**Тема Організація обслуговування відвідувачів у торговельному залі**

**Практичне заняття 6**

**Тема. Зустріч гостей та розміщення їх за столиком**

*Мета заняття:* сформувати практичні навички та уміння обслуговування відвідувачів у торговельному залі.

**Зміст завдань**

**Завдання 1.** Ви працюєте метрдотелем у ресторані "Український колорит". Увечері завітала група відвідувачів – три жінки й три чоловіки.

Потрібно описати зустріч гостей, розміщення їх за столиком.

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**

***Зустріч і розсаджування гостей***

На час приходу гостей усі офіціанти повинні бути біля своїх робочих сервантів.

Гостей, що заходять у зал, зустрічає метрдотель, а якщо він зайнятий або відсутній, – бригадир або вільний від роботи офіціант. Він вітається з гостями, запитує, скільки їх і в якій частині залу вони бажають розміщення столика. Пропонує на вибір два-три столи й, отримавши згоду, запрошує до вибраного місця. Метрдотель завжди Йде попереду, вказуючи гостям розміщення обраного ними столика. Якщо вільних столиків немає, то підсаджувати до вже зайнятих можна за взаємною згодою.

Відвідувачам жестом пропонують сідати, відсунувши крісло від столу. Якщо гості – чоловік і жінка, спочатку пропонують місце жінці, а потім – чоловіку. Жінок садять праворуч від чоловіків. Якщо обслуговує офіціантка, свою допомогу в розсаджуванні вона пропонує лише відвідувачам похилого віку. Коли сталося так, що гості сіли за стіл самостійно, пропонувати їм інші місця категорично забороняється.

Часто відвідувачі приносять з собою квіти. Офіціант повинен принести вазу з водою й поставити її у центрі столу.

Некоректно пропонувати гостям послуги іншого офіціанта.

Відвідувачам пропонують тільки засервіровані столи. Постійним гостям краще пропонувати улюблений стіл. Якщо стіл зарезервовано, на нього ставлять табличку.

**Завдання** 2. Вам як метрдотелю ресторану «Аристократ» класу «люкс» необхідно проінструктувати студентів-практикантів про порядок підготування посуду та приборів.

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**

Перед сервіруванням столів весь посуд і набори полірують. Чарки і келихи лівою рукою через тканину беруть у підстави ніжки або за ніжку, а правою вводять тканину усередину келиха і шляхом обертання ретельно полірують, продивляючись на світло. Тарілки через тканину беруть обома руками, шляхом обертання протирають краї, а середину і днище протирають правою рукою, утримуючи тарілку лівою. Якщо на посуді є плями, що утворилися в результаті висихання крапель води на поверхні, їх легко видалити теплою водою, а потім ретельно протерти.

Набори полірують, тримаючи в лівій руці через рушник їхні ручки, правою рукою енергійно протирають леза ножів, поглиблення ложок, зубці виделок. Поліруючи виделки, варто протирати і поглиблення між зубцями.

**Завдання** 3. Вам як офіціанту ресторану вищого класу необхідно:

* підготувати торговельний зал для роботи закладу у вечірній час;
* замалювати два варіанти попереднього сервірування до вечері;
* запропонувати складні варіанти складання серветок.

**Завдання** 4 Вам як адміністратору ресторану «Європа», що координує роботу офіціанта, який стажується в закладі та в цей момент сервірує стіл для обслуговування дипломатичного прийому, необхідно порекомендувати форми складання серветок.

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**

Підготування торгових приміщень до прийому споживачів передбачає: їх прибирання, розставляння 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).

Торговельні зали прибирають на початку і наприкінці робочого дня, застосовуючи пилосос, машину для миття підлоги, натирач підлоги. Протягом робочого дня чергова прибиральниця стежить за чистотою в торгових приміщеннях і здійснює лише невелике місцеве прибирання.

Послідовність прибирання залу перед його відкриттям залежить від матеріалу, з якого виготовлена підлога. Якщо підлога виготовлена з реліну, лінолеуму, мармуру, то насамперед видаляють пилюку з підвіконь, панелей, меблів, світильників, а потім миють підлогу. У закладах, де підлога паркетна, спочатку видаляють бруд і пилюку з підлоги, ретельно її натирають, потім видаляють пилюку з усіх предметів. Килимову доріжку чистять за допомогою пилососа і розстеляють, зазвичай, уздовж головного проходу. Торгові приміщення добре провітрюють. Прибирання повинно бути закінчене за 2 години до відкриття торгового залу.

Важливе місце в підготуванні торговельних 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. Розміщення меблів залежить від конфігурації торгових приміщень, форми і виду меблів. Якщо в торговому залі використовують столи різної форми, то прямокутні краще установити біля стін, а круглі і квадратні -всередині. Столи прямокутної форми доцільніше ставити рядами паралельно один одному, квадратної форми - по діагоналі або в шаховому порядку, дивани розміщати біля стін або в центрі, створюючи ізольовані ложи.

Підсобні столи, розраховані для обслуговування відвідувачів за трьома-чотирма обідніми столами, встановлюють у стін або колон.

Серванти розміщують у простінках і біля колон. У деяких випадках вони служать засобом планування і зонування залу.

При розміщенні меблів варто залишати достатньої ширини проходи. Головний прохід у торговому залі повинний бути 2 м, другорядні між групами столів - 1,0-1,5 м. Відстань між окремими столами повинна бути 0,70-0,75 м.

Варіанти складання серветок в додатках на освітньому порталі.

|  |  |
| --- | --- |
| **Мідії запечені в соусі бешамель** | **Кокотниця** |
| **Жульєн з птиці** | **Кокільниця** |
| **Овочеве асорті** | **Тарілка порційна мілка** |
| **Салат – коктейль з креветок** | **Бульйонна чашка** |
| **Солянка збірна м’ясна** | **Тарілка закусочна** |
| **Ромштекс з овочами гриль** | **Тарілка порційна глибока** |
| **Крем – суп з броколі** | **Фужер** |
| **Шоколадний десерт «Брауні»** | **Салатник однопорційний** |
| **Салат столичний** | **Тарілка десертна** |

**Завдання** 5 Знайти пару.