

Предисловие

В предлагаемом практическом пособии рассмотрены вопросы организации работы ресторанов и баров. Курс дает представление о подготовке ресторана и бара к обслуживанию посетителей; объясняет специфику работы бармена, официанта, метрдотеля и другого обслуживающего персонала; знакомит с принципами организации работы баров и ресторанов; дает общие сведения о видах обслуживания и их типологии.

Знание основ классификации и потребительских свойств продукции предприятий общественного питания, умение тактично и грамотно оказать потребителю помощь в выборе блюд и подходящих к ним напитков, обеспечить необходимые для сохранения качества продукции условия в процессе доставки заказанных блюд посетителю, равно как и умение выполнить заказ быстро, качественно и эстетично, необходимы для правильной организации обслуживания потребителей.

Качественное обслуживание невозможно без знания обслуживающим персоналом основ профессиональной этики и этикета и, в частности, столового этикета.

В части 1 пособия, посвященной изучению работы ресторанов разных типов, излагаются их классификация и характеристики, организация работы ресторана, должностные обязанности и права работников, требования к производственным и торговым помещениям ресторана, а также наиболее часто применяемые в ресторанах виды оборудования, мебель, посуда, инвентарь и столовые приборы.

Приводятся основные виды меню, характеристики традиционно подаваемых в ресторанах холодных и горячих закусок, блюд и напитков, в том числе ликероводочных изделий и вин, правила их подбора и подачи. Особое внимание уделяется вопросам столового этикета.

В части II пособия рассматривается организация работы баров: их классификация, оборудование, инвентарь и посуда, подготовка к работе, техника безопасности, должностные обязанности и профессиональная этика бармена, а также классификация и технология приготовления коктейлей и смешанных напитков.

Пособие включает библиографический список, понятийно-терминологический словарь и контрольные вопросы.

Часть I

Организация
работы
ресторана

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1. Рестораны и их характеристика

В первой половине XIX в. были распространены постоянные дворы, при которых, как правило, были рестораны. В быту их часто именовали «трактиры». Они служили и биржей для коммерсантов, заключавших здесь тысячные сделки, и столовой для одиноких, и местом деловых свиданий или отдыха в дружеской беседе.

Трактиры пользовались огромным успехом и были в большой моде. Каждый из трактиров отличался своими обычаями, своим особым блюдом, имел своих постоянных посетителей. В трактире были огромные залы и ряд кабинетов, где за именитыми купцами закреплялись столы, которые до определенного часа никто не имел права занимать. Большой кабинет, украшался расшитыми полотенцами и деревянной резьбой. Стоявший посередине стол покрывался скатертью и вышитыми полотенцами вместо салфеток и сервировался старинной посудой и серебром: чашки, кубки, стопы. Посетителей обслуживали половые, «белорубашечники», или «шестерки», в белых рубахах из дорогого голландского полотна.

В России существовали биржи, где в течение 5 лет мальчиков учили на «шестерок». Много лет проработавшие половые могли попасть на службу в ресторан; там они работали во фраках и назывались официантами.

Меню тогда было примерно такое: холодная белуга, осетрина с хреном, икра, раковый суп, селянка рыбная с расстегаями, жареный поросенок с гречневой кашей; на третье обязательно подавали гурьевскую кашу, кулебяки, пироги с разными начинками.

Конечно, современные рестораны отличаются от трактиров: изменились интерьер, качество и сервис обслуживания, но цель осталась неизменной—доставить посетителю ресторана приятное

чувство от вкусно приготовленных, красиво оформленных блюд и высокого класса обслуживания.

Ресторан – это предприятие, в котором организация высокого уровня обслуживания посетителей в торговом зале сочетается с организацией производства широкого ассортимента кулинарных, кондитерских изделий, а также изготовлением фирменных блюд, закусок и напитков.

Кухня (меню) ресторана отличается от меню столовых и бистро, как правило, широким ассортиментом вин, напитков, кулинарных и кондитерских изделий, их оформлением, вкусом. Кулинарные блюда и кондитерские изделия готовят повара и кондитеры, достигшие высокого профессионального мастерства, знающие тонкости приготовления блюд и напитков. Многие рестораны специализируются на приготовлении только национальных блюд или блюд зарубежной кухни, например в китайском ресторане подают блюда китайской кухни, а в обслуживании проявляется китайский колорит.

