

# РЕСТОРАННЫЙ Сервис



Основы международной практики обслуживания
для профессионалов и начинающих

# От издательства

Предлагаемая читателю книга представляет собой изложение основ сервисного обслуживания в ресторанах, кафе и других заведениях общественного питания. Это — перевод с немецкого языка книги Зигеля, Лендера, Штиклера и Гутмайера «Сервис», сделанный с любезного разрешения австрийского издательства «Траунер ферлаг».

В настоящем издании использован богатый опыт ресторанного обслуживания в Австрии, Германии, Швейцарии и других странах. С развитием системы ресторанов и кафе в нашей стране их обслуживающий персонал, безусловно, нуждается в пополнении знаний в своей профессиональной области, и издательство «Центрполиграф» выражает надежду, что данный перевод «Сервиса» окажет им в этом большую помощь.

Названия напитков и блюд, которые авторы книги сочли необходимым сохранить без перевода (на английском, французском и др. языках), в русском издании также не транскрибируются, но в каждом случае дается разъяснение характера блюда или напитка.

Поскольку материал, приведенный в книге «Сервис», является интернациональным, издательство полагает, что он может быть широко использован, и не только для любого российского гастрономического заведения, но и для более широкого круга читателей, интересующихся характером обслуживания в ресторанах, а также сервировкой, этикетом и правилами хорошего тона.

# Содержание


**Гость** ..... **8**
Как принимать гостей. Практические советы ..... 10
Требования к приему гостей ..... 11
Особенности блюд и напитков разных стран и народов ..... 16
Австрийские гости ..... 16
Немецкие гости ..... 18
Швейцарские гости ..... 21
Итальянские гости ..... 22
Французские гости ..... 25
Испанские гости ..... 28
Английские гости ..... 30
Американские гости ..... 32
Шведские гости ..... 34
Датские гости ..... 36
Японские гости ..... 37
Китайские гости ..... 39
Еврейские гости ..... 41
Гости с Востока (мусульмане) ..... 43

**Служащие сервиса** ..... **46**
Характер профессии ..... 48
Форма общения ..... 48
Внешний вид ..... 48
Гигиена ..... 49
Профессиональная подготовка ... 49
Расстановка персонала ..... 49
Приглашение ..... 50
Если вы стоите по другую сторону... ..... 50
Обработка анкетных данных ..... 51
Введение новых служащих в курс дела ..... 53
Предотвращение несчастных случаев и соблюдение техники безопасности ..... 53
Охрана окружающей среды ..... 56
Повышение квалификации служащих ..... 58
Работа за рубежом ..... 58

**Система сервиса** ..... **60**
Система: один-или-постоянный официант ..... 62
Система: два официанта ..... 62
Система: старшего официанта-или-материально ответственного кельнера ..... 62
Французская система сервиса ..... 62
Американская система сервиса ... 66
Сервис на этажах ..... 67

**Инвентарь** ..... **68**
Столы и кресла ..... 70
Стирка скатертей для столов и столовых досок ..... 70
Фарфоровая или фаянсовая посуда ..... 73
Столовые приборы ..... 76
Основные типы столовых приборов ..... 76
Специальные столовые приборы ..... 78
Приборы для резки и разделки ..... 80
Мойка столовых приборов ..... 81
Стекло ..... 82
Стаканы и бокалы, предназначенные для безалкогольных напитков ..... 82
Стаканы и кружки для пива ... 83
Бокалы и фужеры для вина ... 84
Графины и кувшины ..... 89
Фужеры и бокалы для баров .. 89
Другие предметы сервировки ..... 93

**Исполнение служебных обязанностей** ..... **102**
Подготовительная работа ..... 104
Культура и дизайн стола ..... 105
Накрываем столы ..... 119
Подготовка и сервировка столов для отдельных видов блюд ..... 124
Работы, которые следует проводить перед началом сервисного обслуживания .... 135
Общие виды работ и контроль ..... 135
Беседы, проводимые до начала обслуживания (производственные совещания) ..... 136




**Виды сервиса** ... **138**
Основные сведения о сервировке и подаче блюд ... 140
Подача блюд на подносах ... 140
Транспортировка тарелок ... 140
Транспортировка лотков ... 141
Транспортировка бокалов и стаканов ... 141
Столовые приборы ... 141
Уборка со столов ... 142
Виды сервиса ... 142
Сервис по-английски ... 142
Французская система обслуживания ... 143
Самообслуживание ... 143
Предложение блюд и напитков ... 143

**Завтраки, обеды, ужины** ... **144**
Вид предложений ... 146
Время приема пищи ... 148
Завтрак ... 148
Полдник (т.н. завтрак с вилкой) ... 163
Завтрак с шампанским или дипломатический ... 163
Ленч ... 163
Обед ... 164
Послеобеденный полдник ... 166
Ужин ... 167
Ужин-супер ... 167

**Доверие гостей** ... **168**
Качество сервиса ... 170
Прибытие и проводы гостей ... 171
Резервирование ... 171
Приветствие гостей, предоставление места за столиком, предложение карты-меню ... 173
Советы и заказ ... 175
Процесс заказа ... 182
Сервис и внимательное обслуживание ... 183
Расчет и прощание с посетителями ... 185
Рекламации ... 191
Преодоление стрессов ... 192
Завершение трудового дня ... 193

**Счета и расчеты** ... **194**
Система платежей ... 196
Простые чековые книжки ... 196
Образец чека ... 197
Регистрационные кассы и связующие системы ... 198
Электронный блок заказа ... 201
Расчеты с посетителями ... 202
Расчеты в иностранной валюте ... 203
Оплата по безналичному расчету ... 203

**Обслуживание гостей напитками и понятие о меню** ... **206**
Сервис напитков ... 208
Идеальная сервировка напитков и их температура при подаче на стол ... 208
Сервис бутылочного пива ... 210
Подача вина в бутылках ... 210
Обслуживание в клубных условиях ... 214
Меню ... 220

**Сервис табачных изделий** ... **222**

**Составление карт-меню** ... **226**
Карты блюд и меню-карты ... 228
Основные рекомендации по составлению карты блюд ... 228
Оформление карты-меню ... 229
Виды карт и меню-карт ... 230
Карты напитков ... 234

**Бары** ... **240**
Виды баров ... 242
Обслуживающий персонал баров ... 243
Оборудование баров ... 245
Работа в баре ... 247
Словарь специальных названий, используемых в барах ... 250
Сервис в барах ... 251

**Проведение различных мероприятий** ... **252**
Организация ... 254
Предпосылки, способствующие проведению мероприятий ... 254
Заказы мероприятий ... 258
Функциональные моменты ... 259
Форма предложений по организации мероприятий ... 261
Банкет ... 261
Буфет ... 268
Коктейль-парти ... 272
Конференции—семинары—заседания ... 273
Дополнительное оборудование ... 279

Предметный указатель ... 281
Авторы фотографий ... 286
Литература ... 286
Сердечная благодарность ... 287



# Гость



Главным объектом всех ваших планов, задумок, соображений, модернизаций должен быть гость. Оптимальная забота о нем, максимально созданные для него удобства — первейшая ваша задача.

Сейчас, как никогда, высококачественное обслуживание гостей имеет решающее значение для успеха любого ресторана, столовой или буфета. Качественные услуги и внимательное отношение к гостям — это единственное, что поможет вам выдержать жестокую конкуренцию в этой области.

Если рассматривать современные достижения предприятий общественного питания (быстрое обслуживание, забота о посетителе и т. д.), то надо



отметить стремление большинства гостей не только к качественному сервису, но и нечто большее. Гости сегодня хотят найти для себя в меню разнообразные блюда и в то же время получить на некоторое время разрядку от серых будней и стрессов. Хороший хозяин должен не просто обслуживать гостей, а создавать теплую атмосферу с первоклассным сервисом, с тем чтобы гости чувствовали себя комфортно и получали заряд так необходимой им в наше время энергии. Обслуживание гостей можно считать удачным тогда, когда сложится благоприятное сочетание всех этих факторов. Тогда ваш гость останется доволен.

Удовлетворить гостя в наше время значительно труднее. Поговорка «по одежде встречают человека» уже давно не соответствует действительности. Более того, гости, приходящие в небрежной одежде, вполне могут предъявлять повышенные требования к обслуживанию. Такие критерии, как манеры, возраст или платежеспособность, по которым ранее оценивали гостей, сейчас уже не соответствуют времени. Опыт прошлого говорит нам о необходимости учитывать потребности гостей и выполнять их требования так, чтобы полностью оправдать их ожидания. Каждый гость для вас — единственный в своем роде, и он вправе ожидать рассчитанного только на него сугубо индивидуального обслуживания.

*Наши гости вправе требовать хорошего обслуживания в сочетании с проявлением уважения к каждому посетителю. Качество сервиса напрямую связано с умением обслужить любого гостя.*

Искусство работы с людьми в сочетании с культурой сервиса и с умением найти индивидуальный подход к каждому — обязательно для всех служащих, работающих на предприятиях общественного питания.

# Как принимать гостей

## Практические советы

Представление о гостеприимстве и качестве обслуживания в гостиничном комплексе и в области общественного питания в последние годы существенно изменилось. В настоящее время все большее значение приобретает хорошо продуманное и поставленное на профессиональный уровень руководство сферой обслуживания. Внимательное отношение к гостям и хороший сервис идут сейчас рука об руку. Тщательная подготовка к приему посетителей должна способствовать удовлетворению всех их законных требований.

Решающий фактор успеха — четкое понимание служащими своих непосредственных задач. Предоставляемый ими «товар» — это не просто кушанья и напитки, а прежде всего уважительное отношение к гостю и живой интерес к нему.

На настроение посетителя существенно влияет умение обслуживающего персонала налаживать контакт с каждым гостем. Все служащие ресторана должны тщательно оценивать свои действия. Образцовые дружественные отношения с гостями, искренний интерес к ним неотделимы от заботы о его комфортном пребывании в зале ресторана.

Отношение к гостю следует строить вне зависимости от того, пришел ли он в ресторан впервые или уже бывал здесь раньше. Хотя посетителю, конечно, при-



ятно, когда его узнают, приветствуют по имени и служащие сферы обслуживания уже изучили его вкусы. (Например, знают стол, за который он обычно садится, вино и еду, которые он предпочитает.)

Первоклассное оборудование ресторана ни в коей мере не может компенсировать недостатки в обслуживании и не очень любезное гостеприимство. В этом случае даже наличие качественных продуктов не заменит необходимость оказывать гостю всяческие знаки внимания. В единой связи должны находиться и выполнение требований посетителя, и качество продуктов, и обслуживание, и приемлемая цена.

## Требования к приему гостей

Бурное развитие гостиничного и ресторанного дела за прошедшие годы, а также возможные перемены, ожидаемые в будущем, напрямую связаны с производством, с его удешевлением, а также с готовностью служащих своевременно учитывать и выполнять изменяющиеся требования гостей.

Они никогда не бывают стабильными и с течением времени претерпевают изменения, сказывающиеся на различном поведении гостей. Это связано с возрастом, с социальным положением, образом жизни, уровнем образования и жизненным опытом каждого индивидуума, а также с тенденциями в области рекламы и влиянием общественного воздействия.

Угадать пожелания гостя бывает нелегко, хотя бы потому, что тот или иной посетитель в силу своей индивидуальности и в различных ситуациях предъявляет к обслуживающему персоналу самые разные требования. Гость предпочитает, например, обедать в ресторане днем не спеша, не ограничивая себя во времени, либо торопится, либо предпочитает прийти вечером в первоклассный ресторан, чтобы получить удовольствие от неторопливого ужина

Многие посетители предпочитают ходить в определенный ресторан, исходя из многочисленных факторов, имеющих для них принципиальное значение. К ним относится, прежде всего, характер обслуживания: например, покрыт ли стол свежей скатертью, не проливает ли официант пиво. Гость справедливо считает, что такие вещи само собой разумеются.

**Какие на первый взгляд кажущиеся мелочи обеспечивают успех при обслуживании посетителей?**

— сердечность при встрече;
— компетентность и сообразительность служащих;
— дружелюбие и проявление особого внимания к гостям;
— индивидуальное оформление каждого стола (свежие цветы, оригинальные композиции букетов);
— различные варианты декоративного оформления зала и связанные с ним перемены интерьера;
— особый стол для почетных гостей;
— проявление творческого подхода к проведению презентаций.

При всех обстоятельствах требуется постоянно учитывать **духовные потребности** гостей и приспосабливаться к появлению у них новых пожеланий. Лишь в этом случае работники сферы обслуживания смогут проявить необходимое уважение к своим посетителям.

Многообразие требований, предъявляемых к ресторанному обслуживанию, вызывает необходимость выработать в каждом случае особую концепцию расчета с клиентами, которая будет оставаться постоянной либо изменяться в зависимости от ситуации, а также планировать выбор тех или иных подходов к решению возникающих проблем, чтобы одержать победу в конкурентной борьбе. Любой специалист в области общественного питания должен хорошо ориентироваться в положении на рынке, а следовательно, оценивать его глазами будущего гостя. А это означает, что необходимо точно представлять себе, что именно следует рекомендовать своим будущим посетителям (например, сухие закуски, региональная кухня, этнокухня, выборочные продукты и т. д.).

Исходный пункт всех действий в области организации питания — это в современной обстановке хорошее знание рынка. Давно прошли те времена, когда гость мог запросить абсолютно все, когда бы он ни посетил ресторан. В будущем следует ожидать, что запросы наших гостей в сфере потребления предлагаемых блюд станут более избирательными. Все это связано со временем, местом, ценой и сложившейся ситуацией на рынке.

**Необходимо учитывать следующее:**

**Желание получить максимум удовольствия.**

Гость пришел в ресторан не просто для того, чтобы утолить

голод. Он хочет за короткое время пребывания в ресторане избавиться от ежедневных, преследующих его стрессов. Иной раз просто ищет тихое место, где можно было бы, скажем, послушать музыку или просто вернуть себе хорошее настроение.

**Постоянно помнить: главное — это качество обслуживания.**

С течением времени гости становятся все более критично настроенными к персоналу и требовательными. Это своеобразное испытание для персонала заставляет его постоянно повышать качество обслуживания клиентуры. А высокое качество, в свою очередь, означает умение «делать из обычного необычное». Разнообразие продуктов, пополняемых постоянно, во все времена являлось наилучшим шансом завладеть вниманием гостей.

**Изменение цен.**

Теперь гости значительно чаще, чем несколько лет назад, задают вопросы о соотношении цен и высказывают пожелания к их изменению.

**Питание в домашних условиях.**

Пища, потребляемая вне дома, — важный элемент исследования в области гастрономии. Потребности человека в пище, напитках и в других необходимых для жизни продуктах имеют большое значение при разработке классических структур составления меню. Таким образом, гастрономы должны постоянно следить за потребительским спросом на продукты питания и изменениями питания населения в бытовых условиях с тем, чтобы обслуживать гостей в духе времени, не возвращаясь к традиционным методам, уходящим в прошлое.

**Новая специализация.**

Намечается тенденция к возрождению домашней, местной и заслужившей признание кухни. Но при переходе к ней не следует забывать о качестве.

**Новые привычки при потреблении пищи.**

Каких-то устоявшихся привычек к потреблению определенной пищи сейчас не существует. Продукты становятся все более разнообразными, и на этой основе прорисовывается глобальная тенденция к здоровому и осознанному питанию.

— Больше рыбы и дичи, меньше мяса.
— Легкая и малокалорийная пища вместо тяжелой и жирной.
— Минимальное количество алкоголя или полный отказ от него (принимается к сведению не всегда, но все чаще).
— Большее количество салатов на закуску, изысканные гарниры как дополнение к основным блюдам.
— Вместо определенного, строго установленного времени завтраков, обедов и ужинов, спонтанный прием пищи в зависимости от желания.
— Здоровье напрямую связывается с потреблением пищи.

**Крепкое здоровье и экология.**

Будущим посетителям ресторана следует обращать внимание на то, что стоит за рекламой, призывающей к чистоте окружающей среды. Действительно ли осуществляются реальные действия по воплощению в жизнь этого лозунга? Понятие экологии должно быть связано с современной, чистой от примесей и достойной доверия гастрономией. Доверие заслуживают лишь свежие, не консервированные, калорийные продукты с гарантией отсутствия в них опасных для жизни ингредиентов.

Объективную помощь в ориентации гостей, а также возможность для них получить консультацию в области экологии окружающей среды и, соответственно, здорового питания может оказать **индустрия австрийского туризма**. При этом речь может пойти о различиях в этом аспекте тех или иных стран и районов, с которыми будут знакомить гостей дружественно расположенные к ним туристические агентства. Необходимые критерии для этих особенностей должны определяться под строгим контролем, а проверку на предмет изменяющейся обстановки следует проводить каждые два года. Производства, которые тесно связаны с окружающей средой, в условиях постоянной борьбы за ее чистоту будут вынуждены выдерживать жесткую конкуренцию.




## Желания и потребности различных категорий гостей

**Солидные гости**

Гости, относящиеся к этой категории, обычно хорошо разбираются в гастрономии, чувствуя себя в этой сфере как рыба в воде. Помимо первоклассного сервиса и подлинного интереса к их личностям, солидным гостям следует внушить ощущение ува-

жения к их рангу или положению в обществе, которое должно подчеркивать их особую значимость. В большинстве случаев солидного гостя можно распознать по внешнему виду. У обслуживающего персонала на этот счет должен быть наметанный глаз. Очень важно, чтобы солидных гостей обслуживали те официанты, к которым они привыкли и которые уже заслужили их доверие. В этой связи крайне необходимо завести специальную **гостевую карточку** с внесенными в нее кушаньями, особенно любимыми такими посетителями, а также другие их пожелания. В дальнейшем имена солидных гостей должен запомнить весь персонал ресторана, что станет способствовать наилучшему их обслуживанию.

Солидные гости ожидают, что к ним будет проявлен особый подход. Обычно для выяснения статуса гостей многие хозяева и служащие сервиса прибегают к личному разговору с ними (например, о том, что нового появилось в ресторане и т. п.). Не следует забывать, что в определенные моменты нужно оказывать таким гостям особые знаки внимания и даже делать им небольшие подарки (например, поздравить с праздником, послать приглашение на какую-либо дегустацию и т. д.).

### Случайные посетители

Под этой категорией понимаются гости, впервые посетившие данный ресторан. У них ни в коем случае не должно складываться впечатление, что они менее значительны, чем остальные посетители. Лишь при условии проявления необходимого доверия появится шанс превратить случайных посетителей в постоянных и в знатных гостей. Для этого надо постараться запомнить, какие блюда особенно понравились случайным гостям.

### Деловые люди

Образ жизни деловых людей, как правило, подчинен времени. Они появляются в ресторане в обеденный перерыв. И обычно торопятся (см. «Торопливые гости»). А появляясь вечером, нередко приводят с собой партнеров по бизнесу, которым хотели бы оказать особые знаки внимания. Отсюда можно сделать вывод: они ожидают особенно внимательного обслуживания и готовы его компенсировать чаевыми. На деловых гостей, которые не далеко ушли от категории знатных, нужно смотреть отнюдь не потребительски, иногда можно обслуживать их и в кредит. Однако на таком счете следует проставить дату, а гость должен на нем разборчиво расписаться.

### Торопливые гости

У них, как правило, мало времени, однако это обстоятельство не дает права пренебрегать ими в пользу других гостей. Им следует рекомендовать преимущественно те блюда, которые могут быть быстро приготовлены. В ресторанах, которые пользуются особенной популярностью в обеденные часы, желательно организовать буфет (см. «Буфет для второго завтрака», с. 166). Представление счета, а также окончательный расчет должны производиться как можно быстрее.

### Дети как будущие постоянные гости

Во многих ресторанах к детям все еще относятся с некоторым пренебрежением и воспринимают их всего лишь как обузу и источник шума. При этом часто забывают о том, что дети — это **посетители будущего**, а также и о том, что на семейном совете их мнение может быть решающим. Для многих детей, которых считают нужным вести в ресторан, такое посещение — большое событие. Если дети чувствуют себя достаточно непринужденно, то это означает, что их родители не откажутся и от следующего посещения этого ресторана.

Дети, безусловно, требуют много внимания. Их необходимо чем-то занимать. Поэтому имеет смысл попытаться сочетать обед с игрой, а если возможно, то и оборудовать специальный угол для игр в том случае, если они не захотят больше сидеть за столом.

Для детей необходимо предусмотреть специальное меню или предложить особые блюда, учитывая при этом пожелания родителей. Поскольку у детей всегда не хватает терпения, то необходимо подавать блюда как можно быстрее, а стол сервировать для них так, чтобы было удобно и им, и родителям. Детям надо помочь удобно разместиться за столом, причем сиденья должны быть мягкими и рассчитанными на рост ребенка.

При выборе столовых приборов следует обратить внимание на возраст детей: совсем маленьким не надо класть острых предметов, можно ограничиться лишь двумя ложками: столовой (или десертной) и кофейной. Напитки для детей не следует подавать в стеклянных сосудах. Им могут понравиться разноцветные стаканы и расписные столовые приборы.

Карта десертных блюд (или карта мороженого) нередко содержит их простой список. Такие карты необходимо снабдить цветными картинками, поскольку дети очень внимательно относятся к выбору десерта. Таким образом можно избежать неожиданностей, а также готовить для ребятишек какую-то особую рекламу.

### Пожилые гости

Важнейшим условием обслуживания пожилых людей является проявление к ним как максималь-

ного внимания, так и терпения. Старикам надо оказывать помощь, когда они занимают кресла за столиками, встают со своих мест, а также раздеваются и одеваются в гардеробе. При этом следует быть всегда готовыми оказать им необходимую помощь. Пожилых гостей в ресторане иногда приходится опекать, выполнять их просьбы и прихоти. В результате вы получите их искреннюю и сердечную благодарность, а также наиболее щедрую оплату услуг. Именно такие гости чаще всего становятся постоянными посетителями данного заведения.

Для многих пожилых людей огромную роль играет шрифт, которым набрано меню. Он должен быть крупным, четким и ярким. Нередко приходится помочь старикам на утомительном для них пути от стола до буфета (например, до буфета с салатами). Само собой разумеется, что пожилым людям необходимо помочь выбрать блюда в буфете. Однако особое попечение может показаться некоторым пожилым гостям обременительным. Поэтому необходимо выяснить, нуждаются ли они в нем. Классические «тарелки для пожилых сеньоров» не должны носить на себе какой-либо особый социальный имидж. Но иногда такие гости хотели бы получить специальные диетические блюда, а нередко и уменьшенную порцию заказанного блюда. Пожилые гости, постоянные посетители ресторана, нуждаются в особенном внимании при приеме от них заказов, так как могут неожиданно заказать для себя что-то новое, но не способствующее их здоровью.

### Гости, нуждающиеся в специальной диете

Рассмотрев круг посетителей ресторанов и способы их обслуживания, перейдем к лицам, нуждающимся в специальной диете, например, диабетикам, поскольку число их постоянно увеличивается, а данный круг гостей весьма придирчиво относится к гастрономии. В том или ином ресторане может не оказаться блюд, которые требовались бы диабетикам или другим лицам, соблюдающим диету. Чтобы подобного не произошло, гостя необходимо заранее проинформировать о предлагаемых в данном заведении блюдах. При этом следует стремиться по мере возможности выполнять особые желания клиентов.

### Гости–инвалиды

Посетители-инвалиды или умственно неполноценные люди нуждаются, конечно, в большем внимании, чем остальные гости, однако им ни в коем случае нельзя демонстрировать преувеличенного сострадания.

Выбору места в таких случаях придается особое значение. Для инвалидов, перемещающихся на колясках, необходимо создать такие условия, чтобы они добирались к своим местам, не преодолевая ступеней, и при этом оставался бы свободный проход к столикам.

Те гости, у которых сразу заметны телесные повреждения (например, рука или нога в гипсе), как правило, бывают очень признательны за оказываемую им помощь. Ненавязчивое ухаживание заключается в том, чтобы усадить гостя с загипсованной ногой так, чтобы его больная нога спокойно располагалась на подставленном стуле. А гостю с загипсованной рукой следует помочь разрезать мясо, скажем бифштекс, на удобные кусочки. Если у клиента дефект речи, то прежде всего следует запастись терпением при приеме заказа. В данном случае надо говорить помедленнее или время от времени прерывать свою речь.

Душевнобольные посетители, согласно существующим правилам, могут посещать рестораны только с сопровождающими лицами. В этом случае можно осведомиться у сопровождающего, следует ли оказывать больному преувеличенное внимание.

### Гость–одиночка

При приеме гостя-одиночки важно проследить, чтобы не обидеть его, предлагая место. Его, скорее всего, не устроят и слишком маленький «кошачий стол», и «презентационные тарелки». Если существует хоть малейшая возможность, не следует подсаживать одиночку к другим гостям, особенно если это для них нежелательно. Для гостя-одиночки всегда следует держать наготове газеты и журналы.

### Женщины

Старый обычай, согласно которому выбор вин по карте — прерогатива мужчин, канул в небытие. Многие дамы, а особенно деловые женщины, очень хорошо знают, какие вина надо выбирать, сами за них рассчитываются и ведут все объяснения с официантами. Согласно существующим правилам, женщина — абсолютно равноправный гость в ресторане.

Постоянно растет число женщин, путешествующих в одиночку. Рестораны, выполняющие требования таких женщин, вполне могут пользоваться надежной репутацией.

### Гурманы

Это основные посетители ресторана. Однако и им не помешает хорошая реклама. Гурмана можно сразу определить по тому, как он с особенным вниманием изучает карту блюд и вин, оценивает культуру сервировки, как сидит за столом. Он с удовольствием следует рекомендациям, особенно тем из

них, которые напрямую касаются пищи и сочетающихся с ней вин. Опытный официант может дать хороший совет. Наряду с дружелюбием, уважением и советами гурман ожидает информации и о чем-то новом, особенном в меню ресторана. Особенность данного ресторана непременно должна запечатлеться в его памяти. Когда приходится иметь дело с гурманом, необходимо позаботиться о приятных для него формах обслуживания. В этом случае приходится использовать все свои специальные познания.

### Курильщики

Дискуссия о вреде курения развернулась во многих европейских странах, но, в отличие от США, в Европе к курильщикам относятся терпимо. Представление о том, что курильщиков надо удалять из ресторана, до сих пор встречает непонимание и многими воспринимается как радикальное. Впрочем, проведение границы между так называемыми зонами для некурящих и курящих начало практиковаться во все большем числе ресторанов.

### Собака — друг человека

О появлении собак в ресторанах в настоящее время существуют самые разнообразные мнения. В Австрии господствует мнение, что в самом ресторане, или в садике при нем, вполне может находиться собака. Кормить собак в помещении ресторана ни в коем случае не допускается. В крайнем случае для этих целей их следует вывести в вестибюль или куда-нибудь поблизости. Специальная посуда для кормления собак может быть предоставлена рестораном. При выборе места для гостей с собакой следует обращать внимание на то, чтобы официанты имели свободный подход к столу: собака не должна им мешать. Идеальным является случай, когда рядом со столом расположена специальная скамья, под которой собака может лежать.



Во многих ресторанах эта проблема нашла свое решение: созданы так называемые **«доггбары»** — особое пространство в пределах ресторана, где о собаках заботятся специальные служители, пока их хозяева обедают или ужинают в зале.

### Иностранные гости

При обслуживании иностранных гостей необходимо учитывать, что вы для гостей — представитель своей страны. Поэтому к ним надо проявлять особое внимание и заботу, что соответственно требует большего времени и повышенного чувства ответственности. При подаче блюд и напитков, а также при сервировке стола надо иметь представление о национальных особенностях посетителей. Многие иностранцы отдают предпочтение тем блюдам и напиткам, которые привычны для их родины. Угадать желания иностранцев, которые к тому же могут быть исполнены, — долг каждого официанта. Гостям такого рода доставляет особую радость, когда им предлагают напитки и специальные блюда, с которыми они уже успели познакомиться во время путешествия. Во всех случаях они предпочитают обычные для их стран и районов проживания блюда и соответствующие им вина. Конечно, при таком обслуживании необходимо знание иностранных языков.

Служащие, владеющие языками, поднимают престиж первоклассных ресторанов. Дело в том, что не все иностранные гости хорошо владеют языком страны, в которой находятся. Поэтому так важно умение работников сервиса вступать в контакт с иностранными гостями, особенно в случаях, когда требуется специальный совет или необходимо завести с гостями короткий непринужденный разговор.

### Меню с переводом

Во многих ресторанах такое меню может значительно сэкономить время обслуживающего персонала. При расчетах с иностранцами необходимо знать курс обмена валюты на сегодняшний день.

Разные страны и культуры, благодаря развитию туризма, стали в наше время так близко соприкасаться друг с другом, что обычаи и пристрастия к определенным блюдам иностранных гостей должны обязательно учитываться. Незнание этих особенностей никак не украсит ресторан.

# Особенности блюд и напитков разных стран и народов



*Дом Хааса и собор Святого Стефана, Вена*

## Австрийские гости

Австрийские гости обычно предпочитают плотно **позавтракать** (см. «Обеденное время», с. 164 и далее). Этот так называемый венский завтрак предлагается в некоторых ресторанах и кафе (например, в венских). Обычно гостям подают чай, кофе со взбитыми сливками, какао, шоколад, одну порцию масла и мармелада (главным образом абрикосового). К этому полагается свежая выпечка (сдобная булочка или рогалик) и одно яйцо всмятку.

Наряду с **обедом** и **ужином**, которые составляют основное питание в течение дня, в Австрии принят еще и **второй завтрак** — он подразумевает небольшую порцию гуляша или же блюда из сердца или легких и т. п., — а также **полдник** (обычно кофе с разнообразными пирожными или тортами).

**Австрийские гости особенно предпочитают:**

— разнообразные виды черного хлеба;
— острые горячие супы.

### Напитки, аперитивы

В Австрии аперитивы не пользуются популярностью, хотя иногда австрийцы охотно выпьют бокал шампанского, вина, пива, ликера или портвейна. Наряду с традиционными видами аперитивов рестораны стали предлагать их новые виды, например «Bowlen», «Kir Royal», шипучий напиток из бузины «Holundersekt» и т. п.

К обеду австрийские гости предпочитают, помимо минеральной воды и безалкогольных напитков, местное пиво или вино. И при выборе вин австриец обычно отдает предпочтение местным сортам, в первую очередь ароматным, игристым легким винам, таким, например, как зеленый «Veltliner» или французский рислинг, а также рейнский рислинг, карданахи, совиньон. Из красных вин на первом месте у них стоят французские вина и «Zweigelt». В летнее время австрийцы предпочитают так называемые игристые смеси (вино с содовой). Кроме того, пользуется популярностью вино из Штирии — деликатесное розовое «Schilcher».

Изредка они употребляют в качестве аперитива классические спиртные напитки, способствующие пищеварению, — крепленые вина, коньяки и ликеры. Сюда можно отнести и фруктовые самогоны (шнапсы). Есть любители, которые заказывают их довольно часто. Таких посетителей за последнее время становится все больше, поэтому рестораны стали заводить у себя специальную «карту шнапсов».

Для Австрии характерна культура потребления кофе. Широкий выбор различных сортов кофе, в том числе деликатесных, может удовлетворить самые разнообразные вкусы:

— Малый мокко («Espresso», «Piccolo»).
  Крепкий черный кофе, изготовленный в кофейном автомате; подается в маленьких чашках.
— Verlängerter (черный или коричневый).
  Малый эспрессо (черный или коричневый) с двойным количеством воды или же большой черный эспрессо с небольшим количеством молока или сливок.

— Большой мокко.
Большой эспрессо, большой черный кофе.
— Малый коричневый/Большой коричневый.
Малый или большой эспрессо с несколькими капельками сливок или молока.
— Венский меланж.
Кофе по-венски, наполовину разбавленный молоком.

**Наиболее употребительные наименования**

| | |
|---|---|
| *Sturm* | Сусло перед брожением |
| *Heuriger* | Молодое вино, которое принято подавать не позднее 31 декабря, до урожая следующего года |
| *Radler* | Пиво с лимонадом |
| *Strudel* | Широкое понятие выпечки из различных видов теста, может быть сладким или «пикантным», подается и в горячем и в холодном виде |

## Любимые блюда и их наиболее употребительные наименования

### Холодные и горячие закуски

В течение длительного времени закуски были «пасынками» австрийской кухни. Лишь в последние годы им нашлось достойное место в австрийском меню.

- Geräuchertes Forellenfilet.
Копченое форелевое филе, подаваемое с кремом из взбитых сливок.
- Tiroler Rohschinken mit Melone.
Тирольская сырая ветчина с дыней.
- Gemüseterrine mit Kernöldressing.
Овощи с растительным маслом, причем масло чаще всего из тыквенных зерен, изготовленное в Штирии.
- Gekochter Spargel.
Вареная спаржа с голландским соусом, луком или с сухарями, обжаренная в масле.
- Schwammerlstrudel.
Штрудель. Подается с грибной начинкой, а также в качестве приправы к мясным блюдам.

### Супы

Австрийскую кухню невозможно представить без супов. Это — основная составная часть меню. Супы самые разнообразные, хотя чаще всего приготовляются на единой основе:

- Klare Rindsuppe mit Einlagen.
Типичный для Австрии густой суп с добавками из фрикаделек, манной крупы, обжаренной во фритюре, мелко рубленного вареного яйца, риса, мозгов.
- Einmachsuppen.
Смешанные супы; например, в их состав входят говядина и гусятина.
- Erdäpfelsuppe.
Картофельные супы.
- Gulaschsuppe.
Гуляш.

### Рыба

Хотя Австрия удалена от морей, однако на ее территории много озер, рек и горных потоков, богатых ценными сортами речных рыб.

- Forelle/Saibling blau.
Голубая форель-голец с отварным картофелем и уксусом.
- Forelle/Saibling, gebraten.
Форель, обжаренная в масле; подается с петрушкой и картофелем.
- Wurzelkarpfen.
Карп. Водится на юге страны, подается с мелко нарезанными кореньями и петрушкой.
- Hechtnockerln.
Форшмак из щуки, подаваемый в форме клецок, сваренных в соленой воде. К нему полагается укропный соус.

### Мясо

Наряду с блюдами из свинины, наиболее распространенного вида мяса в Австрии, большой популярностью пользуются также говядина и телятина. По традиции для австрийской кухни характерна и домашняя птица. Гусь и запеченный цыпленок считаются классическими для австрийской кулинарии.

- Kalbsbeuschel, Schweinsbeuschel.
Телятина, свинина, вареные легкие и отварное сердце. Нарезанные ровными кусочками, подаются с соусом и булочкой.
- Tafelspitz.
Вареная говядина, к которой по вкусу добавляется головка чеснока. Предлагают с различными соусами (луковым, яблочным и т. д.) и овощами.
- Wiener Schnitzel.
Шницель по-венски. Панированный, из телятины.
- Zwiebelrostbraten.
Жареный лук, нарезанный кольцами и слегка потушенный.
- Wiener Backhendl.
Запеченный цыпленок по-венски. Четверть курицы, обваляной в сухарях (тушка должна быть хорошо очищена и ножки удалены) и начиненной печенью и петрушкой.

### Блюда из кнедликов

- Semmelknödel, Serviettenknödel.
Кнедлики запеченные, «сервированные». Изготовляют из размоченного в молоке белого хлеба, яиц и приправ или пряностей.
- Hascheeknödel, Grammelknödel, Knödel aus Kartoffelteig.
Кнедлики из фарша, кнедлики шкварки, кнедлики из кар-



SamISI
Inv № 437950

тошки с добавлением мясного фарша. Подаются вместе со свиными шкварками и кислой капустой.
- Topfenknödel.
  Кнедлики из творога. Обваливаются в сухарях и обжариваются в масле. Подаются со сливовым соусом.
- Fruchtknödel.
  Фруктовые кнедлики из абрикосов, слив и даже горошка, смешанных с картофельным тестом. Обваливают в сухарях и обжаривают.

