**Практичне заняття 9**

**Тема. Розрахунок із відвідувачами**

*Мета заняття:* сформувати практичні навички та уміння розрахунку з відвідувачами.

**Зміст завдань**

**Завдання 1.** Запропонувати страви до напоїв. Заповнити таблицю.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Напій** | **Посуд для подавання** | **Страви та напої до яких подають** |
| *Горілка та гіркі настоянки* | Чарки для горілки(50-60мл) | Холодні і гарячі закуски |
| *Білі столові вина* |  |  |
| *Червоні столові вина* |  |  |
| *Ром* |  |  |
| *Коньяк* |  |  |
| *Ігристі напівсолодкі та солодкі вина* |  |  |
| *Десертні вина* |  |  |

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**

*Горілку та гіркі настоянки* подають до холодних і гарячих закусок.

*Джин* рекомендують як аперитив. Напій, що збуджує апетит, подають перед вживанням їжі.

*Віскі* подають також як аперитив. Пити його під час споживання закусок не рекомендується.

*Ром* пропонують до чаю, бісквітів, горішків, шоколадних цукерок, кави. Використовують для приготування коктейлів.

*Коньяк* пропонують до чаю, кави, солодощів. Він міститься у складі коктейлів. До вживання страв коньяк не п’ють, оскільки страви притупляють Його смак і духмяність.

*Білі столові вина* рекомендують подавати до страв, приготованих із білого м’яса птиці (курка, індик) та риби. Легкі білі вина подають до мідій, молюсків, ікри, паштетів, крабів тощо. До відвареної курки, смаженого курчати, відвареного язика добре підходить "Рислінг", "Аліготе".

*Червоні столові вина* рекомендується подавати до страв з темного м’яса птиці (качка та гуска), свинини, телятини, яловичини та баранини. Марочні вина краще подавати до жирних страв зі свинини, яловичини та дичини.

*Кріплені* вина мають дещо більший вміст цукру (7 %) і більший вміст спирту (до 24 %), тому їх можна рекомендувати як замінник горілки до холодних закусок, а напівсолодкі – до овочів і зелені.

*Десертні вина* мають високий вміст цукру, тому їх краще рекомендувати до солодких страв, кондитерських виробів, фруктів, горіхів. Білі десертні вина краще рекомендувати до легких десертів, червоні – до важчих (торти, халва тощо).

*Ігристі напівсолодкі та солодкі вина* рекомендують до легких тортів, тістечок, фруктів, морозива, солодких страв, дрібного здобного печива тощо.

*Ігристі сухі та напівсухі вина* подають до осетрової ікри, білої птиці, крабів, омарів, червоної риби.

Аперитиви – група безалкогольних та алкогольних напоїв, які збуджують апетит. Від вмісту спирту залежатиме об’єм поданого аперитиву.

Безалкогольні аперитиви

Сік томатний.

Сік яблучний.

Сік апельсиновий.

Сік мандариновий.

Сік грейпфрутовий.

Сік ананасний.

Сік журавлиний.

Сік шипшини.

Сік сливовий

Соки подають в склянках для соків. Об’єм склянки для подавання – 100мл

Потрібно пам’ятати, що на аперитив пропонують соки, які не притупляють апетит на тривалий час, наприклад, як виноградний або манго.

Аперитиви класифікують на слабкі та міцні. До слабких відносять безалкогольні напої та вина, а до міцних – із високим вмістом спирту. Слабкі аперитиви подають у кількості до 100мл, міцні – 75-90мл. Слабкі аперитиви пропонують не пізніше ніж за 30-40хв. а міцні – за 10-20хв до вживання їжі.

Алкогольні **аперитиви**

Вермут білий (цукру 7 %, спирту 16 %).

Біле столове вино (цукру 3-5 %, спирту 9-13 %).

Шампанське сухе (цукру 3 %, спирту 9-13 %).

Джин із содовою (спирту 9-13 %).

Віскі з содовою.

Горілка з томатним соком.

