НВГ -100

Предмет: ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

**Відповіді надсилати на ел.пошту:** [**yanchenko.larisa64@gmail.com**](mailto:yanchenko.larisa64@gmail.com)

**ТЕМА: Методи обслуговування**

Залежно від контингенту гостей, які обслуговуються, категорії й оснащення підприємств харчування використовуються різні види сервісу, що сформувалися в процесі еволюції ресторанів як технічні засоби створення комфорту для гостя. Найпоширенішими є такі види сервісу:

* Французький;
* Англійський;
* Американський;
* Російський.

В усіх видах сервісу обслуговування здійснюють офіціанти й усі види сервісу вимагають від офіціантів певних якостей: фізичної витривалості, організованості, чіткості в роботі, доброї пам'яті та швидкої реакції. Це досягається доброю професійною підготовкою та наполегливою працею над собою.

**Французький сервіс**

Цей вид сервісу звичний для ресторанів високої кухні, де він підкреслює елегантність обслуговування. Французький сервіс вважається найбільш вражаючим і найдорожчим у світі. При цьому способі п*о*давання страви на стіл не ставлять. Великий таріль з розкладеною на ньому їжею демонструють гостям, враховуючи, що візуальне сприйняття людиною красиво сервірованої їжі збуджує апетит. Підходячи з лівого боку, офіціант порціонує страву, перекладаючи її з тареля в тарілки гостей роздатковим приладдям (столові ложка та виделка). Розкладаючи страви, офіціант не повинен торкатися тарелем тарілки гостя. Якщо м'ясо або риба на одному тарелі, гарнір подається на іншому та окремо до них соус, кожну страву може подавати окремий офіціант. Залучення двох або трьох офіціантів значно прискорює подавання страв і забезпечує високу культуру обслуговування. Особливо це важливо під час обслуговування прийомів, де на обслуговування відведено обмежений час. Існує й такий варіант французького сервісу, за якого офіціант пропонує перекласти страву з тареля роздатковим приладдям гостеві. При подаванні страв цим способом кухня відпускає страви тільки в багатопорційному посуді (тарелях, салатницях тощо). Французький сервіс забезпечує ціла бригада обслуговуючого персоналу, до складу якої повинні входити:

* 1) менеджер ресторану - метрдотель (фр. maitre d'hotel);
* 2) старший офіціант (фр. chef de rang), відповідальний приблизно за чотири столики. Він зустрічає гостей, пояснює меню і приймає замовлення, слідкує за оперативністю обслуговування й особисто розкладає їжу по тарілках гостей, нарізає м'ясо тощо;
* 3) помічник старшого офіціанта (demi chef de rang ) - приймає замовлення на напої, подає страви;
* 4) офіціант, який подає воду (de rang). Він також передає замовлення на кухню, привозить з кухні візок з їжею, прибирає зі столу;
* 5) офіціант по винах - сомелье (sommelier)

Французький вид сервісу може бути застосований при обслуговуванні як окремих столиків, так і бенкетних столів.

Перевагами французького сервісу є постійний контакт із гостями та надання гостеві можливості визначити бажаний обсяг їжі самостійно.

Недоліком французького сервісу є висока трудомісткість.

Англійський сервіс (обслуговування з приставного столика)

При цьому методі офіціант накладає їжу на тарілку гостя на приставному столику, потім подає її з правого боку. Якщо потрібна добавка, офіціант використовує чисту тарілку. При цьому міняється також столове приладдя. Закусочні тарілки за цього способу обслуговування при сервіруванні попередньо не ставляться. Цей вид сервісу є трудомістким, тому рекомендується тільки для обслуговування окремих столиків.

Продукти накладаються на сервіровочний таріль, який ставиться на столик з коліщатами. Столик підвозиться до столу, за яким сидить гість. Гість сам вибирає порцію й офіціант починає оформляти страву в нього на очах. Цей спосіб подавання передбачає порціонування, доготування та приготування страв і коктейлів на очах гостя. Холодні закуски офіціант порціонує в закусочні тарілки гостей, перші страви розливає з супниці в глибокі тарілки, другі страви порціонує та гарнірує в столові плиткі тарілки, торти розрізає на порції і подає кожному гостеві на десертній тарілці. Всі страви кухня відпускає в багатопорційному посуді, прикрасивши їх. Офіціант, перш ніж приступити до порціонування, повинен показати приготовану страву гостям.