### Гарниры

К картофелю в различных его вариантах (например, картофель с петрушкой или картофель жареный) могут подаваться также кнедлики из картофеля, «сервировочные» кнедлики, лапша, а также самые разнообразные вареные овощи.

### Десертные блюда

Австрийская кухня знаменита многими оригинальными десертными блюдами. Часть из них может быть предложена и как основное блюдо после густых супов.
- Keiserschmarren.
  Запеканка, приготовляется со сливами.
- Buchteln.
  Пирог со сладкой начинкой. Выпекается с мармеладом, рекомендуется подавать с ванильным соусом.
- Strudel.
  Штрудель: яблочный, творожный и т.д.
- Salzburger Nockerln.
  Клецки по-зальцбургски. Большого размера из легкой массы мороженого.

### Сыры

- Tiroler Alpenkäse.
  Горный сыр из Тироля, с легким специфическим привкусом.
- Mondseer.
  Сыр мягкий, с сильным привкусом.
- Österkron.
  Сыр с голубоватой плесенью.



*Бранденбургские ворота, Берлин*

## Немецкие гости

На **завтрак** немецкие гости предпочитают в основном кофе в маленьких чашках (не слишком крепкий) со взбитыми сливками или молоком. К нему подаются булочки, мармелад, а также сливочное масло, колбаса, сыр. Может быть добавлено яйцо всмятку или яичница с ветчиной. В основном немцы предпочитают черный хлеб или поджаренные тосты. Пользуется большой популярностью специальный буфет для завтраков. **Обед** для них главное время приема пищи. Обычно он состоит из трех блюд (супы, жирные мясные блюда или рыба, картофель в различных видах, овощи или салаты, а также десерт или сыр). Будьте внимательны. Жители севера Германии обычно отказываются от чеснока и чесночных соусов! Сладкие горячие блюда очень любят на юге Германии, и там их подают иногда как основные, сразу же после супа. В **полдник** гости из Германии предпочитают кофе (в маленьких чашках) с пирожными.

**Ужин** у немцев не столь обилен по сравнению с обедом и в основном состоит лишь из одного или двух блюд. Предпочтительны холодные закуски: различные колбасы, ветчина, сыр. Гости из Южной Германии закусывают до обеда (второй завтрак) различными колбасами (например, вареной или телячьей) с черным хлебом или с кренделями.

### Напитки перед едой

Немцы отличаются своей любовью к пиву, даже несмотря на то, что в Германии, особенно в винодельческих областях, принято пить перед едой вино.

В Северной и Южной Германии предпочитают крепкое пиво.

**Сравнительная таблица названий предпочтительных блюд у немцев и австрийцев**

| *Немецкое название* | *Австрийское название* | *Русский аналог* |
|---|---|---|
| *Kartoffeln* | Erdäpfel | картофель |
| *Pilze* | Schwammerln | грибы |
| *Rote Beete* | Rote Rübe | свекла |
| *Blumenkohl* | Karfiol | цветная капуста |
| *Rosenkohl* | Kohlsprossen | брюссельская капуста |
| *Meerrettich* | Kren | хрен |
| *Sahne* | Obers | сливки |
| *Sahne-Meerrettich* | Oberskren | сметана с хреном |
| *Klöße* | Knödel | кнеллики |
| *Rippchen* | Karree | ребрышки |
| *Gehacktes* | Haschee | мясной фарш |
| *Geräuchertes* | Geselchtes | копченое мясо |
| *Brötchen* | Semmel | булочки |
| *Hefe* | Germ | дрожжи |
| *Quark* | Topfen | творог |
| *Käse-Sahne-Torte* | Topfen-Obers-Torte | торт с творогом и со сливками |
| *Apfelsine* | Orange | апельсин |
| *Sauerkirsche* | Weichsel | вишня |
| *Aprikose* | Marille | абрикос |
| *Pflaume* | Zwetschke | слива |
| *Pampelmuse* | Grapefruit | грейпфрут |
| *Rote Johannisbeere* | Ribisel | красная смородина |
| *Sprudel* | Kohlensäurehältiges Mineralwasser | минеральная вода |
| *Weiße Schorle süß* | Weißwein, mit Limonade gespritzt | белое вино с лимонадом |
| *Weiße Schorle sauer* | Weißwein, mit Sodawasser gespritzt | белое вино с содовой |
| *Apfelschorle* | Apfelsaft, gespritzt | яблочный сок |

В Баварии в основном пьют пенистое пиво, в то время как, например, в Дюссельдорфе, Кельне и Берлине предпочитают пиво, дающее меньше пены.

Гости из земель, где производят вина (Рейн, Мозель, Саар и др.), предпочитают обычные и игристые вина не слишком кислые, слабые, а также сухие вина и шампанское.

## Любимые блюда и их наиболее употребительные наименования

### Холодные и горячие закуски

- Heringssalat.
  Селедочный салат. Из филе селедки, кусочков яблока, картофеля, репчатого лука и сливочного масла.
- Matjesheringe
  Малосольная селедка.
- Westfäler Schinken.
  Вестфальская ветчина, копченая, сырая.
- Pastetchen auf Königinart.
  Слоеный паштет с добавлением шампиньонов.

### Супы

- Fischsuppe.
  Рыбный суп. Характерен для немецких портовых городов, например, суп из угря по-гамбургски.
- Flädlesuppe.
  Швабский аналог супа с фрикадельками.
- Kartoffelsuppe.
  Суп, заправленный картофелем и репчатым луком.
- Erbsen- oder Linsensuppe mit Speck.
  Гороховый или чечевичный суп с салом. Протертый, смешанный.

### Рыба

- Aal.
  Угорь. Копченый, вареный, соленый (с кислым соусом).
- Heilbutt.
  Палтус. Запеченный в тесте, жареный (горячий) или копченый (холодный).
- Forelle in Riesling.
  Форель, отваренная в вине.
- Scholle.
  Камбала в жареном или запеченном виде.

### Мясо

Жареная свинина характерна не только для Южной Германии, а является вообще одним из излюбленных блюд немцев.

- Eisbein.
  Копченые и проваренные свиные ножки с кислой капустой или с гороховым пюре и картофелем.

- Kasseler Rippenspeer.
  Грудинка по-кассельски. Копченая свинина, чаще всего с кислой капустой или ананасом.
- Sauerbraten.
  Жаркое из маринованного мяса. Из копченой и маринованной говядины с клецками, сырой капустой, яблочным пюре.
- Gebratene Gans.
  Жареный гусь. Традиционное рождественское блюдо с картофельными клецками и сырой капустой.

### Традиционное блюдо

Если существует нечто, объединяющее всю немецкую кухню, — то это любовь к картофелю.

- Pichelsteiner Eintopf.
  Блюдо из Пихельштейна. Из различных сортов мяса, животного сала, картофеля, моркови-каротель, белокачанной капусты и сельдерея.
- Saure Linsen
  Чечевица с вермишелью.
- Hannoversches Blindhuhn.
  Ганноверская «слепая курица» из жирной ветчины, картофеля, фасоли, моркови-каротель и яблок.

### Гарниры

У немцев особенно популярны картофель в мундире, картофельные клецки, картофельные салаты, картофельные оладьи, картофельное пюре, жареный картофель.

- Leipziger Allerlei.
  Винегрет по-лейпцигски. В него входят разнообразные овощи (зеленые бобы, горошек, морковь-каротель, спаржа, цветная капуста) и овощи в маринаде.
- Spargel.
  Спаржа. Подается в холодном и теплом виде.

### Сладкие блюда

Горячие сладкие блюда популярны от Баварии до Шлезвиг-Гольштейна, причем они часто считаются не деликатесными, а основными. Иногда составляют основу овощных супов.

- Dampfnudeln.
  Паровая лапша с пирожком со сладкой начинкой и с ванильным соусом.
- Ofenschlupfer.
  Булочка с начинкой, которую могут составлять: яблоки, изюм, миндаль. Подается с ванильным соусом или со взбитыми сливками.
- Pfannkuchen.
  Пончики. Могут начиняться тонкими ломтиками ветчины.

Германия — страна, где особенно популярны пирожные. В Саксонии и Тюрингии вряд ли проходит день, чтобы к послеполуденному кофе не подавались свежие пирожные.

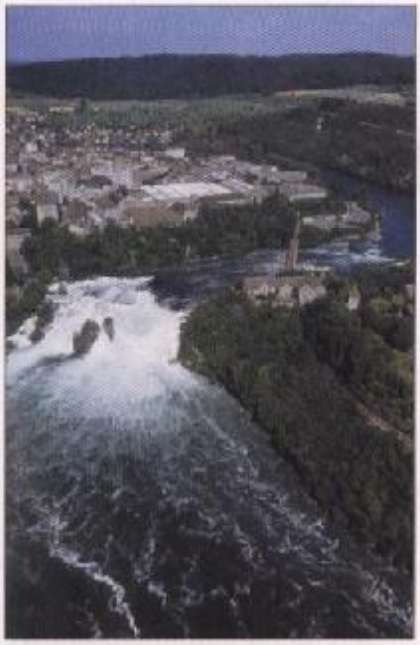
- Berliner Krapfen.
  Пончики по-берлински.
- Schwarzwälder Kirschtorte.
  Вишневый торт по-шварцвальдски. Специальное блюдо, характерное для Шварцвальда.
- Rote Grütze.
  Желе из красных ягод со взбитыми сливками.
- Bayerische Creme.
  Баварский крем из яиц, взбитых сливок, ванилина. Добавляется сахар и желатин.

### Сыры

- Allgäuer Bergkäse.
  Эмментальский сыр, твердый, с пикантным ароматом.
- Deutscher Tilsiter.
  Тильзитский сыр со специфическим ароматом.
- Butterkäse.
  Сливочный сыр. Полутвердый с легким ароматом.



*Нюрнберг*



*Рейнский водопад Шафхаузен*

**Сравнительная таблица названий предпочитаемых блюд у швейцарцев и немцев**

| Швейцарское | Немецкое | Русский аналог |
|---|---|---|
| *Süßdruck* | | Означает на немецко-швейцарском наречии розовое вино из синего и красного винограда |
| *Tripes* | Kutteln | Крылышки |
| *Schübli* | Bratwurst | Поджаренные колбаски |
| *Güggeli* | Huhn | Курица |
| *Raclettekäse* | Fetter Hartkäse | Твердый сыр, подогретый на открытом огне или на электроплитке |
| *Käsefondue* | Fonduekessel | Плавленый сыр с белым вином и лимонадом |
| *Fleischfondue (Fondue bourguignonne)* | Fonduekessel | Плавленый сыр в масле, подаваемый с различными соусами |
| *Café frappé* | | Кофе-гляссе «мокко» с ванильным мороженым |

## Швейцарские гости

Несмотря на то что в Швейцарии население говорит на немецком, итальянском и французском языках, кухня у страны своя. **Обеды** и **ужины** швейцарских гостей зависят от того, откуда посетитель родом. В той части Швейцарии, где в основном говорят на немецком языке, предпочитают острые блюда, среди которых основное место занимают сыры; тем, кто говорит по-итальянски, следует предлагать итальянские блюда, а кто по-французски — французские.

По традиции **завтрак** в Швейцарии состоит из кофе или чая; кофе обычно пьют с горячим, а чай — с холодным молоком или лимоном. К этим напиткам подают булочки, рогалики, слоеное печенье, масло, конфитюр или мед, а также сыр. Нередко добавляют яйцо всмятку. Для этого ставят на стол соль и перец. Такое блюдо, как «Birchermüsli», известно далеко за пределами Швейцарии, и если вы подадите его к завтраку, то это не будет ошибкой.

**Швейцарские гости предпочитают:**
— буфет с ассортиментом салатов;
— большой выбор мучных блюд;
— покой (они очень не любят шума).

### Напитки перед едой

Швейцарские гости в основном отдают предпочтение итальянским (кампари, вермут) или французским (Dubonnet, Byrrh, Cynar) аперитивам. Во время обеда они выбирают швейцарские или итальянские вина, а также и другие, если им их хорошо порекомендовать.

В качестве смешанных напитков швейцарцы предпочитают коктейли, ликеры, но особенно напитки местного приготовления, например из вишневого сиропа (Zuger Kirsch).

После еды швейцарцы с удовольствием пьют кофе, в который может быть добавлен Zuger Kirsch или коньяк.

### Любимые блюда и их наиболее употребительные наименования

#### Холодные и горячие закуски

- Bündner Fleisch.
  Различные виды отварного мяса.
- Appenzeller Rahmkuchen.
  Пирожки по-аппенцеллерски.
- Ramequins.
  Тарталетки с сыром.
- Basler Zwiebelwähe.
  Лук по-базельски: пирожки с луком.

#### Супы

- Bündner Suppe.
  Ячменный суп с добавлением мяса и овощей.
- Basler Mehlsuppe.
  Мучной суп по-базельски. Подается с красным вином, по вкусу добавляется сыр.

- Minestrone.
  Итальянский овощной суп (из Тессини).

### Рыба

Во многих озерах и реках Швейцарии вылавливают таких рыб, как форель, окунь, судак и голец

- Rötelfilets mit Sauce rémoulade.
  Жареное филе гольца под соусом.
- Gebratene Eglifilets.
  Жареное филе окуня, подается с картофелем и салатом.
- Felchen auf Neuenburger Art.
  Отварная рыба с луком по-нейенбургски.
- Omble chevalier genevois.
  Голец по-женевски, зажаренный в сметане под белым соусом.

### Мясо

- Züricher Geschnetzeltes mit Rösti.
  Мелко нарезанная телятина по-шюрихски в сметанном соусе с картофелем фри.
- Berner Platte.
  Филе по-бернски разных сортов; подается вместе с бобами и кислой капустой.
- Weggiser Spießli.
  Поджаренная на шампурах телятина, сало и овощи.
- Hasenpfeffer mit Spätzli.
  Рагу из мелких кусочков заячьего мяса с потрохами в красном вине.

### Гарниры

- Polenta.
  Кукуруза или кукурузная каша, охлажденная на мраморной плите и разделенная на порции.
- Spätzli.
  Клецки (для их приготовления вместо молока используется вода).
- Kartoffelstock.
  Картофельное пюре.
- Rösti.
  Сырой картофель, крупно нарезанный, хорошо поджаренный с обеих сторон.

### Сладкие блюда

Эти блюда также подаются в зависимости от принадлежности гостей к той или иной части Швейцарии (немецкой, итальянской, французской). Сладкие блюда предлагаются посетителям перед или после подачи сыров.

- Crème caramel.
  Карамельный крем.
- Aargauer Rüeblitorte.
  Торт из моркови-каротель.
- Zuger Kirschtorte.
  Вишневый торт.
- Weinschaumcreme.
  Крем из взбитых яиц и вина.

### Сыры

- Emmentaler.
  Эмментальский сыр. Твердый, с орехами.
- Sarazin.
  Полутвердый сыр, приготовленный из смеси коровьего, козьего и овечьего молока (тип сыра рокфор).
- Appenzeller.
  Традиционный швейцарский сыр с дырочками, очень ароматный.



*Колизей, Рим*

## Итальянские гости

Этих гостей можно часто встретить в ресторанах, они отличаются своей придирчивостью. У них всегда много времени на еду. Обычно они заказывают большое количество блюд.

**Завтрак** (prima colazione). Как правило, состоит из кофе с молоком или со взбитыми сливками с бриошами. **Обед** (pranzo) в основном — это закуски (макаронные блюда), мясо или рыба, сладкие блюда, мороженое, сыр и фрукты. Причем овощи подаются особо. Дело в том, что итальянские гости любят сами приготовлять салат. **Ужин** (cena) часто заменяет обед и большей частью начинается не с макаронных блюд, а с холодных и

**Наиболее употребительные выражения**

| Итальянские | Немецкие | Русский аналог |
|---|---|---|
| *acqua minerale (f.) gasata, con gas* | Mineralwasser mit Kohlensäure | минеральная газированная вода |
| *naturale, senza gas* | ohne Kohlensäure | натуральная, без газа |
| *birra (f.)* | Bier | пиво |
| *vino (m.) bianco/rosso* | Weiß-/Rotwein | вино белое/красное |
| *secco* | trocken | вино сухое |
| *dolce* | süß | вино сладкое |
| *pane (m.)* | Brot | хлеб |
| *aceto (m.)* | Essig | уксус |
| *con olio* | mit Öl (immer Olivenöl) | с растительным (оливковым) маслом |
| *vitello (m.)* | Kalb | телятина |
| *manzo (m.)* | Rind | говядина |
| *maiale (m.)* | Schwein | свинина |
| *pecora (f.)* | Schaf | баранина |
| *agnello (m.)* | Lamm | мясо ягненка |
| *pollo (m.)* | Huhn | курятина |
| *pesce (m.)* | Fisch | рыба |
| *al burro* | in Butter zubereitet | приготовленная на сливочном масле |
| *arrostire* | braten | жареная |
| *fare ai ferri* | grillen | в гриле |
| *bollire* | sieden | проваренная |
| *stufare* | schmoren | тушеная |
| *affumicare* | räuchern | копченая |
| *fritto* | schwimmend herausgebacken | печенная во фритюре |
| *gratinare* | gratinieren | панированная |
| *molto al sangue* | stark blutig | с кровью |
| *al sangue* | blutig, vollrosa,englisch | с кровью по-английски |
| *a punto* | halb durch | полпорции |
| *ben cotto* | durchgebraten | прожаренная |
| *conto («Il conto per favore!»)* | Rechnung («Die Rechnung, bitte!») | счет («Счет, пожалуйста!») |
| *Grazie!* | Danke! | Спасибо! |

горячих закусок. Потом итальянцы обычно заказывают супы или мучные блюда, в том числе рисовые. В качестве основного блюда (secondi piatti) заказывают мясо (иногда поджарку) или рыбу. Далее следуют сладкие блюда, мороженое, фрукты и сыр.

**Итальянские гости предпочитают:**

— белый хлеб (на столе он всегда должен быть в достаточном количестве) и grissini — тонко нарезанные поджаренные ломтики хлеба;
— сыр пармезан;
— воду в графине;
— винный уксус и оливковое масло (для заправки салатов);
— лимоны (к мясным и рыбным блюдам);
— и все, что способствует аппетиту, например дары моря.

### Напитки

В качестве аперитива итальянцы предпочитают различные напитки, например, fernet, campari и т. п., а также вермут и коктейль с вермутом. К аперитивам — маринованные оливки.

К каждому блюду им подают вино. Часто заказывается и минеральная вода.

Итальянские гости очень любят кофе. Обычно обед они завершают кофе-эспрессо. Наряду с эспрессо пьют и другие сорта кофе.

- Caffè lungo.
  Разбавленный.
- Caffè late.
  Кофе с молоком.
- Cappuccino.
  Крепкий кофе с молоком и какао или с шоколадом.
- Espresso.
  Крепкий кофе, подается в маленьких чашках.
- Caffè ristretto.
  Очень крепкий кофе, подается в маленьких чашках.
- Caffè corretto.
  Подается со спиртными напитками.

## Любимые блюда и их наиболее употребительные наименования

### Холодные и горячие закуски (Antipasti)

Итальянские закуски готовятся с большим вдохновением и в различных вариантах, некоторые, например грибной салат, как гарнир или же как основное блюдо (пицца).

- Antipasto misto.
  Разнообразные смешанные закуски.
- Insalata di mare.
  Салат из морских продуктов.
- Prosciutto crudo (di Parma).
  Сырая ветчина (из Пармы).
- Carpaccio.
  Замороженное, тонко нарезанное говяжье филе, часто приправленное лимонным соком, перцем и оливковым маслом.
- Insalata carprese.
  Mozzarella с помидорами, оливковым маслом, базиликом.

## Первые блюда

Обычно в качестве первого блюда подается «паста» (лапша). Однако после закусок вполне может последовать суп или рисовые и кукурузные блюда.

### Супы

(Minestre)

- Minestrone.
  Овощной суп.



*Пизанская башня, Пиза*

- Pasta in brodo.
  Куриный или говяжий суп с добавлением мучных изделий.
- Zuppa di verdura.
  Овощной суп.
- Zuppa pavese.
  Суп-пюре.

### Мучные и рисовые блюда

(Pasti e risi)

Итальянцы предпочитают блюда из неразваренных макарон, в то время как рисовые блюда готовятся до полного размягчения риса.

- Lasagne.
  Лапша с мясным рагу под соусом бешамель.
- Gnocchi.
  Маленькие клецки из картофеля и кукурузной муки.
- Ravioli.
  Лепешка с различными наполнителями.
- Risotti.
  Блюдо из риса с различными добавками, например, Risotto con funghi, Risotto alla milanese.

### Пицца

(Pizze)

Здесь речь идет о тонко нарезанных кусочках дрожжевого или пресного теста, покрытых небольшим количеством приправ и запеченных до хрустящего состояния. Пицца — не только хорошая закуска, она может стать и основным блюдом.

## Вторые блюда

### Рыба и морепродукты

(Pesci e frutti di mare)

На первом месте в районах, расположенных на побережье, всегда стоят блюда из рыб и морепродуктов. При их приготовлении следует применить как можно больше фантазии. Рыба, моллюски и креветки обычно отвариваются, жарятся или запекаются. Эти блюда подаютсо свежей капустой и чесноком, что повышается их питательность.

- Orata al forno.

Запеченный лещ с картофельным гарниром.

- Branzino.

Морской окунь.

- Vongole (cozze) alla marinara.

Мидии в белом вине с петрушкой и чесноком.

- Kalamari ripieni.

Кальмары, подаваемые с филе из сардин, кислой капустой с сухариками.

- Fritto misto di mare.

Дары моря, запеченные в тесте.

- Scampi.

Рыба в гранатовом соке.

- Aragosta, Astaco.

Лангусты, омары.

### Мясные блюда

(Carni)

Для итальянских гостей лучше всего подходят маленькие, но качественно приготовленные мясные блюда. Блюда из телятины, говядины, свинины, козлятины и баранины, а также из дичи и птицы (голубя, кур, перепелов и т. д.), которые очень ценятся любителями, в разных регионах Италии принимаются избирательно. Например, на севере Италии предпочитают телятину или говядину, в районах, прилегающих к Альпам, наряду с прочим, охотно заказывают блюда из дичи. В Центральной Италии предпочитают хорошо прожаренную свинину, а также молочных поросят. Итальянцы очень любят колбасы; некоторые их сорта хорошо известны и за пределами Италии.

- Bollito misto.
  Различные виды мяса, хорошо проваренного. В большинстве своем это блюдо подается под зеленым соусом.

- Bistecca alla fiorentina.
  Бифштекс из говядины, поджаренный на древесном угле.
- Ossobuco alla milanese.
  Телятина в масле, подаваемая с перцем и томатным соусом.
- Saltimbocca alla romana.
  Шницель из телятины с ветчиной и шалфеем. К нему — белый хлеб и салат.

### Гарниры

(Contorni)

В основном речь идет об овощных блюдах, которые годятся и как гарнир, и как основное блюдо, например сицилианская «caponata».

- Insalata mista.
  Овощной салат.
- Verduri cotti.
  Проваренные овощи.
- Patate.
  Картофель.

### Сыры

(Formaggi)

Коронное блюдо итальянцев, подаваемое после основных блюд и до десерта.

- Gorgonzola.
  Итальянский классический сыр с голубой плесенью.
- Pecorino.
  Острый сыр из овечьего молока с пикантным вкусом.
- Parmigiano (Reggiano, «Grana»).
  Твердый пармезанский сыр из коровьего молока, название «reggiano» — старое, но иногда употребляемое.

### Десерт

(Dolci)

Наряду со свежими плодами, предлагаемыми по сезону, можно также подавать специальные виды мороженого и различные кремы.

- Cassata.
  Десертное мороженое с засахаренными фруктами и орешками.
- Coppa di gelati.
  Мороженое в чашках.
- Tiramisù.
  Крем с бисквитами.
- Zabaione.
  Крем с винным соусом.



*Эйфелева башня, Париж*

## Французские гости

**Завтрак** французских гостей состоит из кофе с молоком (café au lait) и рогаликов (круассанов) с маслом. С кофе подают мармелад и масло. Все это называется по-французски **«кофе комплект» («petit déjeuner simple)**. Как и в Италии и Испании, завтрак для французов не главное. Напротив, **обед**, так же как и ужин, — основная трапеза, причем блюда выбираются строго по меню. В основном к обеду добавляют бутылку вина, а также минеральную воду. **Ужин** отличается от обеда еще большим разнообразием блюд. Как правило, французские гости ужинают поздно. Они специально выбирают время, когда могут спокойно посидеть за столом и насладиться едой.

Французы имеют привычку питаться в ресторанах. Они очень внимательно относятся к выбору блюд в ресторанах.

**Французские гости предпочитают:**

— белый хлеб (baguette) в достаточном количестве;
— графин с водой на столе;
— минеральную воду газированную и без газа;
— хорошо оформленную карту вин;
— специальную подготовку поваров;
— crudités — разнообразные сырые овощи, часто приправленные соусом, которые являются основным блюдом комплексного обеда.

### Аперитивы

Французы большие любители аперитивов. Они пьют преимущественно вермут, перно («pastis»), а также «kir» и «kir royal». Если гость заказывает мартини, необходимо вежливо спросить его, желает ли он мартини-коктейль или мартини-вермут.

Вино к блюдам подают во Франции обязательно. Заказывают его по ресторанной карте. Французы очень часто отдают предпочтение местным винам и при выборе охотно прислушиваются к мнению официанта. Что касается минеральной воды, то заказывают, как правило, негазированную.

В большинстве случаев в заключение обеда или ужина французы пьют кофе, чай без сахара или ликеры — «bénédictine», «chartreuse», «grand marnier». Заказывают и крепкие спиртные напитки, такие, как коньяк, арманьяк или кальвадос.

## Любимые блюда и их наиболее употребительные наименования

### Холодные и горячие закуски

(Hors-d'œuvres froids et chauds)

Французы не могут обойтись без горячих и холодных закусок. Перед основными блюдами они предпочитают заказывать салаты, мясные, рыбные или просто овощные. Салаты — характерная еда французов.

- Pâtés.
  Паштеты, мясные, рыбные или из птицы.
- Salade niçoise.
  Салат из Ниццы, из помидоров, зеленого лука, фасоли, тунца, сардин, оливок и кислой капусты.
- Quiche lorraine.
  Сало по-лотарингски. К нему добавляется зеленый лук, сыр и мягкая лепешка.
- Escargots à la bourguignonne.
  Виноградные улитки в сметане.

### Супы

(Soupes et potages)

Если вы захотите заказать суп, то прежде всего обратите внимание на меню. В большой карточке супы могут стоять как на первом месте, так и после холодных закусок. Если в меню содержится всего лишь три-четыре блюда, то предпочтение французы отдают любимым закускам. В этом случае, однако, делается исключение для гостей из Эльзаса или Прованса.

- Bisque.
  Суп из раков или омаров.

### Наиболее употребительные наименования

| Французские | Немецкие | Русский аналог |
|---|---|---|
| eau minérale (f.) gazeuse (sans gaze) | Mineralwasser mit Kohlensäure (ohne Kohlensäure) | минеральная газированная вода (или без газа) |
| bière (f.) | Bier | пиво |
| vin rouge/blanc (m.) | Rot-/Weißwein | вино белое/красное |
| sec | trocken | вино сухое |
| doux, douce | süß | вино сладкое |
| brioche (f.) | Gebäck aus Germteig | выпечка из дрожжевого теста |
| baguette (f.) | Weißbrot | белый хлеб |
| pain (m.) | Brot | хлеб |
| veau (m.) | Kalb | телятина |
| bœuf (m.) | Rind | говядина |
| porc (m.) | Schwein | свинина |
| mouton (m.) | Schaf | баранина |
| agneau (m.) | Lamm | мясо ягненка |
| poulet (m.), poule (f.) | Huhn | курятина |
| poisson (m.) | Fisch | рыба |
| rôtir | braten | жареная |
| griller | grillen | в гриле |
| bouillir | sieden | проваренная |
| braiser | schmoren | тушеная |
| fumer | räuchern | копченая |
| frire | backen (in heißem Fett) | печеная (в горячем масле) |
| gratiner | gratinieren | панированная |
| bleu | stark blutig | с кровью |
| saignant | blutig, vollrosa, englisch | с кровью по-английски |
| à point | halb durch | полпорции |
| bien cuit | durchgebraten | прожаренная |
| selon grosseur (s.g.) | je nach Größe | в зависимости от величины |
| selon saison (s.s) | je nach Saison | в зависимости от сезона |
| addition («L'addition, s'il vous plaît!») | Rechnung («Die Rechnung, bitte!») | счет («Счет, пожалуйста!») |
| Merci beaucoup! | Vielen Dank! | Большое спасибо! |

- Potage Parmentier.
  Картофельный суп.
- Soupe à l'oignon (gratinée).
  Луковый суп по-французски.
- Vichyssoise.
  Суп с картофелем, луком и яйцом.

### Рыба и морепродукты
(Poissons et fruits de mer)

Французы, живущие на побережье Северного, Средиземного моря и Атлантики, обычно предпочитают заказывать морскую рыбу и мясо животных, обитающих в морях.

- Sole bretonne.
  Морской язык в белом вине с шампиньонами.
- Lotte farcie.
  Морской черт, подаваемый с моллюсками.
- Bouillabaisse.
  Марсельское рыбное ассорти.
- Civet de langouste.
  Лангусты в красном вине.
- Coquilles Saint-Jacques.
  Устрицы в сметанном соусе.
- Moules marinières
  Мидии в белом вине.
- Huîtres.
  Устрицы с лимоном и белым хлебом.

### Мясо
(Viande)

Большинство мясных блюд готовится из говядины, телятины и баранины. Потроха, а также различные виды местных блюд, приготовленных с овощами, играют большую роль во французской кухне. Однако для многих французов невозможно представить себе блюда без птицы. Для них характерны не слишком разнообразные вариации приготовления курятины, гусятины, утятины и дичи. Одновременно предлагаются многочисленные виды мяса: домашних кроликов, диких кабанов, косуль и т. п.

- Coq au vin.
  Петух в красном вине.
- Canard à l'orange.
  Утка в апельсиновом соусе.
- Entrecôte à la bordelaise.
  Антрекот в соусе красного вина.
- Navarin.
  Рагу из ягненка.

### Гарниры
(Garnitures)

- Macédoine de légumes.
  Овощная смесь.
- Carottes Vichy.
  Морковь-каротель, приготовленная на минеральной воде и заправленная петрушкой.
- Gratin dauphinois.
  Картофель ломтиками.
- Ratatouille.
  Овощное ассорти.

### Сыры
(Fromage)

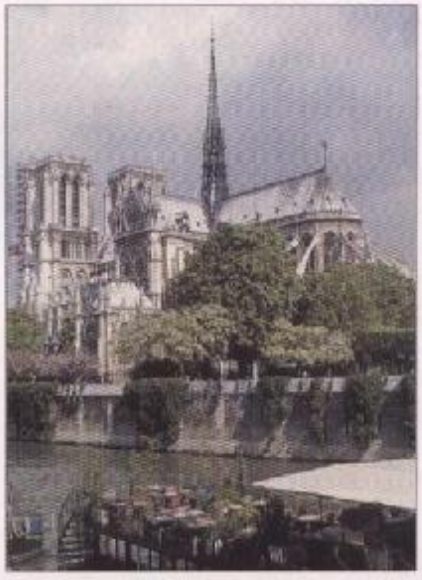
В конце меню обычно указаны сыры, которые подают нарезанными.

- Brie.
  Мягкий французский сыр из коровьего молока.
- Camembert.
  Камамбер — классический французский мягкий сыр, производится в Нормандии.
- Roquefort.
  Рокфор — сыр с голубой плесенью из овечьего молока, один из старейших сортов сыра в мире.

### Десерт
(Entremets, Desserts)

Завершением французского меню может стать мусс. Он подается с кремом, фруктовыми пирожными, кусочками торта, а иногда просто с фруктами и с кусочками печенья.

- Charlotte.
  Шарлотка — холодный крем с бисквитом, существует много ее вариантов.
- Mousse au chocolat.
  Шоколадный мусс.
- Profiteroles.
  Профитроли — горячие маленькие булочки со взбитыми сливками и шоколадным соусом.
- Tarte tatin.
  Яблочный торт.
- Crêpes Suzette.
  Блинчики с начинкой из крема, подаются с соусом из апельсинового сока; можно облить спиртом и поджечь.



*Нотр-Дам, Париж*



*Альгамбра, Гренада*

## Испанские гости

Как правило, испанские гости завтракают поздно. Этот обычай противоречит обычному времени завтрака в Европе. **Завтрак** у испанцев, как и у народов большинства стран Средиземноморья, очень прост и в основном состоит из кофе или чая с печеньем. Испанцы едят много и охотно и соответственно этому с удовольствием готовы платить за хорошее обслуживание и еду. Обед и ужин у них, разумеется, позже, время **обеда** колеблется между 14.00 и 15.30, время **ужина** примерно около 21.00. У испанцев принято сытно обедать (или ужинать) сразу же после работы. Обед для них — обычное времяпрепровождение и состоит не менее чем из трех блюд.

**Наиболее употребительные нанменования**

| Испанские | Немецкие | Русский аналог |
|---|---|---|
| *agua mineral (f.)* | Mineralwasser mit Kohlensäure (ohne Kohlensäure) | минеральная газированная вода (или без газа) |
| *cerveza (f.)* | Bier | пиво |
| *vino (m.) blanco/tinto* | Weiß-/Rotwein | вино белое/красное |
| *seco* | trocken | вино сухое |
| *dulce* | süß | вино сладкое |
| *pan (m.)* | Brot | хлеб |
| *ternera (f.)* | Kalb | телятина |
| *vaca (f.)* | Rind | говядина |
| *cerdo (m.)* | Schwein | свинина |
| *oveja (f.)* | Schaf | баранина |
| *cordero (m.)* | Lamm | мясо ягненка |
| *pollo (m.)* | Huhn | курятина |
| *pescado (m.)* | Fisch | рыба |
| *asar (al horno)* | Braten (im Ganzen) | жаркое (целиком) |
| *asar a la parilla* | grillen | в гриле |
| *bullir* | sieden | проваренная |
| *estofar* | schmoren | тушеная |
| *ahumar* | räuchern | копченая |
| *freir* | backen (in heißem Fett) | печеная (в горячем масле) |
| *gratinar* | gratinieren | панированная |
| *sangriente* | stark blutig | с кровью |
| *poco hecho* | blutig, vollrosa, englisch | с кровью по-английски |
| *a punto* | halb durch | полпорции |
| *muy hecho* | durchgebraten | прожаренная |
| *cuenta («La cuenta, por favor!»)* | Rechnung («Die Rechnung, bitte!») | счет («Счет, пожалуйста!») |
| *Gracias!* | Danke! | Спасибо! |

**Испанские гости особенно предпочитают:**

— белый хлеб (ко всем блюдам) и воду в графине (в Испании ее принято подавать на стол вместе со столовыми приборами);
— особое дружелюбие по отношению к детям;
— хорошее обслуживание;
— уважение к привычке поздно принимать пищу.

### Аперитивы

Неразбавленное шерри возбуждает у испанцев аппетит.

Во время еды наряду с водой принято пить легкое столовое вино (в первую очередь красные вина). Летом испанцы очень любят также «tinto con casera» — смесь из красного вина и лимонада. Наряду с этими напитками они часто пьют пиво. Для детей подают простую свежую воду.

После еды в Испании, как правило, пьют кофе и бренди, причем последнее после делового или обильного обеда. Способствует пищеварению и пользуется большой популярностью, помимо первоклассного бренди, также шерри, подаваемое с кремом или молоком.

