

# **ВВЕДЕНИЕ В ДОЛЖНОСТЬ**

## **Кто такой официант**

Официант - это работник предприятия общественного питания, который обслуживает посетителей, создает условия для их комфортного нахождения в ресторане, а также лицо ресторана и компании, первый человек, с кем контактирует каждый гость заведения. От официанта во многом зависит, будет ли ресторан успешным и полным посетителей. Слова: «Больше не хожу в этот ресторан» чаще произносятся,

когда сталкиваются с грубым обслуживанием или невниманием, а не с холодным супом. Термин "официант" применяется к представителям обоих полов. Многие известные личности начинали свой трудовой путь именно с профессии официанта. Ален Делон подрабатывал в пивной, а Бред Питт – в ресторане быстрого питания.

В наши дни хороший официант – на вес золота! Хороший официант всегда при деле и никогда не остается без работы. Для того чтобы стать хорошим официантом, необходимо обладать определенным набором характеристик, таких как физическая выносливость и координация движений. Практически весь день официант проводит на ногах, носит тяжелые тарелки, передвигает мебель, а также должен сохранять высокий темп в работе на протяжении 8-10 часов подряд в периоды максимальной нагрузки. Физически слабому человеку крайне сложно с этим справиться. Поэтому, официант, в первую очередь, должен быть здоров и вынослив.

Необходима официанту и хорошая память, в том числе и зрительная. Безупречного знания состава блюд и напитков в меню далеко не достаточно. Необходимо хорошо помнить, что заказал посетитель, когда он сделал заказ и, конечно же, как он выглядел. Также, очень часто, официанту приходится выполнять несколько дел одновременно. Способность контролировать ситуацию и доводить все начатые дела до логического завершения, безусловно, добавляют ценности такому сотруднику. Помимо всего вышесказанного, официант должен быть в меру общительным и уметь свободно разговаривать с гостями, отвечая на вопросы вежливо, точно и понятно, быть устойчивым к стрессовым ситуациям.

Хороший официант - это сочетание целого ряда навыков и умений, которыми пользуются продавцы, психологи и даже актеры. Официант должен приносить людям радость и удовольствие своим гостеприимным обслуживанием, поднимать настроение грустившим гостям, поддерживать веселый настрой в шумных компаниях, а также в позитивном ключе уметь решать конфликтные ситуации. Именно таких официантов мы хотим видеть в наших барах.

## **Должностные обязанности официанта**

Несмотря на широкий спектр навыков и умений, необходимых сотруднику, есть четкие и конкретные обязанности для ежедневного исполнения. Как правило, это:

- подготовка зала к приходу гостей
- обслуживание столов
- расчет столов
- уборка зала

Ваш тренер расскажет и покажет, что именно необходимо сделать, чтобы подготовить бар к приходу гостей, как правильно обслуживать гостей, как рассчитывать столы и что убирать. Официальная должностная инструкция находится у менеджера. Вам необходимо её прочитать и поставить свою подпись.

Подписывая должностную инструкцию, вы тем самым подтверждаете свое согласие выполнять все перечисленные в документе пункты по внутренним стандартам компании. Любой вопрос, который не понятен, вы можете обсудить с менеджером, либо с директором вашего бара.

## **Как будет проходить обучение**

Мы берем на работу людей с разными уровнями подготовки. Но, в независимости от объема имеющихся знаний, каждый сотрудник обязан пройти подготовку по внутреннему плану компании. План стажировки ориентирован, в первую очередь, на официанта без опыта работы и включает в себя обучение всем основным практическим и теоретическим знаниям, начиная с нулевого этапа.

Основное обучение сотрудника можно разделить на 4 этапа:

**Ориентация** – сотрудник получает основные знания о компании, ее внутренних правилах, структуре, основных положениях, дисциплинарной политике, краеугольных камнях.

**Стажировка** – рассчитано на 3 недели (или на 15 рабочих смен). За это время вам необходимо будет овладеть основными навыками в обслуживании, выучить меню, коктейльную карту, меню обеда, ассортимент бара, а также усвоить правила внутреннего распорядка и дисциплинарную политику компании. Помогать в этом процессе вам будет тренер, которого назначит менеджер. Но, несмотря на то, что рядом с вами всегда будет находиться более опытный сотрудник, успех основного обучения полностью зависит от Вас лично.

**Валидация** – это итоговая проверка полученных вами знаний за период основного обучения. Валидация проводится HR-директором, менеджером вашего департамента и тренером, и включает в себя следующие пункты: проверку внешнего вида сотрудника и соответствие его стандартам униформы; проверку знания меню, барного ассортимента и коктейльной карты; выполнение обязанностей по открытию/ закрытию/ в течение смены; умение обслуживать столы, общаться с гостями, поддерживать рабочую атмосферу; знание правил внутреннего распорядка, дисциплинарной политики компании. По результатам финальной аттестации, принимается решение о допуске сотрудника к самостоятельной работе. Подтверждением тому служит персональная магнитная карта для работы в Р-Кипере и изменение оплаты труда. Если вы не сдали аттестацию с первого раза, у вас есть возможность ее пересдать, но только один раз. Пересдача должна произойти не позднее 1 недели после первой попытки.

**Самостоятельная работа** – начинается после успешной аттестации. Сотрудник становится полноценным официантом. Но наша компания стремится к тому, чтобы в нашем ресторане работали квалифицированные сотрудники. Для этого мы разработали ряд тренингов, которые, на наш взгляд, помогут работникам развивать свой профессионализм, а также дадут основополагающие знания в индустрии гостеприимства.

В течение первых трех месяцев после аттестации каждому сотруднику предстоит прослушать ряд обязательных тренингов:

- Welcome – тренинг от первых лиц компании
- Инструктаж по технике безопасности

- «Как работать в команде»
- «Технический сервис»
- «Эмоциональный сервис»
- «Техники продаж»
- «Основы санитарии»

Каждые полгода сотрудник должен повторно прослушать пять обязательных тренингов:

- «Как работать в команде»
- «Технический сервис»
- «Эмоциональный сервис»
- «Техники продаж»
- «Основы санитарии»

Раз в месяц для сотрудников проводятся лекции об алкогольных напитках с дегустацией, которые призваны помочь развить профессиональные навыки наших сотрудников, увеличить их кругозор и объем знаний о продуктах, которые мы предлагаем нашим гостям.

Но, даже «выпустив» стажера в «свободное плавание», тренер и менеджер всегда остаются рядом. Вы можете обратиться к ним за помощью, и они с радостью помогут Вам в любой ситуации.

## **Оценка работы сотрудника**

Оценка работы сотрудника – это вид обратной связи, которую менеджер предоставляет каждому официанту. Это способ коммуникации, при котором выстраивается конструктивный диалог между менеджером и официантом. Она помогает быстрее и эффективнее достигать намеченных целей, избегать конфликтных ситуаций, мотивировать сотрудника на достижение более высоких результатов.

Ежедневно менеджер вашего департамента наблюдает за вашей работой, общением с гостями, взаимодействием с остальными сотрудниками, анализирует ваши продажи и знание меню. Во время очередной встречи эти результаты обсуждаются, а затем фиксируются на специальном бланке установленного образца. Оценка работы сотрудника в первый раз происходит через 3 месяца самостоятельной работы и далее проходит каждые три месяца.

Сам процесс оценки работы сотрудника состоит из трех этапов:

1. Сотрудник самостоятельно оценивает свою работу и заносит результаты в бланк.
2. Менеджер оценивает работу сотрудника и заносит результаты в бланк.
3. Исходя из полученных данных, производится анализ работы сотрудника, проговариваются и фиксируются «плюсы» и «минусы» в работе, ставятся новые цели и задачи на следующий период работы.

Некоторые сотрудники негативно воспринимают такие встречи, на которых обсуждается качество их работы. Это напрасно. Мы глубоко убеждены в том, что это отличный инструмент, который помогает объективно и правильно выстраивать взаимодействие между управляющим составом и рядовыми сотрудниками.

## **Основные правила безопасности в наших барах**

Мы заботимся о наших гостях и сотрудниках и стараемся создать для них максимально удобные, комфортные и безопасные условия. Существует целый ряд законодательных актов на производстве, которые предусматривают охрану жизни и здоровья штатных

работников и посетителей. Все, без исключения, сотрудники, должны ознакомиться с ними и обязаны соблюдать меры предосторожности и основные правила безопасности.

В наших барах есть квалифицированные менеджеры, которые проводят первичный инструктаж и следят за наличием и работоспособностью специального оборудования, но при этом каждый сотрудник лично несет ответственность за несчастный случай, произошедший по его халатности. Помните, что все несчастные случаи могут быть предотвращены!

### **Безопасность на рабочем месте**

В наших барах существует четкое зонирование помещений. В одних - постоянно находятся гости и обслуживающий персонал (**Front of the House**), в других – только сотрудники бара (**Back of the House**). И в первом и во втором случаях сотрудник нашего бара находится на рабочем месте. Количество людей и в тех, и в других помещениях, различается по времени суток и дням недели.

Именно поэтому, находясь в зоне **Front of the House**, помните о следующем:

1. Первое правило безопасности, которое вам необходимо запомнить: **НИКОГДА НЕ БЕГАЙТЕ ПО РЕСТОРАНУ!**
2. Очень важно всегда **оповещать других**. В зале часто присутствует много людей, гость или ваш коллега может неожиданно развернуться или резко махнуть руками, а в это время вы можете оказаться у них за спиной. Если вы оказались позади своих товарищей или гостей, всегда

предупреждайте их об этом, произнося вслух громко и отчетливо: “*Осторожно, сзади!*”. Если вы несете горячую пищу/напитки, или отдаете на мойку раскаленную сковородку, обязательно предупреждайте об этом, произнося вслух громко и отчетливо: «*Осторожно, горячо!*». Если вы заворачиваете за угол, говорите: “*Угол!*”.

3. Всегда следите, чтобы *рабочие поверхности* были *чистыми*, без жира и мусора. Осуществляйте уборку по ходу работы. А так же следите за тем, чтобы *полы* всегда были *чистыми и сухими*. Всегда сразу же вытирайте разлитую жидкость. Если вы не можете это сделать, ограничьте доступ к месту, где пролита жидкость, для того, чтобы предупредить других.

4. Не носите *грязную посуду* в места приготовления блюд и напитков, а так же туда, где хранится чистая посуда.

5. Никогда не носите *вилки и ножи в руках острием от себя*. Лучше использовать для этих целей поднос. Если вы несете поварской нож, плотно прижмите его к бедру, крепко удерживая нож за рукоятку.

## **ТЕОРИЯ УСТРИЦЫ**

Общее впечатление гостя включает в себя качество подающихся блюд и напитков и соответствующее дружелюбное обслуживание в уютной обстановке. Именно в наши обязанности входит защитить наших гостей от всех раздражающих факторов.

Для гостей мы то же самое, что и раковина для устриц - комфортное место, где человек себя чувствует в безопасности.

Если мы будем защищать наших гостей от негативных факторов и не позволять раздражению испортить их впечатление от нашего заведения - они будут лояльными, их отзывы будут положительными, и это будет нашей лучшей формой внутренней рекламы.

Помните о том, что при работе с пищевыми продуктами всегда существует угроза их загрязнения. При употреблении таких продуктов, возникают различные заболевания. Именно поэтому, в зоне **Back of the House** соблюдайте следующие правила:



1. Всегда правильно делайте заявку на продукты и напитки
2. Правильно принимайте поставку
3. Правильно храните продукцию, соблюдая температурный режим хранения продуктов, правила товарного соседства и ротации
4. Готовьте, соблюдая 100% рецептуру
5. Не дайте блюду или напитку «умереть»

### **Работа с электрическими приборами**

Рабочее место сотрудника оснащено различными предметами - электрическими и механическими, которые являются потенциально опасными при неправильной эксплуатации.

1. Ни в коем случае *НЕ прикасайтесь* к оголенным и искрящимся проводам.
2. Никогда *НЕ поливайте* водой включенные в сеть электроприборы.
3. Никогда *НЕ оставляйте* электрические приборы, включенными в сеть, покидая рабочее место.

Соблюдение этих основных правил убережет вас и ваших коллег, а также гостей бара, от несчастных случаев и производственных травм.

### **Противопожарная безопасность**

Первое, что вы должны узнать, устраиваясь на работу, это ознакомиться с правилами противопожарной безопасности для персонала и посетителей. Узнайте у своего менеджера, где находятся пожарные выходы и пути эвакуации к ним. Обязательно посмотрите план пожарного выхода и расположение огнетушителей в залах и бытовых помещениях. Необходимо всегда следовать правилам своего учреждения, но есть ряд универсальных правил, которые нужно выполнять везде.

1. В случае, если вы увидели задымление, пожар либо какие-то другие внештатные ситуации,  
первым делом, сообщите об этом руководителю. Если возгорание невозможно ликвидировать самостоятельно при помощи

огнетушителя, либо других подручных средств, наберите телефон 01 или 112 с мобильного и сообщите:

- адрес и место возгорания;
- свои контактные данные;
- по возможности окажите помощь в эвакуации гостей бара;
- помогите встретить пожарные расчеты и направьте их на объект возгорания.

## 2. Во время пожара:

- не открывайте окна и двери, по возможности закрывайте их, не давайте огню и дыму быстро распространяться;
- затыкайте мокрыми тряпками щели между дверьми. Дышите, так же, через мокрые тряпки;
- в случае, если дымом заволочло все помещение, перемещайтесь в сторону выхода по полу (чистый воздух концентрируется внизу);
- когда покидаете комнату, старайтесь закрывать за собой двери, это препятствует распространению огня;
- если вы находитесь в малознакомом месте, старайтесь искать выход на ощупь по правой стороне. Спасательные бригады пойдут вам на помощь по левой, таким образом вы обязательно встретитесь;
- на лестницах действует противоположное правило - держитесь левой стороны;
- никогда не пользуйтесь лифтом при пожаре – питание в здание во время возгораний отключается автоматически, вы можете стать заложником трагической ситуации;
- старайтесь уходить от огня.

## 3. Если на человеке горит одежда:

- нужно попытаться помочь ему скинуть горящую одежду;
- если скинуть одежду нет возможности, то человеку нужно падать и кататься;
- накидывать сверху слабо возгораемые материалы, для прекращения поступления кислорода к огню, не закрывать при этом голову, чтобы человек не задохнулся;
- быть крайне осторожным в приведении в чувства пострадавшего!