Коктейлі міцні, об’ємом до 90мл.

Джин із грейпфрутовим соком.

Джин з апельсиновим соком тощо.

З-поміж згаданих міцних аперитивів класичним вважається вино вермут. Воно відзначається особливою технологією настоюваний на різних травах, до складу яких входить полин, що збуджує секрецію шлунку й підсилює відчуття апетиту.

Міцні аперитиви в умовах бенкету подають за 30хв до початку, в умовах повсякденного обслуговування – пропонують ще до замовлення або після нього. Посудом для подавання міцних аперитивів є звичайне робоче скло. Вермут подають в мадерному келиху(75мл); біле столове вино – в рейнвейній чарці (75мл); шампанське – у келиху для шампанського (180-200мл); джин, віскі з соком (100 - 200г) -у тумблері, коньяк (250-400) – келих для коньяку; горілка, гіркі настоянки(50 – 60) – чарки для горілки.

Необхідність включати в меню бенкету аперитиви пояснюється тим, що гості збираються завчасно. Подавання аперитивів дозволяє заповнити цей час і підготувати гостей до споживання їжі. Подавання аперитивів має, крім практичного значення, ще й розважальне. Готують для подавання різні напої. На декілька підносів, застелених серветками, паралельними рядами ставлять посуд із різними аперитивами. Високий посуд розміщують у центрі підноса, а низький – по краях. Після споживання гостями аперитивів один офіціант з чистим підносом збирає використаний посуд.

Подавання аперитивів у ресторані при щоденному обслуговуванні має низку особливостей. Там, де аперитиви мають попит, сервірування столів може бути змінено. Для подавання аперитиву в такому ресторані існує зазвичай якийсь один середній посуд, що вважається фірмовим. Тому в сервірування включають тільки посуд для аперитиву. Основне сервірування виконується після приймання замовлення та подавання аперитиву.

У випадку, коли в ресторані попередньо сервовані столи, аперитиви офіціант подає по-різному: з допомогою пересувного візка, приносить відразу налитим у посуді або наливає сам у присутності гостя.

Після споживання аперитиву посуд одразу забирають.

При прийманні замовлення офіціанту необхідно з’ясувати, якої міцності аперитив бажає гість.

Температура аперитивів така сама, як і температура безалкогольних та алкогольних напоїв.

При подаванні соків потрібно уточнити у гостя температуру їх подавання.

**Завдання 2 *Ситуаційне завдання 1:*** Вам як господарю залу піцерії «Маріо», якому група гостей з трьох подружок замовили:

* салат «Цезар з лососем»;
* чизкейк ванільний;
* вино біле сухе;
* хліб.

Необхідно заповнити рахунок і описати особливості розрахунку. В закладі працює система автоматизації Poster. Відвідувачі розраховуються готівкою. Результати оформити в таблиці(Додаток 1,2). ***Завдання розв’язане як приклад в методичних рекомендаціях. Переписувати непотрібно.***

***Ситуаційне завдання 2:*** Вам як господарю ресторану «Дублін» група гостей із двох жінок і одного чоловіка замовила:

* салат «Грецький»;
* стейк свинний зі спаржею;
* штрудель вишневий з морозивом;
* вино червоне сухе.

Необхідно заповнити рахунок і провести розрахунок через свій смартфон, використовуючи QR – код, зазначений в чекові. Результати оформити в таблиці(Додаток 1,2)

***Ситуаційне завдання 3:*** Вам як господарю залу кафе «SOD» група людей із трьох чоловік замовили:

* сирне плато;
* піца «Маргарита»;
* полуничне парфе;
* сік

Необхідно заповнити рахунок і описати особливості розрахунку готівкою. Відвідувач випадково розбиває склянку. Результати оформити в таблицю(Додаток 1, 2)

***Ситуаційне завдання 4:*** Вам як господарю залу ресторану «Дубки» постійні клієнти закладу, замовили:

* пасту з морепродуктами;
* десерт «Добиш»;
* чай з молоком;
* хліб з висівками.