## Любимые блюда и их наиболее употребительные наименования

### Холодные и горячие закуски

В Испании закуски играют второстепенную роль. В большинстве своем они состоят из тапаса (tapas). Тапас — это мелко порезанные различные продукты. Закуски можно получить в любом баре, они часто заменяют обед или ужин. Содержание тапаса самое разнообразное и способно удовлетворить любой вкус.

- Champiñones rellenos.
  Шампиньоны, подаваемые с белым хлебом.
- Pechuga de pollo en salsa de jerez.
  Куриная грудка в шерри.
- Gambas al ajillo.
  Молотый чеснок с белым хлебом.
- Albóndigas en salsa de tomate.
  Фрикадельки в томатном соусе.
- Salpicon de Mariscos.
  Салат из морских продуктов, перца, огурцов, помидоров и лука.

### Супы

Без супов и первых блюд невозможно представить себе испанскую кухню. Как говорят сами испанцы, суп так же важен, как и хлеб. Причем каждый район Испании гордится собственными видами супов.

- Gazpacho.
  Холодный овощной суп.
- Sopa al cuarto de hora.
  Суп с устрицами, рисом и ветчиной.
- Potaje de vigilia.
  Гороховый суп с кусочками рыбы.
- Sopa de ajo.
  Чесночный суп с мятой и кусочками хлеба.

### Вареные и жареные продукты

- Paella.
  Наиболее известное испанское национальное блюдо из шафранового риса, лука, морских продуктов, курицы, овощей, в том числе чеснока.
- Olla potrida.
  Испанское национальное блюдо из сала, свиных ножек, кровяной колбасы, ветчины, фасоли, капусты и лука.
- Cocida madrileno.
  Куриный бульон, говяжья грудинка, свиное сало, ветчина по-серрански и овощи.



*Площадь Испании. Севилья*

### Омлеты и другие блюда из яиц

Для Испании характерны омлеты, которые принято называть там тортильяс (tortillas). Тортильяс — простое блюдо, которое иногда заменяет основное, но чаще употребляется как закуска. Приготовляется из самых разнообразных продуктов, например, ветчины, овощей, крабов и т. п.

- Tortilla de patatas.
  Картофельный омлет.
- Huevas Flamenca.
  Глазунья со свежими овощами с грядки.

### Рыба и морепродукты

С давних пор Испания занимает второе место по потреблению рыбы и морепродуктов, уступая в этом отношении лишь Японии. Для Испании характерны великолепно приготовленные рыбные блюда, а сама страна — это подлинное Эльдорадо для любителей рыбы.

- Zarzuela.
  Блюдо из морепродуктов, состоящее из моллюсков, каракатиц, скумбрии, ветчины, помидоров, перца, белого вина, лука, чеснока, хороших пряностей и оливкового масла.
- Marmitako.
  Подается в кастрюле с тунцом, помидорами, перцем, луком, чесноком, картофелем, белым вином и оливковым маслом.
- Veiras a la gallega.
  Моллюски по-галлийски с соусом и поджаренными сухариками.
- Calamares en su tinta.
  Кальмары, лук, чеснок, мускатный орех и петрушка.
- Truchas a la Navarra.
  Форель жареная с кубиками выдержанного сала, подается с картофелем и салатом.

### Мясо

В испанской кухне мясные блюдо, несомненно, занимают первое место, хотя и несколько уступают птице. Наряду с многочисленными вариантами блюд из куриного мяса существует также удивительное многообразие рецептов по приготовлению серых куропаток, перепелов и фазанов. Блюда из утки и гуся, наоборот, в Испании встречаются редко.

Баранина и свинина также распространены в Испании. Нельзя забывать и о потрохах, для которых оставляют специальное место в ряду блюд испанской кухни. Также пользуется большой популярностью говядина и дичь.

- Pollo a la Chilindron.
  Жареные куры с перцем, помидорами и оливками.
- Cochifrita a la Navarra.
  Баранье рагу, приготовленное с зелеными бобами и картофелем.
- Rinones al Jerez.
  Телячьи почки в соусе шерри с добавлением белого хлеба.
- Lenguas con salsa de granadas.
  Телячий или свиной язык, подается с гранатовым соусом и шафраном.

### Десерт

Сладкие блюда все еще готовятся у испанцев по мавританским рецептам. Наилучшее доказательство тому — ореховое печенье, мед и миндаль.

- Torta de almendras.
  Миндальный торт.
- Flan de Naranja.
  Карамельный пудинг из апельсинов.
- Brazo di Gitano.
  Бисквитный рулет с ромовым кремом.

Наряду с этими деликатесными блюдами для Испании характерны свежие фрукты в течение всего года, которыми обычно завершается сытная еда.

### Сыры

- Queso de Cabrales.
  Сыр с голубой плесенью из козьего молока.
- Manchego.
  Наиболее известный испанский твердый сыр из молока манчегских овец.
- San Simón.
  Сыр из коровьего молока со специфическим запахом.



*Мост Тауэр, Лондон*

## Английские гости

Для Великобритании характерна особая культура завтрака. Типичная английская привычка — пить **«ранний чай»**, подаваемый гостям прямо в номер еще до завтрака. Завтрак, наряду с ужином, для англичан очень важен и отличается разнообразием блюд (об английском завтраке см. с. 162 и далее). **Обед** (ленч) играет у них второстепенную роль и часто ограничивается холодными и горячими закусками (сандвичи, рыба различного приготовления и т. п.), которые предлагаются в буфете, где каждый берет сам что ему нужно. **Послеобеденный чай** (послеполуденный, файф-о-клок, чай в течение дня) является типичной английской традицией. Чай подается в пределах от 15 до 17 часов (подробнее см. с. 167).

**Счастливые часы (Happy Hour)** от 17 до 19 часов наступают для многих работников сферы обслуживания, а для молодых людей это прежде всего коктейли, во время которых в Англии предприятия общественного питания делают молодежи скидки.

**Ужин** состоит из большого числа блюд (закуски, супы, мясные или рыбные блюда, десерт и сыры).

**Английские гости предпочитают:**

— качественную подачу завтраков;
— крепкий черный чай с холодным молоком (подается не только на завтрак, но и на протяжении всего дня);
— готовые соусы с пряностями, например уорчерский соус;
— большой выбор сандвичей;
— хороший выбор сыров с крекерами и бисквитами;

— овощи по-английски;
— все виды картофеля, особенно картофельные чипсы.

### Аперитивы

Для англичан это прежде всего шерри-бренди и портвейн.

Перед обедом они предпочитают выпить кружку пива, причем английских сортов (эль, портер, стаут).

Им следует подавать хорошо оформленную карту вин, в которой отдается предпочтение французским винам. Однако если хорошо порекомендовать, то можно убедить их попробовать и местные сорта. Особой популярностью в Великобритании пользуется сидр (яблочное вино).

Но особое место у англичан занимает виски. Его пьют не только в качестве аперитива перед обедом, но и в течение всего дня. В меню следует иметь достаточный выбор шотландского или ирландского виски. К другим часто употребляемым спиртным напиткам относятся коньяк (бренди) и разнообразные виды ликеров.

Как правило, прием пищи заканчивается простым кофе или с ликером (например, кофе по-ирландски).

## Любимые блюда и их наиболее употребительные наименования

### Закуски и супы

(Starters)

- Smoked trout/mackerel.
  Жареная форель или макрель, часто подается с кремом и со взбитыми сливками.
- Breaded mushrooms.
  Запеченные шампиньоны.
- Mulligatawny soup.
  Куриный суп.
- Clear oxtail soup.
  Суп из бычьих хвостов.

**Наиболее употребительные наименования**

| Английские | Немецкие | Русский аналог |
|---|---|---|
| *mineral water (with/without gas)* | Mineralwasser (mit/ohne Kohlensäure) | минеральная газированная вода (или без газа) |
| *beer* | Bier | пиво |
| *red/white wine* | Rot-/Weißwein | вино красное/белое |
| *dry* | trocken | вино сухое |
| *sweet* | süß | вино сладкое |
| *bread* | Brot | хлеб |
| *veal* | Kalb | телятина |
| *beef* | Rind | говядина |
| *porc* | Schwein | свинина |
| *mutton* | Hammel | баранина |
| *lamb* | Lamm | мясо ягненка |
| *chicken* | Huhn | курятина |
| *to roast* | Braten | жаркое |
| *to grill* | grillen | в гриле |
| *to boil* | sieden | проваренная |
| *to braise* | schmoren | тушеная |
| *to smoke* | räuchern | копченая |
| *to fry* | backen (in heißem Fett) | печеная (в горячем масле) |
| *rare* | stark blutig | с кровью |
| *medium rare* | blutig, vollrosa, englisch | с кровью по-английски |
| *medium* | halb durch | полпорции |
| *well done* | durchgebraten | прожаренная |
| *pickles* | Essiggemüse | маринованные овощи |
| *condiments (relishes)* | Würzungen, Würzsaucen (z. B. HP-Sause, Worcestersaucе, Tabascosaucе, Chutneys) | приправы, соусы (например, соус HP, уорчерский соус, соус «Небаско», пряный соус) |
| *dip* | Sauce (meist kalt) | соус (самый холодный) |
| bill («The bill, *please!»)* | Rechnung («Die Rechnung, bitte!») | счет («Счет, пожалуйста!») |
| *Thank you!* | Danke! | Спасибо! |

- Vegetable and bean soup.
  Овощной суп с бобами.

### Рыба и морепродукты

(Fish)

Богатый выбор рыб и морепродуктов дают Северное море и Атлантический океан, а также реки Шотландии и Ирландии, особое место здесь занимает лосось.

- Salmon.
  Лосось.
- Kipper.
  Сельдь на пару.
- Haddock.
  Пикша.
- Dover sole.
  Морской язык по-дуврски.

- Kedgeree.
  Рыба жареная (например, палтус), подается с рисом.

### Мясо
(Meat)

Особое предпочтение в Англии отдается говядине, причем из Верхней Шотландии. Любят англичане также свинину и баранину. Блюда из баранины можно предлагать во многих вариантах.

- Roastbeef and Yorkshirepudding.
  Ростбиф должен быть хорошо прожарен, а йоркширский пудинг подан к нему как классический гарнир.
- Steak and kidney pie.
  Бифштекс и почки в тесте.
- Roast porc with apple sauce.
  Запеченные поросячьи ножки в яблочном соусе.
- Lamb chops.
  Бараньи котлеты, жаренные в гриле, в основном подаются с соусом и перечной мятой.
- Irish stew.
  Баранье рагу с картофелем и другими овощами; ирландское национальное блюдо.

### Гарниры

Особое значение в Англии придается картофелю, приготовляемому в различных видах.

- Chips.
  Чипсы, картофель фри.
- Fried potatoes, mashed potatoes.
  Жареный картофель, картофельное пюре.
- Vegetables.
  Овощи, сваренные в соленой воде и пропитанные маслом.
- Yorkshire pudding.
  Пирог, который испечен из муки, молока, яиц в печи; подается в горячем виде, нарезанный квадратами.

### Десерт
(Desserts)

- Bread and butter pudding.
  Белый хлеб с изюмом, запеченный и покрытый молочно-яичным кремом.
- Plum pudding.
  Традиционный английский рождественский десерт с засахаренными фруктами.
- Apple pie with vanilla ice and cream.
  Яблочный пирог с ванильным мороженым и взбитыми сливками.
- Trifle.
  Бисквиты с ванильным пудингом, покрытые засахаренными фруктами и сбитыми сливками.

### Сыры
(Cheese)

- Cheddar.
  Чеддер — твердый сыр из коровьего молока, белого или апельсинового цвета, имеет ореховый привкус.
- Gloucester.
  Глостерский твердый сыр из коровьего молока, белый или темно-желтый, по вкусу напоминает чеддер, но чуть острее.
- Stilton.
  Стилтон — сыр с голубой плесенью из коровьего молока; хорошая закуска к старым портвейнам.



*Мост Золотые Ворота, Сан-Франциско*

## Американские гости

Американский **завтрак** обильней английского и состоит из свежих фруктов, различных соков (джус), разнообразных яичных блюд, небольших порций мясных или рыбных блюд, а также из большого количества кофе (подробнее об американском завтраке см. с. 162 и далее). В **обед** американцы заказывают небольшие порции блюд, богатые витаминами и легко усваиваемые (сандвичи, салаты и т. п.). Они предпочитают холодный и горячий «фуршет». **Ужин** в Америке — основное время приема пищи. Состоит главным образом из закусок, супов, одного мясного или рыбного блюда и десерта.

**Американские гости предпочитают:**

— ледяную воду в графине, подаваемую в любое время;
— две или три чашки отфильтрованного кофе (может подаваться по требованию). В США только одна первая чашка кофе включается в счет;
— сильно охлажденные напитки, подаваемые со льдом;
— большой выбор напитков;
— чтобы каждому гостю оказывалось особое внимание и к нему была проявлена доброжелательность;
— масло, белый хлеб или тосты к любому блюду.

### Аперитивы

Аперитивы (и в первую очередь — коктейли) — важнейший элемент американской кухни. В США даже сложился обычай пить аперитивы до подачи кушанья, чтобы скрасить ожидание.

Во время еды, наряду со всевозможными видами лимонадов и фруктовых соков, а также алкогольных напитков, американцы не отказываются и от различных горячих напитков, а также от холодного молока.

Гости из США будут очень благодарны, если им предложат калифорнийские вина, которые они привыкли пить уже в течение многих лет. Однако, если дать им квалифицированный совет, они могут согласиться и на французские или же на местные вина.

В Америке предпочитают пиво «низкого брожения».

Из спиртных напитков американские гости пьют коктейли, изготовленные на основе джина, водки, виски-бурбона и рома. У них пользуются популярностью Martini dry, Manhattan, Whiskey Sour и кока-кола с ромом.

### Наиболее употребительные наименования

В основном те же, что и для английских гостей (с. 31)

| Американские | Немецкие | Русский аналог |
|---|---|---|
| ground meat | Gehacktes | фарш |
| jelly | Marmelade | мармелад |
| «The check please!» | «Die Rechnung, bitte!» | «Счет, пожалуйста!» |

## Любимые блюда и их наиболее употребительные наименования

### Холодные и горячие закуски
(Appetizers)

Повсюду в Америке пользуются большой популярностью салаты и разнообразные виды морепродуктов. Салаты подаются и как закуска, и как гарниры к основным блюдам, а также могут иметь самостоятельное значение, причем вариантов салатов не так уж и много. Американцы считают, что «чем несуразней требования, тем лучше получается салатная композиция». В качестве примера можно назвать салаты Caesar или Waldorf. Значительное место в американской кухне занимает международная гастрономия.

- Caesar Salad.
  Цезарь — это салат по-римски. В него входят яйца, чеснок, сардинное филе в оливковом масле, уорчерский соус и лимонный сок. В виде украшения сверху кладутся сыры: Parmesan и Croûtons.
- Waldorf Salad.
  Салат из яблок и сельдерея с лесными орехами, заправлен майонезом.
- Seafoodcocktail.
  Приготовлен из морепродуктов.
- Oysters Rockefeller.
  Панированные устрицы с салом, луком и шпинатом; сверху украшаются сыром.

### Супы
(Soups)

Для Америки характерен настолько богатый выбор супов, что, фактически, не существует продуктов, которые так или иначе в них не присутствовали бы.

- Clam chowder.
  Суп из ракушек.
- Pumpkin soup.
  Суп из тыквы.
- Beef vegetable soup.
  Овощной суп на говяжьем бульоне.
- Mock turtle soup.
  Суп из телячьей головы.
- Peanut soup.
  Суп из орехов.

### Рыба и морепродукты
(Sea food)

На всех побережьях Америки добывают разнообразные виды раков, омаров, ракушек и креветок. Деликатесными видами считаются, например, так называемые крабы «Soft shell» из штатов Вирджиния и Каролина или омары из Майами.

К любимым видам рыб относятся лосось и форель.

- Lobster Newburg.
  Омары в мадере.
- Soft shell crabs.
  Очищенные от панциря крабовые шейки, запеченные или поджаренные.
- Poached salmon steaks.
  Мясо лосося; часто в винном соусе и с отварными овощами.

- Stuffed trout.
  Форель с гарниром (например, со шпинатом).
- Fillet of sole.
  Филе из морского языка.

### Мясо
(Meat)

Среди мясных блюд на первом месте по популярности у американцев стоит говядина, далее следуют домашняя птица и свинина. Скот, пасущийся постоянно на пастбищах в прериях, дает отличное мясо. Всему миру известно отличное качество американского бифштекса.

- Steaks (T-Bone-Steak, Porterhousesteak etc.).
  Мясо высшего качества, первого сорта.
- Chicken Maryland.
  Кусочки куриного мяса в тесте, запеченные в листьях, подаются с каким-либо соусом.
- Grilled chicken.
  Куры-гриль с салом и помидорами.
- Roast turkey.
  Индейка по-турецки, жаренная с кукурузным хлебом. Традиционное праздничное блюдо; типичные гарниры для него — «cranberrysauce» и «glazed sweet potatoes».

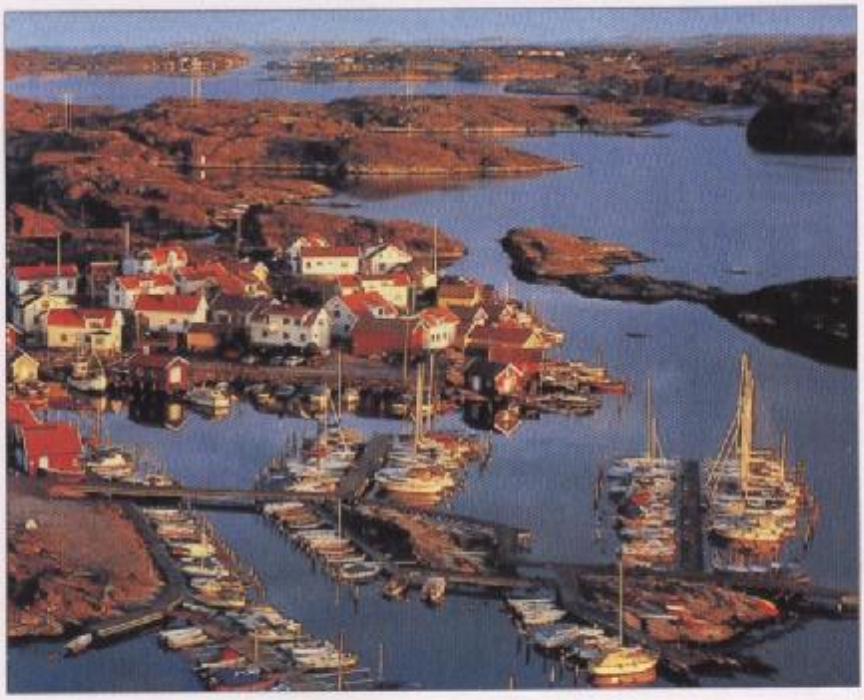
### Гарниры
(Side dishes)

- French fries (French fried potatoes)/Hashbrowns (hashbrown potatoes)/Pommes frites.
  Картофель фри.
- Glazed sweet potatoes.
  Глазированный сладкий картофель (батат).
- Cranberrysauce.
  Брусничный соус.
- Vegetables
  Отварные овощи с маслом.
- Corn on the cob.
  Отварная кукуруза в масле; самый любимый гарнир к мясным блюдам.

### Десерт
(Desserts)

У американцев слабость ко всем видам десертов, особенно они предпочитают шоколад. Поэтому ничего удивительного, что американские гости, сделав заказ по основному меню, уделяют особое внимание десерту. Наряду с фруктами и пирожными они любят также и мороженое.

- Ice cream.
  В США не слишком много сортов мороженого.
- Pumpkin pie.
  Тыквенный пирог.
- Brownies.
  Шоколад, нарезанный дольками.
- Cherry pie.
  Вишневый пирог, чаще всего с ванилином.



*Рыбацкая деревня в Швеции*

## Шведские гости

Шведские гости обычно едят три раза в день, причем к столу садятся рано. Буфет, так называемый шведский стол, очень распространен в Скандинавских странах и представляет собой самое настоящее гастрономическое изобилие. Шведы проявляют большой интерес к кухням разных стран и стараются познакомиться с их национальными блюдами. На **завтрак** подают чай, кофе или молоко, ломтики белого хлеба или ржаной хлеб, масло, сыр, яйца или яичницу, разнообразные виды мармелада и мед, свежие ягоды, фрукты и фруктовые соки.

**Обед**, как правило, прост и проходит в пределах от 11.30 до 12 часов. **Ужин** состоит из закусок, основных блюд и десерта. Начинается обычно в 18 часов.

**Шведские гости предпочитают:**
— гибкий график приема пищи;
— рыбные блюда, предпочтительно из местных разновидностей рыб;
— воду и печенье, подаваемые, как у них принято, бесплатно;
— сами выбирать маринад и самостоятельно заправлять салат;
— холодные закуски заменять небольшим количеством супа;
— меню, предлагаемое хотя бы на английском языке, с пояснением отдельных блюд.

### Аперитивы

В Швеции с удовольствием пьют брандвейн, но прежде всего предпочитают воду, которую в Скандинавских странах подают холодной как лед.

Во время еды шведы в основном пьют молоко, а также легкие сорта пива, воду и плодовые соки, которые они предпочитают всем остальным напиткам. Пиво у шведов подразделяется на три вида, причем самое крепкое пиво содержит всего лишь 4,6% алкоголя. Помимо пива, они охотно пьют шведскую водку, причем в летнее время предпочитают закусывать раками (см. «Море и морепродукты»).

Вино шведы импортируют, оно у них дорогое. В холодную погоду очень популярен грог, шведский вариант глинтвейна.

Кофе в Швеции — один из национальных напитков, им завершают обед и ужин.

## Любимые блюда и их наиболее употребительные наименования

### Холодные и горячие закуски

- Gravad Lax med Hovmästarsås.
  Маринованный лосось в горчичном соусе.
- Sillsalad.
  Салат из селедки.
- Ättiksströmming.
  Балтийская сельдь с сырым луком.
- Isad Löjrom.
  Красная икра на льду; подается в большинстве случаев со сливками, печеным луком, лимоном и укропом.
- Musselsalad.
  Салат из ракушек.
- Rökt Renstek med lingonglädde.
  Отварное мясо северного оленя с черникой и взбитыми сливками.

### Супы

- Hagebuttensuppe.
  Суп из шиповника с миндалем и взбитыми сливками, подается со сладкими сухарями.
- Ärta soppa.
  Гороховый суп.
- Ål soppa.
  Суп из угря.

### Рыба и морепродукты

В конце июля, а иногда и в начале августа в Швеции отмечают так называемый «Праздник рака». Раков отваривают с укропом и добавляют к ним хлеб и масло. Запивают выдержанным пивом и охлажденной на льду водкой.

Обилие соленой морской воды и морских рыб привело в Швеции к настоящему культу сельди. Нет в мире другой страны, где бы знали такое большое число рецептов приготовления сельди, как в Швеции (см. также «Холодные и горячие закуски»).

- Sillgratäng.
  Селедочная запеканка.
- Sjötunga.
  Морской язык.
- Piggvar.
  Камбала.
- Ahus ål med äggröra.
  Угорь с яичницей глазуньей.
- Janssons Frestelse.
  Сардины с картофелем.
- Hummer.
  Омары.
- Räkor.
  Креветки.
- Krabbor.
  Крабы.

### Мясо

Наряду с блюдами из известных видов мяса (говядина, телятина, свинина и т. д.) шведы употребляют также оленину и лосятину.

- Apple-flask.
  Свинина с луком, яблоками и сливами.
- Pytt i panna.
  Блюдо из мясных и колбасных кубиков, картофеля, лука и петрушки. Подается на горячей сковороде.
- Köttbullar.
  Круглые кусочки мяса с соленым картофелем и черникой.
- Biff Lindström.
  Бифштекс с сырой репой и жареным картофелем.
- Renskarv.
  Рагу из оленины.

### Гарниры

Одно из самых любимых шведских блюд — картофель во всех видах. Ко многим из них добавляется черничный мармелад.

- Rarakor.
  Картофель фри, обжаренный в сливочном масле.
- Hasselback.
  Жареный картофель.
- Lingon.
  Черника.

### Десерт

- Spettekaka.
  Домашние пирожки на шампурах.
- Skånsk Äppelkaka.
  Яблочный пирог из Южной Швеции.

- Ostkaka.
  Пироги с сыром, часто подаются с теплым компотом, ягодами и взбитыми сливками.
- Hjortron/Åkerbär.
  Дикая или северная малина с яйцом либо с ромовым соусом и вафлями.

### Сыры

- Herrgårdsost.
  Твердый сыр с легким ароматом.
- Svecia.
  Полумягкий сыр различных видов, молодой или выдержанный.
- Prästost.
  Сыр с легким ароматом или с сильным привкусом.

### Шведский стол

(Smørgåsbord)

Под этим термином, входящим сейчас в широкое употребление, понимается буфет, а точнее — особые столы, на которые выставляются многочисленные закуски в следующем традиционном порядке: сначала ставятся деликатесные виды селедок, за ними следует холодная рыба (лосось, пикша, угорь и т. п.), потом мясо (вырезка, жареная телятина, ростбиф, ветчина и т. д.), салаты и консервированные закуски. За этими многочисленными закусками следуют теплые мясные блюда, а также запеканки и омлеты. Под самый конец выставляют сыры и фруктовые салаты, которые могут заменять сыры.

При устройстве шведского стола, конечно, не следует забывать знаменитые хрустящие хлебцы, которых существует по крайней мере двадцать сортов.



*Копенгаген*

## Датские гости

Еда и напитки в Дании занимают особое место. В датских отелях **завтрак** подается до 11 часов. В основном он состоит из овсяной каши на молоке, а также из ржаного хлеба, масла, меда, мармелада, селедки в молочном соусе и чая без сахара. В **обед** датчане предпочитают так называемый smørrebrøds (бутерброды разнообразных видов). Для Дании также типичен «det kolde bord» — шведский стол с холодными и горячими блюдами. Основное время еды — **ужин**, который проходит от 18 до 20 часов, когда уже сделаны все дела и позади остались все проблемы дня.

**Датские гости предпочитают:**

— дружелюбное отношение к детям (датские гости ходят в ресторан всей семьей);
— затрачивать на обед как можно меньше времени.

### Аперитивы

Для возбуждения аппетита датские гости пьют шерри.

Производство пива в Дании имеет очень давние традиции, и оно пустило глубокие корни в повседневной жизни датчан. Во время еды датчане в основном пьют светлые сорта пива («Карлсберг», «Туборг»). Спрос на вина в Дании незначительный, поскольку вино датчане вынуждены импортировать, и оно здесь стоит дорого. Типичный напиток, который они охотно пьют после сытного обеда, — это вода aquavit.

### Любимые блюда и их наиболее употребительные наименования

### Холодные и горячие закуски

- Butterdejpostej.
  Паштет в тесте из разных сортов мяса и рыбы.
- Rejesalat.
  Салат из крабов.
- Røget ål, røget laks.
  Отварные лосось и угорь.
- Honsesalat.
  Салат из домашней птицы.

### Супы

Супы датчане едят в основном зимой.

- Øllebrød.
  Хлебный суп на солодовом пиве.
- Kærnemælksuppe.
  Хлебный суп на молоке.
- Fiskesuppe.
  Рыбный суп.
- Gule ærter med medisterpølser.
  Гороховый суп с жареной колбасой.

### Рыба и морепродукты

Датчане предпочитают рыбу в любых видах, но она должна быть очень свежей и отличного качества. Это неудивительно, ведь в

Дании не существует места, удаленного от морского побережья более чем на 55 километров. Самая предпочтительная для датчан рыба — селедка.

- Laks.
  Лосось, отварной или маринованный.
- Stegt ål.
  Жареный угорь с картофельным гарниром.
- Torsk.
  Треска атлантическая с картофельным салатом и горчичным соусом.
- Pighvar, Ørred.
  Форель.
- Stegt rødspætte.
  Жареная морская камбала, преимущественно с креветками и спаржей.

### Мясо

В датских мясных блюдах основное место занимает свинина, которую употребляют в течение всего года. Однако в настоящее время ее вытесняет баранина.

- Hvid labskovs.
  Говядина отварная с картофелем.
- Hakkebøf.
  Жареная говядина в сухарях.
- Flæskesteg med røkal.
  Жареная свинина с квашеной капустой.
- Dyreryg.
  Жареная косуля с черникой.

### Гарниры

Картофель во всевозможных видах — излюбленный гарнир в Дании.

### Десерт

- Rødgrød med fløde.
  Красная каша со взбитыми сливками.
- Frugtsalat.
  Салат из фруктов.
- Citronfromage.
  Лимонный крем.

### Сыры

- Danablu.
  Твердый, чуть островатый сыр с грибами.
- Esrom.
  Очень ароматный сыр.
- Samsø.
  Очень жирный сыр, бывает чуть кисловат на вкус или немного сладок.

### Бутерброды

(Smørrebrød)

Бутерброды могут заменять датчанам обед. Готовятся маленькие кусочки хлеба с разнообразными добавками. На приемах в Дании гостям предлагают так называемые бутерброды «Smørrebrødsseddel».



*Женщина в кимоно*

## Японские гости

Японцы придают большое значение корректной манере обращения. Те, кто сталкивался с изысканной вежливостью в японских ресторанах, хорошо знают, чего ждут японские гости от работников сервисного обслуживания. Поговорка «гость — это король» подтверждается в Японии на все сто процентов.

**Завтраку** предшествует суп из морских водорослей с добавками, жареная белая рыба, несоленый проваренный рис и зеленый чай («О Cha»). Приступая к завтраку, японцы рассчитывают, что все продукты будут поданы сырыми, причем обязательно с рисом. Время приема пищи распределено очень точно, **обед** — ровно в 12 часов, **ужин** — ровно в 18 часов 30 минут.

**Японские гости предпочитают:**

— приветствия, с которыми обслуживающий персонал должен обязательно обращаться к посетителям. В Японии — это поклон; причем кланяться следует не двигая руками или плечами, сохраняя достоинство. Если приехала группа японских туристов, то обычно бывает достаточно пожать руку руководителю группы и чуть склониться перед всей группой;

— быстрое обслуживание, поскольку японцы из-за напряженной программы пребывания не хотят терять время на еду;

— чтобы персонал полностью посвятил себя гостям. Если выполнить их пожелания окажется невозможным, то это огорчит японских гостей, так как в корне противоречит принятой в Японии формулировке: «делай для гостей все возможное»;



*Столовая в японском доме*

— уклонение от непосредственного контакта. Если официант не смотрит гостю в глаза — это может быть воспринято как отсутствие должной респектабельности;
— полезные советы. Большинство блюд и напитков им совершенно незнакомы, поэтому японцев необходимо обстоятельно информировать о каждом из них. Работники сферы обслуживания должны быть хорошо подготовлены для того, чтобы завоевать доверие японских гостей. Для преодоления языкового барьера лучше всего использовать меню с картинками;
— соевые соусы, поставленные на столе до прихода гостей;
— равномерную подачу напитков (эта церемония особенно ценится в Японии).

### Аперитивы

Традиционные напитки — зеленый чай и саке (японская рисовая водка). Многие японцы предпочитают пиво, которое должно подаваться холодным как лед.

Вода со льдом (но не минеральная вода и не газированная), которую охотно пьют во время еды.

Летом японцы часто освежаются холодным мугича — ячменным чаем.

В конце приема пищи обязательно подается зеленый чай. В случае отсутствия такого чая его можно заменить черным.

**Наиболее употребительные наименования**

| | |
|---|---|
| *Sake* | рисовая водка, теплая; подается в маленьких фарфоровых чашках |
| *Mirin* | сладкое саке или теплая рисовая водка |
| *Takara* | сливовое вино, подается как аперитив, способствующий пищеварению |
| *Miso* | паста из соевых бобов |
| *Shoju* | соевые бобы, экстракт из ферментированных соевых бобов и соли |

### Любимые блюда и их наиболее употребительные наименования

Для японской кухни не принято, как в Европе, определенное расположение блюд в меню. Нередко все они подаются на стол сразу. При этом следует лишь время от времени предлагать самые разнообразные блюда и аккуратно расставлять их на столе. Появление хотя бы одной полной тарелки уже вызывает возражение японских гостей. В Японии сервируют стол так, что каждое блюдо (мясо, рыба, рис и т. д.) подается на большой тарелке, доске или на подносе.

### Супы

Супы в Японии подают и к завтраку, и к обеду, и к ужину. В отличие от Европы суп не сопровождается закусками. Его предлагают по требованию гостя, иногда даже между блюдами.

Некоторые густые супы в Японии едят палочками, а жидкие просто пьют, причем чавканье во время еды не является предосудительным, более того, даже желательным. Это считается хорошим тоном.

- Suimono.
  Прозрачный суп с рыбными клецками.
- Misoshiru.
  Рыбный суп.
- Tofu to Wakamejiru.
  Суп из фукуса с рыбным гарниром.
- Tanuki Udon.
  Прозрачный суп с лапшой, маленькими пожаренными клецками surimi (прессованное рыбное филе), зеленым луком и шпинатом.

### Рыба и морепродукты

Наряду с рисом рыба — основной продукт питания у японцев. Кроме sushi и sashimi, где сырая рыба составная часть блюда, существуют также и другие рецепты приготовления сырой рыбы, выдержанной в подслашенной воде.

- Sashimi.
  Сырое рыбное филе с овощами. Подается красиво оформленным.
- Sushi.
  Маленькие кружочки или кубики из сырой или вареной рыбы с большим количеством риса. Подается с кусочками рыбной кожуры и овощами.
- Karei no Oroshini.
  Запеченная морская камбала.
- Kai no Sakamushi.
  Ракушки в саке.
- Tempura.
  Мясо, рыба, дары моря и овощи, поджаренные на лепешке из теста на растительном масле. Подаются порциями.

### Мясо

По канонам буддийской религии, в Японии употребление мяса очень долго находилось под запретом. Отсюда большинство рецептов мясных блюд — европейского или китайского происхождения. Для японской кухни характерно использование соевых соусов, мисо, саке и других продуктов, имеющих собственные характерные особенности. В то же время японцы предпочитают говядину, приготовленную различными способами, но особенное предпочтение отдают сочным бифштексам с кровью. Однако говядина мясо довольно дорогое, поэтому японцы с удовольствием употребляют более дешевую свинину. Почетное место в японском меню занимает домашняя птица. Однако от мяса косуль и других диких животных они, как правило, отказываются.

- Sukiyaki.
  Блюдо из разнообразных компонентов в виде небольших кусочков, которые, не разрезая, можно положить в рот (например, бамбуковые тростинки, грибы, тонко нарезанные кусочки говядины и т.п.). Подаются к столу на горячей сковороде.
- Tonbara no Nimono.
  Вареные свиные ножки в соусе, который приготовлен из протертого имбиря, саке, соевого соуса, сахара и разбавлен водой.
- Toriniku no Nabeteriyaki.
  Жареные маринованные куры.
- Yakitori.
  Цыплята с кусочками овощей, чуть-чуть прожаренные на маленьких бамбуковых палочках, пропитанные маринадом и обжаренные в гриле.

### Рис

Японцы не представляют себе никакой еды без риса. Он может быть самых разнообразных видов и подаваться как гарнир, как основное блюдо или после приема пищи с чаем. Одно из типичных блюд такого рода — рис в горшочке с говядиной (kamameshi).

### Тофу и другие блюда из яиц

В Японии тофу (яйца) обычно подают как закуску, добавку к супу или ко второму блюду. Например, часто предлагается к блюду запеченное тофу.

Типичное для японцев блюдо из яиц — омлет или яичница.

### Овощи

Овощи в Японии всегда готовят очень тщательно и аккуратно. К ним добавляют соевый соус и сакэ.

