**Тема:** Види сервісу

***Навчальна мета:*** Ознайомитись з методами та технікою обслуговування гостей офіціантами; особливостями французького, англійського та російського сервісу.

***Виховна мета:*** Формувати якості особистості студентів та пізнавальний інтерес; показати значення теми для майбутньої професії.

***Розвивальна мета:*** Спонукати до пізнавальної, наукової, творчої діяльності; розвивати самостійність та творче мислення.

**План**

1. Характеристика французького виду сервісу.

2. Характеристика англійського виду сервісу.

3. Характеристика російського (сучасного) виду сервісу.

***Технічні засоби навчання***:

* Інтерактивна дошка
* Мультимедійний проектор
* Персональний комп’ютер

***Наочність***:

Тематична презентація в Power Point

**Література**

**Основна**

1. П’ятницька Н.О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства., Київський національний торговельно – економічний університет.,2012. Ст.152-156.
2. Новікова О.В. Організація харчування та обслуговування туристів на ПРГ: навчальний посібник. – Х. Світ книг, 2014, с. 111-117.

**Додаткова**

1. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства., Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2012. ст.4-6.
2. **Характеристика французького виду сервісу**

Цей вид сервісу звичайний для ресторанів високої кухні, в якій він підкреслює елегантність обслуговування. Французький сервіс уважається самим вражаючим і дорогим у світі.

Такий спосіб подачі використовується, в основному, на банкетах за столом як з повним, так і з частковим обслуговуванням. При індивідуальному обслуговуванні за замовленим меню цей спосіб подачі прижився в ресторанах класу «люкс» і вищого класу. Кваліфікація офіціанта, що подає страви «в обнесення», повинна бути не нижчою за IVрозряд. Обслуговування відвідувачів цим способом відбувається тільки з лівого боку від гостя. «Таким способом» можна подавати холодні і гарячі закуски, основні гарячі страви, деякі солодкі страви, фрукти, хлібобулочні і кондитерські вироби. При подачі «в обнесення» можливі два варіанти:

1. Офіціант пропонує відвідувачу страву з лівого боку, і відвідувач самостійно перекладає кулінарну продукцію з блюда в свою тарілку, користуючись при цьому приборами для порціонування, які лежать на блюді.

2. Офіціант показує страву з лівого боку, потім бере в праву руку прибори для порціонування і перекладає кулінарну продукцію з блюда на тарілку гостя. При цьому лікоть правої руки офіціанта під час перекладання завжди повинен стосуватися його корпусу. При організації обслуговування «в обнесення» офіціанти готують посуд для подачі і прибори для порціонування. Для цього способу подачі зручно використовувати круглі і овальні блюда, лотки на 4, 6 або 8 порцій. Для порціонування можна використовувати різні лопатки, ложки, шпилі, але найчастіше офіціанти використовують універсальний прибор — столову ложку і виделку. Кухарі на роздачі для цього способу оформляють страви, що складаються з порційних шматків або з дрібної нарізки.

При подачі страв «в обнесення» офіціант виконує такі операції:

* на підготовлене кухарями блюдо кладе виделку зубцями вниз, а на неї столову ложку поглибленням вниз (ручки приборів повинні виступати за край блюда — ложка дещо більша, ніж виделка);
* згортає ручник вчетверо і кладе його на долоню лівої руки, одночасно прикриваючи ним манжет рукава;
* правою рукою ставить поверх ручника блюдо з холодною закускою і приборами для розкладання (ручки приборів повинні бути звернені до споживача);
* при подачі гарячої страви встановлює її на ліву руку за допомогою другого ручника;
* тримаючи страву на лівій руці, виходить до залу і підходить до клієнта з лівого боку, висунувши ліву ногу вперед;
* стоячи з лівого боку від гостя, злегка нахиляється, наближаючи страву до тарілки гостя так, щоб край блюда знаходився над краєм тарілки (не торкаючись його);
* після нетривалої презентації страви бере прибор для порціонування в праву руку так, щоб ложка утримувалася за середину знизу середнім пальцем, а ручка виделки — за середину кінцями вказівного (знизу) і великого (зверху) пальців. Кінці ручок прибор при цьому повинні упиратися в долоню (в основу безіменного пальця і мізинця), а згин зубців виделки повинен знаходитися над поглибленням ложки;

-захоплює приладом порцію страви (гарніру, соусу) і перекладає на тарілку споживача;

- кладе прилади знову в блюдо, випрямляється і переходить до наступного споживача.