В качестве дополнительных услуг рестораны организуют реализацию кулинарных и кондитерских изделий через магазины кулинарии, столы заказов, буфеты и бары ресторанов, принимают заказы по обслуживанию на дому.

Помимо городских ресторанов выделяют рестораны, размещающиеся при гостиницах, железнодорожных вокзалах, аэропортах. Рестораны, расположенные на улицах и проспектах, должны на входе иметь табло с режимом работы, а на фасаде здания – вывеску с названием ресторана (ресторан «Словакия», ресторан «Виктория»), хорошо освещенную в вечернее время. Подъезд к ресторану должен хорошо освещаться и располагать местом для парковки автомашины.

Классифицируют рестораны в зависимости от качества предоставляемых услуг, интерьера, а также ассортимента заказных и фирменных блюд и изделий. На основании совокупности этих отличительных признаков рестораны подразделяются на три класса – люкс, высший класс и первый.

Ресторан класса «люкс» характеризуется современным интерьером, наиболее высоким по сравнению с другими ресторанами, уровнем комфортности и разнообразием предоставляемых услуг.

Комфортность достигается, например, планировочным решением, когда торговый зал делится на отдельные зоны, секторы за счет невысоких перегородок, цветников. Уют и выразительность залу придают освещение, отделка стен, потолков, пола (паркет или специальное покрытие), декоративная отделка деревом, цветное стекло, керамика. Дизайн должен соответствовать названию ресторана. Ресторан «люкс» располагает банкетным залом, баром, коктейль-холлом с барной стойкой.

Метрдотели и официанты должны быть первоклассными специалистами, в совершенстве владеть техникой обслуживания; в ресторанах, где обслуживают зарубежных гостей, официанты обязаны знать иностранный язык в объеме соответствующего общения.

Официанты должны быть одеты в форменную одежду единого образца. Столовое белье шьется на заказ. При обслуживании используются фирменная посуда (фарфоровая и хрустальная) и мельхиоровые приборы. Рестораны «люкс» включают в меню заказные и фирменные блюда (не менее половины ассортимента), значительную часть ассортимента составляют приготовляемые кулинарные и кондитерские изделия. Блюда имеют сложные рецептуры, высший уровень художественного оформления.

В «люксе» гостям предлагаются проспекты, меню, приглашения и т.д. с эмблемой ресторана, в вечернее время организуются музыкальные выступления, варьете, приглашаются популярные артисты эстрады, проводятся концерты, выделяется место для танцев. Предоставляются дополнительные услуги, например вызов такси, продажа живых цветов и др.

Ресторан высшего класса также характеризуется высоким уровнем комфортности за счет оборудования и удобной мебели, оригинальностью интерьера, надлежащим микроклиматом за счет кондиционирования воздуха, высоким качеством обслуживания посетителей и разнообразием кулинарных, кондитерских изделий, блюд и напитков. Многие рестораны этого класса специализируются на приготовлении национальных блюд, в меню могут включаться фирменные блюда, напитки и закуски, которые готовятся только здесь. Как правило, в меню входит меньшее количество блюд, чем в ресторане класса «люкс», рецептуры их менее сложны. При обслуживании используется фарфоровая посуда

Оглавление

Предисловие	5
ЧАСТЬ I. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕСТОРАНА	7
Глава 1. Общие сведения	8
1. Рестораны и их характеристика	8
2. Организация работы в ресторане	13
2.1. Особенности организации быстрых обедов	13
2.2. Встреча и размещение посетителей	15
2.3. Прием и оформление заказов	15
3. Должностные обязанности и права работников ресторана	16
4. Общие требования к производственным помещениям	19
5. Торговые помещения ресторана	21
6. Оборудование торговых помещений	25
7. Буфеты и кассы	26
8. Сервизная	27
9. Моечная столовой посуды	34
Контрольные вопросы	35
Глава 2. Подготовка ресторана к обслуживанию посетителей	37
1. Начало рабочего дня	37
2. Уборка и подготовка зала	37
3. Подготовка посуды, приборов, столового белья	41
4. Сервировка столов	42
5. Предварительная сервировка	52
6. Исполнительная сервировка стола	55
7. Виды складывания салфеток	56
8. Подготовка официантов к работе	59
Контрольные вопросы	60
Глава 3. Обслуживающий персонал ресторана	61
1. Обязанности метрдотеля	61
2. Требования, предъявляемые к официанту	62
3. Методы организации труда официантов	64
4. Техника безопасности в работе официанта	67
Контрольные вопросы	68
Глава 4. Меню ресторанов	69
1. Назначение и принципы составления меню	69
2. Виды меню	78
Контрольные вопросы	84
Глава 5. Кулинарная характеристика закусок, блюд и напитков	85
1. Соусы, заправки, гарниры	85