### Сладкие блюда

Какого-либо специального десерта в японской кухне не существует. После еды японцы охотно едят пироги — kaki, землянику, nashi (японские груши), дыни. Во всяком случае, для них характерен лишь легкий десерт. Некоторые сладкие кушанья готовят к чаю.

- Mizu Yokan.
  Желе.
- Satsumaimo no chakin-shibori.
  Сладкие картофельные шарики, типичное блюдо к чаю.
- Ice to Ogura An.
  Мороженое с шоколадным сиропом.



*Китайский дракон*

## Китайские гости

Время приема пищи у китайских гостей очень напоминает обычаи австрийцев. Завтрак начинается около 8 часов, обед — от 11.30 до 12.30, ужин — от 17.30 до 19.00. На **завтрак** в основном подается чай; кофе пьют редко. На завтрак едят рисовый суп, лапшу с курицей или со свининой, а также одну лапшу. В Китае раньше хлеб почти не употребляли. В китайских ресторанах (в том числе и в Гонконге) часто предлагаются маленькие блюда, так называемые дим сум (например, креветки в рисовой муке, крабы с грибами, рыба на пару и т. п.), специально приготовленные для завтрака. Эти блюда подают в маленьких корзиночках из бамбука. **Обед** и **ужин** в принципе мало отличаются друг от друга, однако предпочтение отдается вечернему времени. В Китае ничто не напоминает европейское меню, где одно блюдо следует за другим. Там подается одно блюдо, включающее в себя множество разнообразных сортов мяса и различные овощи. Блюда ставят посередине стола, и гости сами выбирают то, что хотят. На ужин подают различные сорта овощей, мяса и рыбы, а также

немного холодных закусок. Для китайцев прием пищи всегда проходит в дружеской обстановке, вне зависимости от того, на какое время приходится трапеза.

**Китайские гости предпочитают:**

— только свою собственную кухню. Из-за больших расстояний выезжающие за рубеж китайцы — это в основном экономические делегации. Рестораны, которым они вполне могли бы доверять, — это те, которые следуют кулинарным прихотям своих гостей и предлагают им исключительно китайские блюда;

— получать информацию об особенностях предоставляемой им еды. Очень часто китайцы игнорируют меню, и тогда руководитель ресторана или, по крайней мере, его ведущие работники должны постараться удовлетворить их требования;

— мягкие теплые полотенца для мытья рук перед едой (они всегда есть в китайских ресторанах высшей категории);

— чай после еды. Китайские гости привыкли к тому, что чай всегда подается после сделанного заказа. Однако оплачивают они только одну чашку чая, остальные принято получать бесплатно.

### Аперитивы

Основной напиток в Китае — чай. Но сортов чая у них не так уж много. Наиболее популярны — зеленый и жасминовый. Чай китайцы пьют в течение всего дня как у себя на родине, так и за ее пределами, сопровождая им любое принятие пищи.

Пользуется популярностью и пиво. Следует, однако, иметь в виду, что китайское пиво слабее австрийского. Пьют китайцы и вина, причем сладкие вина (специальное вино хванг джи). Наиболее популярные вина — рисовое, сливовое или розовое. Сухие и, соответственно, полусухие вина в Китае не особенно популярны. Водки, как, например, рисовая, бамбуковая, из кореньев, а также пшеничная (маотай), незаменимы во время праздников и торжеств. В Гонконге обычно подают первоклассный коньяк (часто со льдом). Китайские женщины очень сдержанно относятся к потреблению алкогольных напитков.

## Любимые блюда и их наиболее употребительные наименования

Как уже говорилось, для китайской кухни не характерно последовательное перечисление блюд в меню в европейском смысле слова. Разнообразные виды пищи чаще всего подаются одновременно. Все, что подается на стол, должно быть мелко нарезано и предварительно немного выдержано. В основном блюда готовятся на пару или слегка прожариваются. К отварным продуктам подают растительное и ореховое масло.



*Китайская пагода*

Китайская кухня делится на четыре основных направления:

— Сычуаньская кухня (очень острая).

— Кантонская кухня (в ней присутствует ряд кисло-сладких блюд). Как правило, обезжиренная; наиболее известна во всем мире.

— Шанхайская кухня (характерна большим числом морепродуктов).

— Пекино-шаньдунская кухня (самый упрощенный вид).

### Холодные и горячие закуски

Закуска в Китае обозначается словом «джиу кай», буквально — «еда с алкоголем», поскольку она (в большинстве своем холодная) подается к водке или к рисовому вину.

- Qiang Huang Gua.
  Жареные острые огурчики.
- Bo Cai Ban Fen Si.
  Салат из орехов со шпинатом.
- Bang Bang Ji.
  Салат из куриного мяса с соусом, кунжутовой пастой, сахаром, соевым соусом, перцем и растительным маслом.
- Xiao Cong Ban Dou Fu.
  Яйца с зеленым луком.

### Рыба и морепродукты

В Китае предпочитают морских рыб пресноводным. Одним из излюбленных видов рыб являются карпы. Китайцы придают им особое значение, так как по обычаям их страны карпы приносят счастье. С удовольствием едят в Китае и креветки.

- Quing Zheng Gui Yu.
  Отварная рыба, например, форель или голец.
- You Bao Xia.
  Красные креветки фри.

- He Bao Ji Yu.
  Разная рыба (например, карп), фаршированная бамбуком, грибами, ветчиной. С соевым соусом.

### Мясо

В Китае предпочитают свинину и курятину. Блюда из говядины и баранины предлагаются гораздо реже. Утку, и прежде всего ее праздничный вариант, заказывают заранее. Мясо почти всегда нарезано и слегка прожарено.

- Fan Qie Gu Lao Rou.
  Сладко-кислая свинина.
- Ma La Zi Ji.
  Нарезанные кубиками кусочки курятины с чили, соевым соусом, луком и куриным бульоном.
- Gong Bao Ji Ding.
  Кубики из курятины в соусе с земляными орехами, с чилийским соусом, луком, имбирем, чесноком, перцем, паприкой и бамбуком.
- Bei Jing Kao Ya.
  Утка по-пекински. Включает большое количество ингредиентов, причем кожа и утиное мясо приготовлены особенно изысканно и дополнены пекинским соусом, помидорами и луком. Подается на сковородке.

### Рис и изделия из теста

Во многих областях Китая рис — основной продукт питания. Его подают в комбинированном виде: либо как гарнир, либо как самостоятельное блюдо.

Блюда из теста во всех видах также одна из важнейших составных частей китайской кухни. Его приготовляют в домашних условиях во многих областях страны.

### Супы

Это важнейшая составная часть типично китайской еды. Однако супы не подают перед основным блюдом, как это обычно принято в Европе, а после блюд с рисом, так сказать, в завершение меню.

- Wan Tan.
  Прозрачный суп с фрикадельками.
- Wu Se Tang Mian.
  Бульон с креветками, грудинкой, шпинатом, грибами, ветчиной и орехами.
- Luo Bo Hai Mi Tang.
  Суп из редьки с креветками.

### Десерт

Десерт в Китае подают редко, но китайским гостям можно предложить довольно разнообразные сладости китайской кухни, как отдельно, так и как небольшое добавление к чаю. В Китае после подачи основных блюд часто ставят на стол орешки или сладкий суп с красными бобами.

- Liu Li Ping Guo.
  Глазированные яблоки.
- He Tao Lao.
  Крем из лесных орехов.
- Pa Pao Fan.
  Рисовый пудинг.



*Стена Плача, Иерусалим*

## Еврейские гости

Из-за того что еврейский народ рассеян по всему свету, на еврейскую кухню очень сильно повлияли кухни других стран. Так, еврейские блюда в Северо-Восточной Европе сильно отличаются от кухни на Востоке.

Особый характер еврейской кухне подсказало соблюдение религиозных обрядов. Иудаизм предписывает строгие правила каждодневной жизни, в том числе и в отношении пищи. Эти правила детально изложены в Талмуде (VI век) — кодексе еврейских законов — и в кодексе «Шульхан арух» («Искусство сервировки стола»), появившемся в XVI веке.

Кодекс подразделяет продукты питания в основном на три категории:

### 1. Кошерная пища

Натуральные (чистые) продукты питания

**Мясо** парнокопытных и жвачных (здоровых, всем известных животных, которых можно заколоть, спустить кровь, разрезать горло и трахеи ножом, расчленить). Артерии и вся кровь должны быть удалены, а внутренние органы, в том числе кишки, основательно промыты. При приготовлении пищи используется только передняя часть. Заднюю часть также можно употребить в пищу, но для этого требуется кропотливая работа специалиста-мясника, так называемого менакера.

Разрешается есть говядину, телятину, мясо косули, оленину, мясо лани, баранину, козлятину и мясо диких коз.

К **разрешенным домашним и диким птицам** относятся куры, утки, гуси, голуби, индейки, фазаны, рябчики и вальдшнепы.

**Рыба**, имеющая чешую и плавники, а также мечущая икру, разрешена к употреблению. Сюда относятся карпы, форель, голец, хариус, лосось и сельдь.

**Молоко и молочные продукты.**

К разрешенным **растительным продуктам** относятся все виды пшеничного хлеба, пшено, перловая крупа, картофель, рис, морковь, петрушка, сельдерей, свекла, бобы, горох, чечевица, кукуруза, лук, чеснок и перец.

### 2. Трейф, трефо, или трефли

Запрещенные, нечистые продукты питания

Строго запрещено употреблять в пищу кровь животных!

К **запрещенному мясу** относится свинина, к которой нельзя даже прикасаться, а также мясо лошадей, ослов и мулов.

**Запрещенная рыба** — осетр, угорь и акула.

**Запрещенные фрукты и овощи** — все растительные продукты, в которых есть черви, а также не очищенные от кожуры.

Запрещается готовить одновременно молочные и мясные продукты. Об этом даже специально говорится в Библии: «Не должен варить ты козла в своей матери-молоке». Поскольку такое приготовление исключается, в кошерной кухне отсутствуют супы и соусы, в которые добавлены сметана или взбитые сливки. После употребления мяса нельзя сразу есть молочные блюда и молочные продукты. Должно пройти определенное время.

### 3. Парве

Разрешенные нейтральные, очищенные продукты питания

Разрешается есть фрукты и овощи, яйца; пить охлажденную воду (но без молока и взбитых сливок); употреблять вместе с рыбой и мясом мучные продукты.

#### Аперитивы

Еврейские гости предпочитают вино, пиво, минеральную и газированную воду. Особый еврейский напиток — сливовица (песаховка, 70% алкоголя) и розовое вино из воды, корицы и лимонов.

## Любимые блюда и их наи более употребительные наименования

#### Хлеб и булочки

Штрицель, штрудель и мац (тонкие очень твердые пресны лепешки), бейджель (круглое пе ченье).

#### Холодные и горячие закуск

- Gänseroulade in Aspik.
  Гусиный рулет в желе.
- Chumus.
  Гороховый паштет, подается белым хлебом.
- Avokados, püriert.
  Мякоть авокадо с солью, пер цем и лимонным соком, сверх покрыта кремом; подается белым хлебом.
- Heringssalat.
  Селедочный салат.

#### Супы и суповые добавки

- Goldjoich.
  «Золотой» суп из домашне птицы.
- Warschauer Barschtsch.
  Кислый суп из красной свекл
- Weinsuppe.
  Винный суп.
- Apfelsuppe.
  Суп из яблок.
- Piroggen.
  Бульон с пирожками.
- Lokschen.
  Лапша.

#### Рыба

- Gekochter Fisch in Eiersauce.
  Рыба отварная в яичном соусе
- Meerbrasse in Mazzemehl.
  Морской лещ, обвалянный в муке для приготовления мацы
- Gefilter Fisch.
  Заливная рыба в желе, подает ся в холодном виде.
- Gesulzter Karpfen.
  Просоленный карп, подается в холодном виде.

**Мясо**

- Holischkes.
  Голубцы: говядина в белой капусте, подается в горшочке.
- Fleischidig Kugel.
  Мясной рулет с яйцом.
- Gebratene Lammschulter.
  Жареное седло барашка.
- Gedünstetes Huhn mit Pflaumen.
  Паровая курица со сливами.

**Гарниры**

- Latkes.
  Картофельные оладьи, жаренные в растительном масле.
- Kreplech.
  Маленькие пельмени с говяжьим фаршем; популярны и в качестве горячей закуски.
- Kascha.
  Каша из зерна обычной или грубо молотой пшеницы; может быть подана и как горячая закуска.
- Mazzeknödel.
  Клецки из муки для приготовления мацы.

**Десерт**

- Fluden.
  Сладкий штрудель по-балкански с добавлением лесных орехов, сухарей, нарезанных инжира и фиников, яблок и изюма.
- Charosset.
  Мусс.
- Lekach.
  Пряники.
- Mejren-Kugel.
  Торт из моркови-каротель.

**Шаббат**

В иудаизме рабочее время в период Шаббата продолжается после захода солнца в пятницу до вечера субботы вне зависимости от праздников. Для этого времени характерна специальная пища. Она готовится заранее и подается в теплом виде. Типичное блюдо Шаббата, так называемое шолент, или шалет, готовится в немногочисленных вариациях.



*Базар в Тунисе*

## Гости с востока (мусульмане)

В эту группу мы включаем гостей из Турции, Сирии, Ирана, Ирака, Ливана, Иордании, Саудовской Аравии и Объединенных Арабских Эмиратов, а также из североафриканских стран — Марокко, Алжира, Туниса, Ливии и Египта.

Они придерживаются в основном исламских верований и следуют заветам пророка Мухаммеда, относящимся к VII веку и занесенным в Коран.

«Тебе запрещается: падаль, кровь, свиное мясо, все, что не угодно Богу, все убитые или задушенные звери и т. д.».

**Завтрак** в странах Востока, как правило, состоит из черного чая (подаваемого в пиалах); свежего белого хлеба или хлеба из отрубей с медом; овечьего или козьего сыра; черных и зеленых оливок; яиц, сваренных вкрутую; орехов любых видов; тонких пластиночек мармелада (типично восточная еда — розовый мармелад); свежих фруктов; фруктовых салатов и плодовых соков. Кроме того, в Марокко очень популярны пончики с медом. **Обед** в основном состоит из одного легкого блюда. **Ужин**, наоборот, обильный. В Сирии, Иордании, в Ливане и странах Ближнего Востока одно или несколько закусочных блюд подаются вместе с мясными или овощными блюдами. Им сопутствуют свежие овощи, а

также кефир (в чистом виде, а также смешанный с кунжутовой пастой или с чесноком).

### Аперитивы

Согласно учению Мухаммеда, алкоголь запрещен к употреблению. На Востоке пьют минеральную воду или воду из чистых источников, плодовые соки, молоко, а также айран — турецкий кефирный напиток (йогурт, разбавленный водой с солью). Сладкий чай, причем это может быть как черный, так и плодовый, в странах Северной Африки, в Турции, а также в Йемене пьют в любое время дня. В других арабских странах, наоборот, предпочитают кофе (мокко). К нему добавляют различные корни растений, например кардамон.

## Любимые блюда и их наиболее употребительные наименования

### Холодные и горячие закуски

В странах Востока на столы могут ставиться уже готовые закуски, однако в большинстве случаев их подают вместе с основными блюдами.

- Sigara böregi (Турция).
  Поджаренный овечий сыр со шпинатом или мясным фаршем в тесте.
- Menemen (Турция).
  Сырые яйца с луком, помидорами, перцем и петрушкой, подаваемые с хлебом с отрубями.
- Hummus bi Tahina (Сирия).
  Кунжутовая паста в горшочке с петрушкой и плодами пинии.
- Fatayer bi Lahim (Ливан).
  Мясной фарш в тесте (мясо: баранина или говядина).
- Salatit Laban bi Khiyar (Кувейт).
  Свежие огурцы с йогуртом. Салат подается в холодном виде с хлебом и отрубями.
- Zeytinyagli yaprak dolmasi (Турция).
  Виноградные листья в оливковом масле.
- Salatasi (Турция).
  Особо пикантный салат из мелко нарезанных помидоров, огурцов, репчатого лука, оливок и петрушки.

### Супы

В арабской кухне супы занимают особое место. В большинстве стран они подаются вместе с другими блюдами. Их пьют или едят ложками.

- Harira (Марокко).
  Суп-рамадан. Его чаще всего употребляют в первую половину дня в каждый месяц рамадан. Сварен из баранины и курятины, чечевицы, горошка, репчатого лука, риса и помидоров.
- Schourabat Sabanekh (Ливан).
  Шпинатовый суп с фрикадельками.
- Fata (Египет).
  Суп из баранины, подается с хлебом.
- Schourabat el-Jabal (Сирия).
  Рыбный суп.

### Рыба и морепродукты

Они особенно популярны в районах, расположенных близко к побережью. Однако рыбная кухня своеобразна для каждой из стран, причем времени на приготовление блюда уходит значительно больше, чем в европейской кухне.

- Um al-Hibr bi Salsat Bandoura (Египет).
  Каракатица в томатном соусе.
- Machbous (Арабские Эмираты).
  Креветки с рисом.
- Samak bi Khubz (Арабские Эмираты).
  Рыба с пряностями.
- Samak bi Chermoula (Марокко).
  Маринованная рыба с шермулой (марокканская смесь пряностей).

### Мясо

Баранина наиболее популярное мясное блюдо. Но ее можно заменить телятиной или говядиной, если последняя свежая. Употребление свинины запрещено Кораном.

- Kufta Mischwiye (Сирия).
  Блюдо из мясного фарша с колечками репчатого лука и хлеба; с отрубями или с рисом и салатом.
- Sis kebap (Турция).
  Баранина, жаренная в гриле, кубики мяса с помидорами и перцем.
- Pilaw.
  Мясо с рыбой или домашней птицей в горшочке. Все приправлено пряностями, часто с добавлением овощей.
- Couscous bi Lahim (Марокко).
  Баранина кус-кус — национальное блюдо североафриканских государств: Марокко, Алжира, Туниса. Приготовлено с сухим рисом.

### Гарниры

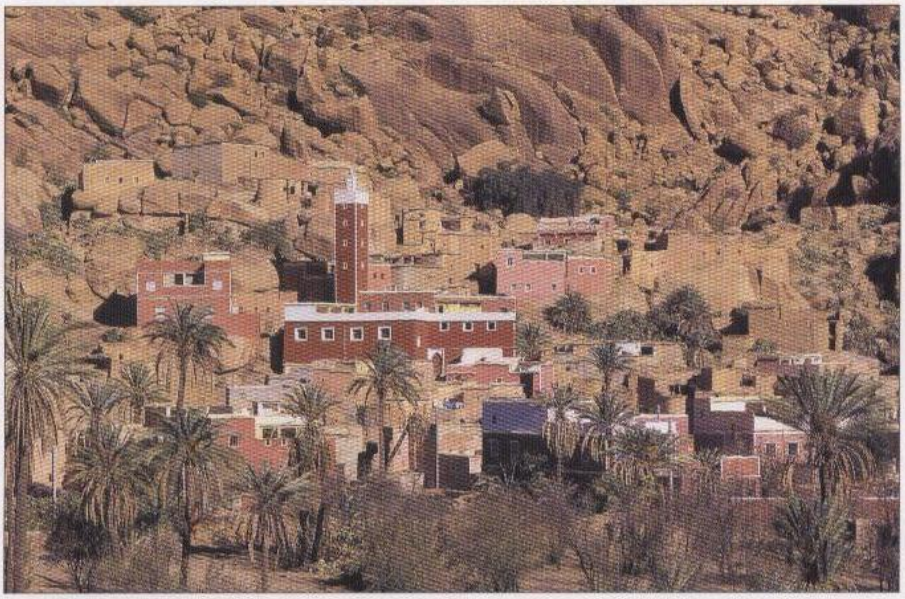
- Ruz Saladiya (Египет); Ruz helu bi Baharat (Бахрейн).
  Рис с репчатым луком; сладкий рис, приправленный шафраном и розовой водой.
- Falafel (Сирия);
  Бобы (нут). Используются как гарнир или подаются вместе с хлебом с отрубями.
- Aisch Baladi (Египет).
  Хлеб с отрубями.
- Lubyi bi Zait (Сирия).
  Зеленые бобы с помидорами.

### Десерт

В странах Востока понятие десерта и сладких блюд иное, чем в Европе, поскольку в основном их употребляют в качестве сладкой добавки между завтраком, обедом или ужином.

- Baklavas (Турция).
  Пирожки с фисташками или миндалем; могут быть облиты сахарным сиропом.
- Halva (Турция).
  Халва из зерен кунжута, меда и сахара.
- Makroudh (Тунис).
  Печеные финики.
- Ghemath (Арабские Эмираты).
  Шарики из дрожжевого теста с сиропом из шафрана.

К кофе или чаю можно подать свежие или сушеные финики, изюм и ни в коем случае не забывать про орехи.



*Тарфут, Марокко*

### Пост Рамадан

Время поста Рамадан, или Рамазан, продолжается сорок дней. В эти дни запрещается обильная пища, вода — не ограничена. Верующие считают, что через сорок дней можно нормально принимать пищу впервые от захода до восхода солнца.

# Служащие сервиса



Успех работы ресторанов и кафе во многом зависит от квалификации служащих сервиса. Ведь они постоянно вступают в непосредственный контакт с посетителями, ведут с ними переговоры, выполняют их требования. Такого рода служащим необходимо иметь хорошую память, организаторский талант, умение разговаривать с людьми и обладать приятным характером. Для этой специальности важна способность быстро реагировать на все конфликты, которые могут возникнуть. Одно из важнейших требований — находить контакты с самыми разными людьми.



Повышенные требования к служащим отеля вызывает быстро развивающийся туризм. Не в меньшей мере это относится и к служащим сервиса. Комплекс требований к ним непосредственно связан с имиджем данной профессии. Этот факт влияет не только на служащих, работающих в сервисе, но и на всю отрасль. Любовь к своей профессии является основой успешной деятельности в области сферы обслуживания. Ее не заменит ни самая совершенная система сервиса, ни изысканная кухня.

### Характер профессии

Характер профессии служащих системы сервиса и соответственно перечень требований к ним постоянно меняются. Сама по себе структура должна совершенствоваться благодаря повышению ответственности сотрудников, их умению завоевать доверие у посетителей, обеспечивая их отличное обслуживание, и достижению ими высшей степени коммуникабельности. Презентация блюд (в большинстве случаев обслуживание с использованием специальной посуды) проводится на основе хозяйственной необходимости, а не так, как это было раньше, когда на первый план выступали чисто финансовые соображения.

Основательная подготовка к приему посетителей, например, чистые и аккуратно положенные скатерти на столах, а также особый подход при подаче закусок и напитков является неотъемлемой основой данной профессии. Служащие ресторана, как мужчины, так и женщины, должны, исходя из этих современных веяний, выработать в себе еще и некоторые индивидуальные особенности.

Хороший сервис требует особых человеческих качеств. К ним относятся:
— умение устанавливать контакт с гостями;
— хорошо разбираться в человеческой психологии;
— выработать для себя корректную форму обслуживания;
— дипломатичный подход к посетителям;
— самоуважение;
— юмор;
— умение вести беседу;
— знание иностранных языков;
— быстрое реагирование на поведение посетителей ресторана.

Особенность профессии служащих сервиса — умение найти подход к каждому конкретному человеку, к каждой отдельно взятой личности, не ограничиваясь только лишь узкопрофессиональными знаниями. Выполнение этих требований, однако, не является полной гарантией высокой культуры сервисного обслуживания. Прекрасное исполнение служебных обязанностей возможно лишь в том случае, если оно напрямую связано с готовностью работать и с желанием ежедневно как-то по-новому обслуживать самых разных посетителей, проявляя к ним максимум внимания. Итак, успех этой профессии зависит в основном, как и везде в сфере обслуживания и торговли, непосредственно от личности и торгового работника, и служащего сервиса.

*Чем больше внимания к каждому конкретному человеку, тем вернее успех.*

#### Предпосылки успеха

— Вы любите работать с людьми.
— Вам доставляет удовольствие выполнять свои служебные обязанности.
— Вы могли бы установить контакт с каждым человеком.
— Вы спокойно относитесь к тому, что вам докучают, и можете так же спокойно реагировать на неприятные ситуации.
— Работа в коллективе является для вас основной предпосылкой успешной деятельности.

#### Работа в коллективе означает:

— совместный труд, который в то же время не мешал бы друг другу;
— дружеские связи друг с другом: всегда быть готовым прийти на помощь в случае необходимости;
— внимание друг к другу.

### Форма общения

Существенную роль в профессии служащего играет форма общения. Однако она вовсе не предполагает сугубо профессионального подхода, а должна не выходить за рамки обычного ежедневного общения с каждым индивидуумом.

*Как с посетителями, так и с коллегами необходимо поддерживать респектабельные взаимоотношения.*

Под хорошей формой общения понимаются: корректные отношения (но без назойливости и панибратства), хорошие манеры, вежливость, готовность оказать услугу, уважение и терпимость, чувство такта (без навязчивой галантности и без насилия над самим собой), сдержанность и спокойствие. Характер каждого гостя, его обычаи и пожелания должны приниматься во внимание в первую очередь, иначе не удастся достигнуть необходимого взаимопонимания с посетителями.

### Внешний вид

Служащие сервиса, стоящие на переднем крае общения с гостями, символизируют для них качество работы всего гастрономического заведения и, следовательно, представляют тех своих коллег, которые действуют за кулисами производства. Некорректное отношение с их стороны оказывает куда более отрица-

тельное воздействие на престиж заведения, чем если бы гости имели дело с кем-нибудь другим. Дальнейшее решение гостя, нанести ли визит повторно или нет, будет зависеть не только от компетентности служащего, овладения им тонкостями своей профессии, но и от сугубо личных его качеств.

Большую роль играет здесь внешний вид работника сферы обслуживания. От него во многом зависит определение готовности официанта к услугам, его ловкость, но ни в коем случае не развязность.

Позитивное влияние на внешний вид служащего оказывает **рабочая одежда**. Она должна нравиться как самим сотрудникам, так и посетителям и иметь типичные особенности, характеризующие стиль данного ресторана или кафе. Рабочая одежда помогает посетителям ориентироваться в помещении заведения, а также определяет его высокий класс. **Корпоративная тождественность** (или индивидуальная особенность данного заведения) должна являться гарантией постоянного узнавания полюбившегося посетителям ресторана или кафе и возможность для них реагировать на все происходящие здесь перемены.

Теперь уже на всех предприятиях начинают осознавать, насколько важную роль играет привлекательная производственная одежда для идентификации служащих. Одежда — часть и своеобразная визитная карточка служащего в условиях сплошной стандартизации. Это своеобразный символ, в какой-то мере средство личного маркетинга, в том плане, что служащий, чувствующий себя в профессиональной одежде достаточно удобно и комфортно, тем самым идентифицирует данное заведение.

Не последнюю роль играет рабочая одежда как защита от возможных травм. Она отчасти является и гигиеническим средством.

## Гигиена

Чистота и соблюдение гигиенических норм — своеобразная визитная карточка для многих посетителей данного заведения. Долг служащих сервиса соблюдать установленные гигиенические нормы. Они распространяются не только на них самих, но также и на характер подачи блюд и напитков, а также на предметы сервировки и иного инвентаря.

Личная гигиена — важный фактор для предохранения от болезней, которые могут передаваться с едой и напитками различными бактериями и их личинками.

## Профессиональная подготовка

Профессия служащих сервиса предполагает овладение следующими навыками и знаниями:

— особенностей подсобного инвентаря и системы владения им;
— подготовки сервиса (умением правильно постелить скатерть, накрыть стол);
— организации мест для гостей;
— подачи советов по выбору блюд и напитков;
— сервиса:
— презентации еды и напитков;
— подготовки стола для посетителя (блюд — пива, закусок, маринадов и т. п. — к подаче);
— расстановки блюд и напитков в меню;
— производства, закупки, формирования, расположения столов, подачи напитков и умения дать необходимый совет;
— предъявления счетов и системы расчетов в ресторанах;
— правильного поведения при возникновении непредвиденных ситуаций и разрешения конфликтов;
— прощания с посетителями;
— планирования и проведения гастрономических выставок;
— оформления помещения на все случаи жизни.

## Расстановка персонала

Чтобы точно определить потребности в персонале, связанном с обслуживанием той или иной позиции, следует составить так называемое описание расстановки персонала. Под ним понимается письменная инструкция, обозначающая цели и задачи, предусмотренные для каждой позиции в рамках общей организации производства. Во всех случаях должны быть точно определены следующие три фактора:

— задачи, связанные с позицией;
— компетенция персонала, определенная инструкцией (с тем, чтобы облегчить точное выполнение задач);
— ответственность персонала, вытекающая из поставленных перед ним задач и определенных для него полномочий.

Грамотно составленное описание расстановки персонала служит улучшению внутрипроизводственной организации труда, и одновременно помогает определить: какие вспомогательные средства понадобятся персоналу, как организовать планирование производства, как следует действовать представителям заведе-

ния при подборе служащих, а также решать вопросы назначения заработной платы и ее повышения. При приеме новых служащих такое описание оказывает им большую помощь, давая возможность точно ориентироваться в обстановке (пример описания рабочей позиции см. на с. 63 и далее).

### Приглашение

Приглашение к сотрудничеству способствует привлечению внимания потенциальных служащих к тому или иному заведению. Первое впечатление от посещения ресторана или буфета часто станет решающим для последующих переговоров.

Приглашение вне пределов заведения может быть:

**устным**

— переговоры по телефону;
— личная встреча

и/или

**письменным.**

#### Памятка для переговоров

1. Прежде всего попытайтесь вразумительно рассказать об особенностях и специализации данного заведения.
2. Объясните, на что вы рассчитываете в первую очередь, каковы ваши сильные и слабые стороны.
3. Получили ли вы информацию о приглашении на работу?
4. Определите ту отрасль специализации, которая вас интересует, и постарайтесь получить о ней информацию.
5. Узнайте телефон интересующего вас заведения. Переговорите с его шефом, представьтесь и расспросите об особенностях предполагаемой работы.
6. Дайте объявление в газете (как можно более конкретное). Таким образом вы привлечете к себе внимание.

#### Характер общения

Это может быть добровольное заявление: либо письменное, либо по телефону, приводящее к прямому разговору.

#### Советы перед разговором о приеме на работу

1. Если вы еще не начали переговоров, представьте себе, о чем будете говорить. Набросайте весь план разговора, определите условия, ход работы, а также характер вашего письменного заявления.
2. Постарайтесь продумать ответы на возможные вопросы, касающиеся ваших трудностей на последнем месте работы, вашего здоровья, ваших планов на будущее, ваших познаний и опыта, ваших представлений о заработной плате, о возможном начале работы (сроках подачи заявления об увольнении с работы в случае вашего пожелания), а также о ваших личных интересах.
3. Подготовьте другие вопросы, которые вы могли бы еще задать. Например, о задачах, которые могли бы быть перед вами поставлены, о дальнейших возможностях расширения производства, а также о социальных гарантиях и рабочем времени.
4. Обратите внимание на то, чтобы о вас создалось приятное впечатление. Постарайтесь не одеваться особенно вызывающе. И в то же время учтите, что при разговоре ваш внешний вид может оказаться решающим.
5. Войдя в кабинет, представьтесь и садитесь только тогда, когда вам предложат. Во время разговора будьте спокойны и проявляйте заинтересованность. По возможности подавляйте в себе любую нервозность, говорите четко и ясно.
6. Оставайтесь всегда сами собой. Не давайте о своей личности никаких неверных характеристик и постарайтесь не вводить в заблуждение даже самых опытных руководителей персонала.
7. Определите вашу подлинную квалификацию, ничего не выдумывая. В то же время вам необходимо проявить готовность научиться чему-то новому.
8. По возможности старайтесь добиться того, чтобы вам позволили, несколько дней спустя, задать интересующие вас вопросы по телефону.
9. Поблагодарите руководство за потраченное на вас время.

### Если вы стоите по другую сторону...

#### Руководство к заполнению анкет для набора новых служащих

Если вы стоите по другую сторону, то есть не сами добиваетесь места, а ведете переговоры с кандидатом на место, то вам необходимо постараться помочь другой стороне.

#### Подготовка директора заведения (руководителя персонала) к переговорам с претендентом на место

— Прочтите письменное заявление;
— просмотрите документы соискателя;

— определите перечень возможных вопросов:
— выберите из указанного перечня наиболее важные вопросы;
— прикиньте возможности работы претендента на той или иной должности, а также определите, подходит ли он вам вообще.

Вопросы можно будет задавать в дальнейшем в форме интервью.

### Ход интервью

— В знак приветствия пожмите претенденту на место руку и спросите его имя и фамилию.
— Представьтесь сами.
— Предложите кандидату сесть.
— Предложите ему какой-нибудь напиток, например кофе, минеральную воду или сок.
— Для того чтобы как-то разрядить обстановку, начните с нескольких незначительных вопросов (например, поинтересуйтесь, легко ли он добрался до заведения, не возникло ли у кандидата каких-либо трудностей при написании автобиографии и т. д.).
— Начинайте задавать вопросы (см. заполнение анкеты, с. 52).
— По ходу разговора делайте записи, причем вы можете объяснить кандидату, что записи служат лишь единственной цели: составить о претенденте наиболее точное впечатление.
— Если в этом возникнет необходимость, по ходу разговора разъясните некоторые непонятные термины.
— Запишите адрес и номер телефона кандидата или уточните их, если они уже указаны в анкете.
— Постарайтесь показать, что вы остались довольны переговорами.
— Сообщите кандидату — в том случае, если он произвел на вас благоприятное впечатление, — что у него хорошие шансы и вы были бы рады с ним работать.
— Дружески попрощайтесь с кандидатом, старясь не перепутать его имени.

### Пример интервью

Добрый день, фрау... Меня зовут... Я руководитель персонала. Я рад с вами познакомиться. Пожалуйста, садитесь.

Разрешите предложить вам кофе (лимонад, сок)?

Вы можете задать мне несколько вопросов.

Разрешите по опыту общения с другими кандидатами на должность сообщить вам некоторые специальные термины для предстоящей беседы. Сообщите мне, пожалуйста, ваш адрес и номер телефона, а также время, когда вас можно застать.

Ваши данные нам подходят. Вы мне понравились, и я был бы очень рад нашему предстоящему сотрудничеству.

Благодарю вас, фрау... Вам надо обратиться ко мне в течение ближайших пяти дней. До свидания, фрау...

### Обработка анкетных данных

Установите баллы от одного до пяти или сделайте особую отметку о полном отсутствии квалификации.

### Определение профессиональной пригодности

— Согласен ли кандидат с установленным для него временем работы?
— Готов ли претендент работать больше положенного и обладает ли он личной инициативой?
— Были ли вопросы, на которые кандидат затруднился ответить, и такие, на которые он отвечал свободно?
— В курсе ли претендент тех требований, которые предъявляет к нему избранная профессия?

### Оценка общего развития кандидата на предлагаемую должность и методы его определения

Оценочная шкала должна быть в пределах от одного до пяти баллов

*1. Очень высокая квалификация*

*2. Высокая квалификация*

*3. Подходит*

*4. Вызывает сомнение*

*5. Не подходит*

Дата, подпись интервьюера

## Анкета для предстоящих переговоров

Имя и фамилия кандидата _____

Дата _____

Интервьюер _____

Позиция _____

Рекомендация _____

### Вопросы по профессии

— Почему вас заинтересовало именно это место?
— Как вы себе представляете здесь свою работу?
— Что больше всего вам нравится в данной профессии?
— Что, по вашему мнению, в этом деле самое трудное?
— Приведите мне пример, почему именно такая работа вас устраивает, и что она для вас означает?
— Изложите причину, побудившую вас заняться этой работой.