Если вы не уверены в правильности ваших решений, лучше не предпринимайте никаких действий. Если вы не обладаете профессиональными медицинскими навыками, лучше не совершайте никаких действий, направленных на реанимацию и помощь пострадавшим. Особенно это касается массажа сердца, искусственной вентиляции легких, помощи при переломах и ожогах.

4. При ожоге вы можете охладить поврежденную поверхность, к примеру, льдом, холодной водой или картофелем. Нанести на поверхность кожи специальное медицинское средство, например «спасатель», «пантенол» и пр.

*Категорически запрещено растирать поврежденные поверхности спиртосодержащими веществами, продуктами питания, такими как масло, жир и др. Это усугубит ожог.*

**При получении травмы, ушиба, пореза или любого другого несчастного случая произошедшего с вами или одним из ваших коллег, обязательно сообщите об том менеджеру.**

### **Санитария зала**

Согласно требованиям санитарных органов на территории РФ, на всех предприятиях 1 раз в месяц должен проходить санитарный день. В наших барах мы называем такое мероприятие генеральной уборкой. Все генеральные уборки проводятся по заранее составленному плану, в котором указывается департамент и количество человек, а также необходимые средства санитарной обработки. Генеральная уборка длится около 2 часов, и при этом, если сотрудник не успел закончить свой фронт работы, он остаётся сверх отведённого времени и заканчивает её.

В дни генеральных уборок мы стараемся помыть и почистить труднодоступные места и старые загрязнения, а в течение месяца у каждого департамента есть «добрые дела», выполняя которые мы поддерживаем чистоту и порядок в баре. Также за состоянием чистоты и безопасности ежедневно перед открытием ресторана наблюдает дежурный менеджер. Он использует специальные бланки чистоты, в которых отмечает выполнение всех пунктов проверки стандартов качества каждый день. Ваш наставник / дежурный менеджер познакомит вас с этими бланками в процессе работы. Всегда помните, что даже незначительное нарушение санитарных правил и требований, предъявляемых к работе в зале, может привести к

возникновению у гостей острых кишечных инфекций и пищевых отравлений.

# **РАБОТА В СМЕНЕ**

*Если ваша цель – стать по-настоящему успешным сотрудником , начинайте каждый рабочий день с настроя на работу. Настрой должен быть максимально положительным, нацеленным на доброжелательное общение с гостями и коллегами , успешное выполнение профессиональных обязанностей и получения удовольствия от своей работы.*

В процессе обучения стажер не допускается к самостоятельному обслуживанию столов.

Однако, знания и умения по нижеперечисленным вопросам помогут ученику стать эффективным помощником своему тренеру и ресторану в целом.

## **Основные термины и понятия, используемые в баре**

Как и в любом другом деле, в ресторанном бизнесе существует своя профессиональная лексика и терминология. Ниже перечислены слова и выражения, наиболее часто употребляемые в наших барах.

Понятие «**Front of the House**» (**ФОН**) используют, говоря про ту часть ресторана, которую видят гости и где их обслуживают. А также **FRONT**ом называют сотрудников, которые работают в этой части (зал, бар, хост).

Понятие «**Back of the House**» (**ВОН**) используется по отношению к той части ресторана, которую не видят гости (кухня, мойка, служебные и вспомогательные помещения). И к сотрудникам, которые работают на кухне и мойке.

**Тренер** – персональный наставник для обучения и аттестации всех сотрудников.

**Сервис бар** – часть ресторана, где официанты получают напитки на стол.

**Бойлер** – резервуар, который нагревает воду и поддерживает ее горячей.

**Ледогенератор** – специальный агрегат, который производит лед.

**Нарзанник** – открывалка для бутылочного пива и вина.

**Окно раздачи** – территория кухни, где сотрудники зала получают заказы на еду.

**To Go** – блюда или напитки на вынос.

**Басстенд** – станция официанта (деревянный ящик типа комода), где находится все необходимое для обслуживания гостей (салфетки, приборы, и т.д.)

**Лексан** – емкость для хранения продуктов, в которой хранят продукты, полуфабрикаты, расходные материалы.

**Стоп-лист** – список, в который попадают продукты или блюда, которые закончились или которые не могут быть поданы гостям из-за плохого качества.

**Гарбич** – мусорный контейнер, мусор (на столах, посуде, полу и тд).

**Лейбл** – наклейка, используемая для маркировки продукта и соблюдения правил хранения. На ней фиксируется информация о: наименовании продукта, дате приготовления, сроке хранения, инициалы сотрудника, приготовившего данный продукт.

**Daydot** (дословно – «точка дня») – круглая наклейка с обозначением дня недели. Используется для маркировки порционных продуктов и соблюдения правил хранения.

**Умерший** – любое блюдо или напиток, несоответствующий стандарту, не пригодный для подачи гостям. Обычно «умершим» называют блюдо или напиток, которые слишком долго простояли на окне раздачи или сервис баре.

**FIFO** (first in, first out – первый пришел, первый ушел) – сокращенное название правила, которое регламентирует ротацию продуктов, т.е. использование продуктов с более ранним сроком изготовления в первую очередь.

**P-Кипер** – компьютерная система, которую используют сотрудники при заказе еды и напитков для гостей.

**Магнитная карта** – индивидуальная магнитная карта, которая позволяет сотруднику пробить заказ в системе.

**Терминал** – устройство для снятия денег с кредитных карточек гостей.

**Слип** – маленький чек из терминала, который подтверждает или отклоняет проведение транзакции по кредитной карте.

**Валидация** – процесс проверки уровня знаний сотрудника, а также его соответствие внутренним стандартам. Аттестация проводится менеджером департамента.

**ПАР / PAR**(с англ.- норма, стандарт) количество продуктов, заготовок, соков, посуды и пр., необходимое для бесперебойной работы смены.

**Бар-ган** – барный «пистолет», из которого наливается вся содовая вода (пепси, пепси лайт, 7ап, и т.д.)

**Гарниш бокс** – (с англ. коробка для гарнира) пластиковый контейнер с разделителями и крышкой для хранения фруктов, предназначенных для украшения коктейлей.

**Пречек** - нефискальный документ, используемый для уведомления гостя о сумме счета и перечне заказанных блюд и напитков

**Фискальный чек** - документ, подтверждающий факт оплаты заказанных блюд и напитков

**Басстаб** - контейнер для натертых приборов

**Аудит** - ежемесячная процедура по проверке знаний/качества услуг/качества соблюдения стандартов компании сотрудниками

**Аудишн** (с англ. «прослушивание») - групповое собеседование в игровой форме

**ОРС** - оценка работы сотрудника

**Кондимент** - контейнер для сервировки стола и хранения приборов, специй, салфеток и зубочисток

**Тейбл тент** - настольная конструкция для информирования гостей о рекламных акциях и внутренних правилах

**Лайтбокс** - световые рекламные вывески

**Диспенсер** - контейнер для хранения салфеток и трубочек

**P-touch** («питач») - принтер наклеек (используется для маркировки рабочих поверхностей)

**Книга РХ** - книга для бронирования столов в ресторане, где указывается количество людей, номер стола, который они бронируют, их контактные данные и повод, по которому они собираются у нас в баре

**Стафф** (от англ. «staff») - персонал и всё, что с ним связано; еда, которую кухня готовит специально для персонала



## **План зала**

В каждом ресторане своя планировка зала и свой план расстановки мебели (floor-plan). Чтобы стажер мог максимально быстро влиться в работу и быть хорошим помощником, в первую очередь, мы настоятельно рекомендуем выучить нумерацию столов и их расположение! Это очень важно для эффективной работы во время пиковых нагрузок. Зная на 100% нумерацию столов в баре, вы сокращаете время, которое проходит между готовностью блюда и его появлением на столе у гостя, улучшаете общее впечатление гостей, помогаете другим ребятам создавать дружескую атмосферу. Помните, что, если в Р-Кипере Вы неправильно пронумеруете столы на своей позиции, то Вам не избежать ошибок в обслуживании, особенно в часы максимальной загрузки в баре.

## **Взаимодействие между департаментами и работа в команде**

Взаимодействия с разными департаментами (мойка, бар, кухня) очень важно для правильной работы ресторана. Работа в команде – один из ключевых факторов, обеспечивающих быстрое обслуживание. В рабочей обстановке часто возникают такие ситуации, в которых необходима помощь либо вам самим, либо другому сотруднику бара. В наших барах нет разделений на «мое» и «не мое». Любой сотрудник, менеджер, директор и даже владелец, готовы прийти к вам на помощь. Ресторан – это единое целое, механизм, в котором все взаимосвязано. Если в баре не успевают готовить коктейли, то гости будут недовольны долгим ожиданием напитков. Если на мойке завал и нет чистой посуды – повара не смогут отдать блюда. Всегда помогайте коллегам и просите помощи сами:

- Встречайте гостей;
- Выносите блюда, напитки, которые давно уже готовы (более 2-х минут) на № стола, который указан в чеке;
- Принимайте заказ на напитки и передавайте его сотруднику, работающему на этой позиции;
- Приносите чистые стаканы на сервис бар;
- Убирайте грязную посуду с роверов, барной стойки, соседних столов;
- Помогайте на мойке разобрать посуду;
- Выносите мусор, если вы видите, что контейнер уже заполнен
- Помогайте перекрывать столы;
- Предупреждайте оперативно менеджера или официанта, который обслуживает стол, где попросили счёт. Если вы этого не сделаете, это повлечёт недовольство гостя или вообще они могут встать и уйти не заплатив.
- Не оставляйте без внимания новых гостей. Недопустимо, чтобы они ждали, поэтому обязательно сообщите о гостях официанту, обслуживающему этот стол, либо менеджеру
- Если вы поймали взгляд гостя, обязательно подойдите и узнайте его просьбу. Сообщите об этой просьбе официанту,

обслуживающему этот стол, либо менеджеру. Невыполнение этого стандарта ведёт к очень серьёзным последствиям;

- «РУКИ!» можно часто услышать в наших барах. Это, своего рода, призыв о помощи коллег по работе. Как только вы услышали это слово, подойдите к тому человеку, который нуждается в «свободных» руках и помогите ему.

### Правила поведения на сервис-баре



Как вы уже знаете, наш бар разделен на зоны – зону бара и зону зала. Часть гостей предпочитают сидеть за столами в зале. Таких гостей обслуживают официанты. А другая часть проводит время за баром и этих гостей обслуживают бармены. Чтобы все гости получали свои напитки своевременно и в установленном временном промежутке, каждую смену

среди барменов выбирается сотрудник, который будет готовить напитки только для гостей, сидящих за столами. Именно с этим барменом в течение смены контактируют официанты. И для того чтобы эта коммуникация была продуктивной, в наших барах существуют определенные правила поведения, которые необходимо соблюдать официантам на сервис-баре. Они довольно просты, но значительно упрощают работу, как бармена, так и официанта.

Итак:

1. Никогда **не кричите** на сервис-баре. Обращаясь к бармену, дождитесь момента, когда он установит с вами зрительный контакт. Только после этого начинайте диалог.
2. Никогда, **не перебивайте** другого официанта, который уже разговаривает с барменом на сервис-баре.
3. Бармен готовит напитки по чекам, в зависимости от последовательности их выхода на принтере, **соблюдайте очередность**.
4. Никогда **не давайте одно задание двум барменам** одновременно.
5. Обязательно **сравнивайте позиции в чеке** с готовыми напитками на сервис-баре, прежде чем унести заказ на стол.

6. **Накалывайте чеки**, когда забираете свой заказ. В противном случае, бармен дважды может приготовить ваш заказ и вам придется платить за «повторно» приготовленные напитки.
7. Если в вашем чеке **большое количество позиций** для приготовления, **будьте терпеливы**, бармен отдаст вам чек только тогда, когда все позиции будут готовы. Если Вы уносите готовые напитки, обязательно скажите об этом бармену и вычеркните из чека то, что уже вы отнесли на стол.
8. **Нельзя есть украшения** для коктейлей!
9. **Нельзя пробовать коктейли** на сервис-баре!
10. Если вы **взяли** стакан/ чашку/ блюдце с сервис бара – всегда **ставьте** на его место **новый**. Постоянно пополняйте запасы посуды на сервис-баре. Это облегчит работу бармену и сократит время приготовления напитка.
11. **Не дайте напитокку «умереть»** на сервис-баре. Как только напиток приготовился, сразу же отнесите его гостю на стол, указанный в чеке, независимо от того, чей это стол.
12. Всегда помогайте своим коллегам и **делайте «руки»** на все готовые напитки, независимо от того, на чей стол они предназначены.
13. Если ваши **коктейли еще не готовы, не стойте на сервис баре!!** За время ожидания вы сможете сделать много полезных дел. Каких именно – вам расскажет ваш наставник или менеджер на смене.

Знание и соблюдение этих правил поможет вам успешно взаимодействовать с барменами и обеспечит бесперебойную работу всего бара.

## Правила поведения на окне раздачи кухни



Окно раздачи – это часть кухни, где официанты забирают готовые блюда. Поэтому и правила поведения на раздаче очень похожи на правила поведения на сервис-баре. На кухне финальную готовность чеков контролирует либо бригадир, либо менеджер. Поэтому алгоритм взаимодействий такой же, как и на сервис-баре.

1. **Никогда не кричите** на окне раздачи. Обращаясь к повару, дождитесь момента, когда он установит с вами зрительный контакт. Только после этого начинайте диалог.
2. **Никогда, не перебивайте** другого официанта/тку, который/ая уже разговаривает с поваром на окне раздачи.
3. Повар готовит блюда по чекам в зависимости от последовательности их выхода на принтере, **соблюдайте очередность**.
4. **Никогда не давайте одно задание двум поварам** одновременно.
5. **Обязательно сравнивайте позиции в чеке с готовыми блюдами** на окне раздачи, прежде чем унести заказ на стол.
6. **Накалывайте чеки**, когда забираете свой заказ. В противном случае, повар дважды может приготовить ваш заказ и вам придется платить за «повторно» приготовленные блюда.
7. Если в вашем чеке **большое количество** позиций для приготовления, **будьте терпеливы**, повар отдаст вам чек только тогда, когда все позиции будут готовы. Если Вы уносите готовые блюда, обязательно скажите об этом повару и вычеркните из чека то, что уже вы отнесли на стол.
8. **Нельзя есть «гостевую» еду!**
9. Постоянно **пополняйте запасы посуды** на окне раздачи. Это облегчит работу повару и сократит время приготовления блюда.
10. **Не дайте блюду «умереть»** на окне раздачи. Как только блюда приготовилось, сразу же отнесите его гостю на стол, указанный в чеке, независимо от того, чей это стол.
11. Всегда помогайте своим коллегам и **делайте «руки»** на все готовые блюда, независимо от того, на чей стол они предназначены.