Необхідно заповнити і описати особливості проведення розрахунку за допомогою переносного терміналу карточкою. Карточка виявилась протермінованою. Результати оформити в таблиці(Додаток 1,2)

**Додаток 1**

**Таблиця до завдання 2.** (Ситуаційні завдання 1 – 4)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дія обслуговуючого персоналу** | **Виконання** | **Опис виконання** (послідовність, правила, техніка виконання) |
|  | Спосіб розрахунку |  |
| Зовнішній вигляд офіціанта та дотримання санітарно – гігієнічних вимог та безпечності при обслуговуванні  | ОхайністьПеренесення посудуПравила роботи з підносом  |  |
| Послідовність виконання замовлення  | Дотримання етапів обслуговування  |  |
| Розрахунок з відвідувачами  | Подавання рахункуПроцес розрахунку Прощання з гостем  |  |

**Додаток 2**

**Рахунок №**

«03» 11. 2023р.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(заклад ресторанного господарства)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Назва страви та іншої продукції | Кількість | Ціна, грн. | Вартість, грн. |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| **Разом**  |  |

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**

Виконуючи наведені вище ситуаційні завдання варто звернути увагу на розв’язану першу ситуацію, як приклад для другої, третьої і четвертої.

***Ситуаційне завдання 1:*** Вам як господарю залу піцерії «Маріо», якому група гостей з трьох подружок замовили:

* салат «Цезар з лососем»;
* чизкейк ванільний;
* вино біле сухе;
* хліб.

Необхідно заповнити рахунок і описати особливості розрахунку. В закладі працює система автоматизації Poster. Відвідувачі розраховуються готівкою. Результати оформити в таблиці(Додаток 1,2)

**Додаток 1**

**Таблиця до завдання 1.** (Ситуаційні завдання 1 – 4)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дія обслуговуючого персоналу** | **Виконання** | **Опис виконання** (послідовність, правила, техніка виконання) |
| Poster | Спосіб розрахунку | Готівковий |
| Зовнішній вигляд офіціанта та дотримання санітарно – гігієнічних вимог та безпечності при обслуговуванні  | ОхайністьПравила роботи з підносом Перенесення посуду | Офіціант охайно вдягнений, волосся підібране, охайно причесане. Вино переносять на підносі. Не можна ставити на один піднос кухонну і буфетну продукцію, скло і тарілки не можна носити на одному підносі. Порожній піднос не можна переносити в опущеній руці. Хліб буду переносити на підносі. Піднос несу на рівні плеча, ручник у складеному вигляді покладу на долоню лівої руки і поставлю на нього піднос (або заправлю у фартух). Розставивши всі предмети на підносі, офіціант піднімає його двома руками, взявши за борти. Потім він змінює положення кисті лівої руки, переміщуючи її до середини підноса, підпираючи при цьому його великим пальцем.Салат переносять в руках: одна тарілка в правій руці і дві в лівій. Чизкейк приносять до столу в руках(бо тарілки не помістяться на підносі) дві порції в лівій руці і одну в правій. |
| Послідовність виконання замовлення  | Дотримання етапів обслуговування  | Спочатку обслуговують відвідувачів буфетною продукцією( вино, хліб), потім салат і чизкейк |
| Розрахунок з відвідувачами  | Подавання рахункуПроцес розрахунку Прощання з гостем  | Переваги автоматизованої системи Poster.* робота в залі — приймання офіціантом замовлення і передача інформації на кухню без відриву від обслуговування других столиків;
* бар і кухня — кожна передача замовлення фіксується в системі, створюються технологічні карти;

Перед поданням рахунку офіціант повинен з’ясувати у замовника, чи не буде додаткового замовлення та отримати згоду па підготовку рахунку.Після закінчення подавання страв і напоїв перевіряють правильність записів рахунку, підраховують суму, ставлять дату та підпис офіціанта. Рахунок подається з лівої сторони Подавши рахунок, офіціант відходить на хвилину, і, щойно гість розрахувався, повертається назад. Забравши рахунок із грошима, офіціант відраховує здачу, кладе касовий чек і повертає гостеві. При цьому дякує й запрошує прийти ще раз. При групових замовленнях рахунок подають замовникові. |

**Додаток 2**

**Рахунок №**

«03» ллистопада 2023р.