### Вопросы к кандидатам, имеющим опыт работы в данной профессии

— Расскажите, пожалуйста, о работе, которую вам приходилось выполнять.
— Что вас устраивало в ней больше всего?
— Какие причины побудили вас оставить прежнее рабочее место?

### Личные вопросы

— С какими служащими вам было бы лучше всего сотрудничать?
— Изложите ситуации, при которых вы можете выйти из себя.
— В каких случаях вы выходите из себя и как сами на это реагируете?
— Скажите, когда вы оказывали помощь товарищам по работе и какие при этом у вас возникали проблемы?
— Чего вы ждете от вашего начальства?
— Были ли у вас когда-нибудь конфликты с руководством и как вы на них реагировали?

### Указания по работе

— Приведите мне пример, когда вам приходилось работать больше положенного или делать что-то такое, без чего, по вашему мнению, можно было бы обойтись.
— Изложите, по какой причине вам приходилось работать больше (или меньше) положенного.
— Приходилось ли вам принимать какие-либо экстраординарные решения, которые дались вам легко? Или трудно?

### Вопросы, связанные с образованием

— Какое учебное заведение вы окончили?
— Какой был у вас самый любимый предмет?
— Какие предметы показались вам особенно трудными?
— Доставляла ли вам учеба больше удовольствия, чем работа?
— Как вы представляете себе будущее, какие стратегические цели стоят перед вами?

### Представление о работе

— Какая работа вас интересует больше всего?
— Рабочее время, связанное с обслуживанием посетителей, кажется ли вам разнообразным? Могли бы вы работать по ночам или по выходным и праздничным дням? Не возражали бы вы против продления в некоторых случаях рабочего времени? Не согласились бы работать сверхурочно?
— Нет ли у вас каких-нибудь оснований для того, чтобы работать только в рабочие часы?
— Данная профессия предполагает нестандартные условия работы как в психическом, так и в физическом смысле (приходится стоять, ходить, носить, постоянно находиться в хорошем расположении духа и т. п.). Есть ли какие-либо основания, которые ограничивали бы вас во времени?
— Мы можем предоставить в ваше распоряжение рабочую одежду, но стирать и чистить ее вы должны самостоятельно. Есть ли у вас какие-либо основания не принимать эти условия?

### Вопросы, связанные с семейным положением

— Вы холосты (не замужем), женаты (замужем), есть ли дети?
— Не ждете ли вы ребенка?

### Особые вопросы для кандидатов на должность

— Служили ли вы в армии (или на альтернативной службе) и не окончили ли военного учебного заведения?

### Введение новых служащих в курс дела

Хорошо образованные и довольные своей работой служащие — золотой фонд каждого успешно развивающегося производства. Опыт показывает, что в течение долгого времени люди помнят то впечатление, которое они получили от первых шагов на новом рабочем месте. Особенно запоминаются первые дни работы. Многие из определенных на ту или иную должность уже в этот день твердо усваивают для себя, стоит ли им оставаться на данном месте или лучше сразу уволиться. Это трудно дающееся решение в основном формируется под влиянием свежих впечатлений.

Наряду с надеждами, ожиданиями, обстановкой в коллективе и доброй волей, которая лучше всего стимулирует труд, многие новички ощущают неуверенность в своих силах. Прежде всего из-за страха перед незнакомой обстановкой.

Таким служащим помогает преодолевать неуверенность хорошая школа и сам коллектив. Поэтому лишь те из них смогут быстро приспособиться и продуктивно трудиться, кто чувствует себя уверенно в новых психологических условиях. Приобретение первоклассного опыта — гарантия не только высокой степени обслуживания посетителей, но и возможность собственной критической оценки (отсюда вытекает высокая продуктивность работы, незначительная текучесть кадров).

**Пример введения нового работника в курс дела**

— Показать и объяснить организацию производства (см. пример одного из таких производств на с. 254);
— представить нового сотрудника непосредственному начальству и остальным служащим;
— в деталях объяснить задание (описать конкретную работу);
— рассказать об истории и традициях данного предприятия;
— объяснить деловую политику предприятия (ее цели, основные параметры);
— объяснить особенности данного производства;
— изложить права и обязанности, а также время обеденного перерыва, правила пользования напитками (какие допускается пить, какие предоставляются бесплатно и какие следует оплачивать). Показать служебное помещение, назвать сумму убытков в случае повреждения служащим помещения и оборудования и т. п.;
— обговорить время работы, перерывы, время отпуска, праздничные дни;
— определить компенсацию на случай болезни или несчастного случая;
— обговорить вопросы, связанные с заработной платой;
— дать подписать инструкцию по технике безопасности;
— рассказать о том, что может сделать предприятие для проведения досуга, а также занятий спортом;
— информировать о предстоящих занятиях на курсах повышения квалификации, о школе для служащих;
— ознакомить (под подписку) с правилами пользования инвентарем, ключами, рабочей одеждой и т. д.;
— обговорить вопрос о рабочей одежде;
— ввести в курс дела и объяснить порядки, установленные на данном предприятии;
— огласить инструкцию о предотвращении несчастных случаев и по технике безопасности;
— информировать о положении с охраной окружающей среды на данном производстве.

### Предотвращение несчастных случаев и соблюдение техники безопасности

Для беспрепятственной работы в области сервиса необходимо предусмотреть всевозможные несчастные случаи. Большая их часть связана с обслуживанием посетителей и сосредоточена на кухне.

**Причины возникновения несчастных случаев на рабочем месте**

— недооценка опасности;
— невнимательность,
— расслабленность,
— легкомыслие;
— ненужная спешка;
— пренебрежение к инструкциям;
— игнорирование техники безопасности.

### Основные правила по предотвращению несчастных случаев

— Пролитая жидкость должна быть немедленно вытерта (иначе возникает опасность поскользнуться).
— Во время сервировки нельзя бегать. Следует обращать внимание на все происходящее справа от вас.
— Быть внимательным, стараться предотвратить размолвки между служащими и посетителями, следить за тем, что происходит сзади вас.
— Все выходы и проходы должны оставаться свободными.
— Порядок и чистота — основное условие вашей работы. Предметы, которые уже не нужны (например, грязная посуда, скатерти), следует убирать как можно скорее.
— Посетителям необходимо подавать пищу на заранее подогретых тарелках, подносах и т. п.
— Следует очень строго следить за условиями труда и соблюдать технику безопасности при пользовании приборами и оборудованием.
— Неумеренное употребление алкоголя, переутомление или какие-либо другие причины отвлечения от работы повышают вероятность несчастных случаев.

*Безопасность никогда не возникает сама по себе. Она гарантируется лишь при строгом соблюдении правил техники безопасности. Служащие сервиса должны знать, что пренебрежение всеми перечисленными выше правилами может привести к травмам как посетителей, так и коллег по работе!*

### Конкретные меры, принимаемые для предотвращения пожаров и несчастных случаев

#### Приборы и оборудование

Приборы и оборудование, применяемые в работе, должны быть снабжены специальными инструкциями по технике безопасности. При их покупке необходимо проверить их действие и наличие гарантий. Завод-изготовитель или составители инструкции по пользованию несут ответственность за то, чтобы рабочие средства, используемые в производстве, соответствовали требованиям техники безопасности. Инструкция по условиям пользования и руководство по технике безопасности должны находиться в непосредственной близости от приборов.

Огнетушители следует держать поблизости. Перед чисткой или ремонтом приборов необходимо отключить электропитание, чтобы защитить себя от неприятных последствий.

#### Газовые приборы и газовая аппаратура

При работе с газовыми приборами (например, с огнеопасными средствами) необходимо, чтобы положение кранов (открытое или закрытое) можно было бы легко определить. При открытом положении кранов и при работающих газовых горелках следует обращать внимание на то, чтобы сопло горелки не оказалось забитым. В случае появления запаха газа следует тут же проветрить помещение и вызвать специалистов для определения источника неполадок. Снова включать газ можно только тогда, когда помещение будет как следует проветрено. Необходимо позаботиться также и о том, чтобы не использовать газовые баллоны, негодные к употреблению.

Следует следить, чтобы газовые приборы и горелки не нагревались слишком сильно и долго. Во всяком случае, не больше, чем это необходимо для работы. Приток кислорода, а также пламени нужно постоянно регулировать.

#### Легковоспламеняющиеся источники огня

Баллоны с пропаном, легковоспламеняющийся спирт и другие горючие вещества запрещается располагать в зале для посетителей или на кухне. Они должны находиться в специальных металлических шкафах.

В приборах, в которых используется спирт (таких, как старые печи и лампы для приготовления пива с открытым огнем), необходимо удалять опасные испарения (из-за возможности возникновения взрыва). Чтобы предупредить возгорание спирта при вливании или выливании в сосуд, необходимо быстро проводить все операции. Прежде чем вылить жидкость, ситечко должно охладиться. При работе с газом, спиртом и иными легковоспламеняющимися опасными горючими веществами необходимо категорически запретить курение.

#### Курение

Частая причина пожаров — это непотушенные сигареты и, соответственно, плохо погашенные окурки. Поэтому в офисах, туалетах, при уборке, работе с газом или с горючими жидкостями запрещено курить.

### Пустые пепельницы

Сбрасывать пепел можно только в специальные, не подвергающиеся горению сосуды с соответствующими крышками. Ни в коем случае — в обычные бокалы, которые могут опрокинуться, или в бумажные кульки.

### Электроприборы

Во всех машинах и приборах (электроплитках, тостерах, кофемолках, машинах для приготовления льда и т. п.) следует обращать внимание на описание их электрооборудования. Кабели и выключатели должны быть оборудованы приспособлениями, защищающими их от влажности. Необходимо обращать внимание на то, чтобы влажность не мешала работе важнейших частей механизмов. Для розеток должны использоваться только специальные штекеры!

### Дефектные кабели или штекеры

Немедленно сообщать о них! Самим ни в коем случае не пытаться их ремонтировать! Улучшения, изменения и ремонт разрешается осуществлять лишь особо подготовленным специалистам.

### Воспламеняющиеся отбросы и жидкости

По окончании работы их следует немедленно удалить из рабочего помещения и сложить в места, недоступные огню.

Предметы, смазанные машинным маслом или покрытые жиром, легко воспламеняются — их очистка должна проводиться постоянно!

### Воспламеняющиеся предметы

Запрещается их складирование на чердаках, вблизи мест возможного возникновения огня, в гаражах. Огнеопасные материалы должны быть удалены от электрических приборов, если те расположены поблизости.

### Печи для варки и жарения

Могут использоваться лишь с разрешения руководителей производства и пожарной инспекции.

### Инструкции по применению и соблюдению техники безопасности

Их ни в коем случае нельзя срывать или держать в недоступных местах.

### Окончание работы

По окончании работы должны быть выключены электроприборы и, соответственно, закрыты газовые краны и вентили.

### На случай несчастья

Несмотря на идеальное состояние техники безопасности, никто не может быть гарантирован от несчастных случаев, возгораний и т. п. Возникшую проблему надо встречать подготовленным. Тот, кто в экстремальных ситуациях теряет выдержку, не в состоянии оказать никакой помощи, более того, в самом худшем случае катастрофа может принять экстремальные формы.

В такие моменты следует придерживаться правила:

**Смотри — думай — предпринимай!**

Согласно этому лозунгу, вы вполне могли бы предварительно проверить свои познания, а также изучить стандарты безопасности вашего предприятия.

| | |
|---|---|
| ***Способы эвакуации*** | *Где путь к эвакуации? Свободны ли все проходы? Не закрыл ли кто-нибудь двери?* |
| ***Защита от огня*** | *Нет ли нагромождения посторонних предметов? Не блокированы ли спасательные средства?* |
| ***Важнейшие номера телефонов*** | *Пожарная команда — 01; служба спасения — 276-52-74; милиция — 02. Открыт ли доступ к телефонным аппаратам?* |
| ***Домашняя аптечка*** | *Укомплектована ли она? Регулярно ли проверяется? Где именно она находится?* |
| ***Средства пожаротушения*** | *Где находятся средства пожаротушения? Хорошо ли они проверены и легко ли переносимы? Знает ли каждый служащий (в том числе служащие-иностранцы), как правильно пользоваться указанными приборами? Подвергаются ли регулярному контролю приборы пожаротушения и соответствующее оборудование?* |

### Первая помощь

Следует принять во внимание следующее:
— В сознании ли жертва несчастного случая?
— Дышит ли она?
— Остановлено ли кровотечение?
— Прослушивается ли пульс?

Действовать немедленно! Вовремя оказанная первая помощь напрямую зависит от точного выполнения вышеуказанных пунктов.

### Действия в случае пожара

| | |
|---|---|
| **Сигнал пожарной тревоги** | *По возможности предотвратить панику!* |
| **Вызов пожарной команды** | *Принять во внимание следующие сведения, которые надо сообщить пожарным: название предприятия и его точный адрес; фамилия лица, вызывающего команду: что именно загорелось; существует ли опасность для жизни.* |
| **Эвакуация людей** | *Ни в коем случае не пользоваться лифтом!* |
| **Первая помощь при тушении пожара** | *Имеется в виду такое распространение огня, которое может быть потушено малыми средствами пожаротушения.* |
| **Малое возгорание** | *Могут быть погашены самостоятельно небольшие участки распространения огня, например на крыше. Огонь, в результате которого вверх устремляются раскаленные масла, ни в коем случае нельзя гасить водой, а только огнетушителями, изолирующими кислород (или же просто накрыть воспламенившуюся кастрюлю крышкой).* |

## Охрана окружающей среды

### Экономические и экологические инструкции для предприятия

«Мы разрабатываем богатства недр земли для будущих поколений, не имея разрушительных намерений, а лишь заботясь о перспективе, во всяком случае, готовы оплатить все, что наносит ущерб окружающей среде», — так говорят служащие, занимающиеся этой проблемой в ООН.

Охрана окружающей среды в течение долгого времени отнюдь не являлась излюбленной темой, однако каждый человек должен осознать, что ему необходимо заботиться о нормальном функционировании природы и, соответственно, не совершать бессмысленных поступков, которые могут нанести ей ущерб. Обычные меры, предпринимавшиеся ранее по охране окружающей среды, должны быть изменены. Сложившаяся в прежние времена ситуация в природе значительно изменилась, так как ее богатства варварски уничтожались, все более приводя к краху, к разрушению окружающей среды.

Уже при заготовке продуктов, а также при их доставке для ежедневного потребления мы невольно сталкиваемся с экологией и с экономическими просчетами наших неосознанных действий. Проблемы возможного уничтожения окружающей среды охватывают не только абсолютно все сферы повседневной жизни, они не могут обойти и отдельное хозяйство, а также сферы обслуживания посетителей. Как и везде, здесь привыкли к тому, что избежать различных стрессовых ситуаций можно осмысленными действиями! Возможные катастрофы вовсе не являются чем-либо необычным, и прежде всего необходимо разработать особую стратегию их предотвращения, что позволяет накопить энергию, необходимые ресурсы, а часто и деньги. В современных производствах разрабатывается концепция, согласно которой возможности торговых операций, ориентированных на весь мир, основываются на делении их по следующим параметрам: управление заведением, уровень обслуживания, кухня, сфера сервиса и домашняя техника.

## Конкретные советы, позволяющие избежать потерь при работе отелей и ресторанов

### Закупки

— Генеральную линию закупок предварительно обсудить с поставщиками;
— позаботиться о комплексной упаковке вместо единичной;
— после определения характера производства установить требования, типичные для данного района (эффективность их выполнения может быть достигнута путем сотрудничества с местными товаропроизводителями);
— закупать большими партиями, отказываясь от единичной упаковки. К закупке большими партиями относят также и молочные продукты (молоко, сливки, йогурт, сливочное масло);
— применять для продукции специальную упаковку (гигиенические пакеты, упаковочная бумага, бумага для конфетных оберток и бумажные блоки);
— избегать сомнительной упаковки (целлофан, алюминий, полистирол);
— не закупать напитки в пакетах или в пластиковых бутылках;
— отказаться от специальных упаковочных товаров;
— при покупке внимательно проверять продукты на свежесть;
— отказаться от покупки одноразовых столовых приборов, скатертей и бумажных салфеток.

### Завтрак

Основной вариант — «континентальный завтрак» — известен каждому по собственному опыту, приобретенному во время отпуска. По порциям распакованы сливочное масло, мармелад, сыр, повидло, намазанное на хлеб, сахар, сливки, лимонный сок. Этот завтрак часто дополняют йогуртом в пластиковых стаканах, плодовыми соками из пакетов и упаковкой кукурузных хлопьев. После завтрака остаются пустые емкости. Все это отправляется в мусор, который превращается в смесь разнообразных материалов, непригодных для дальнейшего использования.

Другой вариант — завтрак, приготовленный по мировым стандартам. Для него продукты закупаются в большой упаковке, как для крупного гастрономического производства, и распаковывают их по просьбе посетителей. Продукты прибывают либо в стеклянных емкостях и раскладываются по порциям на столе на тарелки (для завтрака на нескольких человек), либо могут подаваться в больших блюдах или на подносах по выбору по системе шведского стола.

**Эти варианты позволяют:**

— разрабатывать систему экономичного производства по обслуживанию посетителей;
— охранять окружающую среду, что дает существенную экономию энергии и ресурсов, и
— предлагать гостям аппетитный и привлекательный на вид завтрак.

### Дальнейшие пункты, на которые следует обратить внимание:

— необходимость реставрировать стеклянные емкости или же позаботиться о специальных контейнерах для стекла;
— отделять целлофан, бумагу, бумажные пакеты, старый жир и остатки пищи;
— при работе с миксерами и другими подобными механизмами тщательно промывать их после использования;
— очищать тарелки от пищевых отходов;
— некурящих сажать на отдельные места: это позволит не только отдалить их от курящих посетителей, но и обеспечит им приток свежего воздуха.

Добиться подлинно экологического хозяйства в сфере обслуживания можно с учетом названных выше критериев. А это, в свою очередь, позволит служащим придерживаться в своей деятельности определенных стандартов.

### Повышение квалификации служащих

Ежедневный и еженедельный контроль в сфере ресторанного сервиса (см. с. 122) служит, наряду с выработкой оптимальных условий работы, также и для дальнейшего повышения квалификации служащих сервиса, что является надежной школой персонала для службы в большей части предприятий ресторанного хозяйства. Хорошо подготовленные специалисты отнюдь не падают с неба. Поэтому ресторанное производство нуждается, с одной стороны, в служащих, которые удовлетворяют передовым квалификационным требованиям, соответствующим их подготовке, и, с другой стороны, требуют проявления их собственной инициативы и умения выполнять желания посетителей.

### Дальнейшее образование в условиях ресторанного производства

— Обучение торговле, в том числе консультациям с помощью Интернета;
— обучение торговле с помощью специальных представителей или влиятельных специалистов различных фирм;
— дискуссионные встречи (обмен опытом и идеями).

### Повышение квалификации служащих после работы

— Посещение семинаров (например, семинары по винам, курсы барменов, курсы сервировок и т. п.);
— посещение курсов иностранных языков;
— проведение специальных экскурсий у поставщиков и на фирмах производителей.

*Стремление к повышению профессионального мастерства дает возможность подготовить квалифицированных специалистов.*

Обучение часто возможно лишь во внеслужебное время, поэтому служащие должны предусмотреть для себя время и возможность для таких занятий, обоснованных необходимостью развития данного предприятия и предоставляющих им право повышать свои знания по избранной специальности.

### Без расходов и дело не пойдет...

Многие предприятия стараются обезопасить себя в финансовом плане. Поэтому служащие, которым необходимо дальнейшее повышение квалификации, имеют у них строго оговоренную продолжительность рабочего дня. Таким образом можно избежать потерь. Ведь служащие после повышения своей квалификации могут перейти на другое место работы с более высокой оплатой труда.



*Дегустация вин*

### Работа за рубежом

Хорошая возможность повысить свои специальные познания и обогатить опыт работы в данной профессии — это работа за рубежом. Приобретаемый там опыт и знания иностранных языков имеют большое значение для дальнейшего профессионального роста. Окончание специальной школы для работников отеля дает обучающемуся некоторый запас времени, чтобы обдумать возможность своего пребывания за границей. Подобная мысль весьма разумна, поскольку, с одной стороны, в результате полученного образования человек делает новый шаг в жизни, а с другой стороны, в гораздо большей степени изменяются его отношение к делу, положение и состояние.

Для квалифицированных специалистов, работающих в сфере обслуживания, довольно легко найти место за рубежом. Особенно просто это сделать для граждан стран — членов Европейского союза, в рамках свободного передвижения по союзным государствам. Система одних и тех же норм жизни гарантируют гражданам Европейского союза в каждой отдельной стране страхование от несчастных случаев на рабочем месте, от незаконного увольнения с работы и стабильные условия работы. Одна из важнейших предпосылок для свободного личного передвижения — это признание разными странами разнообразных видов школьного и специального образования, свидетельств, дипломов и иных подобных документов.

**Основные пункты требований для работников сервиса, принятые за рубежом**

— Повышение квалификации в области изучения иностранных языков;
— знакомство с методами работы, принятыми в соответствующей стране;
— знакомство с нормами жизни и обычаями другой страны;
— повышение личного и профессионального опыта;
— умение проявить самостоятельность в незнакомой местности, что говорит о необходимости более глубокого изучения чужой культуры;
— умение завязывать важные связи и контакты.



# Система сервиса



Наряду с высокой квалификацией служащих сервиса в сфере обслуживания прежде всего необходима хорошая организация труда: правильное распределение времени и стабильные взаимоотношения сотрудников. Это достигается с помощью так называемых сервисных бригад, а также путем разработки определенной системы сервиса. Перед служащими ставятся индивидуальные, четко ориентированные задачи. Каждый из них обязан знать, что, когда, где и как он должен делать, какие у него должностные обязанности и к кому именно он должен обратиться в случае каких-либо неясностей, возникших вопросов, проблем и т. п. Сфера деятельности сотрудников должна быть четко разграничена. Однако это не означает,



что каждый из них несет ответственность только за свой участок производства. Успех гарантируется прежде всего выполнением порученной работы по определенной теме. Чтобы сотрудник хорошо знал свои обязанности и закрепленный за ним участок работы, для него разрабатывается специальная должностная инструкция.

Разнообразные системы сервиса и, соответственно, организация разного вида бригад сервиса зависят от специфики и размеров того или иного заведения. Однако рестораны обычно не придерживаются какой-то одной системы сервиса, поскольку разделены на определенные градации (в зависимости от числа звездочек).

### Система: один — или — постоянный официант

Один официант для однозвездочного заведения работает там постоянно и полностью отвечает за все свои действия (кельнер с материальной ответственностью). Он находит посетителю место, дает ему советы, принимает заказ, сервирует стол, лично рассчитывается с гостем и прощается.

Такая система сервиса в основном характерна для маленьких ресторанчиков, небольших заведений, работающих только один сезон, кофеен и буфетов на судах. Работа по сервировке в основном ограничивается **установкой** тарелок или подносов.

### Система: два официанта

Два официанта делят свою работу на одном и том же рабочем месте — один из них занимается приемом посетителей и их размещением, дает советы гостям, занимается всем, что связано с напитками, и считается материально ответственным лицом; второй — подает, сервирует закуски и убирает со стола.

Подобная система характерна в основном для маленьких и средних заведений, в том числе сезонных. Здесь также практикуется предварительная сервировка, то есть заранее установленные тарелки и подносы.

### Система: старшего официанта — или — материально ответственного кельнера

Система, состоящая из двух официантов, может быть расширена с добавлением материально ответственного кельнера, который постоянно занимается только финансовыми проблемами и приемом посетителей. Иногда он дает им советы и принимает заказы. Один из официантов подает закуски, другой ответствен за подачу напитков. Градация ресторана здесь выше, чем при системах с одним и двумя официантами.

Система материально ответственного кельнера используется в основном в сезонных заведениях. Здесь также **заранее устанавливают** тарелки и подносы, но в то же время **накладывают пищу** и **оборудуют место**.

### Французская система сервиса («Шеф-де-ранг систем»)

Достаточно дорогостоящая система, но она отличается высокими показателями в работе. Используется лишь в первоклассных отелях и ресторанах. Здесь очень опытные сервисные бригады, сферы деятельности которых четко обозначены. Бригады распределены по следующей схеме:

**Директор ресторана**

Метрдотель

Другие старшие официанты

Главный официант по винам и старший официант по винам

| Прежде<br>1 ранг = 30 персон | Сегодня<br>1 ранг = 20—25 персон |
|---|---|
| Шеф ранга | Шеф ранга или помощник шефа |
| Помощник шефа | Старший официант ранга |
| Старший официант ранга | Ученик официанта |
| Старший официант первый (в номере отеля) | |
| Старший официант второй (уборщик со стола) | |
| Ученик официанта | |

#### Директор ресторана

Руководитель всех видов производства в ресторане. Ему подотчетны как административная деятельность, например, общее руководство, планирование различных служб, установление графика отпусков, обучение обслуживающего персонала и расчеты, так и обслуживание VIP-персон, составление меню с проверкой качества продукции.

#### Maître d'Hôtel

(метрдотель, управляющий)

Им осуществляется основное руководство сервисом на основании инструкций директора ресто-

рана. В задачи метрдотеля входят также такие виды деятельности, как резервирование мест, организация приема гостей, распределение гостей по столикам и прощание с посетителями. Там, где директор ресторана не успевает что-то сделать, его функции передаются метрдотелю.

### Другие старшие официанты

Чем крупнее заведение, тем больше в нем метрдотелей (их может быть два или три), ответственных за определенную сферу деятельности (например, в кофейнях, в ресторанах, на открытых террасах и в залах). Их основные функции заключаются в обслуживании посетителей, предоставлении им мест, прощании с ними, а также в разборе и ликвидации всевозможных затруднений.

Перечисленные позиции составляют основную деятельность ресторана. Все они имеют отношение к администрированию и планированию работы. Сервисная деятельность, как таковая, осуществляется другими персонами.

### Шеф ранга

Он ответствен за организацию сервиса на определенной стадии («ранге»). Руководитель ранга определяет меню и напитки (а если ресторан не высшего класса, то также и карту вин), принимает заказы, заботится о качестве обслуживания; подает блюда, сервирует столы, устанавливает очередность обслуживания посетителей и рассчитывается с ними.

### Помощник шефа ранга

Является специальным представителем руководителя ранга и выполняет те же самые задачи. В ресторанной иерархии он на-

**Пример иерархии**

**РЕСТОРАННАЯ ИЕРАРХИЯ**

СТАРШИЙ ОФИЦИАНТ — CHEF D'ÉTAGE

СТАРШИЙ ОФИЦИАНТ ПО БАНКЕТАМ

БАРМЕН

ИМЯ ВЛАДЕЛЬЦА ЗАВЕДЕНИЯ

.....

**ЭТИМ ЛИЦАМ НЕПОСРЕДСТВЕННО ПОДЧИНЯЮТСЯ:**

F&B-менеджер

**ПРОФИЛЬ ТРЕБОВАНИЙ К НИМ**

Все указания должны беспрекословно выполняться в рамках инструкции менеджера и метрдотеля!

- Учитывая их многолетний опыт изучения особенностей работы в ресторане.
- Имея в виду их особую компетенцию и надежные специальные познания блюд и напитков.
- Готовность к обслуживанию посетителей, сервировке столов и к приему гостей. Для барменов необходимы познания о содержащихся в барах напитках, как алкогольных, так и безалкогольных.
- Коммуникабельность в обхождении с гостями.
- Высокое качество работы со служащими.
- Проверка на соответствие квалификации.
- Знание иностранных языков, причем наряду с родным — английского.
- Умение ладить с коллективом и лояльное отношение к служащим.
- Талант организатора.
- Талант импровизации и духовная активность.
- Осознание общей и личной ответственности.
- Общая культура.

**ЗАДАЧИ, ПОСТАВЛЕННЫЕ ПЕРЕД СЛУЖАЩИМИ**

- Коллективная работа всех служащих сервиса.
- Работа в контакте с метрдотелем.
- Приближенность обслуживания к домашним условиям.
- Кооперация с отделом управления.
- Соответствующее образование и беспрекословное выполнение инструкций, определяющих единый климат коллектива.
- Посещение занятий по закупкам.
- Составление плана служебной деятельности и графика отпусков.
- Самоконтроль.
- Забота о посетителях.

ходится между шефом ранга и старшим официантом. Хотя ему одному доверяют определенную стадию обслуживания, она все же имеет меньшее значение, чем у шефа ранга.

### Старший официант

Он является помощником шефа ранга и его заместителя. Старший официант присутствует на всех стадиях ресторанного сервиса, он первый заботится о местах для посетителей, а во время обслуживания доставляет из кухни еду и напитки, в том числе спиртные. Обычно ресторан имеет двух старших официантов (первого и второго), причем первый доставляет блюда с кухни, а второй отвечает за квалификацию обслуживающего персонала.

**Первый.** В его задачи входит прежде всего связь между кухней и залом обслуживания.

**Второй.** Ему поручено обучение учеников официантов на первом или втором году работы, которые занимаются в основном уборкой со столов и подготовкой мест для посетителей.

**Ученик.** Непосредственный помощник официанта.



**ЕЖЕДНЕВНЫЙ ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ПОСТАВЛЕННЫХ ЗАДАЧ**

- Контроль за выполнением всеми служащими рабочих заданий.
- Контроль за образованием служащих.
- Контроль за всеми служащими, работающими в подсобных сферах.
- Распределение работы на каждый день.
- Контроль за соблюдением стандартов.
- Проверка книги учета.
- Проверка и инвентаризация имеющегося в наличии оборудования.
- Проверка качества работы на всех участках.
- Проверка непосредственным начальством работы метрдотеля.
- Проведение собраний-летучек служащих сервиса.
- Проверка текущей организации производства.
- Проверка системы заказов и предварительных заказов.
- Встреча и определение столиков для посетителей.
- Советы гостям, рекомендация определенных видов фирменных блюд.
- Постоянно надзор за тем, чтобы посетители оставались довольными.
- Прощание с гостями.

**МОТИВАЦИЯ СЛУЖАЩИХ**

- Служебная характеристика.
- Образование.
- Рабочие совещания и совещания по обслуживанию.
- Рекомендация предложений по рационализации производства.
- Требования к общей культуре.
- Поощрение хороших работников.
- Предъявление требований к служащим, работающим в других секторах производства.
- Повышение квалификации.

**ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ СЛУЖАЩИХ**

«Training on the job»[1]

- В области умения проявлять заботу о посетителях.
- Изучение системы закупок.
- Освоение трудностей менеджмента.
- Общее образование.

**КОНТРОЛЬ ЗА СЛУЖАЩИМИ**

ежедневный

Подпись генерального менеджера: _____ Подпись F&B-менеджера: _____

Подпись владельца: _____

[1] Букв. «Тренировка на работе» (*англ.*).

**РЕСТОРАННАЯ ИЕРАРХИЯ**

СТАРШИЙ ПО ВИНАМ — SOMMELIER

ИМЯ ВЛАДЕЛЬЦА ЗАВЕДЕНИЯ

**ЭТИМ ЛИЦАМ НЕПОСРЕДСТВЕННО ПОДЧИНЯЮТСЯ:**

F&B-менеджер

Метрдотель

**ОТВЕТСТВЕННЫЕ СЛУЖАЩИЕ**

- Помощник шефа (без собственной позиции).
- Старший официант.
- Ученики.

Служащие распределяются в соответствии со временем обслуживания.

**ПРОФИЛЬ ТРЕБОВАНИЙ**

**Общие требования**

- Организация обучения работников ресторана.
- Хорошее знание общей специфики производства.
- Хорошая подготовка персонала.
- Хорошее владение языком.
- Умение подбирать выражения.
- Безупречно подобранный костюм для выхода в зал.
- Умение использовать бесспорную аргументацию при закупках.
- Знание вин и любовь к ним.

**Специальные требования**

- Детальные познания аналогий блюд и напитков.
- Знания о воздействии алкоголя на человеческий организм и психику.
- Основательные знания о сухих, шипучих, десертных и других видах разнообразных вин.
- Основательные знания о пиве, алкогольных и спиртных напитках.
- Отличные знания о напитках-аперитивах и коктейлях.
- Отличные познания о напитках и коктейлях, способствующих пищеварению.
- Знания о необходимой температуре всех напитков, подаваемых к столу.
- Знания и сведения о всевозможных системах сервировки напитков.
- Знания особенностей напитков и блюд.
- Абсолютно точное наименование блюд в меню, в том числе на каждый день.
- Познания о воздействии на организм различных блюд.
- Составление точной карты вин, а также знания о различных их свойствах и особенностях.
- Умение определить стоимость напитков.

## Шеф по винам

В Австрии соммелье[1] можно найти лишь в первоклассных ресторанах. Его ранг соответствует званию старшего официанта. Он занимается исключительно закупками и сервировкой вин. Соммелье необходимы специальные знания по классификации вин, которые он получает после прохождения специальных трехгодичных курсов. Во время учебы особую трудность для слушателей представляют лекции об общем использовании напитков и, разумеется, по психологии закупок вин.

При этом особенное внимание соммелье должен обратить на следующие вопросы.

— Общее представление о винах и техника их оценки.
— Какое вино к каким блюдам предлагать?
— Какие бокалы использовать к вину?
— Закупки вин.
— Расположение вин при сервировке.
— Расчет и составление карты вин.
— Знание подвального хозяйства.

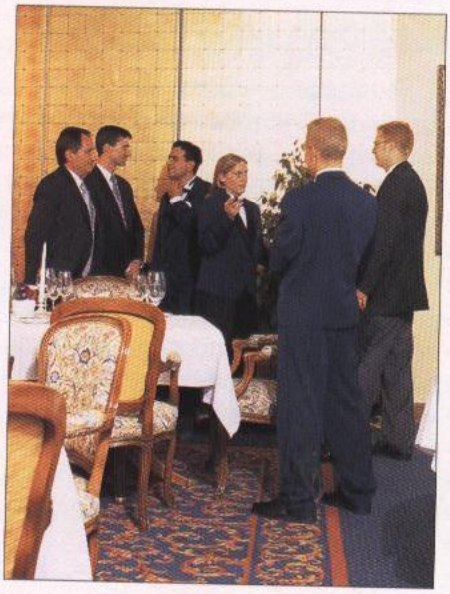
В настоящее время в Австрии имеется четыре учебных заведения соммелье, ставящие перед собой задачу повышения их знаний о винах и винодельческой культуре.

В настоящее время соммелье нередко обучаются и тому, какие сыры подавать к какому вину.

## Старший официант по винам

Он первый помощник соммелье, непосредственно подает вина и бокалы, охлаждает шипу-

[1] Sommelier — служащий ресторана, ведающий спиртными напитками (*фр.*).



чие или обычные вина, занимается декантированием графинов и т. д. В ресторанной иерархии соответствует старшему официанту ранга.

Французские сервисные бригады ведут между собой расчеты по так называемой **тронк-системе**. Под ней понимаются узаконенные и свободные деньги, выручаемые за напитки.

Под **маленьким тронком** подразумевают систему, при которой деньги, вырученные за напитки, делят между сервисными бригадами по определенному коду. **Большой тронк** представляет собой условные излишки денег, которые делятся среди членов сервисных бригад после выплаты основной заработной платы.

Директор ресторана является гарантом выплаты регулярной заработной платы и не вмешивается в дела расчетов по тронкам.

- Познания о свойствах вин.
- Определение вин по цвету, вкусу и запаху.
- Определение вин по характеристике сортов.
- Определение вин по их происхождению.
- Международные познания о месте происхождения вин, областях распространения и особенностях вин данного региона.