Офіціант повинен дотримуватись правил порціонування страв: спочатку брати основний продукт, переносити його в тарілку споживача, потім перекладати гарнір, розміщуючи його за основним продуктом; далі, захопивши ложкою соус, поливати ним основний продукт. У такий спосіб офіціант перекладає більшість холодних закусок, гарячих страв, що складаються з порційних шматків м'яса, риби і гарнірів.

При ідеальній системі обслуговування рекомендується, щоб гарніри і соуси подавали різні офіціанти. Наприклад, подача «в обнесення» основної гарячої страви на банкеті може здійснюватися бригадою з трьох офіціантів: перший подає м'ясну страву, другий йде услід і подає гарнір, а третій — соус.

При цьому способі подавання, страви на стіл не ставляться. Їх можна подавати двома прийомами:

1) повне обнесення – офіціант порціонує страву, перекладаючи її в тарілку гостя роздатковим приладдям (столова ложка та виделка).

2) неповне обнесення – офіціант пропонує гостеві перекласти собі з тарелі страву роздатковим приладдям що покладе не в таріль. При подаванні страв цим способом кухня відпускає страви тільки в багатопорційному посуді (тарелях, салатницях тощо).

Подавання з повним обнесенням одним офіціантом.

На ліву руку офіціант кладе чисту серветку, щоб захистити рукав сорочки або руку від опіку гарячою тарелею. Стає зліва від гостя, легко нахилившись до нього. Правою рукою бере роздаткове приладдя і починаючи з основного продукту перекладає страву в тарілку гостя. Залишок страви ставить на стіл. Якщо до тарелі або баранця є кришка, - страву слід нею прикрити, щоб решту зберегти гарячою. Основний продукт (м’ясо, риба) та холодні закуски кухарям слід викладати так, щоб офіціанту було зручно їх захоплювати роздатковими приладдями, непотрібно надмірно прикрашати страви, бо це затруднить їх подавання.

Розкладаючи страви офіціант не повинен торкатися тарелею тарілки гостя.

Подавання з обнесенням двома офіціантами.

Якщо м’ясо, або риба на одній тарелі, а гарнір подається на іншій, то перший офіціант розкладає на тарілки гостей основний продукт, а другий слідом пропонує гарнір.

Офіціанту слід приступати до подавання гарніру тоді, коли перший подає третьому гостеві основний продукт. В іншому випадку два офіціанти візьмуть „в лещата” одного з гостей.

Подавання з обнесенням трьома офіціантами.

Якщо м’ясо, або риба на одній тарелі, гарнір подається на іншій і є ще окремо до них соус, - кожну страву може подавати окремий офіціант, дотримуючись попередніх правил. Подавання двома або трьома офіціантами значно прискорює подавання страв і забезпечує високу культуру обслуговування.

Особливо це важливо під час обслуговування прийомів, де на обслуговування відведено обмежений час.

1. **Характеристика англійського виду сервісу**

Для подавання страв цим способом необхідно мати приставні столики шириною не менше 50 см. і довжиною від 70 см. до ширини стола. Ці столики бувають також округлої форми та з двома ніжками на колесах.

Їх приставляють до основного столу на весь час обслуговування або в потрібний момент. Площа цього столика може бути дещо збільшена, якщо в ресторані передбачено приготування та роздавання страви на виду у гостя.

Цей спосіб подавання передбачає порціонування, доготування та приготування страв та коктейлів на виду у гостя. Холодні закуски офіціант порціонує в закусочні тарілки гостей, перші страви розливає з супниці в глибокі тарілки, другі страви порціонує та гарнірує в столові мілкі тарілки, торти розрізає на порції і подає кожному гостеві на десертній тарілці і т. д. Всі страви кухня відпускає в багатопорційному посуді, гарно прикрашаючи їх. Офіціант перш ніж приступити до порціонування повинен показати всім гостям, і в першу чергу замовнику, приготованустраву.

Гарніровані тарілки подаються з правої сторони. Закусочні тарілки при цьому способі подавання в сервірування попередньо не ставляться.