 Піцерія «Маріо»

 заклад ресторанного господарства

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Назва страви та іншої продукції | Кількість | Ціна, грн. | Вартість, грн. |
| 1 | салат «Цезар з лососем»; | 3 | 50,00 | 150,00 |
| 2 | чизкейк ванільний | 3 | 40,00 | 120,00 |
| 3 | вино біле сухе | 3 | 30,00 | 90,00 |
| 4 | хліб | 3 | 05,00 | 15,00 |
| **Разом**  | 375,00 |

**Загальні правила подавання страв**

Усі страви потрібно приносити в торговельний зал на підносі. Легкий піднос рекомендується носити на лівій руці на рівні або вище плеча, важкий – на руці притиснутій до тулуба, підтримуючи правою рукою. При подаванні з підноса офіціант тримає його на лівій руці та зап’ясті під кутом 90°.

Тарілки і тарелі зі стравами ставлять на підносі в один ряд у кількості, що відповідає його площі. Не рекомендується приносити на підносі одночасно буфетну і кухонну продукцію, що може привести до биття посуду. При виконанні замовлення необхідно принести спочатку буфету продукцію і подати воду або пиво. За цей час будуть приготовані страви.

Тарілки для гарячих страв необхідно підігріти до 40-45 °С, що зберігає температуру подавання страв. Дно тарілки завжди має бути сухим і чистим. Для цього роздавальний стіл кухні покривають використаними скатертинами.

Тарілку з гарячою стравою подають гостеві основним продуктом до нього. Кришки баранців і супових мисок після подавання можна забирати на підсобний столик або сервант. При подаванні соусу соусник обов’язково ставлять на тарілку відповідного розміру і кладуть чайну, десертну або соусну ложку.

Подаючи чергову страву, спочатку приносять її, а потім, зібравши використаний посуд від гостей, подають до столу.

Посуд збирають різними способами: двотарілковим або тритарілковим. Однак дотримуються такого порядку: те, що ставили зліва, – збирають зліва лівою рукою, те, що справа – правою рукою справа. Збирати посуд через стіл заборонено. Неприпустимо подавати гостям тарілки зі стравами в руки.

Потрібно чітко дотримуватися встановленої черговості страв і напоїв й подавати їх у відповідному посуді. Кожна страва подається з відповідним роздатковим набором (столова виделка та столова ложка тощо.).

До страв, які їдять руками (птиця) обов’язково подають салатницю з водою та лимоном, щоб сполоснути пальці. її ставлять у полотняний конверт і подають на тарілці діаметром 175мм.

Гарячі закуски їдять з того посуду, в якому вони приготовлені.

Додатки до супів, салати до других страв, холодні та гарячі соуси **подаються гостеві ліворуч.** Розкладаючи страву на порції, офіціант стежить, щоб вони були однаковими і намагається зберегти оздоблення.

При подаванні страв офіціант тримається вільно, дещо нахилившись до гостя. Підходячи до гостя справа – заходить з правої ноги, підходячи зліва – вперед з лівої ноги. Якщо цього не робити, поза офіціанта виглядатиме неприродною.

В європейських країнах, якщо замовлено суп, холодну закуску подають перед ним, а гарячу – після нього. Якщо суп не замовлено, за холодною закускою подають гарячу страву.

При замовленні двох других страв спочатку подають "легшу", а потім "важчу". Порядок подачі десертів зворотний. Спочатку подають "важчі" (десерти з сиропами), а потім "легкі" (креми, морозиво, фрукти).

Кожну наступну страву подають після того, як зберуть використаний посуд. Подаючи страви з правої сторони, офіціант рухається за годинниковою стрілкою, а при подаванні з лівої сторони – проти неї.