12. Если ваши **блюда** еще **не готовы, не стойте на окне раздачи!!** За время ожидания вы сможете сделать много полезных дел. Каких именно – вам расскажет ваш наставник или менеджер на смене.

## Обязанности по открытию зала

Прежде, чем открыть двери бара и пустить внутрь гостей, необходимо подготовить к этому ресторан и ваше рабочее место. Мы делаем это каждое утро изо дня в день. Без предварительной подготовки бар не сможет обеспечить гостей первоклассным сервисом. Поэтому мы начинаем готовиться к открытию ресторана за два часа. Каждое утро дежурный менеджер проверяет качество выполненной подготовки и заносит результаты в специальный бланк. Ниже представлен примерный перечень обязанностей по открытию бара. Ваш тренер покажет вам, как открывается бар в утреннюю смену, и вы сможете потренироваться в его открытии.

1. Быть в зале в 10:00 одетым в соответствии со стандартами униформы.
2. Прочитать запись от закрывающего официанта в тетради передачи информации.
3. Включить свет над кикером и 61-м столом.
4. Поместить новые газеты на газетную стойку у входа.
5. Вставить новые мусорные мешки во все урны в зале.
6. Включить все R-кеереги и принтеры.
7. Протереть все ножки столов и стульев.
8. Расставить все стулья в соответствии с количеством посадочных мест за столом.
9. Протереть сиденья стульев, диваны, щели в них, бока и спинки.
10. Протереть все горизонтальные поверхности в зале, включая плинтуса, оконные рамы и рамки картин.
11. Протереть картины Мистером Мускул и выровнять их.
12. Протереть все басстенды снаружи (под сахарницами, пепельницами, R-кеерегом тоже) и внутри, убрать всё лишнее.
13. Разложить по басстендам вискозные и прорезиненные тряпки, заполнить лексаны красными и белыми салфетками, проверить наличие лексана, заполненного сложенными
14. Протереть все столы и трибуны с санитайзером, аккуратно протереть диджейку.
15. Насухо вытертые пепельницы расставить на столы и басстенды (в кол-ве не менее 10 штук).
16. Проверить все кандименты на внешний вид (отсутствие мусора, ткань чистая, бахрома ровная, веревочка у бортика, Логотип JackDaniel's, если есть, виден, над ним - бантик, если нет - бантик - не над швом), на наличие в них заполненных до основания горлышка солонки и перечницы, зубочисток, 6 салфеток и приборов по количеству посадочных мест за столом. Проверить, чтобы все было на своих местах: ножи и перечница - слева, вилки и солонка - справа, зубочистки - посередине).
17. Расставить кандименты на столы.

18. Выставить на столы тэйбл тенты, или другую рекламную продукцию, если имеется.
19. На окне раздачи все полочки, стены, лексаны и раковину протереть с санитайзером. Проверить, чтобы нигде не было никакого мусора.
20. Проверить, чтобы в наличии были влажные салфетки, приборы "с собой", стаканчики "с собой" с крышками и подставками, свечи, корзинки для хлеба (не менее 10 штук), деревянные доски (не менее 4 штук). Все должно быть аккуратно разложено.
21. На бойлерке верхние полки протереть под сетками, полностью затарить "американками"
22. Принести с мойки все натертые чайные и эспрессо ложки, заполнить ими лексан (если не натерты - натереть).
23. Проверить все поверхности бойлерки на отсутствие какой-либо грязи.
24. На сервис - баре все полки под сетками протереть, выставить на них чистые, сухие чайники, чайные чашки, чайные и эспрессо блюдца.
25. Натереть хайболлы, роксы и пивные стаканы новым вафельным полотенцем и
  
26. Расстелить коврики перед пианино и камином.
27. Проверить полочки над трибунами на отсутствие лишних предметов, не относящихся к интерьеру бара.
28. Протереть кикер внутри и снаружи вафельным полотенцем с Мистером Мускул.
29. В 11:15 включить мармиты на отметку "10".
- 30.** Сообщить менеджеру на смене о выполнении всех пунктов по открытию зала





## Стандарты сервировки стола

Как вы уже обратили внимание, практически все в наших барах стандартизировано. Это помогает нам поддерживать единообразие во всех «Дорогих», что немаловажно в сетевых проектах. Именно поэтому мы фиксируем все ключевые моменты, чтобы была возможность обратиться к первоисточнику и выполнить стандарты на 100%.

На каждом столе в наших барах стоит определенный набор предметов, в основном, это рекламные материалы и небольшие деревянные органайзеры с приборами, солью и перцем, зубочистками и салфетками. Такие органайзеры называются **кондименты**. Чтобы они соответствовали стандартам, их необходимо заполнять определенным образом. На картинке, которая находится на следующей странице, указано, что и как именно должно в них быть. Ваш тренер на практике покажет вам, как правильно заполнять кандименты.

Помните, что сервировать необходимо **чистый** стол!

## Обязанности официанта в течение смены

В течение смены все запасы заготовок чистой посуды, приборов, алкоголя и прочее, истощаются. Чтобы в работе не возникало перебоев, эти запасы необходимо своевременно пополнять. Ниже перечислены дела, которые нужно выполнять в течение смены, помимо основных обязанностей:

1. Следить за чистотой и наполненностью сервис – бара.
2. Следить за входом и держать под контролем встречу всех гостей.
3. Сахарницы. Следить за наличием на басстендах сухих, чистых и заполненных сахарниц (минимум 10 штук). Заполнять и протирать их в течение смены.
4. Окно раздачи. Поддерживать чистоту всех полок на раздаче и постоянно пополнять запасы посуды. Следить за наличием всего необходимого, согласно лейбированию.
5. Станция официанта. Поддерживать чистоту на станциях: тряпки не валяются, не стоит грязная посуда. Следить за наличием в станциях приборов. Следить за тем, чтобы всё лежало на своих местах (в соответствии с маркировкой). Следить за чистотой полов.

Ваш старший официант, либо дежурный менеджер распределить эти обязанности между всеми сотрудниками, находящимися на смене и расскажет, как правильно выполнять.

### Правило «полных» рук



Работа в команде - залог успеха! Если Ваши руки ничем не заняты, это значит, что они свободны, другими словами «пусты». Никогда не ходите с «пустыми» руками! В ресторане всегда есть, чем их «заполнить»:

- захватите грязную посуду с соседнего стола по пути на мойку;
- возвращаясь с мойки, возьмите чистые стаканы на сервис бар;
- отнесите с сервис бара коктейли на соседний стол;

Все эти действия – самый простой способ помощи вашим коллегам во время смены. Соблюдая это простое правило, Вы также помогаете сократить время перекрытия столов, улучшить скорость обслуживания, формируете у гостей положительное впечатление от посещения наших баров, ну и, конечно, радуете ваших коллег по работе.

## Как правильно встречать и приветствовать наших гостей



Правильно поприветствовать гостей, когда они входят в ресторан - ваш первый шаг в создании положительного впечатления у них. Приветствие, которое направлено гостю, должно вызывать у него теплые чувства.

Все следующие рекомендации способствуют тому, чтобы гости почувствовали себя комфортно, как дома:

- Приветствуйте гостей, как только они пересекли порог вашего бара, используя для этого различные выражения
- Установите зрительный контакт с гостем
- Говорите первым
- Улыбайтесь
- Будьте открыты к гостю

Любой человек особенно чуток и внимателен к первым, обращенным к нему словам и, в особенности, к невербальным сигналам, определяющим ваше поведение. На основе этих наблюдений у гостя в первые же минуты формируется мнение о наших барах и о ВАС лично.

### Правила «рассаживания» и подача меню

После того, как Вы поприветствовали гостя, **выясните его предпочтения**, где бы ему хотелось присесть: за баром, столик у окна, ближе к телевизору, уютный тихий уголок и т.д. Для большой и шумной компании возможно сдвинуть столы или посадить их в стороне от других посетителей; парочку влюбленных - за столик для двоих в уютном уголке; деловых людей - в более тихое место, удобное для переговоров; гостя с ноутбуком посадить ближе к розетке. Чем больше вы сможете узнать у гостя информации, тем лучшее место Вы сможете ему предложить. Гостю будет комфортно и удобно. А при таких условиях положительное впечатление от визита у гостя может сформироваться автоматически.

Однако, помимо предпочтений гостя, при рассаживании важно **учесть** еще два момента - это **возможности зала и загруженность позиции** каждого конкретного официанта. Если одному официанту одновременно посадить несколько столов, то он физически не сможет предоставить гостям качественный сервис. Кто-то из гостей будет ждать своего заказа гораздо дольше всех остальных, поэтому старайтесь рассаживать гостей по всем позициям равномерно. Также вы должны понимать, что невозможно рассадить 50 человек в баре, в котором 35 посадочных мест.

*Помните о том, что предоставляя 4х...6ти - местный стол двум гостям, Вы теряете возможность заработать денег!*

Есть еще ряд пунктов, которые прямо или косвенно могут улучшить/ухудшить это впечатление. Одним из таких пунктов является меню. Меню – это визитная карточка заведения. Оно всегда должно быть презентабельного вида, с актуальной информацией, ценами. Наше меню напечатано на бумаге, поэтому срок службы его недолог. После вечеринок и ночных смен, оно теряет свой внешний вид. Помните - нельзя использовать в работе грязное, рваное меню или меню с устаревшей информацией! Убедитесь в этом, прежде, чем **предложить гостю меню.**

Предлагая меню гостям, помогите ему. Разверните барную карту и укажите, где какие разделы, на каком развороте он сможет найти безалкогольные напитки/чай/кофе. Расскажите также обо всех специальных предложениях/ акциях, проходящих на данный момент в вашем баре, обо всех ограничениях, таких как: продажа алкоголя с 21 года, оплата заказов в баре в пятницу и субботу с 18:00 только за наличные и т.д. После того, как Вы озвучили всю обязательную информацию, скажите гостю, как зовут их официанта (если он не рядом или занят в данную минуту) и предупредите гостей, что он подойдет к ним через несколько минут. За это время гости смогут ознакомиться с меню, выбрать напитки/еду.

Если гости готовы сразу сделать заказ – не теряйтесь. Просто запишите заказ, указав номер стола и время приема заказа, и передайте записку официанту, работающему на этой позиции.

## Как правильно отвечать на телефонные звонки



Все наши бары оснащены телефонными аппаратами, как мобильными, так и стационарными. Номера телефонов указаны в листе контактов, которые Вы получили на ориентации вместе с учебником «Введение в компанию». Использовать рабочие телефоны в личных целях можно только с разрешения дежурного менеджера, либо директора.

Говоря про телефонный этикет, который существует в нашей компании, хотелось бы сказать следующее:

*Каждый звонок—это потенциальный Гость.*

Поэтому для нас важно, чтобы Вы отвечали на телефонный звонок сразу, как только он зазвонил (не позднее трех звонков). Отвечая на звонок, говорите спокойно, разборчиво и уверенно, представляясь по имени, используя стандартную форму приветствия: «Ресторан.....», добрый день/утро/вечер, меня зовут Маша, чем могу помочь?» Разговаривая по телефону, улыбайтесь. Это поможет Вам поддерживать дружелюбный тон голоса.

### **Звонки для менеджеров**

Когда Вы получаете звонок для менеджера, действуйте следующим образом:

1. Спросите, как представить звонящего.
2. Попросите звонящего подождать, пока Вы сообщите менеджеру о звонке.
3. Немедленно сообщите менеджеру о звонке.
4. Если менеджер не может сразу ответить на звонок, предложите ожидающему оставить для него сообщение, к котором должна быть следующая информация:
  - Имя звонящего и название фирмы, если нужно.
  - Телефон звонившего.
  - Любое сообщение, которое звонящий хочет оставить для менеджера.
  - Дату и время звонка.

## **Заверьте звонящего в том, что Вы обязательно передадите его сообщение менеджеру**

### **Звонки для сотрудников**

Когда звонят лично сотрудникам, выполняйте следующие шаги:

1. Сотрудникам, работающим в смене, разрешено звонить только в крайних случаях.
2. Если это не срочный звонок (не чрезвычайные обстоятельства), то вежливо ответьте, что сотрудник занят и предложите оставить сообщение. Заверьте звонящего в том, что Вы обязательно передадите сообщение сотруднику.
3. **НИКОГДА НЕ ДАВАЙТЕ ЗВОНЯЩЕМУ ТЕЛЕФОН СОТРУДНИКОВ**, либо любую иную контактную информацию!

### **Звонки для гостей**

Мы никогда не разглашаем информацию о наших гостях и не сообщаем, находится ли конкретный человек в стенах нашего бара. В таких случаях мы предлагаем звонящему оставить информацию и контактный номер телефона, уверяя его, что если этот гость отдыхает у нас, то он обязательно свяжется со звонящим.

## **Что происходит с Гостями за моим столом, если я получил(а) разрешение на уход?**

Время от времени, когда ситуация позволяет, менеджер отпускает сотрудников с работы раньше окончания смены. Это связано с отсутствием необходимости держать на смене людей в избыточном количестве, либо со спадом наплыва Гостей. В некоторых случаях, сотрудникам необходимо уйти со смены раньше по личным причинам.

В любом случае, если сотрудник покидает рабочее место раньше окончания смены, необходимо выполнить следующее:

Если у сотрудника остались столы с гостями, которые еще сидят:

- Предупредите гостей о том, что Ваша смена закончилась, и вы уходите
- Представьте им нового официанта

- Расскажите новому официанту всю информацию о сидящих столах
- Перенесите столы с вашей карточки на карту нового официанта
- Выполните обязанности по уходу с работы, которые относятся к вашей позиции, например, пополните сервис-бар всем необходимым или натрите бокалы, заполните кондименты, приготовьте свою позицию на 100% для передачи, и т.д.
- Сообщите дежурному менеджеру, что вы выполнили все обязанности, старший официант проверил вашу работу и отпустил вас.
- Получив разрешение менеджера и отметив время ухода со смены, Вы смело можете направляться в раздевалку и покинуть бар.

*Если у сотрудника нет столов с гостями:*

Ему необходимо выполнить все то же самое, что перечислено выше, только без передачи столов.