Отже, офіціанти, які подають страви таким способом, повинні володіти навичками кухаря. При поданні складних страв для порціонування та доготування страви в зал виходить кухар у парадному костюмі, а в особливих випадках при поданні дорогих і вишуканих страв у зал виходить шеф-кухар.

Часом на приставні столики виставляють марміти, спиртівки та інші нагрівальні прилади, на яких готують або доготовляють страви на очах у гостя. Це створює атмосферу затишку та домашньої гостинності, збуджує апетит та надає застіллю урочистості та святковості. Промисловість виготовляє спеціальне обладнання, яке дає змогу удосконалити та покращити подавання страв англійським способом у ресторанах. Це:

* візок-марміт з електропі-дігрівом для зберігання перших, других страв, гарнірів і соусів;
* вітрина-холодильник для подавання солодких страв, кондитерських виробів і холодних закусок; пересувний візок-електроплитка для смаження тощо. Використання цього обладнання прискорює обслуговування, прикрашає подання страв, підвищує культуру обслуговування.

Перевагами англійського сервісу є ідеальний контакт із гостями та свобода рухів поведінки обслуговуючого персоналу. Недоліком англійського обслуговування є великі витрати часу.

**Американський сервіс**

Їжа готується і розкладається по тарілках безпосередньо на кухні. Офіціанти розносять і розставляють тарілки гостям. Цей вид набув популярності завдяки простоті й оперативності. Перевагами американського сервісу є низька трудомісткість і невелика кількість персоналу.

Недоліками американського обслуговування є слабкий контакт із гостем та наперед визначений обсяг порцій.

**Німецький сервіс**

Їжа розкладається на великий таріль і ставиться на стіл на доступній від гостя відстані, щоб він міг обслужити себе сам.

Перевагами німецького сервісу є те, що гість сам визначає бажаний обсяг їжі, бере добавку, а також низька трудомісткість. Недоліком німецького сервісу є використання великої кількості посуду, оскільки всі страви повинні сервіруватися окремо.

**Російський сервіс.**

 Їжа приноситься на сервіровочному тарелі. Офіціант на очах у гостей розділяє її на порції, потім гості самі перекладають ці порції в тарілки. За повсякденного обслуговування страви подають у тарілці кожному гостеві. Для бенкетних столів страви гарнірують у багатопорційних тарелях та іншому посуді. До кожного тареля кладеться роздаткове приладдя (столові ложка та виделка) або столова ложка до салатів і гості за столом самі собі накладають страви у свої тарілки.

Перевагою російського сервісу є те, що гість сам визначає бажаний обсяг їжі. Недоліками російського сервісу є висока трудомісткість і те, що при перекладанні їжі недосвідченими гостями псується зовнішній вигляд страви.

**Домашнє завдання:**

**заповніть таблицю і надішліть за адресою:** [**yanchenko.larisa64@gmail.com**](mailto:yanchenko.larisa64@gmail.com)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Назва методів обслуговування** | **Сутність методу** | **Переваги методу** | **Недоліки методу** |
| *Англійський* |  |  |  |
| *Французький* |  |  |  |
| *Американський* |  |  |  |
| *Російський* |  |  |  |

Підручник:

В.В,Архіпов. Організація обслуговування в закладах ресторанного обслуговування, Київ: ЦУЛ – 2009

Додаткова література:

в бібліотеці сайту Березівського ВПУ ОНПУ та

інтернет-ресурси:

<https://pidruchniki.com/1075110752924/turizm/vidi_servisu>

<https://studfile.net/preview/5152680/page:2/>

<https://studopedia.com.ua/1_385380_mizhnarodni-standarti-servisu-frantsuzkiy-servis-angliyskiy-servis-amerikanskiy-servis-rosiyskiy-servis.html>