Таким чином, офіціанти, що подають страви таким способом повинні володіти навичками кухаря. При подаванні складних страв для порціонування та доготування страви в торговий зал виходить кухар у парадному костюмі, а в особливих випадках при подаванні дорогих та вишуканих страв, у зал виходить завідувач кухнею (шеф-кухар).

Часом на приставні столики виставляють марніти, спиртівки та інші нагрівальні прилади, на яких готують абодоготовляють страви на виду в гостя. Це створює атмосферу затишку та домашньої гостинності, збуджує апетит та придає застіллю урочистості та святковості. Промисловість виготовляє спеціальне обладнання, яке дозволило удосконалити та покращити подавання страв англійським способом в ресторанах. Це візок-марміт з електропідігрівом для зберігання перших, других страв, гарнірів та соусів; вітрина-холодильник для подавання солодких страв, кондитерських виробів та холодних закусок; пересувний візок-електроплитка для смаження тощо.

Використання цього обладнання прискорює обслуговування, прикрашає подавання страв, підвищує культуру обслуговування.

Такий спосіб обслуговування має декілька різновидів залежно від оформлення страви і від використовуваного офіціантом інвентарю.

1.спосіб:

Офіціант подає страву, що складається з порційних шматків, використовуючи для подачі стаціонарний підсобний стіл.

У цьому випадку на підсобному столі наперед підготовлені тарілки або інші предмети індивідуального користування, а стіл для гостей сервірований відповідними столовими приборами. Офіціант виносить страву до зали, показує її гостям. Якщо гість один, то показувати страву потрібно з лівого боку. Якщо гостей багато, то показувати страву потрібно всім, підходячи до столу з різних боків. Потім офіціант ставить страву на підсобний стіл і розкладає їжу по тарілках у тій же послідовності, що і при обслуговуванні «в обнесення». Оформивши одну, дві або три тарілки, офіціант тут же подає їх гостям з правого боку правою рукою. При перекладанні страви на підсобному столі офіціант в правій руці тримає столову ложку, а в лівій — столову виделку. При подачі холодної страви тарілки повинні бути холодними, а при подачі гарячої страви — підігрітими. При оформленні порції офіціант стежить за тим, щоб краї тарілки залишалися чистими.

2. спосіб:

Офіціант подає страву, приготовлену великим шматком, використовуючи для подачі приставний столик.

У цьому випадку за декілька хвилин до подачі приставний столик потрібно поставити впритул до столу, де сидять відвідувачі. На приставному столику треба підготувати стопку тарілок, а гостям подати відповідні столові прибори. Офіціант виносить страву до залу і ставить її на приставний столик, таким чином демонструючи страву гостям. Разом зі стравою офіціант приносить усі необхідні прибори для порціонування і перекладань: ножі, шпилі, лопатки, ложки, виделки. Спочатку офіціант на очах у гостей розрізає страву на необхідну кількість порцій, потім розкладає їх по тарілках. Обробляти на очах у гостей прийнято рибу, приготовлену цілком, запечене молочне порося, різдвяну індичку тощо.

З. спосіб:

Офіціант на очах у гостей доводить до готовності страву, використовуючи при подачі пересувний візок сервіровки.

Офіціант доставляє візок до залу, зупиняє його поблизу стола, де сидять гості, що замовили страву. На верхній полиці візка розміщують продукти і пристосування для доприготування і оформлення страви. На нижній полиці візка розміщують тарілки. Офіціант на очах у гостей може готувати салат, заправляти страву соусом, підсмажувати біфштекси, проводити «фламбірування» (підпал спиртної суміші, якою заздалегідь облили продукт). Далі офіціант аналогічно проводить порціонування і оформлення тарілок.

Подача страви з попереднім порціонуванням на очах у відвідувачів доручається найкваліфікованІшим офіціантам V розряду. При ідеальній організації обслуговування цю подачу повинна забезпечувати бригада з кількох чоловік.

1. **Характеристика російського (сучасного) виду сервісу**

У цьому випадку кухарі на роздачі оформляють кожну порцію окремо в посуді індивідуального користування. Офіціанти готують для кухарів тарілки, чашки, креманки, порційні сковорідки та інший посуд для їжі, а також підставні тарілки (де це потрібно), сервірують столи відповідними столовими приборами. Одержуючи продукцію на роздачі, офіціанти можуть скористатися тацями або візками, для сервіровки, щоб доставляти страви до залу. Тацю з порціями офіціант ставить на підсобний стіл, а візок для сервіровки може розмістити недалеко від столу, де сидять гості. Подача індивідуальної порції кожному гостеві проводиться з правого боку правою рукою, а якщо це незручно, то з лівого боку лівою рукою.