## **Обязанности по закрытию**

Закрывающий официант всегда должен перед уходом передавать чистый и правильно закрытый зал менеджеру ресторана. Старший смены назначает обязанности, которые необходимо сделать по окончании смены. Ниже приведен пример обязанностей по закрытию. Ваш тренер расскажет и покажет, какие именно обязанности по закрытию имеются в вашем баре.

### **Закрой зал на 100%**

1. Выключить все плазмы в зале, R-кеереги и принтеры.
2. Собрать ковры и отнести на бэк.
3. Собрать кондименты со всех столов, проверить их на внешний вид (отсутствие мусора, ткань чистая, бахрома ровная, веревочка у бортика, логотип JackDaniel's, если есть, виден, над ним - бантик, если нет - бантик - не над швом), на наличие в них заполненных до основания горлышка солонки и перечницы, зубочисток, 6 салфеток и приборов по количеству посадочных мест за столом. Проверить, чтобы все было на своих местах: ножи и перечница - слева, вилки и солонка - справа, зубочистки - посередине). Убрать кандименты в басстенды и на окно раздачи.
4. Убрать всё со столов: сахарницы, пепельницы, свечи, тэйбл тенты, если есть.
5. Сахарницы протереть, заполнить, поставить на басстенды (минимум по 6 штук).
6. Пепельницы отнести на мойку. С мойки взять чистые, вытереть насухо и расставить по басстендам (минимум по 10 штук).



7. Тэйбл тенты поставить на басстенды, старые свечи выкинуть, подсвечники отнести на мойку.
8. Протереть с санитайзером, все столы, трибуны, сидения стульев, диванов.
9. В басстендах лексаны для приборов заполнить натертыми приборами, если не натерты - натереть вафельным полотенцем.
10. Лексаны для салфеток наполнить красными и белыми салфетками.
11. Протереть басстенды внутри и снаружи, протереть R-кеереги, проверить, чтобы в басстендах не было ничего лишнего.
12. На окне раздачи все аккуратно разложить (блюдца, ложки, стейк ножи и десертные ложки - в лексанах, приборы, пакеты, стаканы "с собой", влажные салфетки, свечи, корзинки для хлеба, деревянные доски) согласно маркировке.
13. Протереть раковину так, чтобы она блестела.
14. С чекодержателя снять чеки и выкинуть их, выкинуть мусор из урны рядом с выключенными мармидками и проверить, чтобы на окне раздачи не было никакого мусора.
15. Снять чашки с полок на бойлерке, протереть под сеточками и затарить полки американками под завязку.
16. Натереть чайные и эспрессо ложки и заполнить ими лексан на бойлерке.
17. Протереть все поверхности бойлерки и ледогенератор под ней.
18. Натереть роксы, хайболлы и пивные стаканы на сервис-баре и поставить их дном вверх ровными рядами.
19. Снять посуду с полок на сервис-баре, протереть под сеточками, заполнить полки чайниками, блюдцами и чайными чашками согласно маркировке.
20. Наполнить лексаны на сервис-баре трубочками и красными и белыми салфетками.
21. Снять чеки с чекодержателя и выкинуть их.
22. Аккуратно протереть диджейский пульти, журналы сложить ровными стопками.
23. Протереть кикер снаружи вафельным полотенцем с Мистером Мускул.
24. Проверить весь зал на отсутствие мусора и грязной посуды (особенно на полках над трибунами, диджейке, пианино, камине, полках в малом зале, газетной стойке у входа (протереть их), под кикером, у окон, в тамбуре).
25. Натереть хайболлы, роксы и пивные стаканы новым вафельным полотенцем и поставить их ровными рядами дном вверх.
26. Выкинуть мусор из урн в зале (отнести его в мусорный бак у заднего входа).
27. Перевернуть и поднять все стулья на столы.
28. Проверить, закрыты ли окна у кикера и в малом зале.
29. Выключить знак JackDaniel's в малом зале.
30. Выключить свет на окне раздачи и над б1 столом.
31. Убрать все лишнее и выкинуть мусор со стафф полочки на бэке, протереть её.
32. Выкинуть старые тряпки, а вафельные полотенца сдать на мойку.
33. Подмести в зале.

34. Оставить запись в тетради передачи информации открывающему официанту.

35. Сообщить менеджеру на смене о выполнении всех пунктов по закрытию зала

## R-Keeper

R-Кипер – это компьютерная программа, которая позволяет автоматизировать работу персонала в ресторанах, а руководителям – получать сведения о работе заведений в режиме онлайн. В этой программе сотрудники могут открывать столы и заносить туда все заказы гостей. Все остальные действия доступны только менеджеру.

Ниже представлены «инструменты», с которыми вам предстоит постоянно работать. Ваш тренер на практике поможет овладеть знаниями в области работы в R-Кипере.



Монитор и принтер



Магнитная карта  
(персональная карта  
выдается после успешной сдачи)

**Магнитную карту личного доступа в систему R-Keeper необходимо хранить в надежном месте и категорически запрещается передавать кому-либо.**

### Правила обращения с R-keeper

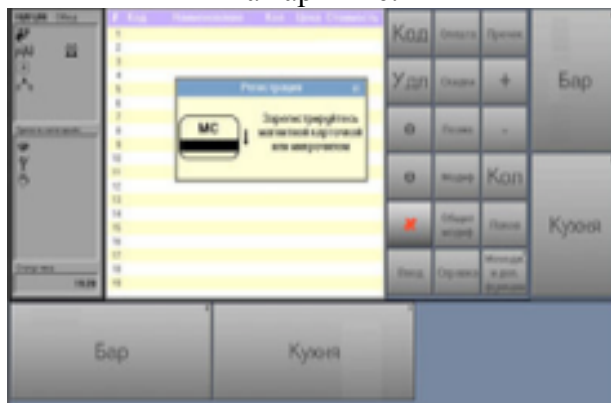
- Пробытие заказа осуществляется только руками/пальцем. Магнитной карточкой, ручкой или другими посторонними предметами пробивать заказ запрещено. Это приводит к порче монитора.
- При пробитие заказа руки должны быть чистыми, дабы избежать загрязнения монитора.
- Поддерживайте чистоту вокруг станции, избегайте попадания влаги в блок питания монитора, на сам монитор и принтер. В случае намокания, необходимо немедленно выключить из сети аппаратуру и протереть ее сухой тряпкой.

## Начало работы с R-keeper

Для того, чтобы начать работать, во-первых, необходимо включить все оборудование в сеть. Убедившись, что монитор и принтер включены в сеть, необходимо включить монитор и принтер, нажав кнопку «пуск» на мониторе и принтере. Если все сделано правильно – на мониторе и принтере загорятся маленькие зеленые лампочки.

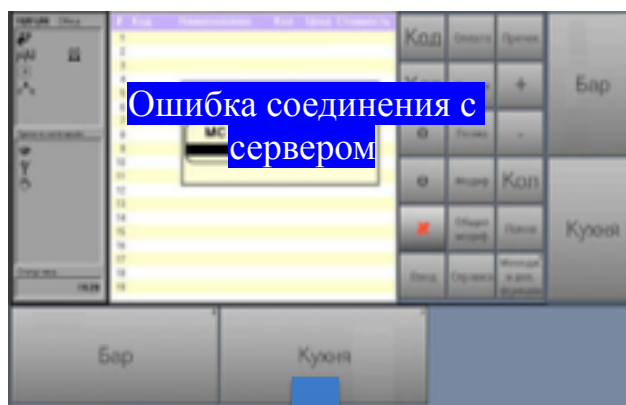
Затем, менеджер-кассир должен зарегистрировать вашу карту в системе. Это даст вам возможность «пробивать» заказы, распечатывать пречеки и выполнять прочие функции на всех станциях официанта.

Если вы видите тоже изображение что и на картинке:



Все в порядке! Вы можете начинать работу

Если вы видите мигающую надпись в виде ошибки :



- ❖ Перегрузить монитор
- ❖ Если проблема сохранилась, сообщите

**В течение смены:** Вы будете постоянно вводить новую информацию о столах, заказах, количестве человек за столом и т.д. Эти действия полностью контролируются вами. Однако, если вы допустили ошибку и неправильно ввели какую-либо информацию, внести корректировку в систему Вы сможете только при помощи менеджера! Главное, если вы ошиблись, **не паниковать!!** В первую очередь, предупредите кухню и бар о том, чтобы они не начинали готовить ошибочный заказ. Затем найдите менеджера, сообщите ему об ошибке и попросите исправить его это в заказе. О возможных

ошибках в работе с Р-Кипером вам расскажет ваш наставник на рабочем месте во время практических занятий.

**Во время закрытия:** После окончания смены все оборудование должно быть выключено. Сетевое питание выключать необязательно. Перед тем, как выключить Р-Кипер, убедитесь в том, что все столы на вашей карте закрыты, т.е. рассчитаны. Выключив оборудование, протрите монитор и принтер влажной тряпкой, затем протрите все сухим полотенцем. Для ухода за оборудованием используйте только специальные средства.

**Нельзя использовать средство для чистки окон и полироль для мебели.**

# **ОСНОВЫ БАРА**

Эта глава посвящена базовым знаниям, которыми должен обладать каждый официант по окончании стажировки. Внимательно ознакомьтесь с информацией, представленной ниже. Если у вас возникнут какие-то вопросы, смело обращайтесь к вашему наставнику, либо любому бармену на смене.

## Виды барной посуды

На картинках ниже представлена вся посуда, которую мы используем в барах, указано ее название, объем в миллилитрах и виды напитков, которые в ней подаются. По возможности, «подержите в руках» каждый стакан, сравните его с изображением на картинке, запомните, в каких местах в баре они хранятся.

<p><b>Чашка эспрессо</b> 90 ml</p>  <p>Эспрессо</p>	<p><b>Чашка чайная</b> 200 ml</p>  <p>Чай, капучино</p>	<p><b>Чашка для двойного кофе</b> 400 ml</p>  <p>Двойной капучино, двойной американо, дв. чай ланч</p>
<p><b>Чашка для американо</b> 300 ml</p>  <p>Кофе американо</p>	<p><b>Чайник</b> 450 ml</p>  <p>Чай</p>	<p><b>Молочник</b> 80 ml</p>  <p>Сливки, молоко</p>

<p><b>Хайбол</b> 280 ml</p>  <p>Свежевыжатые соки и милкшейки. Минеральная вода\соки\газированная вода</p>	<p><b>Рокс</b> 200 ml</p>  <p>Классические коктейли, Виски, Джин, Ром, Вермуты, Абсент</p>	<p><b>Шот</b> 50 ml</p>  <p>Голд Страйк, Лимончелло, Егермайстер, Фернет Бранка, Бехеровка, Абсент, Текила, Мескаль, Водка, коктейли</p>
<p><b>Пинта (пивной)</b> 500 ml</p>  <p>Разливное пиво 0,5, коктейли (лонги), двойные порции напитков (соки, домашние напитки), двойной латте, двойной милкшейк, двойной мокко</p>	<p><b>Слинг</b> 350 ml</p>  <p>Пиво 0,3 и бутылочное пиво, коктейли айсти, айслатте, фруктовые безалкогольные коктейли</p>	<p><b>Айриш Маг</b> 250 ml</p>  <p>Горячие коктейли, кофе с алкоголем, какао, мокко, латте</p>



<p><b>Маргарита</b> 200 ml</p>  <p>Коктейль «Маргарита»</p>	<p><b>Коктейльная рюмка</b> 190 ml</p>  <p>Классические и фирменные коктейли</p>	<p><b>Снифтер</b> 300 ml</p>  <p>Коньяк, Бренди, Арманьяк, Кальвадос, Херес, Портвейн, Самбука</p>
<p><b>Винный бокал</b> 610 ml</p>  <p>Красное, белое, розовое вино. Коктейли на основе вина и вермутов</p>	<p><b>Флюте</b> 200 ml</p>  <p>Игристое вино и шампанское, коктейли на основе шампанского</p>	<p><b>Питчер</b> 1600 ml</p>  <p>Соки 1,6л, Пиво 1,6 л Домашний лимонад 1,6 л</p>

<p><b>Шале</b> 250 мл</p>  <p><b>Коктейли</b></p>	<p><b>Тики</b></p>  <p><b>Тропические коктейли</b></p>	
--	--	--

При пополнении запасов посуды обратите внимание на то, чтобы посуда была:

- Сверкающе чистой
- Без сколов и трещин
- Остывшей до комнатной температуры. Для этого необходимо ставить горячие стаканы за те, которые уже успели остыть.

## Правила обращения с посудой



Каждому гостю, приходящему в наш бар, хочется получить индивидуальный подход и безупречный сервис. И анализирует человек свои фактические ощущения от предполагаемых ожиданий по известным критериям, одним из которых является визуальное восприятие. То, что человек видит перед собой, влияет на общую

картину. Исходя из этого, правила, которые нужно запомнить:

### **Вся посуда в вашем баре должна быть идеально чистой**

Когда официант приносит тарелку с едой, а на краях тарелки остались жирные отпечатки пальцев сотрудника, это может сформировать у гостя негативное впечатление. Всегда помните об этом, когда выносите гостю его блюдо. Именно вы являетесь последним «контролером качества».

### **Посуда должна быть без сколов и трещин**

Это опасно. Гость может пораниться, используя такую посуду. Если на посуде имеются даже незначительные повреждения и трещины, её необходимо утилизировать.

### **Нельзя дотрагиваться до краев тарелки пальцами**

Если вы несете тарелку, старайтесь удерживать ее внутренней частью ладони, но никак не большим пальцем. Вы можете коснуться продуктов пальцами. А это недопустимо.

### **Холодные блюда подаются в холодной посуде, горячие – в горячей**

Если вы положите горячее блюдо на холодную тарелку, блюдо быстро остынет. Если же холодный продукт подавать на горячей тарелке, он потеряет свои вкусовые качества.

### **Нельзя приносить грязную посуду в места приготовления еды и напитков**

Это правило, напрямую связанное с санитарными требованиями, которые предъявляются предприятиям общественного питания в нашей стране. Это может вызвать перекрестное заражение. Всегда относите грязную посуду на мойку. Оставив грязную посуду на мойке – обязательно вымойте руки. И старайтесь аккуратно складывать

грязную посуду. «Горы» грязной посуды являют собой неустойчивую конструкцию, которая может упасть и разбиться. Вы лишитесь огромного количества посуды. Это прилично повлияет на рабочий процесс, поверьте! Именно по этому:

### **Берегите посуду!**

## **Правила обращения со льдом**



Лед относится к категории пищевых продуктов, поэтому при работе с ним требуется соблюдать определенные правила. Мы постоянно следим за техническим обслуживанием ледогенератора для обеспечения соответствующего функционирования и производства продукта лучшего качества.

