюватиме чуттєвість і тепло в поєднанні з блідими рожевими відтінками, а відчуття тепла вогню підкреслюють сірий та зелений кольори. Червоний колір може бути теплим і затишним або традиційно елегантним. Це також залежить від освітлення. Залежно від освітлення стола (зверху і збоку) червоний колір сприймається по-різному.

Синій колір передає відчуття солідності. Для прикрашання стола можна вибрати палітру синіх тонів - від світлого і ніжного сизо-блакитного до насиченого кольору сталі. Синій колір може бути холодним або дуже живим і натхненно-творчим. Синій колір чудово комбінується з іншими кольорами. Гармонія його відтінків створює атмосферу солідності за столом.

Контрастна "класична" комбінація синього з білим вражає чистотою фарб і життєдайністю. Ближчі за кольором варіанти зеленого і синього можуть створити надзвичайно стильне сервірування.

Пастельні тони - це ніжна елегантність. Ніжні та приглушені відтінки рожевого, світло-оранжево-рожевого та кремового кольорів майже завжди помітні. У поєднанні з білим кольором вони створюють особливу елегантність. Ці м'які контрасти сервірування випромінюють ніжну і спокійну ауру. До цих кольорів краще підібрати білу порцеляну і вази, скло і срібло.

Велике значення для вдалого оформлення стола має посуд.

Білий посуд відрізняється солідністю. Він добре поєднується в сервіруванні, витриманому у холодному тоні. Блідий посуд надає романтичності, а яскравий із фольклорним або оригінальним малюнком використовують для тематичного сервірування. Посуд на столі може бути домінуючим або майже непомітним.

Вам необхідно опрацювати естетичні вимоги до сервірування тематичних столів «Весілля», «Різдво», «Новий рік», «Великдень» та ін. Доцільно в Додатках представити варіанти тематичних столів. Акцентуйте увагу на сервіруванні тематичних столів у Вашому закладі ресторанного господарства.

Самостійна робота

Оволодіння прийомами підготовки посуду, приборів і столової білизни для сервування. Техніка полірування тарілок, скляного посуду, приборів.

Підготовка спецій і приправ.

Складання серветок для сніданку та обіду.

Особиста підготовка офіціантів до роботи: зовнішній вигляд, формений одяг і взуття; наявність у офіціантів касових ключів, штопора, блокнота, ручки, ручника, носової хустинки.

Методичні рекомендації

Для вивчення цього питання скористайтеся запропонованою літературою (1. с.63-100; 3 с. 95-109; 4 с.100-102, 112- 113;; 5 с.99-100), та надайте відповіді на питання:

1. Як полірують ножі перед сервуванням?

2. Як полірують тарілки перед сервуванням?

3. Як полірують чарки й бокали перед сервуванням?

4. Коли на стіл ставлять гірчичницю?

Відпрацювавши дане питання, вирішіть ситуаційні завдання, які виникли у Вашому закладі ресторанного господарства:

Ситуація 1. Під час полірування скляного посуду офіціант помітив плями внаслідок висихання крапель води на поверхні. Які подальші дії офіціанта.

Ситуація 2. Відвідувач під час споживання кулінарної продукції мав намір скористатись сільничкою, проте сіль збилась грудочками і не висипалась.

Укажіть недоопрацювання офіціантів щодо підготування наборів для спецій. Яким чином можна виправити недолік?

Ситуація 3. Здійснене попереднє сервування столу до вечері. Перечниця на сервованому столі стояла відкритою.

Укажіть, до яких незручностей може призвести таке недбальство офіціанта?

Ситуація 4. До адміністратора зі скаргою звернувся споживач, який виявив залишки від губної помади на чарці для вина.

Укажіть, які вимоги не дотримано в закладі ресторанного господарства? Хто має нести відповідальність за недбалість? Яким чином необхідно вирішити конфліктну ситуацію?

Ситуація 5. Під час ранкового інструктажу адміністратор Вашого закладу помітив, що одна із офіціанток наростила штучні нігті з яскравою кольоровою гамою, а бармен з'явився на зміну з неголеним обличчям. Він не допустив їх до виконання посадових обов'язків. Виник конфлікт. Прокоментуйте ситуацію.

Висновок:

Оцінка _____
(цифрою і прописом)

Підпис викладача _____