**ЗАДАЧИ**

- Определение непосредственно поставленных задач в рамках работы всего ресторана, а также в сфере банкетной деятельности, принимая при этом во внимание большие возможности развивающегося производства.
- Ответственность за порядок и чистоту на всех стадиях производства и во всех сферах ресторанной деятельности.
- Ответственность за подготовку посадочных мест.
- Совместная работа со старшими официантами при подготовке и проведении приемов.
- Ответственность за особое хранение специальных инструментов, входящих в состав рабочего инвентаря.
- Встреча и приветствие посетителей за столом.
- Проведение переговоров по закупке (при этом следует хорошо разбираться в закупаемых напитках).
- Проведение специфического ресторанного сервиса, связанного с особенностями данного заведения.
- Ответственность за порядок ведения отчетности.
- Прощание с посетителями за столом.
- Выполнение всех остальных поставленных задач в области бизнеса (материальная ответственность и т. п.).
- Решение всех остальных задач, которые могут быть поставлены руководителями подразделений в рамках проведения необходимых работ (руководство ими).
- Строгое соблюдение политики данного заведения.

## Американская система сервиса

В Европе используется лишь в производствах, работающих по американскому стандарту. В условиях сервисной системы Америки она предусматривает абсолютно точное распределение работ.

### Мэтр

Соответствует метрдотелю. Его основные задачи: распределение посетителей по местам *(рецепшен)*.

### Главный официант

Отвечает за размещение посетителей в пределах своей территории зала, интересуется их пожеланиями, касающимися аперитивов, подает карту закусок, информирует о наличии постоянных и порционных блюд, принимает заказы. В крупных заведениях несколько главных официантов (два или три), каждый из них — ответствен за работу определенной службы ресторана.

### Старший официант по винам

Его статус соответствует задачам сомелье в отношении закупок и сервировки вин.

### Официант

Каждая часть зала *(Floor)* обслуживается двумя служащими сервиса, которые несут ответственность за сервировку стола, начиная от закусок и до основных блюд, десерта и кофе, а также за подачу напитков (в том числе за сервировку вин, если в данном заведении отсутствует старший по винам). Они помогают старшим официантам в реализации заказов.

### Ученик официанта

Он осуществляет так называемый *setup* — подготовку посадочных мест, уборку и очистку столов, подает мороженое и безалкогольные напитки.

## Сервис на этажах

Такой сервис — это не только сервировка блюд и напитков в номерах гостей, но он включает в себя также ряд других задач, связанных с совместной работой служащих, занимающихся подготовкой и уборкой номеров.

В первую очередь они готовят завтрак на этажах в обусловленное время (см. раздел «Завтраки, подаваемые на этажах», с. 156).

В сферу деятельности по подготовке номеров входят:
— установка корзин с фруктами и подношение подарков для постоянных гостей;
— снабжение и контроль за работой мини-баров;
— организация проведения свободного времени служащих, включая спортивные игры, например, такие, как игра в водное поло и др.

Для служащих сервиса на этажах предъявляются особые требования, они должны быть предельно **скромны и тактичны**. В их обязанность входит охрана личного покоя гостей.

### Отделы обслуживания номеров в малых и средних заведениях

### Старший по этажу

Место старшего по этажу предполагает высокую ответственность. Поэтому он должен быть предельно добросовестным, обладать специальными знаниями, в том числе иностранных языков. Перед ним поставлены следующие задачи:
— обеспечение сервиса для постоянных гостей;
— прием заказов на телефонные переговоры;
— улучшение сервиса;
— контроль за размещением гостей;
— предъявление счетов;
— контроль за мини-барами (при необходимости).

### Помощник старшего по этажу

Помощник старшего по этажу оказывает всяческое содействие работе своего руководителя:
— помогает подготавливать места для гостей при наличии заказов (подготовка номеров);
— возглавляет службу заказов;
— резервирует места и занимается сервисным обслуживанием номеров.

### Схема руководства отделом по подготовке номеров в крупных заведениях по американской системе

**Менеджер по сервису номеров**

Ассистент менеджера по сервису номеров

| | |
|---|---|
| Старший официант по обслуживанию номеров (до 12.00) | Старший официант по обслуживанию номеров (после 12.00) |
| Официант в номерах | Официант в номерах |
| Обслуживающий персонал | Обслуживающий персонал |

# Инвентарь



Наряду с квалификацией служащих сервиса и его организацией важно правильно подготовить необходимые рабочие инструменты и предметы сервировки, дающие возможность служащим спокойно и беспрепятственно выполнять свои обязанности. Предприятие должно быть оснащено всем необходимым инвентарем, который необходимо постоянно обновлять и дополнять. Кроме того, его следует подбирать в соответствии с профилем данного ресторана. Так, например, для столов следует использовать определенного вида столовые скатерти; бокалы, фарфор и вазы должны быть установлены в принятом порядке в зависимости от общего интерьера ресторана или кафе. Следует, однако, предусмотреть и возможные измене-



ния раз и навсегда установленного порядка. Например, при проведении банкетов с большим числом гостей и в обширных пространствах требуются иные виды сервировки, чем при работе с туристами.

При подготовке инвентаря необходимо проследить, чтобы все его ингредиенты имелись в достаточном количестве. Покупая предметы сервировки, следует иметь в виду, что их в любое время можно будет дополнить. В крупных ресторанах за это отвечают специальные отделы по закупкам. Инвентарь стоит очень дорого, поэтому заботливое обращение с ним — прямая обязанность каждого служащего сервиса.

## Столы и кресла

Установка столов связана с особенностями интерьера того или иного зала ресторана.

### Требования к размещению посетителей за столом

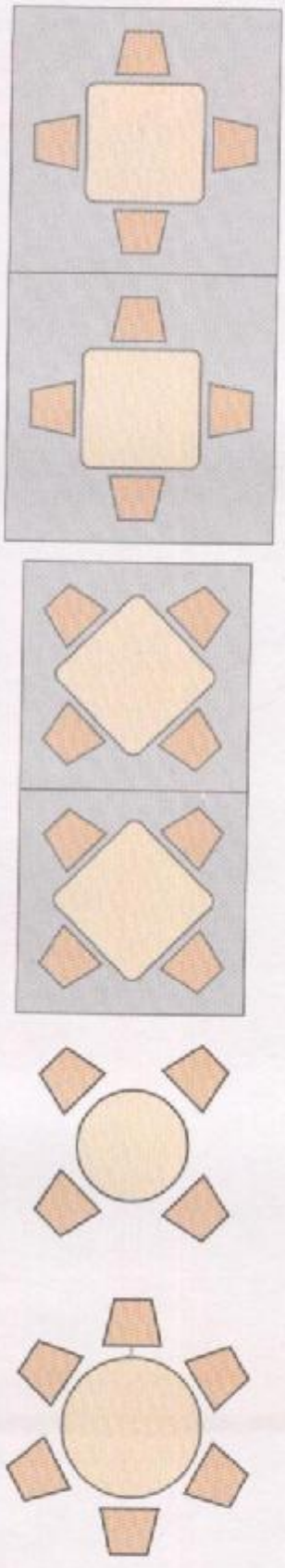
Для удобства посетителей размер каждой стороны квадратного стола должен быть установлен в пределах от 70 до 80 см, а кресло следует отодвинуть от центра стола на расстояние 35—40 см. В идеальном случае стол на две персоны занимает площадь порядка 80×80 см. Высота его — примерно 72 см, высота кресел — 46 см.

### Требования, предъявляемые к местам за столиками в одном зале

Стол на 4 персоны (в большинстве случаев его размер составляет приблизительно 1×1 метр) в общей сложности занимает площадь 2,5×2,5 м = 6,25 кв. м. Соответственно на посетителя определяется место размером 1,56 кв. м (включая необходимое рабочее пространство для служащих сервиса).

Столы, установленные по диагонали, могут быть четырехместными. Подобный вариант облегчает работу служащих сервиса, и, кроме того, зал при этом выглядит более комфортабельно. Для такого расположения столов необходимая площадь — 2×2 м = 4 кв. м на каждый стол; на посетителя соответственно приходится 1 кв. м.

Круглые столы на 4 персоны имеют в диаметре приблизительно 90 см, на 6 персон — 110 см. Для квадратных столов на 4 персоны предполагается размер каждой стороны от 70 до 80 см, а на 6 персон — от 140 до 160 см.



## Стирка скатертей для столов и столовых досок

В разных заведениях она производится различными способами, поскольку это зависит от организации труда.

Это проблема решается также в зависимости от финансовых возможностей ресторана или кафе или же от того, какие именно материалы (холст, полотно, хлопок, искусственное волокно, а также волокно, сырьевое волокно, камчатая ткань) здесь используются.

Стирка столовых скатертей и скатертей на досках отличается тем, что на столах, при высоком качестве материи и ежедневной смене, она намного проще, чем материала с покрытий досок. Чистота последних определяется специфическими причинами (проведенные банкеты и т. д.), и поэтому для них используются высококачественные стиральные порошки.

Величина скатерти зависит от размеров стола. Столовая скатерть должна спускаться со стола во все стороны на 20—25 см.



*Фартук стола*

В таблице дается обзор важнейших предметов, нуждающихся в стирке в заведениях ресторанного сервиса.

| Обозначение | Размер скатерти | Форма | Назначение |
|---|---|---|---|
| **Войлок или искусственное волокно («молльтон»)** | Зависит от размера стола | Квадратная, прямоугольная, круглая | Предотвратить скольжение скатерти и шум при перестановке предметов; хорошо впитывать пролившуюся жидкость |
| **Скатерть («напп»)** | Длина 1,2—3 м, диаметр 1,2—2,6 м | Квадратная, прямоугольная, круглая | Для обслуживания в течение дня |
| **Сервировочное покрывало («напперон»)** | 90×90 см, 120×120 см | Квадратная | Для предохранения скатерти. Покрывает в основном центр стола |
| **Скатерть для столовой доски** | Длина 3—10 м (не должна быть длиннее 10 м, иначе будут затруднены стирка и глажение). Диаметр 1,5—2,4 м | Квадратная, прямоугольная, круглая | Для твердых досок столов и покрытий, применяемых на банкетах |
| **Скатерть, используемая в деловых целях (зеленое сукно)** | Длина 2—10 м, диаметр 1,5—2,4 м | Прямоугольная, круглая | Для конференций, заседаний, семинаров и «круглых столов» |
| **Дорожка на столе** | Длина 3—10 м, ширина 40—100 см | Прямоугольная (очень узкая и длинная) | В качестве декоративного элемента в середине стола |
| **Скатерть-сет (узкая салфетка для стола)** | 60×35 см, 60×40 см | Прямоугольная | Кладется сверху скатерти под столовые приборы, используется в основном для блюд, подаваемых на маленьких тарелках в кафе |
| **Салфетки сервировочные (вытирать рот)** | 50×50 см, 60×60 см | Квадратная | Предназначены для посетителей, часть декора стола и столовых досок, а также декора для блюд, подаваемых отдельно, например спаржи, артишоков и т. д. |
| **Сервировочные салфетки, выкладываемые для завтрака, полдника или чая** | 30×30 см, 40×40 см | Квадратная | Для завтраков и полдников |
| **Скатерть для буфетов** | Длина 2,5—8 м | Прямоугольная | Для буфетов и для столов под дисплеи, компьютеры, игровых столов |
| **Оборка для столов** | Длина 2,5—8 м | Гладкая, в сборку, в складках | Для буфетов, игровых столов, для украшения (от края стола до пола). Эту скатерть можно успешно чинить с помощью штопальной иглы, заплаток или кнопок. Чтобы уберечь ее от огня, необходимо использовать негорючие материалы |
| **Сервировочная скатерть (кладется на руку официанту)** | 60×50 см | Прямоугольная | Для служащих сервиса |
| **Скатерть для сервировки вин** | 50×50 см | Прямоугольная | Для сервировки винных бутылок |
| **Скатерть «гердон»** | 120×120 см, 150×120 см | Прямоугольная | Для сервировочных и специальных столов |
| **Скатерть «плато»** | зависит от ширины материала | Прямоугольная, круглая | В качестве дополнения к основной скатерти, предохраняет последнюю от скольжения |
| **Скатерть из пластика** | 60×40 см | Прямоугольная | Для полированных или стеклянных поверхностей |
| **Скатерть для посуды** | 50×50 см | Квадратная | Для протирки посуды и других предметов |

### Цвет скатертей для столов и столовых досок

Скатерти для столов в основном белые, но могут быть и в пастельных тонах, таких, как желтый, голубой, зеленый, розовый, бежевый и т. п. Применяются скатерти универсальные, украшенные вышивкой или вытканные рисунками. Многие заведения, используя различные типы сервировки, стелют столовые скатерти разных цветов. Например, скатерти, оформленные в пастельных тонах, — для подачи завтраков, обедов и полдников, белого цвета — для ужинов. Скатерти, которыми накрывают столы на открытом воздухе, в парках и садах, должны быть окрашены в пастельные тона, чтобы лучи солнца как можно меньше отражались от них.

Скатерти для столовых досок, как правило, белые. Они более привычны и используются для всех видов застолий (юбилеев, памятных дат, крестин и т. п.).

### Стирка скатертей

Скатерти для столов и столовых досок — ценный инвентарь сервисных предприятий. Раскладывать их на столах — удел специалистов, а сохранение — важная задача любого из них.

В крупных заведениях существуют отделы, которые специально занимаются стиркой, имея для этого собственное помещение. Отделы стирки несут в полной мере ответственность за чистоту скатертей. Грязное белье тут же замачивается в свежей воде.

При проведении стирки необходимо обратить особое внимание на следующее.

— Грязное белье должно быть очищено от пищевых отходов, прежде чем оно попадет в корзину.

— Его следует отсортировать по видам материалов (например, хлопок, лен).

— Не разрешается класть в корзину мокрое или влажное белье, иначе оно начинает быстро плесневеть, покрываться пятнами и будет признано негодным к употреблению.

— Грязное белье в корзине должно находиться лишь самое короткое время.

— Емкость для белья должна хорошо пропускать воздух. Если это ящик, то в нем следует просверлить отверстия.

— Загрязненные скатерти для столов складывают треугольниками и формируют по размерам в корзине для грязного белья в штабель (это особенно важно при наличии специальной службы стирки).

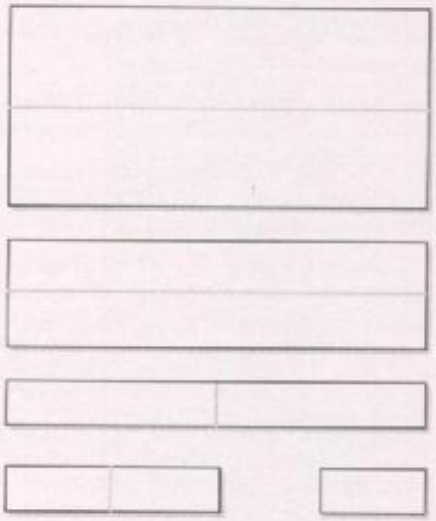
— Салфетки для вытирания рта, сервировочные скатерти, салфетки для вина, для бокалов и столовых досок должны быть укомплектованы в связки по десять штук.

Все грязное белье следует учитывать, записывая его в **реестровую книгу**. Выстиранное белье вычеркивается из реестра.

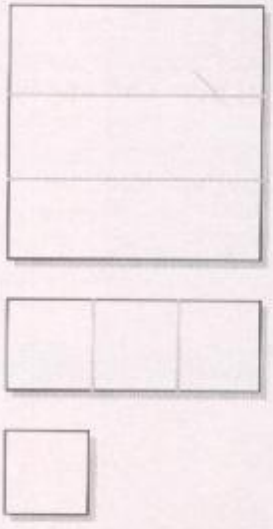
### Специальное складирование и помещение для хранения белья

Столовые скатерти, скатерти для досок и салфетки для вытирания рта после стирки и глаженья комплектуются по видам.

**Совместное хранение столовых скатертей и покрытий столовых досок**



**Хранение салфеток для вытирания рта**



Их можно класть друг на друга, складка на складку. Белье также должно быть сложено в ящиках для белья, продуваемых воздухом. Свежевыстиранные скатерти и салфетки не должны лежать в ящиках штабелями, а друг над другом, чтобы их легко было извлечь по мере надобности. Поврежденное белье должно быть отсортировано и по возможности восстановлено.

# Фарфоровая или фаянсовая посуда

Качество, варианты использования и оформление посуды зависят от особенностей того или иного предприятия сервиса. Посуда может быть **фаянсовая** или **фарфоровая** (мягкий и твердый фарфор).

Яркие краски и мотивы могут быть выражены **подглазурной или надглазурной** живописью; подглазурный декор более прочен и надежен.

**В зависимости от заведений может использоваться различная фарфоровая посуда.**

Важнейшими критериями использования фарфоровой посуды в **простых заведениях** являются крепость посуды, ее твердость и цель использования (это означает невысокие требования к ее складированию, незначительность занимаемого ею места и т. д.). Кроме того, посуду необходимо ориентировать под строго определенные виды блюд. В большинстве случаев здесь применяется либо ценная небьющаяся посуда, либо недорогой фарфор. Посуда ограничивается такими важнейшими основным формами, как суповые, мясные тарелки и тарелки для десерта.

**На крупных предприятиях сервиса** с более широкими требованиями необходимо следить за качеством фарфора, посуду следует отбирать тщательно, обращая особое внимание на ее крепость и возможности использования для разнообразных целей. Наряду с основными типами посуды здесь предлагаются такие ее виды, как специальные чашки для бульона, тарелки для хлеба и др.

**В заведениях типа люкс** необходимо использовать фарфоровую посуду высшего качества, применяя ее при подаче особых эксклюзивных блюд. Предприятия этой категории используют новые и нестандартные формы фарфоровых изделий.

Крупные и богатые рестораны, в свою очередь, делятся на разные категории. Величина и особенность заведения зависят от его функций.

### *Кофейник («cafetière»)*

*Исключительно для кофе*



### *Чайник заварной*

*Исключительно для чая; при разливании необходимо пользоваться ситечком*



### *Молочник*

*Для горячего или холодного молока, какао, шоколада, гоголь-моголя, в во время завтрака — для взбитых сливок или сливок для кофе*



### *Чайник*

*Для кипятка к чаю*



### *Соусник для сливок*

*Для сливок, подаваемых к кофе*



### *Пашотница для яйца в «мешочек»*



### *Чашка с блюдцем для кофе, а также для взбитых сливок («tasse»)*

*Для взбитых сливок по-венски и напитков к завтраку, таких, как кофе, чай или какао*



### Чашка с блюдцем для кофе мокко

*Для двойного кофе мокко (по желанию)*



### Чашка с блюдцем для чая

*Большая чашка; только для чая*



### Чашка с блюдцем для шоколада



### Чашка для большой порции кофе

*Только для большой порции кофе*



### Чашка с блюдцем для кофе мокко

*Для одинарной порции мокко, для специальных видов супов в том случае, если отсутствует емкость для супа*



### Тарелка для супа («assiette»)

*Для крем-супов и супов-пюре, для спагетти и ракового супа*



### Чашка с блюдцем для бульона

*Для бульона с яйцом, мясного бульона, бульона с крупными наполнителями, смешанных охлажденных супов (также соуса «Виши»)*



### Чашка для консоме с блюдцем

*Для супов консоме, желе, смешанных супов с мягкими нежирными наполнителями, для специальных смешанных и холодных супов; для бульонной чашки полагается крышечка*



### Суповая чашка с блюдцем для специальных супов

*Для соусов (например, трюфельного, фазанового), чистых специальных супов и бифштексных соусов. В случае, если в отдельных ресторанах нет специальной посуды, используется как чашка для кофе или кофе мокко*



### Гратинированная глиняная чашка для смешанных супов

*Для гратинированных супов (Garbure), а также французского лукового супа*



### Тарелка для хлеба («assiette»)

*Для хлеба при наличии столовых приборов; размер в диаметре от 16 до 18 см*



### Десертная тарелка

*Для небольших холодных закусок, как нижняя подставная тарелка («en tasse») при подаче супов, для десерта, фруктов и сыра. Размер в диаметре от 20 до 22 см. Ставится при наличии столовых приборов для завтрака*



### Тарелка для мяса

Для холодных или горячих закусок и особенно для специально оформленных десертов, первых блюд, горячих сладких блюд с соусом и для холодной вырезки, умещающейся на тарелке размером в диаметре от 26 до 28 см



### Большая тарелка для мяса

Может использоваться как основная тарелка для мяса и как подставная под суповую, для специально приготовленных блюд и жаркого; размер в диаметре от 28 до 31 см



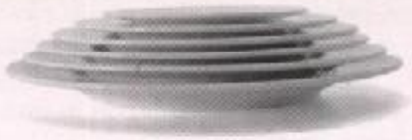
### Тарелка для гарнира

Размер от 27 до 32 см



### Пирамида тарелок

Группа тарелок: плоских, гарнирных, большой для мяса, обычной для мяса, для десерта и для хлеба



### Тарелка для рыбы

Для рыбы, приготовленной в чистом виде, а также для разделенной на порции; длина от 33 до 37 см; ширина от 23 до 26 см



### Тарелка для фондю

Для фондю (блюда из сыра, вина и белого хлеба), а также для гарниров и салатов



### Керамическая сковорода для улиток

Для очищенных улиток



### Чашка кокот

Для яиц, небольшой порции рагу, овощных салатов, суфле



### Панировочная чашка («plat russe»)

Для панированных макаронных изделий, для рыбных блюд с разными соусами, панированной рыбы, а также для сладких блюд, таких, как клецки позельбургски, воздушного пирога или суфле, ветчины в горшочке, клецок в горшочке



### Блюдо для яиц или крем-брюле

Для яичных блюд с мясом или без мяса



### Тарелка для устриц кокиль

Для холодных и горячих закусочных блюд, таких, как устрицы, салаты, ассорти, небольшие порции рагу



# Столовые приборы

Столовые приборы изготавливают из различных материалов:
— из хромированной стали, так называемой нержавейки;
— из хромоникелевой стали (благородных сортов); они тверже, чем приборы из хромированной стали;
— из благородных видов стали с добавками серебра;
— из серебра;
— из серебра с добавлением золота;
— из золота.

Так же как столовые скатерти и фарфор, столовые приборы дифференцируются в зависимости от класса предприятий сервиса.

В **простых заведениях** используются лишь традиционные столовые приборы: ножи для мяса, вилки для мяса, суповые ложки, десертные ножи, десертные вилки, десертные ложки и кофейные ложки. В основном все они из хромоникелевой или просто из хромированной стали.

**Предприятия сервиса, где к обслуживанию предъявляются большие требования**, используют более разнообразные виды столовых приборов. Наряду с традиционными, в их обиходе появляются специальные виды столовых приборов, такие, как ножи для рыбы и вилки для рыбы, ножи для масла и ложки для бульона. В заведениях такого рода нередко можно встретить посеребренные столовые приборы из благородной стали.

**В ресторанах типа люкс** в большинстве случаев используются все виды столовых приборов, которые может предложить рынок. Материалы, из которых они сделаны, и их форма в каждом предприятии такого типа имеет свое особое отличие. Палитра столовых приборов здесь самая разнообразная — от серебряных до золотых. Для каждого блюда предлагаются даже свои специальные виды.

И размеры столовых приборов могут быть различны на разных предприятиях сервиса. Это зависит и от их изготовителей, которые, как правило, выпускают приборы сериями. Количество столовых приборов, появляющихся на столе, зависит от класса того или иного заведения.

## Основные типы столовых приборов

Если ранее в сервисе применяли самые простые, традиционные столовые приборы, то в настоящее время, хоть и в несколько меньшем количестве, используются более удобные приборы, полностью соответствующие блюдам, обозначенным в меню. Однако не все виды столовых приборов имеются в торговой сети. Как правило, они ограничены ножами для мяса, вилками для мяса и суповыми ложками.

### *Нож для мяса, большой нож («couteau»)*

*Вместе с вилкой для мяса кладется на стол, сервируемый большими подогретыми мясными тарелками с горячими закусками или с основными блюдами (в том числе рыбными), а также вилкой для мяса и горшочками с супом; длина от 20 до 24 см.*

### *Вилка для мяса, большая вилка («fourchette»)*

*Используется вместе с ножом для мяса для всех блюд, сервируемых большими подогретыми мясными тарелками для горячих закусок, или основных блюд; может послужить дополнением к суповой ложке и кладется к спагетти, подаваемым в суповой тарелке; с ножом для мяса кладется также и при горшочках для супа; длина от 19 до 21 см.*

### *Суповая ложка, большая ложка («cuillère»)*

*Для супов кремовых и супов-пюре, подаваемых в суповых тарелках; кладется вместе с вилкой для спагетти, которые подаются в суповых тарелках; используется также и как ложка для соуса; может быть подана в комплекте с вилкой для мяса; размер 19—21 см.*

### *Десертный нож, маленький нож*

*Для масла при сервировке завтраков; кладется также вместе с десертной вилкой при сервировке большинства холодных закусок; используется с десертной вилкой при подаче сыров и фруктов; если под рукой нет специального ножа для икры, то можно также применить этот нож; размер 19—21 см.*

### *Вилка для десерта, маленькая вилка*

*Кладется при сервировке завтраков вместе с десертным ножом, с которым подают большинство холодных закусок; используется также вместе с ложкой для кофе при подаче коктейлей; вместе с десертным ножом подается для сыров и фруктов, а с десертной ложкой — для сладкого, выпечных изделий и мягкого рагу; размер 18—19 см.*

### *Десертная ложка, маленькая ложка*

*Для супов, подаваемых в специальных бульонных тарелках, кладется в том случае, если под рукой отсутствует специальная ложка для бульона; используется вместе с десертной вилкой для сладкого, выпечных изделий и мягкого рагу; размер 18—19 см.*

### *Ложка для кофе*

*Для сервировки завтраков, а также кофе, чая и какао (шоколада), если они подаются в специальных чашках; для двойного кофе-мокко. Кладется при чашках с горячим шоколадом, а также при чайных чашках или стаканах; ис-*

*пользуется при подаче мармелада или меда (в натуральном виде); для особых супов и экстрактов, которые приносят в специальных суповых тарелках с мягким гарниром; для консоме, в том случае, если под рукой нет особой ложки. Для яиц всмятку; для не очень острых приправ и гарниров; для таких видов десерта, как крем; для яиц и яичного десерта, в том случае, если отсутствует особая ложка; для коктейлей (кладется вместе с десертной вилкой и вилкой для пирожных); в сочетании с вилкой для устриц и других морских продуктов при подаче специальных коктейлей из даров моря; размер 13—15 см.*

### *Ложка для кофе мокко*

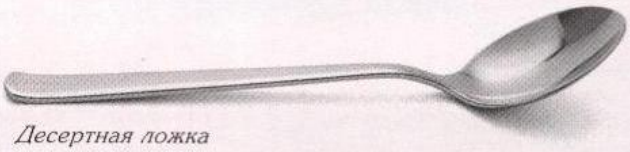
*Для кофе мокко, подаваемого в специальных чашках; используется также для специальных супов и пряностей, подаваемых в чашках для супов; для маленьких раковин в скорлупе; размер 10—11 см.*



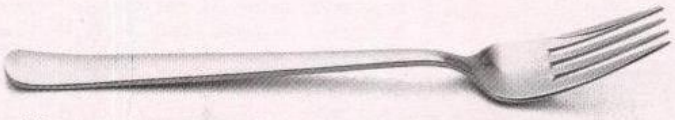
*Ложка для кофе мокко*



*Кофейная ложка*



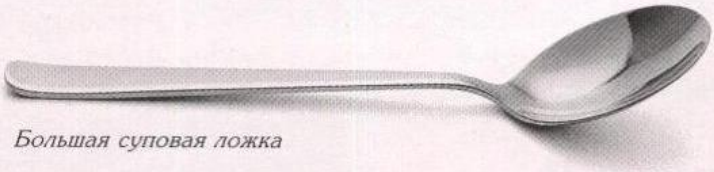
*Десертная ложка*



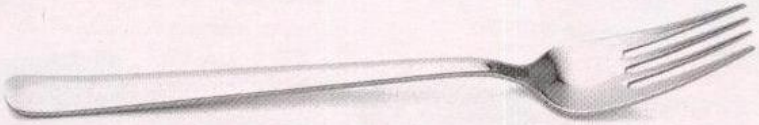
*Маленькая десертная вилка*



*Маленький десертный нож*



*Большая суповая ложка*



*Маленькая вилка для мяса*



*Большой нож для мяса*

## Специальные столовые приборы

### Нож для вскрытия устриц
Для вскрытия живых устриц с помощью или без помощи специальных защитных перчаток.

### Вилка для устриц
Для живых натуральных устриц; применяется вместе с кофейной ложкой, предназначенной для коктейлей из свежих морепродуктов, которые подаются в чашках; размер около 15 см.

### Ложка для бульона
Для супов, подаваемых в специальных бульонных чашках; размер 16—17 см.

### Нож для масла
Для сервировки завтраков; для обычной или праздничной сервировки; может быть использован также для икры, если для этой цели нет специального ножа; размер примерно 17 см.

### Ложка для консоме
Для супов, подаваемых в чашках для консоме; размер 14—15 см.

### Ложка для яиц
Для яиц всмятку, подаваемых к завтраку; перламутровая, из твердой пластмассы или из рога, но ни в коем случае не из серебра или посеребренного металла; размер примерно 11 см.

### Ложка для мороженого
Для мороженого и изготовленных из него блюд; размер примерно 18 см.

### Вилка для рыбы
Вместе с ножом для рыбы; для легко разделываемых рыбных блюд, а также для блюд из рыбы в чешуе или морских продуктов в скорлупе; размер около 18 см.

### Нож для рыбы
Для легко разделываемых рыбных блюд, подается вместе с вилкой для рыбы (его нельзя использовать при подаче блюд из лосося на пару, простого лосося, селедки под маринадом, малосольной селедки, парного или маринованного угря), а также используется при подаче блюд из рыб в чешуе и морских продуктов в скорлупе; размер 19—21 см.

### Удлиненная вилка
Для всех видов фондю (мясного, сырного и шоколадного, а также для фондю-боуили).

### Разливательная ложка для соусов
Для блюд с соусами; кладут с рыбным ножом (если подаются рыбные блюда с большим количеством соуса); размер 18—19 см.

### Нож для грейпфрутов
Для филе грейпфрутов.

### Ложка для грейпфрутов
Для извлечения мякоти грейпфрутов.

### Вилка или шпатель для омаров
Для разделки омаров, лангустов и крабов; размер приблизительно 23 см.

### Щипцы для омаров
Для раскалывания скорлупы и разделки конечностей омаров, лангустов, раков и крабов; размер около 20 см.

### Ложка для икры
Для извлечения икры из маленьких стеклянных вазочек; сделана из рога или перламутра; размер около 20 см.

### Нож для икры
Для намазывания икры на бутерброды-тосты или блины; сделан из рога или перламутра (нож из металла изменит вкус икры); размер около 20 см.

### Вилка для крабов
Для разделки крабов (кладется вместе с ножом); размер около 18 см.

### Нож для крабов
Для разделки крабов (кладется вместе с вилкой); размер около 18 см.

### Вилка для пирожных
Для выпечки, пирожных и тортов, подаваемых в кафе и кондитерских; используется так же, как нож для масла; размер 15—16 см.

### Ложка для лимонада

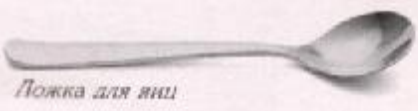
### Нож-шпагат для кукурузного початка

### Нож и вилка для фруктов
Для всех видов фруктов.


Нож для масла


Ложка для мороженого


Ложка для лимонада


Ложка для яиц


Нож для вскрытия устриц


Вилка для устриц

### Вилка для раков

Для раков, подаваемых либо в панцире, либо без него; размер около 13 см.

### Щипцы для устриц

Для устриц, подаваемых в раковинах. Используются и как держатель; размер около 15 см.

### Щипцы для спаржи

Для свежих, теплых початков спаржи.

### Нож для всех видов мясных стейков

Для всех видов мяса-стейк, например, мясо с бобами, мясо портер-хаус, мясное филе, антрекоты и т. д.; размер 20—22 см.



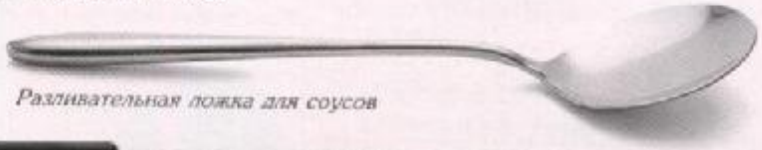
Щипцы для омаров



Ложка для бульона



Вилка или шпатель для омаров



Разливательная ложка для соусов



Вилка для фондю



Нож для цитрусовых



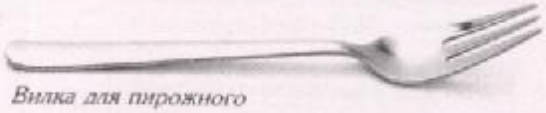
Нож и вилка для фруктов



Ложка для цитрусовых



Вилка для рыбы



Вилка для пирожного



Нож для рыбы



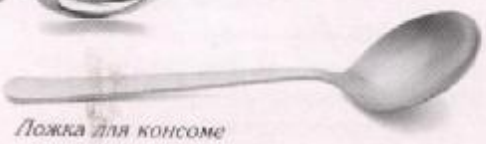
Вилка для улиток



Щипцы для спаржи



Щипцы для улиток



Ложка для консоме



Нож для икры



Нож для крабов



Нож-штырь для кукурузного початка



Вилка для крабов



Ложка для икры



Нож для мяса-стейк

## Приборы для резки и разделки

**Разделочный нож и разделочная вилка**
Для разделки жаркого и больших кусков птицы.

**Нож для разделки окорока**
Для разделки сырых ножек и сырого окорока.

**Нож для разделки лосося**
Для разрезания свежего лосося и осетра.

**Нож для хлеба**
Для резки хлеба.

**Нож и вилка для предварительной разделки рыбы**
Для шинкования рыбного филе и разделки больших рыб.

**Ложки для салатов**
Для смешивания компонентов салатов в большой миске; для раскладывания салатов.

**Щипцы для салата**
Для подачи салатов.

**Щипцы для спаржи**
Для укладки и подачи свежих стеблей спаржи.

**Разливательная ложка для супов**
Для разлива супов по суповым тарелкам, чашкам для бульона или чашкам для консоме.

**Ложка для соусов**
Для распределения соусов по тарелкам.

**Щипцы для печенья**
Для подачи выпечки и пирожных; размер примерно 17 см.

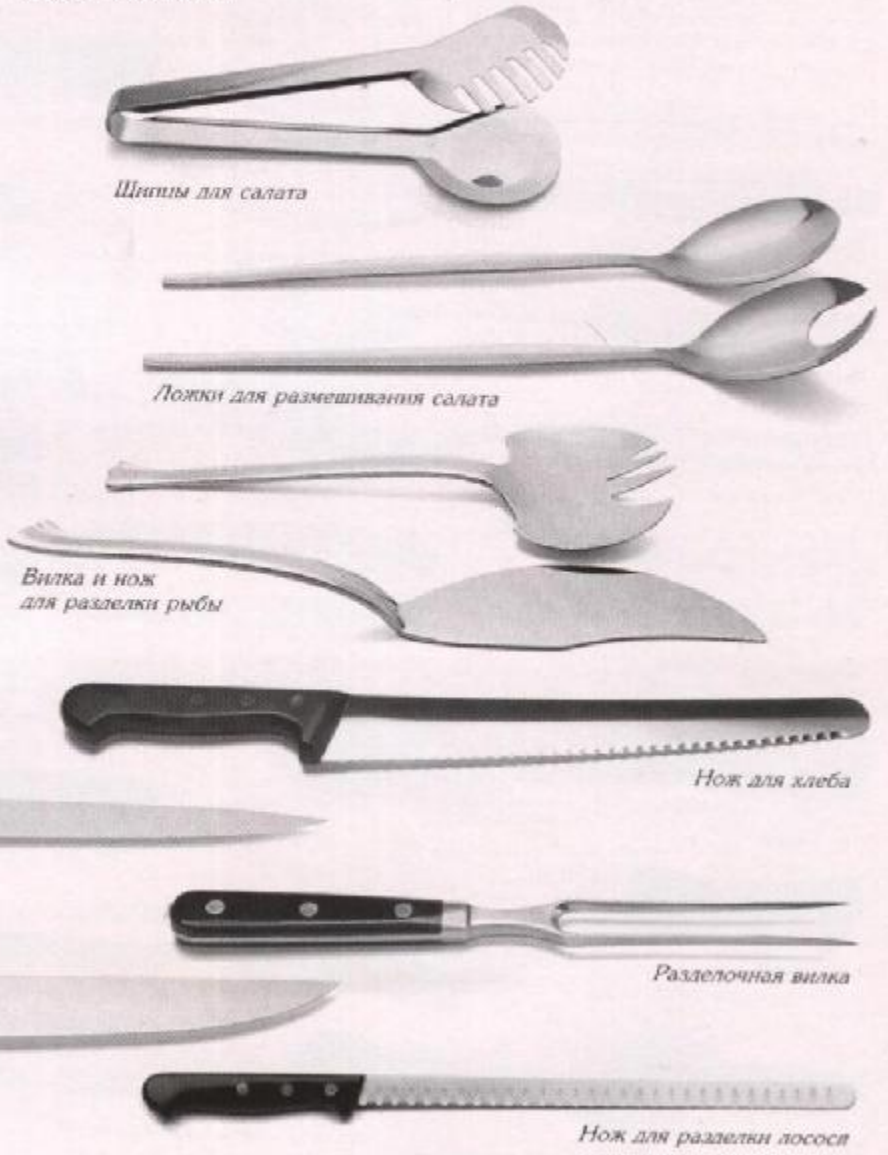
**Лопатка для тортов**
Для распределения кусочков торта; размер около 23 см.