Помните, что лед имеет свои показатели качества: он должен быть **твердым** и **прозрачным**. Если вы заметили, что лед крошится и мутный, сообщите об этом менеджеру. Лед должен быть **холодным**. Температура льда должна быть ниже -12. Лед должен быть **сухим** и **чистым**. Храните все примеси в стороне от контейнера со льдом.

Ниже описаны правила обращения со льдом, обязательные к выполнению:

1. Всегда **кладите лед** в бокал **с помощью** специального **совка**, **НИКОГДА** не накладывайте лед руками – может произойти перекрестное заражение, и **НИКОГДА** не черпайте его бокалом - может произойти скол бокала и осколки попадут в стакан гостя вместе со льдом и жидкостью.
2. **Стеклянные бокалы** никогда **не должны** находиться в контейнере со льдом. Вы можете разбить бокал в контейнере со льдом, что представляет собой опасность для здоровья ваших Гостей. Если вы разбили бокал около или над контейнером со льдом, если у вас есть хотя бы малейшее подозрение, что в лёд попало стекло, какой-либо продукт, любой инородный предмет - немедленно удалите этот лед! Не рискуйте безопасностью вашего гостя.

3. При приготовлении напитков **используйте много льда**. стакан должен быть наполнен льдом доверху. Это обеспечивает правильное соотношение спиртного напитка и наполнителя. Использование нужного количества льда предотвращает разбавление напитка водой.
4. При приготовлении напитков **используйте свежий, чистый лед**. Использованный лед выбрасывайте. Вы же не будете снова подавать салат, который съели только наполовину.

Если по каким-то причинам в ледогенератор попала грязь или битое стекло, мы используем правило **красного льда**. Оно заключается в том, чтобы сразу оповестить о случившемся коллег, закинув внутрь красные салфетки или добавив немного гренадина. В этом случае лед оттуда не используется, а полностью вычищается из ледогенератора.

## Правила подачи напитков



Вы, наверняка, обратили уже внимание на то, что в наших барах существуют различные виды напитков: холодные, горячие, алкогольные, безалкогольные, напитки, которые подаются в нескольких стаканах, на подстановочных досках, поджигаются и т.д. Но, несмотря на такое разнообразие, есть общие правила, которые должны соблюдаться всеми сотрудниками при подаче любого напитка из нашего барного меню. Эти

правила довольно просты и понятны, они очень похожи на правила обращения с посудой, а также помогают получать гостям напитки именно такого качества, какими они должны быть.

Итак, перечислим их:

**Горячие напитки должны подаваться в подогретой посуде, холодные – в холодной.**

Если налить горячий чай в холодный стакан, он может лопнуть. Если налить пиво в горячий стакан – оно потеряет свой вкус и ухудшится качество самого напитка.

**Каждому напитку – свой стакан.**

Все наши коктейли имеют пропорции в ингредиентах, разработанные именно для той, посуды, в которой они подаются. Меняя посуду, вы меняете вкус коктейля. А это недопустимо.

**Стаканы должны быть идеально чистыми.**

Напиток теряет свою привлекательность, если он подается в бокале со следами от губной помады.

**Стаканы должны быть без сколов и трещин.**

Это опасно. Гость может пораниться, используя такие стаканы. Если на стаканах имеются даже незначительные повреждения и трещины, их необходимо немедленно утилизировать.

**Держать стакан при подаче необходимо исключительно за нижнюю часть.**

Никто не будет пить ваш коктейль, если на верхней части бокала обнаружат отпечатки ваших пальцев.

## **Как именно подаются напитки в наших барах?**

**Чай** – подается в чайнике, чайная чашка ставится на большое блюдце с чайной ложкой. На обед чай подаётся в кружке для американского кофе, ставится на маленькое блюдце, справа от ручки кладется чайная ложка.

**Эспрессо**- подается в чашке для эспрессо, ставится на маленькое блюдце, справа от ручки кладётся маленькая ложка. Подается с водой без газа в роксе.

**Двойной эспрессо**- подается в чайной чашке, ставится на большое блюдце, справа от ручки кладётся чайная ложка. Подается с водой без газа в роксе.

**Капучино** - подается в чайной чашке, ставится на большое блюдце, справа от ручки кладётся большая ложка, украшается фирменным печеньем.

**Двойной капучино** – отдается в кружке для двойного американского кофе на блюдце, справа от ручки кладется чайная ложка.

**Американский кофе** - чайная ложка кладётся в чашку.

**Двойной Американский кофе** - подаётся в кружке для двойного американского кофе, чайная ложка кладётся в чашку.

**Какао** - подаётся в бокале айриш маг без блюдца, ложки и трубочки.

**Латте/Мокко** - подаётся в бокале айриш маг. Ложка, трубочка подается по желанию гостя отдельно.

**Двойной Латте/Мокко** - подаётся в кружке для двойного американского кофе, ставится на большое блюдце, справа от ручки кладётся чайная ложка.

**Горячий шоколад** – подается в бокале айриш маг.

**Теплый ромовый вечер, Ирландский кофе, Цитрусовый Твейн, Глинтвейн, Горячий яблочный сидр** – подаётся в бокале айриш маг без блюдца, ложки и трубочек.

**Минеральная/газированная вода** - отдается в бутылках с хайболом и с трубочкой.

**Свежевыжатые соки и милкшейки** - подаются в бокале хайбол с толстой трубочкой.

Двойная порция подаётся в пивном бокале. Морковный фреш подается со сливками в молочнике.

**Пиво и сидр разливные**- слинг 0,3 и пивной 0,5. Питчер пива подается с хайболами.

**Гиннес 0,25** – в хайболе.

**Ганс Рутер** в меню «обед» 0,25 - в хайболе.

**Бутылочное пиво** открывается при госте и переливается в слинг.

**Бутылочный сидр** подается в бутылке с пивным стаканом со льдом и открывается перед гостем

**Водка** - порция водки подается в шоте. Двойная порция подается в роксе.

**Виски** - подается в роксе.

**Текила** - подается в шоте с соленым языком/каемкой и лаймом. Двойная текила подается в роксе.

**Мескаль** – подается в шоте.

**Джин** - подается в роксе.

**Писко** – подается в снифтере

**Ром** - подается в роксе.



**Коньяк, Бренди, Херес, Портвейн** - подаются в снифтере.

**Самбука** - подается в снифтере с тремя зернышками кофе и роксом.

**Голд Страйк, Лимончелло, Егермайстер, Фернет Бранка, Бехеровка** - подаются в холодном шоте. Двойные порции и все остальные ликеры/биттеры подаются в бокале рокс.

**Вермуты** - подаются в роксе.

**Абсент** - в шоте или в роксе по желанию гостя. Так же по желанию подается сахар и вода.

**Красное и белое вино** подается в винном бокале.

**Бутылочные игристые вина** – открываются при госте наливаются в флюте, бутылка ставится на стол в железном ведре со льдом.

**Игристое вино хаус** - в бокале флюте.

**Игристое Мартини 0.2** – открывается при госте и наливается в флюте.

**Коктейли в пивном бокале** подаются с двумя трубочками – толстой и коктейльной.

**Коктейли в слинге** подаются с двумя трубочками – толстой и коктейльной.

## Правила подачи вина



Подача вина - важный и очень красивый церемониал, где особенное значение приобретают, казалось бы, мелкие и незначительные детали. Официант, умеющий правильно и красиво подать вино, вызывает чувство удовлетворения и создает приятное впечатление об уровне сервиса у ценителей вина, а также вызывает восхищение у остальных гостей. Конечно, умение легко и непринужденно открывать бутылку, приходит только с опытом. Однако теоретическими знаниями вам необходимо обладать уже на начальном этапе, а в

процессе подачи вина – четко выполнять все инструкции, о которых пойдет речь ниже.

Как правило, гости затрудняются в выборе вина, поэтому обязанность официанта - помочь им в этом. Для того чтобы успешно решить эту задачу, вам необходимо знать следующее:

- вкусовые качества вина (кислое, терпкое, столовое и т.п.);
- цены на вино;
- объем бутылок;
- страну - производителя вина и сорт винограда, а также, желательно, область, где выращен виноград, взятый для производства этого вина;
- фирму - производителя данной марки вина.

Еще лучше - принести и показать гостю бутылку вина, о которой идет речь. Для знатока этого будет достаточно, и вопросов больше не возникнет.

Итак, какие же инструкции и ключевые моменты необходимо вам знать и выполнять при подаче вина:

### 1. Температура подачи вина

Красное вино должно храниться и подаваться при комнатной температуре **16...18°C**. Белое и розовое, а также шампанское и игристые вина, должны храниться в специальных винных

холодильниках при температуре **6...12°C** и подаваться в специальных ведерках (**кулерах**) со льдом.

## **2. Сочетаемость вина с продуктами**

В наши дни уже не так актуально старое утверждение о том, что к темному мясу и сыру нужно подавать исключительно красное вино, а к светлому мясу и рыбе — белое. Общее правило подбора вин к блюдам таково: напитки со сложным тонким вкусом и ароматом требуют, как это ни парадоксально, простой еды. В то же время изысканные блюда со сложным вкусом нуждаются в простых винах, способствующих усвояемости пищи и позволяющих избежать ощущения переполненности желудка. Но следует помнить не только это! Существует ряд пряностей, приправ и блюд, которые не способствуют наслаждению вкусом и ароматом вина. Например, уксус. Салат, приправленный уксусом, притупляет чувствительность языка, что не способствует восприятию всей полноты вкуса и аромата вина. Цитрусовые плоды, ваниль, кофе мокко, корица, шоколад — все это не лучшие спутники вина, хотя в ароматах некоторых напитков мы различаем их тона. Жирные сорта рыбы, копчености также перебивают самый сильный аромат вина. Почти не сочетаются с вином супы, хотя неплохо пригубить рюмку крепленого вина перед подачей супа или бульона. В то же время классическим является сочетание вина с сыром. Сыры обладают собственным букетом с весьма широким диапазоном запахов: деликатесного, острого, крепкого, выдержанного и т. д.

Во время работы ваш тренер покажет вам на практике, как правильно открывать бутылки с обычными и игристыми винами, объяснит все нюансы, которые важно учитывать при открытии вина.

Добавим лишь следующее:

- подавать вино необходимо с кристально чистыми бокалами, со специальным «галстуком» из салфетки на горлышке, этикеткой к гостю;
- сняв с горлышка бутылки упаковку и фольгу, протрите горлышко специальной салфеткой (ручником). Вверните штопор в корковую пробку, но не до конца, чтобы крошки от пробки не попали в вино. Держась левой рукой за горлышко бутылки, правой осторожно извлеките пробку.
- давать на пробу вино необходимо тому гостю, который это вино заказал. Получив одобрение гостей, приступайте к наполнению

бокалов. Сначала уделите внимание дамам, затем наполните бокалы мужчин, и лишь после этого налейте вино тому, кто заказал его

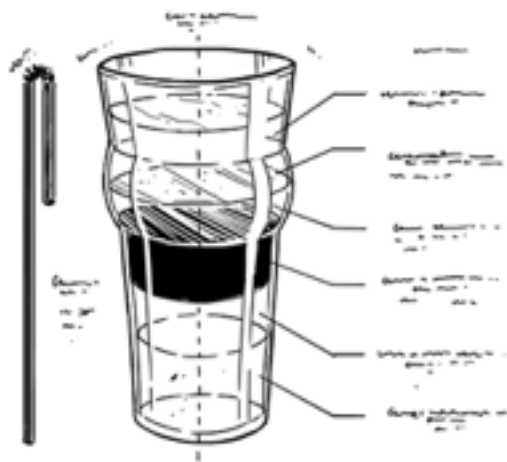
- Наполняйте бокалы вином не более, чем на 1/3 их объема. Исключением из правила являются бокалы для шампанского – их заполняют полностью. Дело в том, что полный бокал очень трудно удержать за ножку, следовательно, для того, чтобы не пролить вино, придется обхватывать чашу бокала пальцами. В таком случае, на стенках бокала останутся непривлекательные пятна от пальцев, кроме того, тепло от руки быстро перейдет к вину, а значит все усилия по предварительному охлаждению вина до нужной температуры будут сведены на нет.

- если гости выпили бутылку и заказали другую, в этом случае обязательно заменить бокалы на новые, даже если гости продолжают пить то же вино;

- доливать вино в бокалы должен официант в течение всего обеда/ужина. Всегда держите в поле зрения уровень напитков в бокалах гостя. Если гость сам хочет «ухаживать» за своими гостями – предоставьте ему такую возможность.

Дополнительно всем официантам необходимо прочитать 2 книги, которые хранятся в баре, про весь алкогольный ассортимент и кофе. Ваш наставник покажет, где их можно взять.

## Что должен знать официант о коктейлях



Когда и как появился первый коктейль, никто точно не знает, хотя существует, как минимум, три легенды по этому поводу, одна из которых может оказаться правдой.

Первая легенда, самая романтическая, относится к 1770 году. В то далекое время у хозяина бара недалеко от Нью-Йорка, пропал любимый петух. И объявил он, что тот, кто найдет пропажу, женится на его красавице дочке. Через некоторое время один армейский офицер принес хозяину бара его петуха, который за время отсутствия потерял свой хвост. Хозяину ничего не оставалось делать, как объявить всем посетителям бара о предстоящей свадьбе. Его дочь, работавшая в заведении отца, от волнения стала смешивать разные напитки, которые тут же начали называть «коктейль» (cocktail) - петушиный хвост.

Вторая легенда говорит о том, что в XV веке во Франции, в провинции Шаранте, уже смешивали вина и спиртные напитки, называя такую смесь *coquetelk* (кокетель). От этого, впоследствии, и произошел сам коктейль.

И, наконец, третья легенда рассказывает, что первый коктейль возник в Англии. А само слово «коктейль» заимствовано из лексикона любителей скачек, называвших не чистопородных лошадей, т.е. тех, у которых была смешанная кровь, кличкой «кок тейл» из-за того, что их хвосты торчали, как у петухов.

Первые рецептуры коктейлей, сохранившиеся до наших дней, относятся к XIX веку. Это были коктейли на основе джина, имевшего в то время сильный сладковатый вкус, который предпочтительнее было спрятать в смеси с другими напитками.