2.	Холодные закуски	87
3.	Горячие закуски	90
4.	Супы	91
5.	Рыбные горячие блюда	94
6.	Мясные горячие блюда	96
7.	Овощные горячие блюда	98
8.	Сладкие блюда	100
9.	Мучные изделия	102
10.	Напитки	104
	Контрольные вопросы	106
	Глава 6. Ликероводочные изделия. Вина и прохладительные напитки	107
1.	Алкогольные напитки	107
1.1.	Водка	107
1.2.	Ликероводочные изделия	108
1.3.	Коньяки	112
1.4.	Смешанные напитки	112
2.	Классификация вин	116
3.	Рекомендации напитков к закускам и блюдам	122
4.	Подача вин и напитков	127
	Контрольные вопросы	132
	Глава 7. Обслуживание посетителей в ресторане	133
1.	Встреча посетителей	133
2.	Прием и оформление заказа	134
3.	Подача закусок, блюд и напитков	138
4.	Способы подачи закусок и блюд	143
5.	Техника работы официанта	148
6.	Правила поведения за столом	153
6.1.	Основные правила поведения	153
6.2.	Особенности употребления отдельных блюд	154
	Контрольные вопросы	156
	Глава 8. Специальные формы обслуживания	158
1.	Экспресс-обслуживание	158
2.	Зал-экспресс, стол-экспресс	162
3.	Шведский стол	162
	Контрольные вопросы	164
	Глава 9. Обслуживание приемов и банкетов	165
1.	Дипломатические приемы	165
2.	Виды банкетов, порядок их обслуживания	169
3.	Банкет с полным обслуживанием официантами	172
4.	Банкет с частичным обслуживанием официантами	180
5.	Банкет-фуршет	183

6.	Прием-коктейль	191
7.	Банкет-чай	193
8.	Свадьба	195
	Контрольные вопросы	200
	ЧАСТИ. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ БАРА	201
	Глава 10. Общие сведения Г 1	202
1.	Бары, их виды и характеристика	202
2.	Организация работы в баре	205
3.	Оборудование, инвентарь и посуда в баре	208
4.	Должностные обязанности и профессиональная этика бармена	211
5.	Подготовка бара и бармена к работе	213
6.	Техника безопасности и меры пожарной безопасности на рабочем месте бармена	214
	Контрольные вопросы	216
	Глава 11. Технология приготовления коктейлей и смешанных напитков в	217
1.	Определение, классификация и теория построения смешанных напитков и коктейлей	217
2.	Характеристика основных алкогольных баз коктейлей	224
3.	Характеристики смягчающе-сглаживающих и вкусо-ароматических компонентов	232
4.	Характеристика основных алкогольных и безалкогольных наполнителей	239
5.	Характеристика сопутствующих компонентов, участвующих в приготовлении коктейлей	242
6.	Способы и правила приготовления смешанных напитков и коктейлей	243
7.	Технология приготовления и рецептура безалкогольных коктейлей	246
8.	Технология приготовления коротких и средних алкогольных коктейлей	247
9.	Технология приготовления и подача оригинальных коктейлей	256
10.	Технология приготовления длинных смешанных напитков	260
11.	Технология приготовления и подача групповых смешанных напитков	272
12.	Технология приготовления и подача молочных коктейлей	279
13.	Безалкогольные горячие напитки	281
14.	Украшение коктейлей	285
15.	Закуски к смешанным напиткам	288
	Контрольные вопросы	289
	ГЛОССАРИИ	291
	Библиографический список	316