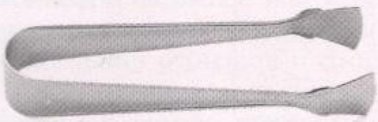
**Щипцы для сахара**
Для извлечения кубиков сахара из сахарницы; размер около 17 см.

**Ножницы для винограда**
Для отделения гроздей и отдельных ягод винограда; размер около 15 см.

**Нож для сыра**
Для нарезки сыра на специальной доске.

**Лопатка для сыра**
Для перекладывания сыра и деления его на порции.





*Щипцы для сахара*



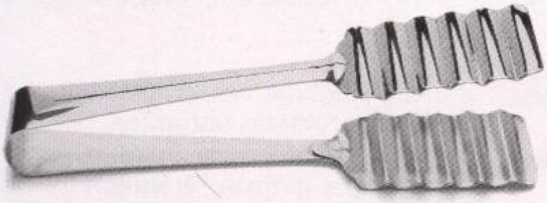
*Ножницы для винограда*



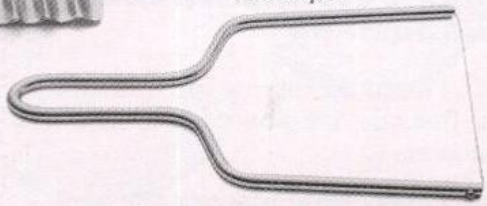
*Ложка для салата*



*Разливательная ложка (половник)*



*Щипцы кондитерские*



*Проволочный резак для сыра*



*Нож для сыра*



*Нож для мягкого сыра*



*Лопатка для сыра*



*Лопатка для торта*



*Щипцы для печенья*

## Мойка столовых приборов

### Приборы из хромированной стали

Их в основном моют вручную (такой способ обычно используется в небольших заведениях) или в специальных машинах для мойки посуды с добавлением воды и моющих средств.

После длительного употребления для мойки столовых приборов часто используют мягкую воду, содержащую в небольших количествах питьевую соду. Затем приборы помещают в слабый раствор уксуса, окатывают холодной водой и полируют мягкой тряпочкой.

### Приборы из хромоникелевой стали

Их моют вручную или в посудомоечной машине и полируют так же, как и приборы из хромированной стали.

### Приборы из серебра и посеребренные

Во многих производствах эти приборы моют в специальных машинах для мойки серебра и используют полировочные агрегаты.

Средние и малые предприятия применяют так называемые серебристые растворы с пластинами (или фольгой) для очистки серебра, а также содовые. Кроме того, используются серебряные ванночки, специальные пасты, а также тряпочки для полировки. Ранее применялись средства, которыми можно пользоваться и сейчас в крайних случаях — это специальный мел (так называемая венская известь), спирт и пробковая масса.

После очистки серебряные приборы необходимо тщательно промыть чистой водой, так как они могут сохранять запах моющих средств. В заключение их необходимо отполировать мягкой тряпочкой.

### Приборы позолоченные и из золота

Они моются только с помощью мыла, затем промываются горячей водой и полируются.

# Стекло

Еще в старину признаком особой культуры считалось угощение гостей напитками из бокалов и стаканов красивой формы. В настоящее время торговля представляет огромный выбор всевозможных стаканов и бокалов на любой вкус и за любую цену. Качество стекла определяется основным материалом, входящим в его состав, тональностью звучания, отражением света, формой и прочностью стенок.

**Бокалы различаются по качеству используемых материалов.**

— Стаканы массового изготовления (простые стаканы).
— Кристаллические бокалы и стаканы.
— Свинцово-кристаллические бокалы и стаканы.

Кристаллические и свинцово-кристаллические стаканы и бокалы отличаются друг от друга по гравировке, шлифовке и рисунку орнамента, монограммам, надписям и виньеткам.

**Стеклянные изделия различаются по форме:**

**Чашевидные**

Ножка с основанием и высокая чаша.

**Шале**

Ножка с основанием и плоская широкая чаша.

**Бокалы**

Без ножки и основания, но на плоском прочном донышке.

**Бокалы на ножках**

Чаша переходит в прочную ножку.

Указанные формы постоянно видоизменяются. Во всех ресторанах и кафе чаще всего используются стеклянные бокалы, которые ставятся строго по назначению. «Каждый напиток имеет свой стакан».

**В зависимости от назначения стаканы и бокалы подразделяются на:**

**Разливные** (Schankgläser)

Это простые стаканы высокой прочности массового изготовления. Большинство из них с толстыми стенками, которые легко запотевают. Разливные стаканы предназначены для самых разных напитков.

Они должны соответствовать стандартным размерам.

**Столовые** (Tischgläser)

По качеству они выше разливных, содержат больше кристаллического стекла (имеются в виду сосуды для воды или бокалы для всевозможных напитков: пива, белого и красного вина, южных вин, шампанского). Их подают на комплексных обедах в ресторанах или отелях.

**Настольные** (Tafelgläser)

Эти бокалы лучше по качеству (изготовлены из свинцово-кристаллического стекла), более разнообразны по формам. Стекло тонкое; они элегантны и всегда имеют ручку. Используются и на праздничных мероприятиях (банкетах и т. д.). Бокалы для шведского стола не могут быть простыми.

Бокалы и стаканы можно также классифицировать по напиткам, которые в них подают.

## Стаканы и бокалы, предназначенные для безалкогольных напитков

Подразделяются на стаканы и бокалы для воды, лимонада и молока.

Стекольные изделия для воды бывают разливные и настольные для простого и шведского стола. Их производят из определенного вида стекла. Кроме того, они отличаются от обычных по форме, шлифовке и технологии изготовления. В сервисе используются для подачи различной воды (питьевой, газированной, родниковой и минеральной), а также других видов безалкогольных напитков. Бокалы для воды имеют две отличные друг от друга формы, а именно — в виде чашки и стаканов с ручкой.

*Простой стакан для воды*

*Бокал для воды на ножке*

*Стакан для молока*

*В нем подают молоко: только холодное или чуть теплое, кислое, с маслом, йогурт, кефир, смешанное, например, с шоколадом и т. п.*

*Стакан для лимонада*

*Специальный стакан для чистого лимонада.*




*Простой стакан для воды*

*Бокал для воды на ножке*

*Стакан для молока*

*Стакан для лимонада*

## Стаканы и кружки для пива

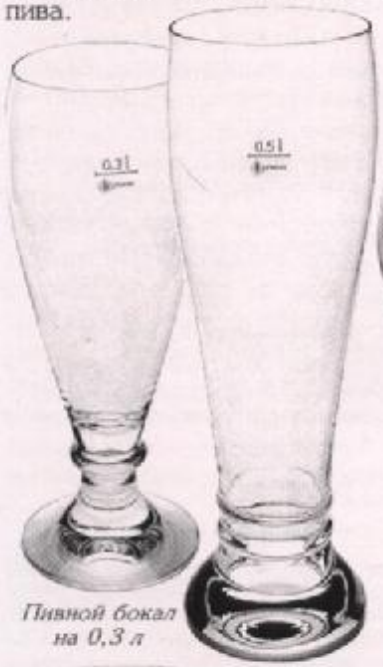
Пивные стаканы и кружки используются для разливного и баночного пива, а также в качестве столовых, для шведского стола и для бутылочного пива. Существует много форм стаканов, бокалов и кружек для пива, а именно: в форме чашек; цилиндров; кубков; тюльпанов; сужающихся кверху коньячных рюмок; высоких бокалов, расходящихся кверху; шале (так называемая берлинская пивная кружка) и кружек с ручкой (в Австрии их называют «кувшинами»), а также пивные кружки из стекла или керамики, иногда с крышечкой.

Пивные стаканы и кружки используются исключительно для пива.



*Высокий пивной бокал, расходящийся кверху*

*Литровая пивная кружка*



*Пивной бокал на 0,3 л*



*Пивной бокал типа «наполеон»*



*Пивная чашка-шале (берлинская)*



*Пивная кружка с ручкой (Seidel)*

*Пивная кружка с ручкой (Krügel)*

*Полулитровый бокал для светлого пива*



*Пивной бокал конусообразной формы*



*Пивной бокал-тюльпан*

### *Пивная кружка с ручкой (Seidel)*

*Для разливного пива.*

### *Пивная кружка с ручкой (Krügel)*

*Для разливного пива.*

### *Пивной бокал конусообразной формы*

*Для разливного и бутылочного пива.*

### *Литровая пивная кружка*

*Для разливного пива, подается в основном в пивных (в биргартенах и биргштубах). Распространены главным образом в Баварии (реже в Австрии).*

### *Пивной бокал на 0,3 л*

*Для разливного и бутылочного пива.*

### *Пивной бокал-тюльпан*

*Для бутылочного пива, реже разливного.*

### *Пивной бокал типа «наполеон»*

*Для разливного и бутылочного пива.*

### *Высокий пивной бокал, расходящийся кверху*

*Для разливного и бутылочного пива.*

### *Полулитровый бокал для светлого пива*

*Для светлого пива (пшеничного пива).*

### *Пивная чашка-шале (берлинская)*

*Для светлого берлинского пива.*

Выбор необходимых для каждого сорта пива стаканов, бокалов и кружек, предоставляющих возможность получить максимальное удовольствие от напитка, весьма незначителен. Только используя показанные выше бокалы, можно наиболее полно ощутить вкус пива. Для выбора бокала или кружки существует основополагающее правило: «Чем тоньше вкус пива, тем тоньше должна быть и стенка бокала».

## Бокалы и фужеры для вина

Бокалы для вина обычно подразделяются на два типа: для разливного и для бутылочного. Бокал для вина имеет, как правило, только две формы — римскую и кубковую. Для первой характерны прозрачные стеклянные бокалы с длинной или короткой, зеленой или коричневой ножкой. Бокалы такого рода поставляются французской стекольной фабрикой города Шпессарт и, как правило, продаются под названием «римских» на рыночной площади Франкфурта-на-Майне. Для второй характерно прочное стекло и приземистая толстая ножка. В настоящее время их используют главным образом для разливного вина.

Наряду с этими типами бокалов существуют еще и другие: в форме кружек, стаканов удлиненной формы, кружек с ручками, которые находят применение прежде всего на праздниках, презентациях и в простых отелях.

### Стакан для вина (1/8 л)

*Для разливного вина (белого, розового, красного).*



### Стакан для вина удлиненной формы (1/4 л)

*Для разливного вина (белого, розового, красного).*



### Кружка для молодого вина (1/8 л, 1/4 л)

*Для молодого разливного вина (белого, розового, красного).*



### Римский бокал для вина (1/8 л, 1/4 л)

*Для разливного белого вина наилучшего качества, отличающегося от дешевого, а также для особых видов белого вина (в том числе домашнего); чаша белая, ножка — зеленая или коричневая.*



### Классические формы винных бокалов

В условиях традиционного районирования виноделия, в зависимости от сортов местных вин, используются (вплоть до настоящего времени) и характерные для них формы бокалов.

### Бокал для белого бордоского вина

*Для бордоского белого вина (например, из Грава (Graves), Сотерна (Sauternes), Антре-де-Мер (Entre-deux-Mers).*

### Бокал для красного бордоского вина

*Для бордоских красных вин (например, из Медока (Médok), Сент-Эмильона (St-Émillion), Помероля (Pomerol), но могут быть использованы и для других красных вин.*

### Бокалы для белого бургундского вина

*Для бургундских белых вин (например, шабли, мерсо).*

### Бокалы для красного бургундского вина

*Для бургундских красных вин (например, мюзиньи, но также и для других красных вин.*

### Бокалы для эльзасского вина

*Для эльзасских вин; имеют светло-зеленую ножку.*

### Бокалы для лижуйского белого вина

*Для вин из долины Луары; имеют высокую ножку, сам бокал небольшой и легкий.*

### Бокал для прованского вина

*Для вин из Прованса; имеет легкую свободную форму.*

### Бокал для вина из Бароло

*Для вин из Бароло (красных вин из Италии); имеет форму яблока.*

### Бокал для рейнского вина

*Для рейнских вин, вин из Пфальца и французских; бокал имеет форму яблока с удлиненной коричневой или оливково-зеленой ножкой.*

### Бокал для мозельского вина

*Для мозельских вин; легкий, в форме яблока, весь темно-зеленого цвета, ножка средних размеров, также окрашенная в темно-зеленый цвет. Мозельские вина, как правило, светлые, поэтому для них используют бокалы неброских тонов.*

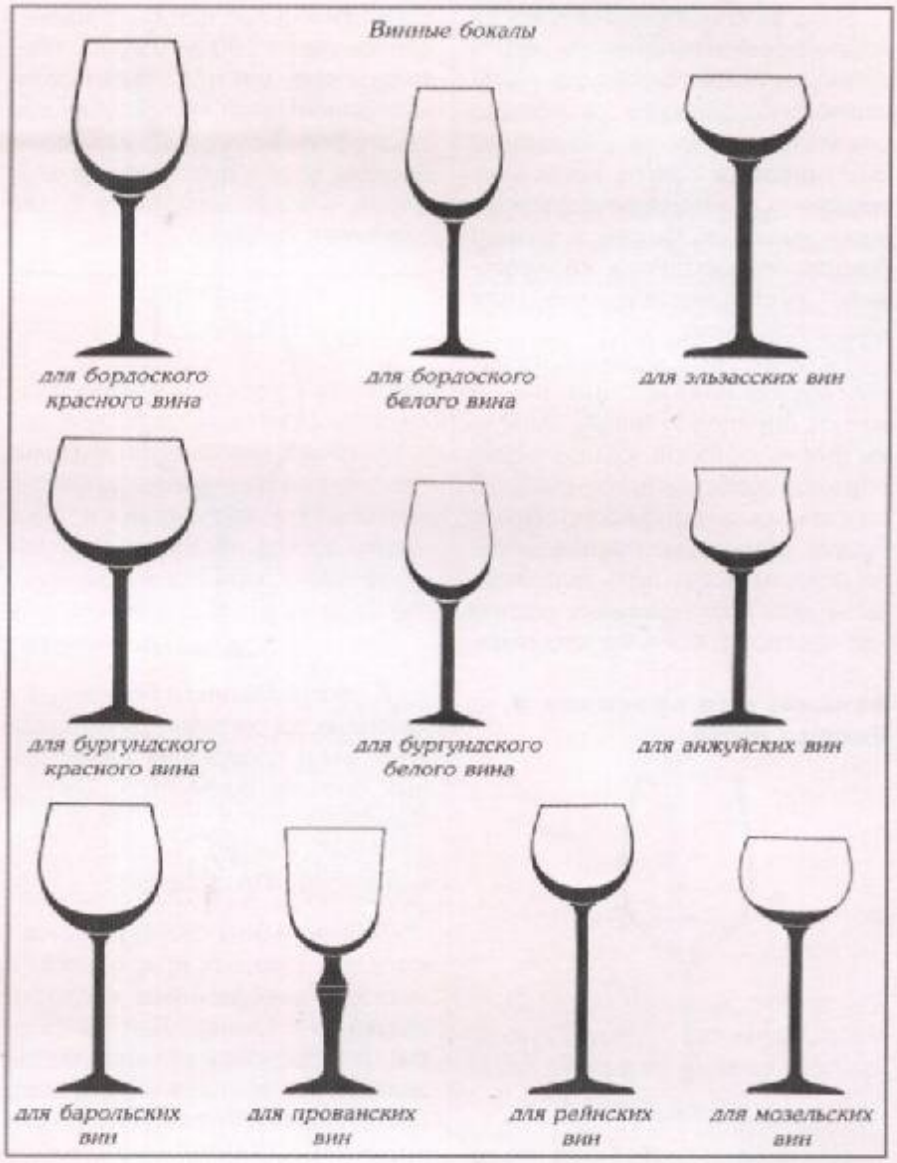
В настоящее время на основе приведенных выше форм изготовляют обычные бокалы на ножках. Они имеют разнообразную величину и предназначаются для десертных и южных вин, белых, красных и игристых (шипучих). Как правило, эти бокалы требуют единого дизайна.

**Основные различия винных бокалов, предназначенных для красного и белого вина**

Бокалы для красного вина используются в большинстве случаев для бургундских или бордоских красных вин; они всегда имеют большой объем и высокую ножку. В отличие от бокалов для белого вина у них широкая и глубокая чаша, поскольку красные вина в процессе брожения получают больше кислорода и лучше проявляют свои качества. Вино неохлажденное и может долгое время находиться в бокале. Эти бокалы самых разнообразных размеров, в большинстве своем с шарообразными чашами, однако наполняют их не полностью, только чуть прикрыв донышко (исключение составляют лишь простые стаканы).

Формы бокалов для белого вина в основном ориентируются на бургундские и бордоские или мозельские вина, которые соответствуют по своей характеристике рейнским. Бокалы для белых вин, как уже было сказано, имеют меньший объем, чем для красных, причем белое вино подается всегда охлажденным и не должно долго стоять в бокале. Бокалы для такого вина наполняются на одну треть (за исключением простых стаканов).

На характер каждого сорта вин оказывает также влияние размер и форма чаши. Существуют различные формы: в виде яблока, тюльпана с прямой или выпуклой линией стекла. Если бокалы имеют форму яблока или тюльпана, то аромат вин почти не ощущается, так как при такой форме он уходит как бы в глубь бокала. Поэтому такого типа посуда используется в основном для тяжелых насыщенных вин. Бокалы прямой или выпуклой формы задуманы прежде всего для молодых искрящихся белых и розовых вин, букет которых не так резок.






Бокалы, о которых говорилось выше, предназначены для вин с виноградников Соммелье. Они немного отличаются от обычно используемых форм. Характерные признаки сортов винограда зависят от освещенности солнцем виноградников. Форма и размер бокала определяются характерными особенностями того или иного вида вина.

Первым, кто классифицировал определенные типы вин и точно определил необходимую им форму бокалов, создав таким образом собственную «теорию стекла», был профессор Клаус Ридель. Некоторые предлагаемые им бокалы могут быть использованы для определенных сортов как красного, так и белого вина.

### Бокалы для красного и белого вина



Для бокала, изображенного на рисунке, могут быть рекомендованы следующие сорта виноградных вин: Bordeaux (красное), Brunello di Montalcino, Cabernet franc, Cabernet Sauvignon, Merlot, Rioja, Sangiovese, Tempranillo.

Для тяжелых красных вин со средним содержанием кислот и высоким — танина также используются такие бокалы. Подобного рода вина требуют прочного стекла, чтобы вино могло проявить все свои качества. Эти бокалы дают возможность ощутить вкус винограда. В данном случае стекло оказывает очень большое влияние на вино. Бокал должен быть наполнен вином от 100 до 150 мл, благодаря чему удается ощутить концентрированный аромат. Для вин такого рода используют маленькие бокалы, хотя в них теряется вкус плода, а вино становится более терпким и кислым.



К употреблению в бокалах, показанных на рисунке, рекомендуются вина следующих виноградных сортов: Barbaresco, Barolo, Beaujolais grand cru, Burgunder (красный), Gamay, Nebbiolo, Pinot noir (голубой бургундский).

Бокалы таких форм используются для тяжелых красных вин с высоким содержанием кислот и средним — танина. Данная форма подчеркивает аромат плода, снижает кислотность и терпкость. Она позволяет ощутить вкус вина в полном объеме.



К употреблению в бокале, изображенном на рисунке, рекомендуются вина следующих виноградных сортов: Châteauneuf-du-Pape, Hermitage rouge, Syrah.

Данная форма бокала особенно часто используется для вин из сортов винограда сира, и в особенности для вин из долины Роны. Данный бокал дает возможность ощутить структуру вина и гармоничный аромат. В плодах этих сортов винограда присутствует танин, который позволяет избежать неприятного ощущения.



Этот бокал лучше всего подходит для следующих сортов вин: Chianti, Dolcetto, Sangiovese, Vino Nobile di Montepulciano, Zinfandel.

Использование данного бокала больше всего подходит для названных красных вин. Ощущается приятный вкус плода, вино в меру кислит и в меру окрашено.

Такая форма бокала подходит также и для белых (рислинговых) вин. Благодаря его яйцеобразной форме кислотность воздействует таким образом, что аромат и пряность винограда сохраняется надолго. Правда, вино теряет в объеме, но выигрывает в благородстве.

Из этих бокалов пьют также такие сорта белых вин, как Riesling (позднего сбора урожая), Sémillon, Smaragd (сухое, позднего сбора урожая).



К употреблению из изображенного выше бокала рекомендуются: молодое Bordeaux и Zweigelt.

Букет молодых вин часто напоминает аромат грибов и лесных трав. Такой запах может быть разной интенсивности. Особенно сильно он ощущается в больших бокалах. Предложенная форма бокала концентрирует вкус свежих молодых плодов, а благодаря присутствию кислот добавляет к ним аромат пряностей, не уничтожая танин.

Такого рода бокалы используются также для тяжелых белых вин со средним содержанием кислот. В данном случае больше чувствуется кислота, а алкоголь маскируется.

К употреблению рекомендуются следующие сорта белых вин: Albarino, Bordeaux (белое), Burgunder (белое), Chardonay, Chenin blanc, Condrieu, Hermitage blanc, Marsanne, Meursault, Pinot (белое, оранжевое, темное), Ruländer, Sauvignon blanc (бочковое), Sauvignon blanc-Sémillon (бочковое), Viognier.

---

Бокал, изображенный на рисунке, используют для таких красных вин, как Barbera, Fränkisch (голубое), Portugieser (голубое), Carignan, Gamay, Pinot noir, Teroldego, Trollinger.



В данном бокале лучше всего ощущается аромат очень богатых плодами красных вин, высокое содержание алкоголя в которых делает минимальным воздействие кислот. Однако это фактор личного вкуса. Те, кто ищет в вине большего «опьянения», будут рады бокалам такого рода.

Кроме того, описываемая форма используется также для комплексных плотных вин, содержащих высокий процент алкоголя и меньшее количество кислоты. Чем больше размеры бокала, тем больше ощущается букет вина, представляя его во всем многообразии.

Рекомендуются к таким белым винам, как: Burgunder (белое), молодое Chardonnay, Corton-Charlemagne, Meursault, Montrachet.

---



Изображенный выше бокал предназначен для следующих сортов вин: Veltliner (зеленый), Orvieto classico, Pinot (blanc, grigio, gris), Riesling (Kabinett), Veltliner (красный), Ruländer, Scheurebe, Sylvaner, Vernaccia, Welschriesling.

Бокалы такого рода используются для легких плодовых белых вин с высоким содержанием кислот, обладающих очень кислым вкусом. В них рекомендуется наливать белые вина из районов Мозеля, рейнских земель и французские из районов Штеермарка.

---



К таким бокалам рекомендуются: Aligoté, Chasselas, Chenin blanc, Cortese, Furmint (сухое), Gewürztraminer, Kerner, Malvasia, Muscadet, Müller-Thurgau, Muskateller, Muskat-Ottonel, Neuburger, Palomino (за исключением шерри), Pedro Ximénez, Pinot (белое, оранжевое, темное), Ribolla gialla, Rotgipfler, Ruländer, Sancerre, Sauvignon blanc, Soave, Trebbiano, Zierfandler.

Данная форма бокалов характерна для употребления разнообразных вин, но главным образом белых сухих и других сортов с равномерным содержанием кислот.

### Бокал для розового вина



Используется для таких вин, как: Blush, Côte de Provence, Schilcher, Weißherbst («Белая осень»), Zinfandel.

### Бокал для десертных вин



Используется для особых отборных вин: ягодных, из сухих ягод, из перезревших плодов и ягод, забродивших вин, вин, подаваемых со льдом, вин Sauternes, Barsac, Picolit и ликеров.

### Бокалы для южных вин и аперитивов



Используются для южных или десертных вин, таких, как St.-Raphaël, Dubonnet (красных и белых), Byrrh и для вермутов.

### Бокалы для игристых вин

Имеют форму тюльпана (более толстые в средней части, а в верхней переходящие в конус), подчеркивают запах и пенистость. Такие бокалы в основном используются для сухих видов шампанского, причем в этом случае они должны быть наполнены на треть; при этом возникает «букет пространства».

Используются для: шампанского Cuvée Prestige, всех видов шампанского урожаев одного года, шампанского брют, розового шампанского.



---

Бокал с классической формой флейты; пологий конус и узкое завершение. Это дает возможность шампанскому выделять больше минеральных солей и образовывать пену.

Бокал для Cava, Prosecco, шампанского брют.



Имеет идеальную форму для шампанского брют.

Используется для: шампанского брют, коктейлей с шампанским (например, Kir Royal).



---

Бокал имеет форму яичной скорлупы. Знатоки шампанских вин и брюта отказываются от узких бокалов, а этот бокал с широкой чашей очень быстро размягчает угольную кислоту и способствует распространению аромата. Он подчеркивает кислотность шампанского.

Используется для: полусухих видов шампанского, шампанского Moscato d`Asti, Asti spumante, а также для коктейлей, подаваемых перед едой, кремов и желе.



## Графины и кувшины

### Кувшины для воды и вина

*Для воды, особенно для газированной, и для разливных вин*

### Большой кувшин для воды и вина

*Для воды и разливных вин*



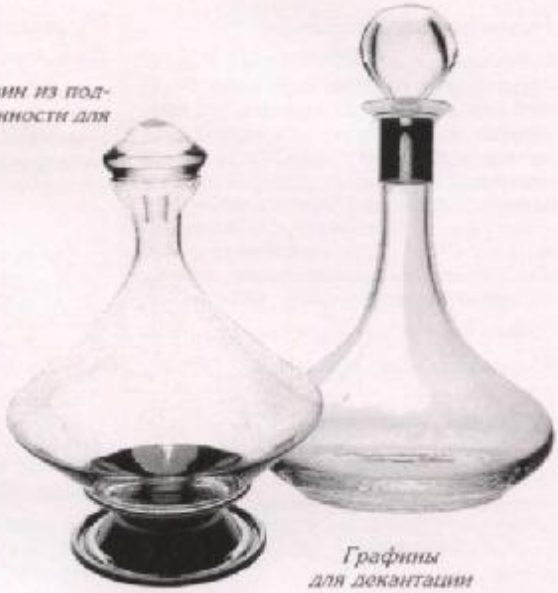
*Кувшины для воды и вина*

### Графины для декантации

*Для выдержанных красных вин из подвалов и портвейнов (в особенности для вин урожая текущего года)*



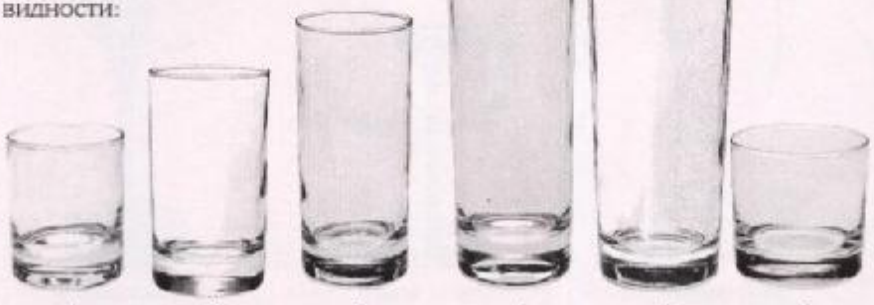
*Большой кувшин для воды и вина*



*Графины для декантации*

## Фужеры и бокалы для баров

Хорошо оборудованные бары обязаны предлагать посетителям напитки на любой вкус. Условиям такого сервиса должны соответствовать разнообразные виды бокалов, стаканов и рюмок. Выполненные из тонкого элегантного стекла, они усиливают приятное воздействие напитков и, кроме того, придают им красивый внешний вид. С этой целью каждый бокал имеет определенное назначение, проще говоря, его форма должна соответствовать определенному сорту напитка. Наряду с вышеперечисленными типами бокалов и стаканов для баров имеют значение следующие их разновидности:



*1 2 3 4 5 6*

### Тумблеры

Представляют собой обычные бокалы с утяжеленным дном. С одной стороны, это повышает их прочность и устойчивость, а с другой — оставляет напиток прохладным на долгое время. Существует шесть видов тумблеров разных размеров:

#### 1. Малый тумблер

*Содержит примерно 16 мл напитка; предназначен для плодовых и овощных соков, коктейлей, охлажденных коктейлей, виски, спиртных напитков со льдом и т. д.*

#### 2. Средний тумблер

*Содержит около 20 мл напитка; предназначен для коктейлей типа «Fizzes», «Egg-Nogs» («Холодная ночь»), холодных пуншей и т. д.*

#### 3. Большой тумблер для коктейлей «Highball»

*Содержит около 28 мл напитка; предназначен для коктейлей Highballs, молочных коктейлей («Milchfrappées», «Milkshakes»), безалкогольных напитков, для «Long and Fancy Drinks», анисовых и многих других.*

#### 4. Стакан для коктейля «Collins»

*Содержит около 32 мл напитка; предназначен для коктейлей «Coolers» и лимонадов.*

#### 5. Стакан для коктейлей «Sling» или «Zombi»

*Содержит около 40 мл напитка; предназначен для коктейлей «Sling», а также «Coolers» и лимонадов.*

#### 6. Стакан для коктейля «Old-fashioned»

*Содержит около 32 мл напитка; шире маленького тумблера. Предназначен для всех напитков, смешанных в миксере, в том числе и спиртных, а также напитков со льдом («on the rocks») или для коктейлей типа «Frappée».*

### Коньячная рюмка

Используется для малой дозы коньяка, имеет форму баллона и обладает большой поверхностью испарения, что подчеркивает крепость алкоголя. Эта рюмка характерна также и для многочисленных рюмочных заведений. Для дегустации подаются малоразмерные узкие рюмки. Предназначена для коньяков типа «V.S.O.P.», молодых арманьяков, бренди, ликеров кальвадос, ромов, горячих грогов.

### Коньячная рюмка (Snifter)

Большой бокал шаровидной формы; предназначен для коньяков, а также для арманьяков, кальвадосов и для благородных ликеров, таких, как Bénédictine, Chartreuse, Cointreau, Curaçao, «Cordial Médoc», «Grand Marnier» и т. д.

### Коньячная рюмка для крепких вин и ликеров

Двух размеров, но в обоих случаях меньше большой коньячной рюмки; предназначена для крепких вин, а также для ликеров типа «Kümmel» и монастырского ликера.

### Рюмка для напитков «Grappa»

Для спиртных и крепких напитков. В такой рюмке теряется крепость алкоголя; предназначена для напитков типа «Grappa», «Marc», для бренди «Trester».

### Рюмка для кремовых коктейлей

Для всех видов коктейлей, имеющих кремовую консистенцию (из взбитых сливок и ликеров).

### Рюмки для ликеров

Для всех видов ликеров.

### Рюмки для портвейна

Для сервировки традиционных видов портвейнов. Малой емкости, шаровидной формы. Узкая высокая рюмка сохраняет высокое содержание алкоголя, аромат, как правило, не улетучивается. Подходят не только для портвейнов, но и для мадеры, мальвазии и вина Santo.

### Рюмка-шале для коктейлей

Для всех видов коктейлей.

### Рюмка-шале для ликеров

Для всех видов ликеров.



Коньячная рюмка



Коньячная рюмка (Snifter)



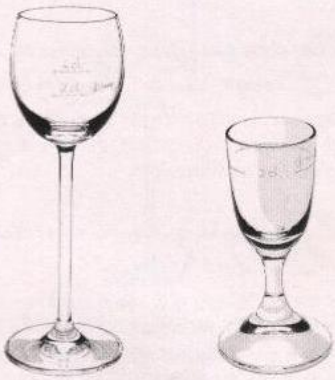
Коньячная рюмка для крепких вин и ликеров



Рюмка для напитков «Grappa»



Рюмка для кремовых коктейлей



Рюмки для ликера



Рюмка для портвейна



Рюмка-шале для коктейлей



Рюмка-шале для ликеров

### Рюмка для шерри

*(В Испании ее называют «Copita»)*

*Исключительно для шерри.*

### Рюмка для кофе pousse

*Исключительно для pousse-café.*

### Рюмка для яичного коктейля Flip

*Имеет узкую и длинную форму; исключительно для яичного коктейля.*

### Рюмка-шале для Cobble

*Для прохладительных напитков Cobblers и Daisies.*

### Рюмка для яичных коктейлей

*Для яичных коктейлей.*

### Рюмка для крепких фруктовых вин

*Предназначена для ягодных и фруктовых вин, содержащих большое количество спирта; благодаря тюльпановидной форме аромат может далеко распространяться, что уменьшает крепость вина, но сохраняет запах.*

### Рюмка для Cobble

*Для прохладительных напитков Cobblers и Daisies.*

### Рюмка для персикового напитка

*Для персикового напитка и напитка «фанси».*

### Рюмка для крепких фруктовых вин

*Для крепких вин из косточковых фруктов, содержащих большое количество спирта, таких, как крепкое яблочное, крепкое грушевое (Williams) и других фруктовых вин. Благодаря скругленной форме стойко удерживает мягкий аромат.*

### Рюмка для крюшонов

*Для крюшонов и крюшоновых напитков.*

### Стопки для шнапса



*Рюмка для шерри*



*Рюмка для кофе pousse*



*Рюмка для яичного коктейля Flip*



*Рюмка-шале для Cobble*



*Рюмка для яичных коктейлей*



*Рюмка для крепких фруктовых вин*



*Рюмка для Cobble*



*Рюмка для персикового напитка*



*Рюмка для крепких фруктовых вин*



*Рюмка для крюшонов*



*Стопки для шнапса*

### Рюмка для крепких фруктовых вин

*Для крепких вин с большим количеством спирта, изготовленных из косточковых плодов, таких, как вишневое, мараскиновое, абрикосовое, сливовое и т. д. Рюмка должна быть наполнена не больше чем наполовину; находящийся в ней спирт придает вину типичный вкус данного сорта фруктов, а танин — чистый натуральный цвет.*

### Стакан для водки

*Исключительно для водки.*

### Кружка Bowlen (кружка с ручкой)

*Для крюшона Bowlen и Cups.*

### Бокал для кофе по-ирландски

*Для кофе по-ирландски, а также для других его сортов.*

### Кружка для кофе со взбитыми сливками

*Для специальных видов кофе, таких, как черный со взбитыми сливками по-австрийски и кофе-fiaker.*

### Бокал для кофе-гляссе

### Кружка для пунша или грога (чайный стакан)

*Из огнеупорного стекла, благодаря чему может находиться под воздействием высоких температур. Ставится на специальный подстаканник из искусственного волокна или металла, чтобы не обжечь руки. Для коктейлей и крюшонов, подогреваемых на огне, и других напитков такого рода.*

### Кувшин с крышкой

*Может быть с крышкой или без нее. Предназначен для пива, однако в настоящее время используется для напитка «фанси» и для фруктовых соков.*

## Мытье стеклянной посуды

Стеклянная посуда моется водой и реже специальными очистительными средствами, либо вручную (в условиях простых заведений), либо в посудомоечных машинах.