Свое настоящее развитие коктейли приобрели в 20-30-х годах 20го столетия. В то время возникли классические коктейли, которые мы с удовольствием пьем сегодня. В Париже, в 1921 году, появилась *Bloody Mary* (Блади Мэри), а в 1924 - *SideCar* (Сайд кар). За ними в разных странах стали возникать все новые и новые смешанные

напитки, которые мы знаем под именами GinFizz (Джин-физ), Americano (Американо), JohnCollins (Джон Коллинз), Manhattan (Манхэттен) и другие. Созданию многих коктейлей способствовал «сухой закон» в Соединенных Штатах (1919-1933), во время которого люди пытались спрятать вкус алкоголя, смешав несколько разных напитков. Тогда же американцы ездили на Кубу, где можно было без опаски пить спиртное, и там ими были придуманы такие популярные сегодня коктейли, как Daiquiri (Дайкири) и CubaLibre (Куба либре).

### **Классификация коктейлей**

**Аперитивы** – это коктейли, которые обычно пьют перед обедом/ужином. Они возбуждают аппетит, но при этом не притупляют чувство голода и способствуют выделению желудочного сока. Аперитивы бывают трех видов: одинарные, комбинированные и смешанные. Одинарный аперитив состоит только из одного напитка, к примеру, вермута. Комбинированный аперитив – это нескольких напитков, подаваемых одновременно, например, сок и вино. Смешанные аперитивы – это всем известные коктейли, такие, как Dry Martini (сухой мартини с джином), Апероль Спритц (апероль, сухое игристое, содовая), Авиация (джин, ликер мараскино, ликер фиалки, сок лайма). Сюда же можно отнести и Кир Рояль (белое игристое вино с черносмородиновым ликером).

**Дижестивы** – это напитки/коктейли, которые употребляют после еды. Они способствуют пищеварению и помогают желудку справиться с повышенной нагрузкой после обильного приема пищи. Обычно это коньяк, арманьяк и другие разновидности бренди или виски. Дижестивом могут служить ликёры и бальзамы, а также крепленые вина с насыщенным вкусом – херес, портвейн. Крепкие напитки используются потому, что вкус тонких и лёгких не будет восприниматься после сытной трапезы. Считается также, что дижестив нужно сочетать с употреблявшимися за обедом/ужином напитками. Так, если еда сопровождалась пивом, то солодовый виски окажется более уместным, нежели коньяк или арманьяк.

В качестве дижестива употребляются и некоторые виды коктейлей. По вкусовым характеристикам - это крепкие и сладкие коктейли, такие, как Ржавый гвоздь (виски и ликер Драмбуи), Лимонный пирог (ликер Адвокат, ванильный сироп, сок лимона).

## Способы приготовления коктейлей

Для того, чтобы уверенно общаться с гостем и рассказывать ему о нашем меню, недостаточно знать ингредиенты, входящие в тот или иной напиток. Важно еще понимать, каким образом готовится этот коктейль, можно ли изменить технологию приготовления. Чтобы вам было легче запомнить и освоиться в нашем барном меню, мы хотели бы объяснить основные принципы и способы приготовления коктейлей, существующих в наших барах.

Итак, можно смело сказать, что все наши коктейли готовятся с использованием следующих технологий:

1. Build (с англ. – «строить»)
2. Stir&strain (с англ. – «перемешать и процедить»)
3. Shake&strain (с англ. – «встряхнуть и процедить»)
4. Blend (с англ. – «смешивать в блендере»)
5. Muddle (с англ. – «давить»)
6. Layer («наслаивать»)
7. Hot
8. Frolling/Rowling

Технология смешивания указывается в каждом конкретном рецепте и помогает представить, каким по консистенции получится коктейль. Давайте подробнее разберем каждый способ.



**Build** - это самый простой способ приготовления коктейлей, при котором все ингредиенты наливаются «друг на друга» в стакан, в котором этот коктейль и будет подаваться. Самые популярные коктейли, приготовленные таким способом - «Лонг Айленд» (водка, ром, джин, апельсиновый ликер, сок лимона, пепси), «Черный/Белый Русский» (водка, Калуа/сливки), Виски-Кола, Ром-Кола. Коктейли, приготовленные способом *build*, могут подаваться со льдом и безо льда.



**Stir&strain** – эта изящная технология используется для перемешивания ингредиентов в прозрачных спиртных напитках и равномерного их охлаждения до соответствующей температуры. Чтобы сохранить кристальную прозрачность напитка, ингредиенты коктейля размешиваются барной ложкой в специальном смесительном стакане со льдом, а затем,

при помощи стрейнера, процеживаются и переливаются в стакан, в котором данный коктейль подается. Если смешивать прозрачные ингредиенты коктейля в шейкере, то в них попадает воздух, и коктейль станет мутным. Самый известный коктейль, приготовленные таким способом – Manhattan (виски, красный вермут и ангостура).



**Shake&strain** – это наиболее распространенный метод приготовления коктейлей из трудно смешиваемых непрозрачных компонентов, таких как ликёры, сиропы, яйцо, пюре и алкоголь, в шейкере с последующим процеживанием. **Техника Shake&strain** позволяет не только охладить и хорошо перемешать ингредиенты, но и разбавить коктейль. Разбавление напитка также важно, как и соблюдение пропорций всех составляющих. Если использовать слишком мало льда, то он быстро подтает в шейкере и сильно разбавит коктейль. Поэтому в шейкер заполняют льдом на 2/3 и помещают ингредиенты в последовательности от менее крепкого к более крепкому. Например, таким способом готовится десертный коктейль Кузнечик (ликер какао уайт, мятный ликер, сливки, молоко).



**Blend** – этот метод используется для приготовления напитков в блендере с использованием льда, мякоти фруктов или ягод, а также для приготовления молочных коктейлей. При смешивании различных ингредиентов со льдом, образуется снежная масса, которая и дала название разделу «замороженных» коктейлей, таких как Пина Колада (ром, малибу, сироп кокоса, ананасовый сок). Коктейли, приготовленные таким способом, густые по консистенции.



**Muddle** – эта технология используется в коктейлях, среди ингредиентов которых есть ягоды, фрукты, травы, овощи и разные специи. При помощи деревянного мадлера, бармен в стакане разминает ингредиенты для получения сока или эфирных масел из этих ингредиентов, например, мята и лайм для Мохито (ром, сок лайма, свежая мята, содовая, сироп сахарного тростника), или апельсин для Олд Фэшн (виски, сироп сахарного тростника, апельсин). После чего в получившуюся массу добавляют алкоголь и другие ингредиенты, предусмотренные рецептурой.





**Layer** - такой способ используется для приготовления слоистых коктейлей, таких как Б-52. Каждый ингредиент наливается поверх предыдущего и не смешивается друг с другом, образуя четкие границы между слоями.

## Ответственная продажа алкоголя

Во многих странах мира употребление алкоголя является общепринятой практикой. Несмотря на то, что чаще всего употребление алкоголя происходит во время праздников и веселых мероприятий, последствия этого могут быть совершенно непредсказуемыми и далеко не радостными, как для человека, который употреблял алкоголь, так и для окружающих, не участвовавших в этом процессе. Именно поэтому в наших барах мы стараемся очень ответственно подходить к продаже алкоголя и уделяем большое внимание этому вопросу при подготовке кадров.

Ни для кого не секрет, что алкоголь по-разному влияет на человека. Это зависит от ряда факторов, которые можно разделить на следующие группы:

- Возраст человека
- Его весовая категория
- Физическое состояние
- Психологическое состояние
- С чем употребляется алкоголь

Часть этих факторов, таких как возраст, вес, сопутствующие продукты, возможно контролировать сторонними силами, а часть – может контролироваться только самим человеком, употребляющим алкоголь. Поэтому мы стараемся сделать все возможное, чтобы обезопасить гостя во время употребления алкоголя, а именно:

В нашей стране человек, достигший 18 летнего возраста, имеет право самостоятельно приобретать алкогольную продукцию. Но наша внутренняя политика такова, что мы не продаем алкоголь гостям, не достигшим 21 года (а лицам от 18 до 21 года – только в присутствии родителей). И, если ваш гость выглядит моложе этого возраста, то вам необходимо вежливо попросить гостя показать документ, удостоверяющий личность. Иногда гости могут высказывать

недовольство вашими просьбами предъявить документы. Извинитесь за неудобства и проинформируйтеGuestей еще раз, что в нашем ресторане все гости, которые выглядят моложе 30 лет, должны показать документы, удостоверяющие личность. Если гость отказывается от предъявления документов, скажите, что вы, в таком случае, не можете продать ему алкогольные напитки и попросите менеджера подойти к столику, чтобы ответить на вопросы гостя. Помните, что в большинстве случаев молодые люди пьянеют быстрее, чем более взрослые.

**По пятницам и субботам после 21:00 гости, не достигшие 21-го летнего возраста, в наши бары не допускаются.**

Принимая заказ на алкоголь, обратите внимание на «габариты» гостя. Если «тучный» мужчина может выпить 300...500 мл крепкого алкоголя и при этом остаться «на связи», то для девушки, весом в 50 кг, такая доза может быть просто «губительной». Естественно, мы не просим гостей встать на весы перед употреблением алкоголя, но мы стараемся предугадать возможное развитие ситуации и в том, и в другом случае. В наших барах большое количество коктейлей различной крепости. Задача официанта – предложить гостю такой алкогольный напиток, который на протяжении всего вечера «удержит» его с нами, а не такой, который выведет гостя из строя в первые 20 минут нахождения его в наших заведениях.

Помните, что алкоголь сильнее действует на ослабленный организм. Болезни, вирусы, хирургические вмешательства и прочее, ослабляют защитные функции организма, иммунитет не в силах справиться с нагрузками, которым подвергает себя человек, употребляющий алкоголь. Опять же – мы не просим справку о состоянии здоровья гостя, но мы внимательно наблюдаем за тем, как он выглядит в течение всего вечера. Ваш тренер более подробно расскажет о возможных визуальных проявлениях ухудшения самочувствия человека.

Что касается психологического состояния гостя, то тут во внимание необходимо брать его общее настроение: он грустный, веселый, подавленный, расстроенный, спокойный или возбужденный и т.д. Человеку в возбужденном состоянии или хорошем настроении необходимо меньше алкоголя, чем тому, который находится в «спокойном» настроении, грустному или подавленному. Зачастую, веселье очень быстро может перерасти совершенно в противоположную форму. Поэтому, старайтесь постоянно держать

«активных» гостей в поле зрения, дабы оперативно отреагировать на изменение обстановки.

Обращайте внимание на поведение гостей, уровень громкости их голоса за разговорами, жестикуляцию, координацию движений, ясность речи. Все эти факторы очень красноречиво отображают степень опьянения гостей. Также рекомендуем вам всегда оповещать сотрудников службы охраны и дежурного менеджера о наличии «беспокойных» гостей за столом.

Обращайте также ваше внимание на то, что ест и пьет гость за столом. Если на столе нет никакой еды, а из напитков – кола/фанта/спрайт, официанта это должно насторожить. Алкоголь, смешанный с газированными напитками, либо алкоголь «на голодный желудок», быстрее проникает в организм и человек быстрее пьянеет. Предлагайте гостям соки, негазированную воду, а также калорийную пищу. Во время активного употребления алкоголя обязательно нужно хорошо закусывать.

Люди, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения, могут доставлять неудобства окружающим, а в некоторых случаях, и представлять опасность. Ниже мы представим ряд рекомендаций, которые необходимо соблюдать в общении с пьяными людьми:

- Сохраняйте спокойный и вежливый тон общения
- Не спорьте с гостем и не нападайте на него
- Если вы решили отказать гостю в обслуживании, не меняйте своего мнения. Скажите ему об этом спокойно и уверенно в дружелюбной форме.
- Если вы чувствуете, что ситуация выходит из под контроля – срочно передавайте общение менеджеру и сотрудникам охраны.

Физические нагрузки, свежий воздух, чашка кофе, обильное питье и другие «народные» методы отрезвления лишь позволяют восстановить контроль над собой, снизить негативное воздействие алкоголя на печень и похмелье, когда человек не сильно пьян. Во всех остальных случаях только сон может вернуть человека в адекватное состояние и вывести алкоголь из его организма.

Ну и самое главное, о чем хочется сказать в этой главе, это то, что мы несем ответственность за наших гостей. Если мы позволили гостю слишком много выпить у нас, и по этой причине он, например, попал под машину или влез в драку, то это наша ответственность. Мы должны быть уверены в том, что, покидая наши бары, гость в состоянии добраться до дома без особых происшествий. Если же гость

не может этого сделать самостоятельно, обратитесь к его товарищам за помощью. Нельзя допустить, чтобы зарабатывание денег было важнее безопасности гостя.

# **ОСНОВЫ СЕРВИСА**

## **Кто наши гости и как с ними себя вести**

Открывая заведение, каждый собственник всегда думает о том, кого он хочет видеть в своем заведении, на кого рассчитана кухня или барная карта, что предпочитают люди, на которых он ориентируется. Именно в этот момент у него в голове, а потом и на практике, формируется некая целевая аудитория, на которую, в дальнейшем, он и работает. В нашем случае, это люди в возрасте 25...45 лет. Они активные пользователи жизни, любят путешествовать, увлекаются спортом, музыкой и т.д. и т.п.

Но на практике получается, что не только представители целевой аудитории приходят в наши бары. И именно по этой причине, **любой человек**, пересекший порог нашего бара, в корпоративном понимании **является гостем**, будь то курьер, поставщик, кандидат на работу, технический специалист, сотрудник из других баров и т.д. Мы стараемся быть гостеприимными и относимся с уважением ко всем этим людям. Мы также надеемся, что и вы будете относиться ко всем нашим гостям с уважением и продолжите эту добрую традицию.

Что же касается, непосредственно, самих гостей, которые приходят к нам, то для нас они как друзья. Мы всегда рады их видеть, и стараемся с каждым выстроить долгосрочные и крепкие отношения. Будьте собой, будьте искренни, гости ценят это.

Выполняя несложные рекомендации, вы с легкостью сможете завоевать доверие гостей и установить с ними дружеские отношения. Итак, **4 правила обращения с гостем**:

- 1. Смотрите на своего гостя:** установить с гостем зрительный контакт – половина успеха!
- 2. Улыбайтесь гостям:** улыбка улучшает настроение гостя и ваше самочувствие. Когда вы хорошо себя чувствуете, то лучше выполняете свою работу.
- 3. Разговаривайте с вашими гостями:** вы должны не просто принимать заказ, а предлагать гостям блюда, предоставляя им выбор. Вы никогда не узнаете, чего хочет ваш гость, если не будете задавать вопросы.
- 4. Благодарите ваших гостей:** за то, что, из огромного множества баров, ресторанов и прочих мест, они выбрали именно нас. Их визит дает нам возможность стать лучше, а вам – воплощать свои желания и потребности в реальность. Всегда помните об этом.