Хліб подають відразу при подаванні закусок, перших і других страв. Якщо гості не замовили точної кількості хліба, то подають на одну особу по три кусники на сніданок і вечерю та по чотири – па обід.

При обслуговуванні незнайомих гостей хліб подають кожному на пиріжковій тарілці. Якщо гості знайомі та за колективних замовлень хліб можна подати у хлібниці на полотняній серветці, поставивши її на середину столу. Тости подають загорнутими в серветці кожному гостеві.

Заключним етапом обслуговування гостей є розрахунок. Перед поданням рахунку офіціант повинен з’ясувати у замовника, чи не буде додаткового замовлення та отримати згоду на підготовку рахунку.

Після закінчення подавання страв і напоїв перевіряють правильність записів рахунку, підраховують суму, ставлять дату та підпис офіціанта. Рахунок подається з лівої сторони. Подавши рахунок, офіціант відходить на хвилину, і, щойно гість розрахувався, повертається назад. Забравши рахунок із грошима, офіціант відраховує здачу, кладе касовий чек і повертає гостеві. При цьому дякує й запрошує прийти ще раз. При групових замовленнях рахунок подають замовникові.

При отриманні грошей за розбиті предмети сервірування гостеві видають квитанцію (чек) у відкритому вигляді – якщо гість один, вдвоє – якщо гість з жінкою, текстом униз – якщо гість у товаристві запрошених гостей.

Переваги автоматизованої системи.

* робота в залі — приймання офіціантом замовлення і передача інформації на кухню без відриву від обслуговування других столиків;
* бар і кухня — кожна передача замовлення фіксується в системі, створюються технологічні карти;

Обслуговування в ресторанах та кафе переходить на вищий рівень. Нова технологія дозволяє з легкістю сплатити за своє замовлення, використовуючи QR-код через свій смартфон. Закладам не потрібно купувати термінали, налаштовувати їх та обслуговувати. Усі операції проводяться через касу на планшеті та чековий принтер. Спільний проект зі SmartTouch POS забезпечить безготівкові платежі там, де раніше приймали тільки готівку».

**Подавання рахунку та проводжання гостей**

Заключним етапом обслуговування гостей є розрахунок. Перед поданням рахунку офіціант повинен з’ясувати у замовника, чи не буде додаткового замовлення та отримати згоду па підготовку рахунку.

Після закінчення подавання страв і напоїв перевіряють правильність записів рахунку, підраховують суму, ставлять дату та підпис офіціанта. Рахунок подається з лівої сторони на маленькому металевому підносі у відкритому вигляді, в полотняному конверті або складеним удвоє. Подавши рахунок, офіціант відходить на хвилину, і, щойно гість розрахувався, повертається назад. Забравши рахунок із грошима, офіціант відраховує здачу, кладе касовий чек і повертає гостеві. При цьому дякує й запрошує прийти ще раз. При групових замовленнях рахунок подають замовникові.

Обслуговування в ресторанах та кафе переходить на вищий рівень. Нова технологія дозволяє з легкістю сплатити за своє замовлення, використовуючи QR-код через свій смартфон. Закладам не потрібно купувати термінали, налаштовувати їх та обслуговувати. Усі операції проводяться через касу на планшеті та чековий принтер. Спільний проект зі SmartTouch POS забезпечить безготівкові платежі там, де раніше приймали тільки готівку».

При отриманні грошей за розбиті предмети сервірування гостеві видають квитанцію (чек) у відкритому вигляді – якщо гість один, вдвоє – якщо гість з жінкою, текстом униз – якщо гість у товаристві запрошених гостей.

Контрольні запитання

1. За якими принципами рекомендують відвідувачам напої до страв ?
2. В якій послідовності виконується замовлення відвідувачів?
3. Розкрийте загальні правила та техніку подавання страв.
4. Які Ви знаєте способи розрахунку із відвідувачами?
5. Розкрийте правила подавання рахунку.