У такий спосіб у ресторанних закладах подають супи в глибоких тарілках та бульйонних чашках, холодні закуски — в закусочних тарілках, гарячі страви — в мілких столових тарілках, гарячі закуски — в кокотницях, кокільницях, кроншелях, десерти — в креманках тощо.

Порційний спосіб подачі не вимагає особливої майстерності і високої кваліфікації. Для професійної роботи за цим способом досить кваліфікації офіціанта IIIрозряду. Подаючи страви у такий спосіб, необхідно пам'ятати, що ставити тарілку гостеві потрібно не далі ніж в 2 см від краю стільниці. При цьому емблему на тарілці слід мати в своєму розпорядженні обличчям до відвідувача і, подаючи тарілку, потрібно тримати її за самий край, щоб не доторкатися до харчових продуктів (тому скрізь, де можливо, необхідно користуватися підставними тарілками).

Для перенесення замовлених порцій закусок, страв і напоїв з роздачі в зал офіціанти використовують великі, середні і малі таці. Найчастіше використовують круглі посудини діаметром 50 см. Тацю накривають вологою серветкою, щоб запобігти ковзанню посуду. Серветка також вбирає рідину, яка випадково може пролитися на тацю. Офіціант повинен стежити, щоб дно таці було сухим і чистим.

При цьому слід дотримуватись певних правил:

* при перенесенні таць корпус тіла слід тримати прямо;
* тацю слід носити на лівій руці на рівні плеча, на рівні зігнутоголіктя, в деяких випадках тацю можна притримувати правою рукою;
* коли тацю несуть на рівні плеча, то ручник повинен знаходитися між долонею і тацею в складеному вигляді;
* коли тацю несуть на рівні ліктя, то ручник повинен знаходитися на лівій руці офіціанта в розгорненому вигляді;
* всі страви і напої ставлять на тацю тільки в один ряд;
* страви на таці слід розподілити рівномірно;
* не рекомендується піднімати тацю набагато вище за плече;
* не рекомендується переносити на одній таці продукцію кухні та буфетну продукцію;
* не рекомендується ставити тацю на обідній стіл;

-не рекомендується носити тацю порожньою в опущеній вниз руці;

- не рекомендується проносити підноси з продукцією або з використаним посудом у безпосередній близькості від гостей, слід вибирати найбільш віддалені і безпечні маршрути.

Подача страв «в стіл»

Такий спосіб подачі широко використовується на банкетах, при обслуговуванні великих груп гостей, при туристичному обслуговуванні. Кухарі в цьому випадку оформляють на роздачі блюда загального користування.

Офіціанти готують для кухарів такий посуд:

блюда круглі і овальні, супниці, баранчики, соусники, вази, багатопорційні салатники, лотки та інший посуд. Поки кухарі оформляють багатопорційні блюда, офіціанти сервірують столи тарілками і приборами. При отриманні блюда на роздачі офіціант повинен забезпечити його приборами для розкладки.

При подачі страв «у стіл» необхідно рівномірно розподіляти страви на поверхні столу, дотримуючи принципи гармонії і рівноваги. Необхідно чергувати страви за кольором, висотою, величиною. При подачі гарячих страв необхідно поклопотатися про спеціальні підставки. Якщо страви з кришками, то слід виставити підставні тарілки для кришок. А якщо кришки гарячі, то їх необхідно забезпечити серветками.

У такий спосіб зручно подавати хліб у хлібній корзині на групу гостей, рибні і м'ясні асорті на фарфорових блюдах, суп у супниці при обслуговуванні сімейних обідів, соуси — в соусниках, пиріжки і бутерброди — на підносах, м'ясні рагу — у баранчиках, торт — на вазі «плато», фрукти — в декоративній вазі, кава — у кавниках, соки — в глеках тощо.

При подібному способі подачі відвідувачі дістають можливість самостійно або за допомогою сусідів по столу перекласти собі їжу в тарілку — що є елементом самообслуговування. Але на прохання гостей офіціанти повинні бути готові узяти зі столу замовлену страву і перекласти кулінарну продукцію в тарілки гостей, користуючись технікою подачі страви «в обнесення».