## **Основы сервиса**

Способность предоставлять качественный сервис - навык приобретенный. Человек без опыта работы не сразу сможет сделать для гостей то, что опытный официант демонстрирует с легкостью. Но не стоит огорчаться. Главное здесь понять, что нужно гостю, что он ожидает получить, оказавшись в нашем баре. Ведь прежде, чем решить, куда пойти, люди, обычно, собирают информацию о месте посещения, пытаясь понять, насколько комфортно им там будет. То же самое происходит и с нашими гостями. У них, как правило, уже сформировано представление о ресторане благодаря информации в СМИ, рекомендациям друзей или предыдущему посещению ресторана.

**Задача – минимум для персонала – оправдать ожидания гостя; задача-максимум – предвосхитить их.**

Как мы уже говорили в начале, к нам в бары приходят совершенно разные люди. Эти люди/типажи могут отличаться и по времени суток, и по дню недели. Как правило, в будни на обед приходят гости, которым нужна скорость подачи блюд, вечером же они более расслаблены и расположены к общению. Предоставлять одинаковый стиль обслуживания в обоих случаях просто недопустимо. Если во время обеда вы заведете неторопливый разговор, гость будет недоволен, так как он ограничен во времени и планирует успеть вернуться на рабочее место. А ваши попытки установить дружеское общение будут лишь раздражать его. Тогда как после работы - наоборот, он ищет в лице сотрудника бара собеседника на вечер. И вашу немногословность он может воспринять, как нежелание с ним общаться и будет недоволен. И для того, чтобы максимально учесть потребности гостей, необходимо уметь «читать» их. Ваш тренер более подробно расскажет обо всех тонкостях работы с различными типажам гостей. Но только от вас будет зависеть, какое впечатление от посещения нашего бара останется у них и захотят ли они снова вернуться или рекомендовать это место своим друзьям.

Наша задача - найти подход к любому гостю, даже самому проблемному, и уметь обслужить его так, чтобы он остался доволен. Для этого необходимо знать классификацию типов "трудных" гостей ресторана, их характеристики и психологические правила обслуживания.

Разумеется, один и тот же гость может относиться к нескольким типам. Комбинации могут быть самыми различными, и при

обслуживании нужно это учитывать. Официант или бармен должен уметь чувствовать гостя и определять особенности его характера.

Рассмотрим психологические типы гостей в ресторане:

**Торопливый.** Абсолютно не умеет ждать - торопит официанта, предъявляет претензии по поводу слишком медленного обслуживания, даже если на самом деле это не так. Такому гостю нужно заранее обозначить сроки приготовления блюд и напитков и не оставлять его без внимания, чтобы он знал, что о нем не забыли.

**Знаток.** Разбирается (или делает вид, что разбирается) в ресторанном бизнесе, тонкостях обслуживания и приготовления блюд. Спорит с официантом или барменом и поучает их. К нему нужно отнестись со всем вниманием - возможно, что он и прав, и нужно прислушаться к его словам. Даже если он и не прав, не нужно доказывать ему обратное, следует сделать вид, что его советы очень важны для заведения.

**Шутник.** Общительный и веселый гость, который постоянно шутит и отпускает остроты. Ему хочется, чтобы его юмор поддержали, и обслуживать его должен очень остроумный официант.

**Стеснительный.** Не может определиться с выбором блюда, долго сомневается, чувствует себя неуверенно перед обслуживающим персоналом. Наша задача ободрить и поддержать его, чтобы он почувствовал себя значимой фигурой в заведении.

**Скупой.** Этот гость считает каждую копейку и придирается к ценам, крайне редко дает чаевые. При обслуживании желательно рассказывать об акциях, скидках и обозначать размер порции, которую он получит за конкретную цену.

**Грубиян.** Как бы вежливо не обращались к этому гостю, он грубо и неуважительно относится к персоналу. Единственная рекомендация в этом случае - не хамить в ответ и не принимать это близко к сердцу, сохранять спокойствие.

**Надменный.** Этот гость высокомерно и надменно обращается с официантами, считая их людьми второго сорта. Обслуживать нужно так же, как и "грубияна".

**Молчаливый.** Не хочет общаться с персоналом, не любит, когда ему что-то предлагают или советуют, хочет посидеть в одиночестве.



Такого гостя не стоит лишний раз беспокоить и спрашивать о чем-то, общение нужно свести к минимуму.

**Общительный.** В противоположность "молчаливому", этот гость хочет поговорить, пообщаться по душам. Он ищет понимания. Ему нужно высказаться, и мы должны дать ему такую возможность. Лучше всего на эту роль подойдет разговорчивый бармен, который всегда готов выслушать.

Не стоит также увлекаться техническими аспектами в обслуживании. Если официант отлично владеет техникой сервиса, но при этом он угрюм, невнимателен или невежлив с гостем, то он не соответствует требованиям, предъявляемым нашей компанией. Наши гости могут иногда простить (а часто и не заметить!) какие-то технические ошибки в сервисе, но никогда не простят невежливого, невнимательного или недоброжелательного отношения к себе.

**Обслуживание гостей начинается с момента их прихода в ресторан и заканчивается, когда они его покидают.**

## **Организация работы на позиции**

Рабочее место – это неотъемлемая часть производственного процесса, от эффективности организации которой зависит скорость работы сотрудника и общие результаты труда. От правильно организованного рабочего места зависит даже самочувствие сотрудника.

В нашем случае, правильно организованное рабочая позиция официанта позволяет гостям быстрее получать напитки и еду, расходные материалы, дополнительные услуги, которые на выходе гарантируют получение положительного впечатления у гостей. А положительное впечатление у гостя может обеспечить официанту хороший заработок и приличные чаевые.

Проверяйте свою позицию перед каждым началом смены и постоянно следите за этим в течение дня. У вас должен быть удобный доступ ко всем столам. Убедитесь в том, что дополнительные пепельницы, тарелки, приборы, салфетки и пр., находятся в шаговой доступности от вашей позиции. А все предметы частого использования имеются в достаточном количестве и всегда под рукой, их удобно менять, если они закончились и легко утилизировать, есть рядом мусорный контейнер. Для удобства в работе, все наши станции официантов, сервис-бар, полки, складские помещения, имеют надписи, а в некоторых случаях там указано и количество, по

которым новому человеку легче ориентироваться и пополнять запасы в часы максимальной загрузки.

Но не стоит думать, что организация работы на позиции состоит только из правильным образом расставленных столов, станций официантов, заполненных дополнительными тарелками, пепельницами и салфетками. Это еще и организация работы в вашей голове. Если у вас в голове нет четкого понимания процесса обслуживания, это обязательно отразится на вашей работе. Основная ошибка, которую допускают официанты – они обслуживают каждый стол на своей позиции отдельно: если у официанта три стола попросили напитки, то он несет напитки на первый стол, возвращается за напитками для второго стола, относит их и после этого идет за напитками для третьего стола. Такой подход лишь добавляет нервозность и суету в работу. Объединяйте свои действия. *Работайте разумнее, а не больше!* Это основная концепция организации работы на позиции.

Но работа на позиции не ограничивается только обслуживанием столов. В этом процессе есть еще встреча и рассаживание гостей, зачистка стола, пополнение запасов посуды, помощь коллегам.

Чтобы все эти процессы протекали гладко и не создавали помех в работе, у них в наших барах существует **приоритетность**, знать и соблюдать которую необходимо всем без исключения. Последовательность действий также зависит и от количества времени, которое, в среднем, тратит официант на его выполнение. Перечислим их.

## 7 приоритетов в работе:



**1. Поприветствуйте гостя, который только что пришел или подойдите к гостю требующего внимания.** Это обычно занимает не более 15 секунд, но у гостя формируется позитивный настрой: его заметили, он важен для нас!

**2. Рассчитайте гостя.** Если гость просит счет, значит он готов уйти. Не заставляйте его слишком долго ждать. Помните, что лучше всего человек

запоминает «первое» и «последнее». Если в течение всего вечера обслуживание было идеальным, а с расчетом возникла задержка, скорее всего, у гостя останется негативный осадок от всего вечера.

**3. Перекройте стол.** От скорости перекрытия стола зависит количество людей, которое вы сможете обслужить за смену. Логика простая: чем больше людей – тем больше денег.

**4. «Руки» на напитки и блюда.** Не дайте блюдам/напиткам «умереть», не важно, на чей стол они приготовлены.

**5. Checkback, повтор напитков, зачистка стола, дополнительный сервис.** Все эти шаги, обычно, выполняются после того, как гостю принесли блюдо на стол.

**6. Дополнительные обязанности на смене.** Как только все основные моменты в обслуживании выполнены, приступайте к дополнительным. Их распределяет дежурный менеджер или старший официант на шифт-митинге.

**7. Помощь всем.** Если во время работы вы будете соблюдать эти приоритеты, то никакая «запара» вам не страшна. Однако расставлять приоритеты, не зная основные шаги обслуживания, бессмысленно. Далее вы подробнее ознакомитесь с ними.

## **8 ступеней фирменного обслуживания**

### **1. поприветствовать Гостя**

Как мы уже говорили, впечатление гостя складывается с первых секунд его нахождения в наших барах. Поэтому приветствие очень важно. Старайтесь дать гостю понять, что вы его заметили, если нет возможности сразу проводить его за стол. Если же гость уже за столом, не заставляйте его ждать. Подойдите к нему в течение 30 секунд. Не делайте свое приветствие автоматическим. Индивидуализируйте его. Улыбайтесь. Представьтесь по имени. Если вы выяснили, что эти Гости впервые в вашем ресторане, помогите им сориентироваться в меню, расскажите о напитках/ супе дня. Обязательно сообщите менеджеру о новых гостях, чтобы он/а могла также поприветствовать их. Если за столом есть дети, предложите им цветные карандаши, раскраски, детский стул и детское меню. Если пришла большая группа людей – помогите сдвинуть им столы и поинтересуйтесь, может они справляют день рождения или еще какое-либо событие. Это хороший момент, чтобы уточнить подробности и подготовиться к ним.

### **2. Принять заказ на напитки и закуски**

После того, как вы поприветствовали гостей и убедились в том, что они комфортно себя чувствуют именно за этим столом, предложите им сделать заказ на напитки, пока они будут изучать меню. Напитки готовятся в течение 3х минут, за это время гости успеют определиться

с блюдами, приготовить вопросы, немного освоиться, а вы не будете слишком навязчивы в их глазах.

Помните, что вы выполняете роль хозяина дома и когда вы предлагаете блюда и напитки - вы не навязываете ему, а помогаете определиться в большом выборе блюд и напитков! Используйте **методы продаж**.

- **Красочное описание блюд.** Узнав, чего хочет Гость, ты сможешь посоветовать ему конкретное блюдо из нашего меню. При этом в описании стоит упоминать именно те свойства, которые заинтересовали Гостя: «Это очень сытное блюдо» (для тех, кто очень голоден). «Это блюдо – шедевр от нашего шеф-повара» (для гурманов). «Это блюдо приготовят в течение пяти минут» (если Гость торопится). Описывая достоинства блюд, лучше подавать информацию в том виде, в котором ее хочет получить Гость. Используй формулу «Описание - Основа - Ингредиенты - Легенда». Придумай красочное описание для каждого блюда, и ты увидишь, как быстро твои Гости начнут определяться с заказом.

- **«Ёлочка».** Классифицируй категорию блюд по определенному критерию, это позволит ускорить время приема заказа, максимально точно определить предпочтения Гостя, а также поможет предложить дополнительные ингредиенты, различные соусы и добавки. Подводи Гостя к определенному выбору, веди его по меню – напитки, закуски, салаты, основные блюда, десерты.

- **Кивок «Салливана».** Совершай легкие кивательные движения головой, когда рассказываешь Гостям про блюда. Так Гостю будет легче согласиться.

- **Цепочки.** Продать «Острые куриные крылья» - это замечательно. Но далее к ним «привязываем» дополнительный соус Блю-Чиз, сельдерей («замечательно подходит к свежему хрустящему сельдерее»), ну, и, конечно, пинту свежего пенного пива.

- **Принцип «Штирлица».** Человеку свойственно запоминать первое и последнее. При перечислении ассортимента, например, свежевыжатых соков или пива, сделай акцент на первой и последней позиции.

- **Альтернативное предложение.** Задавай вопросы с набором альтернатив, и ответ «нет» будет встречаться тебе гораздо реже. (Попробуй ответить «нет» на вопросы: «Будете что-нибудь пить?» и «Вам чай или кофе?». Ответ «нет» для второго варианта несколько странноват, не так ли?). Если у вас что-то в стоп-листе, не надо говорить «в лоб» Гостю о том, что у вас чего-либо нет. Предложи выбор. Нет стейка? «Сегодня шеф-повар великолепно готовит свиные ребрышки барбекю и бургер из 100% говядины!»

- **Предлагать в позитивной форме**, без использования частицы «не». «Не желаете еще пива? Не хотите еще чего-нибудь?» Не давайте Гостям возможность заранее отказаться от вашего предложения! «Позвольте мне повторить пива? Еще бокал нашего замечательного вина?» - даст вам шанс продать.
- Уменьшительно-ласкательные суффиксы – не стоит их использовать. **Не сюсюкайся с Гостем!** Да и не может стейк из «говядинки» стоить 1300 рублей за порцию. Не принижай достоинства блюд.

Обязательно записывайте и повторяйте заказ! Даже если он кажется вам слишком простым. Старайтесь запоминать или записывайте, какой гость и что именно у вас заказывает. Не устраивайте «аукцион» перед гостями, принося им готовые напитки. Будьте внимательны, пробивая заказ. Сверьте записи в блокноте с заказом в системе.

Все гости за столом должны получить напитки одновременно. Если за столом есть дети, то для них напитки готовятся в первую очередь. Как только гость попробовал свой напиток, поинтересуйтесь, соответствует ли он его ожиданиям? Если гость считает, что напиток слишком холодный/кислый/сладкий/горячий/ жидкий, предложите ему заменить/переделать/исправить вкус, чтобы гость остался доволен. И сообщите об этом дежурному менеджеру.

*Напитки должны появиться у гостя на столе через 3 минуты, после того, как гости сделали на них заказ.*

### **3. Принять заказ на еду**

После того, как вы принесли гостям напитки, предложите им сделать заказ на еду. В наших барах большой выбор закусок/салатов/ супов/горячих блюд и для каждого гостя возможно подобрать подходящий вариант. Предлагая еду, старайтесь как можно «вкуснее» описать ее. Простое перечисление ингредиентов совершенно не привлекательно. Добавьте в описание способ приготовления, чтобы гость смог мысленно представить себе «образ». Это поможет ему принять решение, и, чем лучше будет ваше описание, тем скорее гость согласится. Если по рецептуре блюдо готовится более 25 минут (например, цыпленок гриль), обязательно предупредите об этом гостя во время приема заказа. Обязательно запишите и повторите заказ! Правильно пробейте заказ и правильно принесите. *Если гость заказал и салат, и суп, уточните, что принести ему сначала – суп или салат?*

Помните о времени приготовления супов/салатов/закусок/горячего!

**Супы 5-7 мин**

**Холодные закуски и салаты 7-10 мин**

**Теплые салаты и горячие закуски 10-15 мин**

**Горячее 15 – 25 мин**

**Десерты 5-7 мин**

После того, как заказ на еду был принят, убедитесь в том, что у гостя есть в наличии приборы, салфетки, соль/перец до того, как у него на столе появится еда.

#### **4. Принести еду**

Как только вы принесли блюдо на стол, предложите гостю *дополнительный сервис* (свежемолотый перец, табаско), а также предложите гостю дополнительные тарелки, зубочистки, салфетки, влажные салфетки, дополнительные приборы. Предложите повторить напитки, либо порекомендуйте новые, если у гостя в стакане осталась 1/3 напитка.

Через 2...3 минуты (или после того, как гость попробовал блюдо) убедитесь, что оно соответствует его ожиданиям. Если гость недоволен, выясните причину его недовольства и действуйте соответствующе (правило LAST).

#### **Что делать, если приготовление блюд задерживается?**

Общение - ключевой момент! Спросите повара, который стоит на раздаче, о предполагаемом времени завершения приготовления блюда и немедленно сообщите об этом вашему Гостю. Возможно, вам будет необходимо попросить менеджера поговорить с Гостем, если возникли существенные проблемы с заказом.

Если Гостю что-либо необходимо, а он не видит вас в течение нескольких минут, это разочарует его больше, чем задержка блюда. Будучи на виду у Гостей и разговаривая с ними, вы создадите уверенность у них, что вы предпринимаете все возможные шаги, чтобы исправить ситуацию как можно быстрее. Активность и внимательное отношение к просьбам Гостей позволяет сохранять ваше обслуживание на высшем уровне.

#### **5. «Зачистить» стол**

“Зачистка стола” – это процедура уборки со стола грязных тарелок, салфеток, пепельниц, использованных приборов и т.д., перед подачей

КАЖДОГО блюда, либо после окончания работы над основным курсом. Однако, зачастую бывает, что горячее готово, а гости еще едят закуски. В этом случае необходимо уточнить, можно выносить горячее или следует подождать, когда гости закончат. Но, независимо от того, получилось зачистить стол между первым и вторым курсами или нет, после основного блюда зачистка стола должна быть обязательно.

## **6. Принять заказ на десерты/чай/кофе/дигестивы**

Когда ваши Гости съели горячее, у вас есть еще одна возможность предложить им напитки или/и десерты. Помните, что вы можете рекомендовать десерт еще до того, как гость сделала заказ на основное блюдо, например, таким образом: «Оставьте место для десерта, сегодня они особенно хороши». Также, вместе с десертом, предложите ему дигестив. Это может быть и кофе с небольшим количеством алкоголя, и порция хорошего ликера для улучшения пищеварения. Но не будьте навязчивы. В конце вечера это совершенно не нужно.

## **7. Рассчитать Гостя**

Принесите пречек гостю по первому требованию. После того, как гость положил деньги/карту на стол, необходимо принести ему сдачу/слип на подпись в течение 1 минуты. Обязательно приносите гостю фискальный чек и сдачу, какая бы маленькая она не была! Гость сам решит, сколько денег оставить вам на чай. Не делайте это за него.

Всегда благодарите гостей, за то, что они пришли к нам. Обязательно приглашайте их прийти снова, рассказывайте о других барах сети.

## **8. Тепло попрощайтесь с гостем**

Прощание с Гостем – это последнее общение с ним, которое дает не только возможность пригласить его прийти снова, но, что еще важнее, позволяет узнать насколько Гость удовлетворен своим посещением ресторана. Поинтересовавшись его впечатлением во время прощания, вы получаете единственную возможность исправить неблагоприятную ситуацию, прежде чем Гость решит, что он больше никогда сюда не придет. Надеемся, что таких ситуаций в вашей работе не будет, но, тем не менее, помните об этом.

Выражения прощания, как и выражения приветствия, должны иметь личную направленность, быть искренними и разнообразными.

Ниже приводятся примеры того, как нужно прощаться с гостем:

- Как вы провели вечер у нас? (Пауза) Мы рады, что Вам понравилось. До скорой встречи!

- Спасибо, что выбрали наш бар для сегодняшнего вечера. Приходите еще!

### **Заказ на вынос**

При приеме заказа на вынос, принцип действия официанта остается такой же, как и при обычном приеме заказа. Но разница в том, что употреблять блюдо на вынос гость будет не в самом баре, а в любом другом месте. Поэтому при оформлении заказа, обратите внимание на то, что при пробитии указан модификатор «с собой», а в пакете на вынос, помимо самого блюда, должны находиться приборы, салфетки, зубочистки, влажные салфетки. Если гость ожидает приготовления своего заказа, предложите ему что-нибудь попить или выпить, чтобы скоротать время. Перед тем, как вынести готовый заказ, еще раз проверьте, что в контейнере именно то, что заказывал гость и все сопутствующие товары есть в достаточном количестве. Когда Гость уходит, тепло попрощайтесь с ним. Поблагодарите его за заказ и пригласите прийти снова.

Ваш тренер покажет, как пробить заказы на вынос в системе R-keeper.

### **Обслуживание больших групп столов**

Очень часто в наши рестораны приходят большие компании гостей, по 10 человек и больше. Обслуживая такие столы, необходимо помнить следующие нюансы:

1. Обязательно спросите у гостей, будет у них один счёт или отдельные счета. Это позволит вам избежать лишних хлопот в процессе расчёта.
2. Пронумеруйте всех гостей в своём блокноте и записывайте заказ каждого гостя отдельно под присвоенной ему цифрой. Это позволит вам избежать ошибок при отдаче блюд гостям. Также такая схематичная запись очень пригодится вам, если гости попросят отдельный счёт.
3. Предлагайте напитки кувшинами. В этом случае вы повысите выручку ресторана и сократите время обслуживания данного стола.
4. Предлагайте одинаковые блюда. В этом случае поварам будет гораздо проще отдать весь заказ одновременно.
5. Пробивайте сначала напитки и закуски, а лишь затем основные блюда. Это сократит время ожидания гостей. Пробивая все блюда в один чек, вы получите их



одновременно. Если гость заказывает закуску, суп, салат - поинтересуйтесь, что принести в начале. Если есть гости, которые не будут есть закуски, они должны получить свои основные блюда вместе с теми, кто заказал закуски.

6. Очень важно, чтобы все гости за столом получили свои блюда одновременно. Поэтому забирать блюда с раздачи необходимо одновременно. В этом вам поможет работа в команде с другими официантами. Попросите помочь вам столько официантов, сколько потребуется для появления всех заказанных блюд одновременно на столе.

## **Решение конфликтных ситуаций (правило LAST)**



Разрешение конфликтных ситуаций с гостями - не самая приятная часть вашей работы, а зачастую и самая трудная. Однако, это еще одна возможность завоевать гостя. Мы стараемся с уважением и заботой относиться к каждому гостю, но бывают случаи, когда Гость получает негативное впечатление от посещения наших баров. В таких случаях очень важно не упустить этот момент и попытаться исправить

ситуацию.

Чаще всего Гость бывает недоволен в случаях, когда его ожидания не соответствуют действительности, например, долго несут меню, гость слишком долго ждет своего заказа, горячее блюдо ему принесли холодным, коктейль слишком кислый, в блюде или напитке гость обнаружил посторонние предметы и т.д. И сообщая об этих ситуациях, гость ждет от нас решения, он дает нам возможность исправить ситуацию. Такие гости очень ценны для нас. Но не все гости говорят об этом. По статистике, восемь из десяти человек будут спокойно сидеть за своим столом, несмотря на то, что они недовольны. И лишь двое из них скажут, что именно не так. Именно по этой причине важно всегда спрашивать гостя, понравилось ли ему блюдо/напиток, как только он его попробовал. Но не менее важно всегда держать гостя в поле зрения и наблюдать за его невербальным поведением. Ведь гость может сказать вам, что все нормально, но его поведение и «язык жестов» будут демонстрировать обратное.

Ниже перечислены некоторые примеры поведения, обратив внимание на которые, вы поймете, что гость не совсем доволен своим посещением бара:

- Не ест блюдо и не пьет напитки
- Перемешивает еду в тарелке
- Накрывает еду салфеткой
- Допускает грубость или не разговаривает с вами
- Просит пересадить его за другой столик
- Чувствует неудобство и ерзает на стуле
- Вертит головой или ищет глазами официанта

*Не важно, по какой именно причине гость недоволен, всегда сохраняйте спокойствие.*

Ниже мы расскажем вам, как следует себя вести в общении с гостем во время решения негативных ситуаций. Итак:

### **1. Выслушайте гостя (LISTEN)**

- позвольте гостю выговориться;
- важно не то, какая ситуация случилась, а как ее воспринимает гость;
- помните о важности ваших невербальных жестов, гость не поверит, что вы хотите помочь ему решить ситуацию, если вы будете смотреть в сторону, держать руки скрещенными на груди и т.д.;
- задавайте как можно больше вопросов, чтобы до конца понять суть проблемы, а получив всю информацию, обязательно повторите слова гостя, чтобы убедиться, что ВЫ его правильно поняли.

### **2. Признайте правоту гостя и выразите сочувствие (APOLOGIZE)**

- “Да, вы правы...”, “Я понимаю, насколько вы этим недовольны/возмущены, расстроены...”, “Я сожалею, что все так произошло...”;
- игнорируйте негативный тон общения, гость недоволен ситуацией/вашей работой, а не вами лично;
- даже если вы не согласны с гостем, сосредоточьтесь на решении ситуации, а не на возражениях.

### **3. Исправьте ситуацию (SOLVE)**

- В первую очередь, уберите раздражитель от гостя;
- Сообщите повару или бармену, что блюдо/напиток надо переделать. Это приоритет №1;
- Предоставив гостю исправленный вариант, обязательно убедитесь в том, что гостю нравится, что он удовлетворен. Если гость все еще

сомневается, переделайте блюдо/напиток заново. Продолжайте это до тех пор, пока гость на 100% не будет уверен в том, что это именно то, что нужно;

#### **4. Извинитесь и поблагодарите гостя (THANKS)**

- Принесите гостю свои извинения от имени всего ресторана;
- Поблагодарите гостя за то, что он указал нам на ошибку и дал возможность улучшить нашу работу;

Обязательно расскажите менеджеру о возникшей ситуации.

Даже если вы решили самостоятельно конфликт, необходимо поставить менеджера в известность. Он должен знать о каждом недовольном госте.

Мы рассмотрели базовую модель поведения с гостем в конфликтных ситуациях. Бывают также случаи, когда необходимо проинформировать гостя, чтобы в следующий раз он не был разочарован, например: гость заказывает салат “Руккола с креветками”. Когда блюдо подано, гость отмечает, что в предыдущий раз в порции было 8 креветок. Вы знаете, что порция содержит 6 креветок. Но ситуацию необходимо разрешить в пользу Гостя. Ваши действия в этом случае? Извинитесь перед Гостем, объясните ситуацию менеджеру и принесите еще 2 креветки. После этого объясните Гостю, что Вы поговорили с менеджером, который объяснил, что 6 креветок - стандартная порция для этого блюда. Вы просто хотите, чтобы Гость знал это и в следующий раз не был разочарован. Будьте искренни.

Но навык правильно решать вопросы с гостем также является приобретенным. Чем больше таких ситуаций в вашей практике, тем лучше вы с этим справитесь в будущем. Постарайтесь учесть самые распространенные ошибки, которые допускают малоопытные официанты. Вот они:

- *Молчит – значит все нормально.* Не принимайте молчание Гостя за одобрение, смотрите на ситуацию в целом – жесты, выражение лица могут говорить об обратном.

- *Несерьезное восприятие жалоб гостя.* Каждая жалоба – это сигнал к действию. Не решайте за гостя, насколько важна его претензия. Любая жалоба очень серьезна.

- *Использование юмора в решение конфликта.* Шутка может заставить Гостя подумать, что мы не принимаем всерьез его жалобу. Опасность здесь кроется в том, что мы можем разозлить Гостя, стараясь выйти из ситуации с юмором.

- *Оправдание вместо решения.* Гостя не интересуют ваши оправдания. Если мы будем пытаться оправдать задержку в приготовлении блюда, то у гостя возникнет ощущение, что нас не интересуют его проблемы или мы ему не доверяем.

Мы серьезно относимся к мнению наших гостей о нас. Если хотя бы один гость уходит из ресторана недовольным и нам не удалось заметить это, у нас больше никогда не будет возможности принять у себя в ресторане этого гостя когда-либо снова.

**Тяжело в учении, легко в бою!©**

## **Заключение**

Поздравляем! Если вы читаете эти строки, значит, вы прошли основное обучение, и самое сложное уже позади! Теперь осталось сдать финальную аттестацию)))

Мы понимаем, что невозможно учесть и описать все случаи, которые возникают на практике. Именно по этой причине, в этой книжке мы сделали акцент на основах и самых распространенных ситуациях, возникающих в работе официанта. Освоив эти базовые навыки, вы, без труда, сможете оттачивать и повышать свое мастерство на практике.

Но, несмотря на то, что сейчас у вас начнется период самостоятельной работы, помните, что тренер/ менеджер департамента всегда рядом с вами. Они всегда готовы прийти к вам на помощь и поддержать в любой ситуации.

Мы верим, что вы успешно пройдете аттестацию и станете достойным членом нашей команды! А, в дальнейшем, вместе со всеми будете транслировать наши идеи и жизненную философию в массы!)))