После того как стеклянные изделия вымыты, их необходимо отполировать. При этом следует обратить внимание на следующее:

— используйте собственные, но не рваные тряпки для посуды;
— ставьте стеклянные изделия правильно, так, чтобы их ножки и основания оставались устойчивыми;
— будьте осторожны при обращении с мокрым стеклом! При полировке затрачивайте минимум сил, чтобы не поломать посуду.

Стеклянная посуда всегда должна храниться в специальном посудном шкафу, чтобы на нее не могла попасть пыль. Особое внимание уделяйте тем стеклянным изделиям, которые имеют сложную форму.



*Рюмка для крепких фруктовых вин*



*Бокал для кофе-гляссе*



*Кружка Bowlen (кружка с ручкой)*



*Стакан для водки*




*Бокал для кофе по-ирландски*



*Кружка для кофе со взбитыми сливками*



*Кружка для пунша или грога (чайный стакан)*



*Кувшин с крышкой*

# Другие предметы сервировки

К ним относятся предметы самого разнообразного назначения, необходимые для хорошо организованного сервиса. В основном они выполнены из металла (серебро, медь, алюминий), но бывают также деревянные и стеклянные.

### Пепельница

### Корзина для устриц («plat»)

*Для устриц и других даров моря; устанавливается на специальной подставке.*

### Большая тарелка

*Для пирожков или овощей.*

### Ваза для цветов

### Корзинка для хлеба

### Шале для хлеба (блюдо)

*Для хлеба и печенья; может быть использована и для фруктов.*

### Масленка

*Чашка с металлической крышкой с отверстиями*

### Шале для мороженого

*Для мороженого, маленьких порций льда или десерта с мороженым (предназначенного главным образом для детей).*

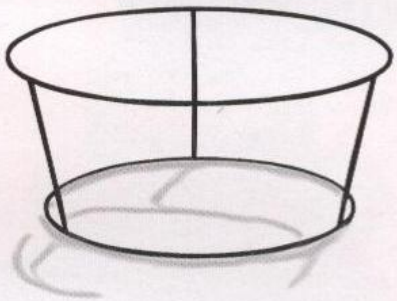
### Шале или чашка для коктейлей

*Для холодных коктейлей, подаваемых перед едой, коктейлей из фруктов и т. п.*



Пепельница





Корзина и подставка для устриц («plat»)



Большая тарелка для гарнира



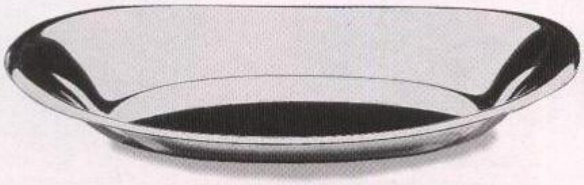
Корзинка для хлеба



Ваза для цветов



Шале для мороженого



Шале для хлеба (блюдо)



Масленка для холодного масла



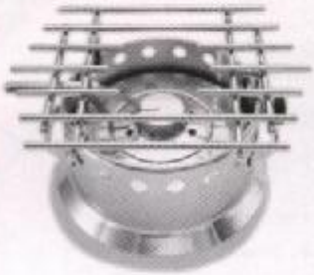
Шале или чашка для коктейлей



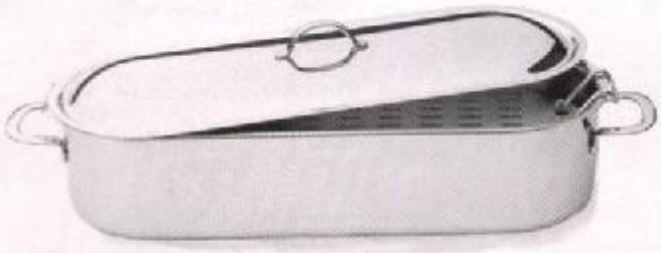
Декантировочная корзинка

### Декантировочная корзина

*Для выдержанных вин, хранящихся в подвалах; она не должна быть плоской, иначе может разлиться вино (см. «Декантировка»).*



Спиртовка



Ванночка для рыбы



Специальная подставка для уксуса, растительного масла



Блюдо для рыбы

### Прибор для очистки яичной скорлупы и фруктовой кожуры

*Для яиц всмятку, фруктовых салатов, кремовых и яичных десертов.*

### Специальная подставка для уксуса и растительного масла

*Подается посетителям для использования уксуса и подсолнечного и растительного масла по вкусу.*

### Чашка для мытья пальцев («bol»)

*Для мытья пальцев после того, как посетители брали раковины, пашири и т. д.*

### Блюдо для рыбы

*Исключительно для рыбы и морепродуктов.*

### Ванночка для рыбы (Poissonière)

*Используется на приемах и презентациях при употреблении отварной рыбы.*

### Приспособление для подогрева еды

*Предназначено для подогрева мясных, рыбных блюд, морепродуктов, фруктового и сладкого десерта. Имеет овальную, прямоугольную или круглую форму.*

### Спиртовка

*Для подогрева и приготовления еды перед подачей на стол.*



Приспособление для подогрева еды



Сковорода



Прибор для очистки яичной скорлупы и фруктовой кожуры



Чашка для мытья пальцев

### Подставка под бутылку

Подставка под бутылки, которые не охлаждаются (например, с красным вином).

### Большая тарелка для мяса

Для жаркого и отдельных кусков мяса.

### Тележка для перевозки мяса («voiture»)

Для транспортировки мяса в горячем виде, в том числе вареного; для этого имеются специальные крышки.

### Приспособление для снятия капсул или фольги с винных бутылок

Используется в качестве ножа, которым снимают фольгу или капсулы с винных бутылок; не допускает проворачивания бутылки во время этой операции.

### Приспособление для подогрева

Карусельного типа, особенно хорошо подходит для подогрева вареного мяса.

### Карусельная спиртовка (фондюшница)

Для подогрева блюд из мяса, рыбы и морепродуктов, а также для сыров (подогрев последних осуществляется в огнеупорных глиняных чашках).

### Спиртовка со сковородой из огнеупорной глины

Для подогрева сыров и шоколада.

### Ведро для макулатуры

Для сбора пустых упаковок, оставшихся после завтрака.

### Охладитель напитков

Посуда со специальной подставкой для стакана (с плодовыми и овощными соками, с водкой).



Подставка под бутылку



Большая тарелка для мяса



Приспособление для подогрева



Карусельная спиртовка (фондюшница



Охладитель напитков



Приспособление для снятия капсул или фольги с винных бутылок



Тележка для перевозки мяса



Ведро для макулатуры



Спиртовка со сковородой из огнеупорной глины



Приспособление для откупоривания бутылок



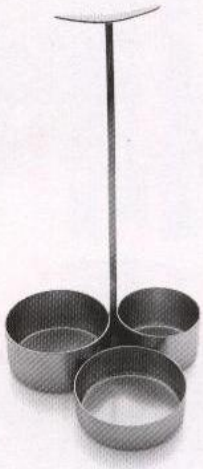
Доска для сыра с колпаком



Охладитель икры



Кастрюля с крышкой



Судки



Пирамида для фруктов



Шале для фруктов



Сосуд для сыра (пармезанского), а также мармелада или меда



Корзина для фруктов

**Приспособление для откупоривания бутылок**
Исключительно для откупоривания винных бутылок.

**Сосуд с ручкой для пармезанского сыра**
Для тертого сыра.

**Доска для транспортировки сыра с колпаком**

**Кастрюля с крышкой**
Для рагу, рыбы под соусом, вареной говядины и морепродуктов.

**Охладитель икры**
Только для охлаждения икры в вазочке.

**Посуда для мармелада или меда**
Для мармелада, желе и меда.

**Судки**
Для пряных соусов, кетчупа и т. д.

**Корзинка для фруктов**

**Шале для фруктов**

**Пирамида для фруктов**

### Сковорода для паэллы
*Для паэллы и других рисовых блюд.*

### Поднос
*Для транспортировки блюд из кухни в зал.*

### Блюдо с крышкой
*Для поддержания пищи в горячем виде.*

### Утеплитель тарелок и другой посуды («réchand, chauffe-plat, chuffe-assiette»)
*Для подогрева тарелок, а также блюд на подносах.*

### Электрический утеплитель тарелок («platemaster»)
*Предназначен для подогрева тарелок и различных блюд.*

### Мельница для соли и перца
*На больших предприятиях используется вместо ступы для размельчения соли и перца.*

### Солонка и перечница

### Подогреватель для соусов и сливочного масла
*Для подогрева соусов и сливочного масла перед подачей к столу.*

### Соусник
*Для холодных и горячих соусов*

### Сковорода с ячейками
*Для запекания морепродуктов со скорлупой.*



*Поднос*



*Сковорода для паэллы*



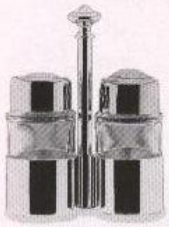
*Соусник*



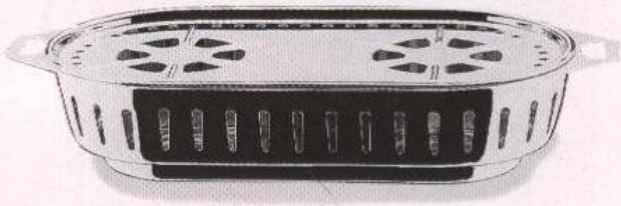
*Сковорода с ячейками*



*Блюдо с крышкой*



*Солонка и перечница*



*Утеплитель тарелок и другой посуды*



*Мельница для соли и перца*



*Подогреватель для соусов и сливочного масла*




*Электрический утеплитель тарелок*



Большая сервировочная тарелка



Большая тарелка



Приспособление для извлечения пробок



Гарнитур для подогрева шоколада и фондю



Горчичница



Черпачок для разлива супов



Сервант



Сервировочный столик

### Гарнитур для подогрева шоколада и фондю

Для подогрева шоколада и фондю.

### Приспособление для извлечения пробок

Для извлечения пробок из бутылок (в первую очередь для специальных бутылок с декантированными винами).

### Горчичница

Сосуд для горчицы.

### Сервировочный столик

Для разных видов работ (транспортировки блюд, подогрева и т. п.) и для раздачи блюд посетителям.

### Большая сервировочная тарелка

Разной величины; для сервировки блюд и напитков.

### Сервировочный столик на колесиках

Может служить в качестве тележки для подачи аперитивов, спиртных напитков, подвоза блюд и их охлаждения (например, закусок, сервированных в металлической или стеклянной посуде), для перевозки сыров (на презентации и при сервировке блюд из сыров); для транспортировки пирожных и десертов (в случае, если поступают заказы на пирожные или, соответственно, на десерты в кафе, а также в ресторанах).

### Сервант

*Предназначен для облегчения обслуживания. Фрагмент мебели, твердо установленный или укрепленный на колесиках. Содержит оборудование и специальные приборы для мойки столиков, меню, а также ящики, в которых находятся предметы сервировки*

### Большая тарелка

*Размер от 30 до 33 см в диаметре; может быть фарфоровой, цинковой, латунной, серебряной, золотой или стеклянной; используется в качестве декоративного украшения стола или же является основной тарелкой, на которую ставятся другие, более мелкие.*

### Черпачок для разлива супов

*Для чистого бульона с гарниром и для кремовых супов.*

### Супница (en terrine)

*Предназначена для разлива супов, в том числе крабовых à la nage, а также разлива в суповые горшочки Pot-au-feu.*

### Шале для охлажденных блюд (suprêmeschale)

*Для подачи сильно охлажденных блюд (например, коктейлей, подаваемых перед едой), холодных супов (например, желе-консоме, консоме Madrilène, Gazpacho, Vichyssoise), гусиных потрохов (паштетами).*

### Тарелка с крышкой

*Для сохранения блюд в горячем виде*

### Термос для охлаждения напитков

### Термос-кувшин

### Кастрюля для гарниров

*Для рагу; блюд, содержащих большое количество соуса; для овощей, пирожков, риса.*



*Кастрюля для гарниров*



*Супница*



*Шале для охлажденных блюд*



*Термос для охлаждения напитков*



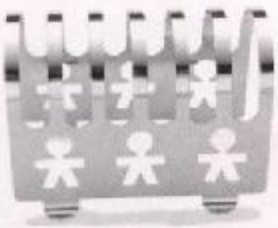
*Тарелка с крышкой*



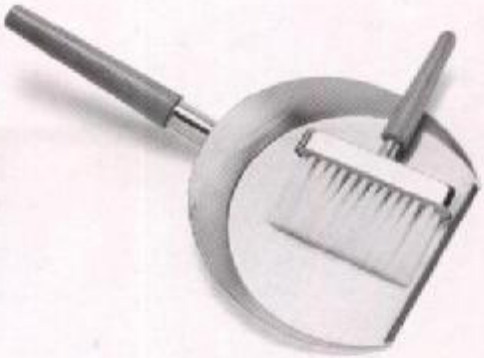
*Охладитель напитков*



*Сервировочный столик на колесиках*



Тостер



Щеточка и совок



Столовая ролик-щетка



Приспособление для удаления хлебных крошек



Подсвечники



Паровая ванна



Лоток для закусок



Разделочная доска

### Приспособление для удаления хлебных крошек

Для удаления со стола хлебных крошек.

### Щеточка и совок

Для удаления со стола крошек.

### Столовая ролик-щетка

Для удаления крошек со стола.

### Столовые подсвечники

Для декорации при горящих свечах. Могут использоваться вместо зажигалки для сигарет. Их ставят на стол во время подачи декантированных вин.

### Тостер

### Разделочная доска

### Лоток для закусок

Для подачи закусок (икры) и для уборки их со стола.

### Шипуидишен («chafingdish, bain-marie pour buffet»)

Применяется в том случае, если приходится долго держать горячую пищу буфете.

### Паровая ванна

**Подставка под ведерко для охлаждения шампанского**

**Ведерко для охлаждения вина или шампанского**

**Светильник**

**Стаканчик для зубочисток**

Ставится только по просьбе посетителей.

**Сигаретница (Humidor)**

Оберегать от сырости.

**Сахарницы**

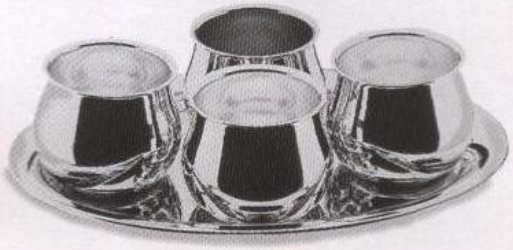
Заполняются различными видами сахара (белый и коричневый, кондитерский и др.).

**Маленькие сахарницы**

Для сахарного песка и кристаллического сахара.



Светильник



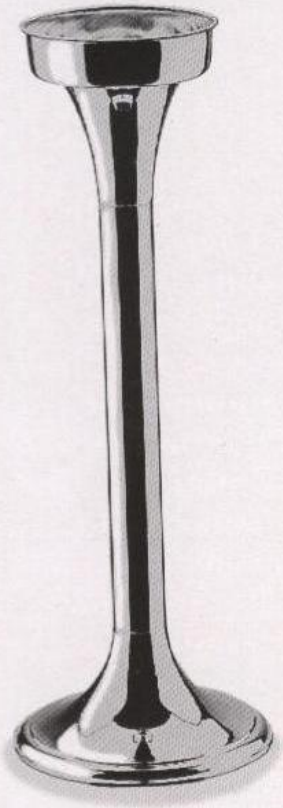
Сахарницы



Стаканчик для зубочисток



Маленькие сахарницы



Подставка под ведерко для охлаждения шампанского



Ведерко для охлаждения вина или шампанского



Хьюмидор для хранения сигар

# Исполнение служебных обязанностей

Сегодня мой рабочий день начинается рано. Я прихожу на работу в шесть утра, чуть раньше, чтобы успеть переодеться. Мы начинаем сервировать завтрак около семи, кроме того, необходимо подготовить буфет. Незадолго до появления первых посетителей я проверяю накрытые еще вчера вечером моими коллегами столы, а также готовность нашего буфета. Оба моих сослуживца уже пришли, и мы начинаем нашу работу с заказа напитков на завтрак. Завтрак продолжается до 10.30 утра, после этого мы проверяем поступление всего необходимого в буфет и его пополнение. Если в течение этого времени у нас выдаются свободные часы, то мы уже готовим все необходимое для обеда. Около 10 утра начинается рабочий день руководства ресторана.

После того как последние посетители, позавтракав, покинут ресторан (а случается так, что иногда это происходит после 11 часов), нам следует поторопиться, чтобы провести подготовительную работу к обеду, которая начинается в 12 часов дня. Именно к этому времени снова необходимо накрыть все столы свежими скатертями. Директор ресторана не только проверяет, как накрыты столы; в его обязанности входит проследить за абсолютной чистотой помещения. К 14.30 все должно быть



готово. Мы стараемся как можно быстрее обслужить посетителей (в обед большинство из них торопится), однако у гостей не должно складываться впечатления, что обед проходит с лихорадочной поспешностью. Незадолго до 15 часов (это конец моей работы) я передаю смену своим коллегам. В том случае, если к этому времени в ресторане еще находятся обедающие гости, я продолжаю помогать их обслуживать.

Проводить подготовку к ужину мои коллеги начинают в 18.30. Директор ресторана, который уходит на перерыв около 14 часов, к этому времени снова возвращается на службу и проверяет их работу. Ужин знаменателен тем, что много мест на него резервируется заранее, поэтому официанты уделяют ему особое внимание.

Как правило, ресторан закрывается около 23 часов. Однако сегодня всем служащим объявили, что работа его будет продолжена.

После того как последний посетитель покинет ресторан, обслуживающий персонал проводит еще кое-какую подготовительную работу к следующему дню. Мы можем уйти только тогда, когда сами почувствуем, что к нему все готово. Вот почему мои коллеги, как правило, трудятся до 24 часов, уходя домой перед самым закрытием ресторана.

# Подготовительная работа

Перед тем как подготовить места (Mise-en-place) в ресторане, вспомогательный обслуживающий персонал обязан протереть мебель, вымыть пол, почистить плафоны, лампы освещения и т. д., а также как следует проветрить все залы.

### Помещения и предметы, которые должны быть приведены в порядок

— Вход (фойе)
— Окна
— Полы
— Столы
— Стулья и скамейки
— Шторы и гардины
— Картины и предметы декоративного оформления
— Зеркала
— Ковры и ковровые дорожки
— Туалеты
— Гардероб
— Все служебные помещения

Каково ваше общее впечатление от проделанной работы?

«Каждый предмет, стоящий на определенном месте, со временем накапливает злые слова!» Отменная подготовительная работа в разнообразной сфере деятельности — залог успеха, бесперебойного сервисного обслуживания и тем самым повышения продуктивности труда служащих. Она предохраняет от отрицательного воздействия стрессов и ненужной нервотрепки. Подготовительная работа напрямую зависит от самочувствия служащего и его настроения.

### Служебные помещения

В офисах, примыкающих к ресторану и обеденным залам, проходит часть работы по подготовке рабочих мест. Она включает в себя:

— смену моющих средств;
— протирку и чистку всего оборудования для сервиса, такого, как мебель из пластмассы, тележек для подачи еды, плиток для подогрева;
— чистку и пополнение настольных приборов приправами (солью, перцем, уксусом, растительным маслом, горчицей, кетчупом, пряными соусами, сахаром и т. д.);
— подготовку к подаче на стол уксуса, растительного масла, кетчупа, горчицы, уорчерского соуса, соуса табаско; пармезанский сыр следует поставить в холодильник;
— подготовку подстановочных тарелок под суповые (это производится в служебном помещении или на кухне, где наливаются супы);
— создание условий для приема пищи в определенное время (завтраки, обеды, ужины и т. п.), а также для квалифицированного обслуживания (особые формы сервировки и те, к которым привыкли постоянные посетители);
— пополнение холодильников напитками, наливаемыми из емкостей;
— мойку и полировку стеклянной посуды;
— подбор соответствующей посуды для вин (специальной для белого и красного вина), бокалов для шампанского, стаканов для воды, кружек, бокалов и прочих емкостей для пива;
— подготовку льда для охлаждения вина и других спиртных напитков.

### Ресторан/зал для посетителей

В нем готовятся места для посетителей, заранее сервируются столики или стойки **буфета**. Буфеты должны всегда выглядеть чистыми. Внешний вид и оформление буфетов отличаются друг от друга в зависимости от интерьера заведения.

Подготовка буфета зависит от:

— времени подачи пищи и характера приема (простой обед, презентация и т. д.);
— числа посадочных мест;
— числа служащих, связанных с обслуживанием буфета.

Буфет не следует до предела заполнять тарелками, стаканами и т. п., оставляя часть посуды в служебных помещениях или на кухне.

Должны быть заранее подготовлены:

#### Столовое белье

Столовые скатерти
Салфетки для рук
Салфетки под тарелки

#### Тарелки

Для хлеба
Для десерта
Большие раздаточные

#### Столовые приборы

Большие ножи, вилки, ложки
Малые ножи, вилки, ложки
Приборы для рыбы
Кофейные ложки
Ложки для кофе мокко
Дополнительные столовые приборы, ложки для соусов

### Приборы для специй

Солонки и перечницы
Мельницы для соли и перца
Сахарницы (для рафинада и сахарного песка), блюдца для кусочков сахара, блюдца для десерта

### Другие вспомогательные предметы

Подставки под блюда
Подставки под напитки
Пластмассовые подставки
Лопатки большие и малые
Бумажные салфетки
Соломинки для коктейлей
Зубочистки (в упакованном виде)
Сервировочные салфетки
Меню обеденное и вин
Вазы для конфет
Подставки для вилок и ножей
Пепельницы
Свечи
Резервные свечи и подсвечники
Детские альбомы и книги, карандаши для рисования, скамеечки (на случай прихода детей)

Смысл подготовки столиков состоит в том, чтобы исключить любые препятствия для работы официантов. Все необходимое должно лежать на своих местах, нужные предметы не следует без надобности выносить из служебных помещений. Хорошо работающее заведение учитывает необходимость тщательной подготовки и работает без сбоев и нервотрепки.

### Вспомогательные столики (Guéridon)

Вспомогательные столики для подачи блюд на основной стол большей частью снабжены колесиками. Они имеют назначение и как дополнительная подставка для блюд, но ни в коем случае не как место для складывания грязной посуды.

Вспомогательные столики служат следующим целям:

— для подачи к столу необходимых столовых приборов, в том числе ложек для соуса;
— для транспортировки тарелок, соусников, спиртовок для подогрева блюд и кастрюль;
— для подогрева блюд на месте, а также как место, куда ставят очередные блюда перед подачей на столы;
— для вин и шампанского;
— для обратной транспортировки на кухню крышек, подставок и судков.

# Культура и дизайн стола

«Человек существует только тогда, когда ест!» — утверждал философ Людвиг А. Фейербах еще в прошлом веке.

Это высказывание актуально и в наше время, но его можно дополнить следующим выводом: «Человек не только тот, кто ест. Он становится самим собой в зависимости от того, как ест». Такой постулат дает наиболее точную оценку современному человеку. Отношение людей к самым прекрасным моментам в жизни — наслаждению пищей — своеобразная реакция на стрессы, обусловленные общественной деятельностью. Вкусная еда и качественные напитки — важная жизненная потребность большинства людей. Цель нынешней гастрономии состоит в том, чтобы клиент получил максимальное удовольствие от приема пищи и таким образом из обычного посетителя превратился в постоянного. Еда и напитки всегда были и



*Украшение из цветов как декор помещения*



будут необходимы людям. Наивысшее удовольствие гости ресторанов получат, убедившись на своем опыте в воплощении в жизнь работниками сервиса оригинальных идей в области кулинарии, а также их умении обслужить посетителя.

## Амбиции

Отличное обслуживание в первую очередь определяется **культурой помещения**, которая во многом зависит от амбиций того или иного заведения, его желания показать высокий класс обслуживания с тем, чтобы посетитель получил максимум удовольствия от пребывания в ресторане и качества пищи, ему предлагаемой. Поэтому все больше гастрономов стараются проявить как можно больше фантазии с тем, чтобы их заведения стали престижными и завоевали уважение своих клиентов. Для этой цели они все чаще используют познания специалистов в области психологии и культуры обслуживания посетителей. Используется дальневосточный опыт (психология цветовых гамм, учение фенгшу и т. п.). Во многих ресторанах обслуживание варьируется в зависимости от времени года или праздников (например, Рождество, Пасха и др.) Применяются такие элементы декоративного оформления, как свежие цветы, подсвечники, картины, различные фигурки, искусственные растения. Оформляются столы, буфеты, шведские столы и вообще все помещение.

Конкурентная борьба за престиж заведения позволяет выработать для каждого из них свой индивидуальный стиль и свою особенность.





*Виды асимметричных композиций*

## Декорации из цветов

Цветы в ресторане имеют такое же значение, как и безукоризненно накрытые простые и шведские столы. При этом внешнее оформление каждого столика должно соответствовать интерьеру всего зала. Свежие живые цветы всегда придают особую элегантность как каждому столу, так и всем им вместе.

Из искусственных цветов составляют букет, а цветочные горшки создают единую композицию. Искусственные цветы, конечно, не могут конкурировать со свежими, но они служат хорошими уловителями пыли и уничтожают вредные бактерии, кроме того, как правило, могут стоять в течение долгого времени. При выборе цветочных горшков необходимо обратить внимание на подставку, которой следует придать красивую форму, а также следить за их чистотой (это необходимо для того, чтобы земля не попала на столовую скатерть). Выбор цветочной композиции зависит от характера проводимых мероприятий и времени года.

Размер букета должен соответствовать декору и площади данного стола или же соответствовать размеру шведского. При этом не следует создавать препятствий контактам гостей, сидящих за столом. Желательно избегать цветов с резким запахом (например, ландышей), которые могут отрицательно воздействовать на аромат подаваемых кушаний.

Композиции из цветов делятся:

на **симметричные**, располагающиеся по сторонам и не влияющие отрицательно на зрение. Эта композиция может быть рассмотрена со всех сторон и послужит великолепным украшением стола;



1



2



3



4

и **асимметричные**, которые появляются как бы из центра стола и обе стороны букета отличаются друг от друга. Композиция такого рода оказывает жизнеутверждающее воздействие и позволяет ее составителю воплотить в жизнь свою фантазию. В то же время она требует больших затрат труда при ее создании и разборке. Такого типа композиция может быть удачно использования для общего декора помещения.

### Создание симметричной композиции

Для начала необходимо наполнить не слишком высокий сосуд водой, в которую помещают губку для укрепления цветов, возвышающуюся над краями сосуда от 2 до 3 см, чтобы иметь возможность размещать цветы по ее краям. Такого рода композицию можно более внимательно рассмотреть, сидя за столом, поэтому и создают ее сидя, добиваясь необходимого ракурса.

Первым делом необходимо уяснить для себя основные формы, а также размеры (длину, ширину и высоту) изготавливаемой композиции.

В центре располагаются вертикально расположенные стебли цветов или цветка. Для того чтобы композиция не раздражала глаз, цветы комбинируются группами, различными по высоте. Кроме того, следует правильно подобрать формы цветов и бутонов и цвета, не слишком бросающиеся в глаза. Большие и массивные цветы сосредоточивают в глубине букета (как бы внутри композиции). Затем стебли цветов вставляют в губку, которая фиксирует весь букет (см. рис.1). Они должны быть достаточно прочными. Так образуется ос-

новная форма композиции (см. рис. 2 на с. 107).

Пространство в центре композиции усиливается другими, соответствующими по цвету цветами и закрепляется. Глядя на букет с разных сторон, следует проследить, чтобы [illegible] рис. 3 с. 107).

Если вам покажется, что цветы слишком мало связаны между собой, то тогда в заключение работы можно воткнуть между ними разнообразные зеленые листья и дополнительные аксессуары. С их помощью вы закроете также видимые части губки и усилите зрительное впечатление всех форм композиции (см. рис. 4 с. 107).

### Свечи и подсвечники

Одним из основных факторов создания атмосферы пространства является освещение. Необходимо заранее позаботиться о свечах, установив в зале полусумрачное освещение в теплых цветовых тонах для создания соответствующей атмосферы. Однако на столах нельзя устанавливать ни свечи, ни лампочки, свет от которых будет направлен в сторону. Свечи создают [illegible] зеркальную плоскость.

Их необходимо устанавливать очень прочно и никогда не ставить рядом с занавесками во избежание пожара.

### Салфетки

Сами по себе салфетки — не только предмет чисто практического применения, но и важнейший элемент декора. Они предоставляют возможность красиво и разнообразно оформить стол. При этом немаловажно знать, как складываются салфетки.

В основном применяют два типа салфеток — **для вытирания рта** и **для рук**. К первой группе относятся большие стандартные салфетки, малые салфетки для коктейля, а также декоративные. Они предназначены для гостей. Со второй группой салфеток обычно работает обслуживающий персонал.

[illegible] *на простые и сложенные в разнообразных вариантах.* Как правило, из гигиенических соображений и из соображений быстрого обслуживания предпочтение отдается простым салфеткам, которые, при желании, довольно просто сложить.

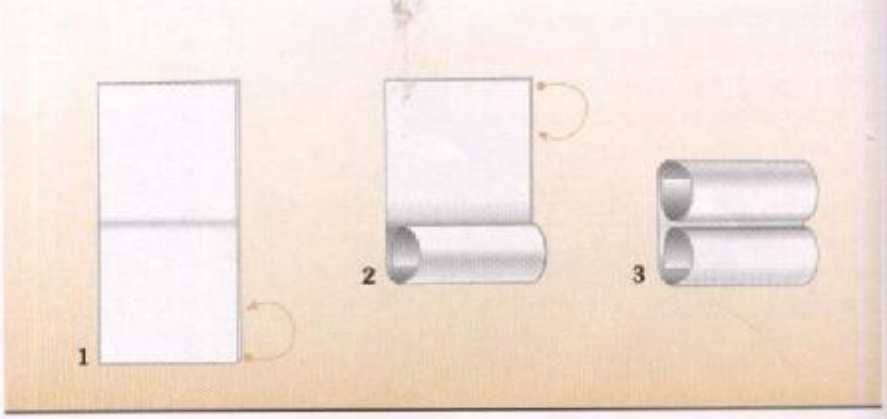
Салфеткам можно придавать различные, соответствующие данному приему формы. При работе с теми, которые станут складывать, предпочтительна квадратная форма (50×50 см или 60×60 см). Они более прочны, их удобно гладить и раскладывать. Классическими формами сложенных салфеток являются «шляпка» и «веер».

**Формы салфеток**

**Первая ступень**

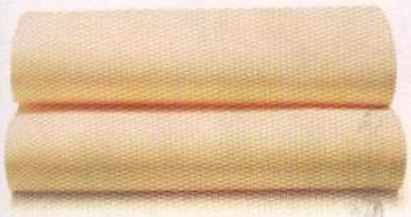
1. Исходная форма.
2. Салфетка, скатываемая к центру.

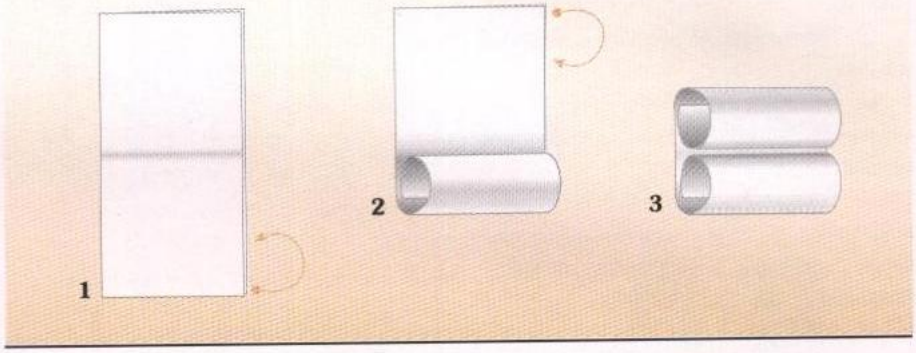




### Вторая ступень

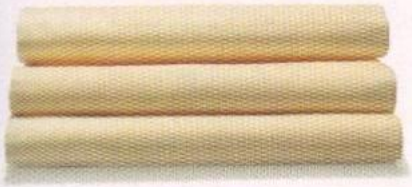
1. Исходная форма.
2. Нижний край скатывается к центру.
3. Верхний край — навстречу нижнему.

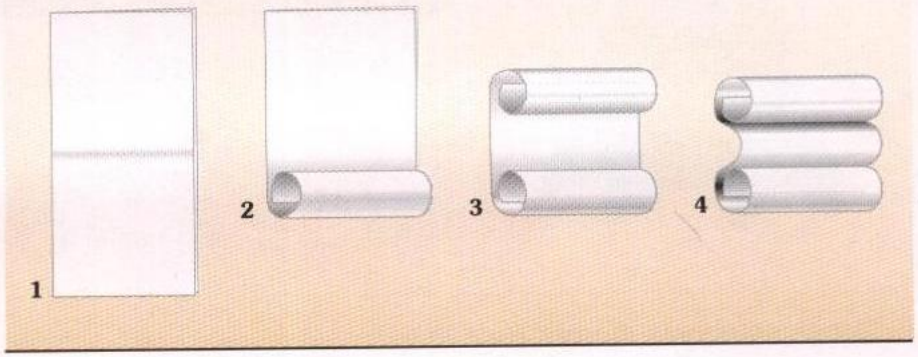





### Третья ступень, или лесенка

1. Исходная форма.
2. Скатывается нижняя треть салфетки.
3. Скатывается верхняя треть салфетки.
4. Средняя часть салфетки с помощью двух пальцев слегка отгибается, и все три ролика вместе скатываются. При этом необходимо обратить внимание, чтобы все они образовали одинаковый прогиб!

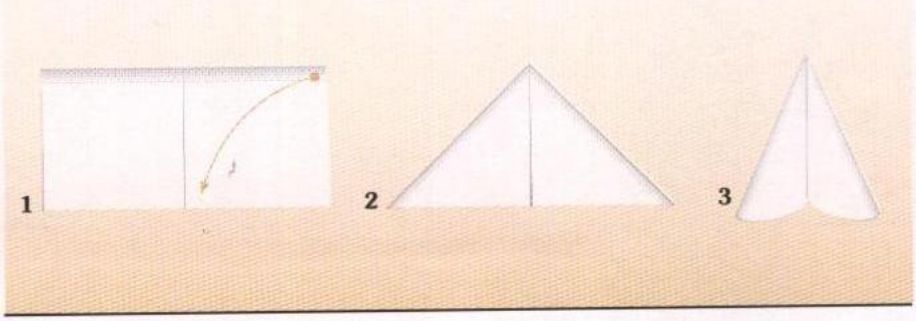





### Простая пирамида

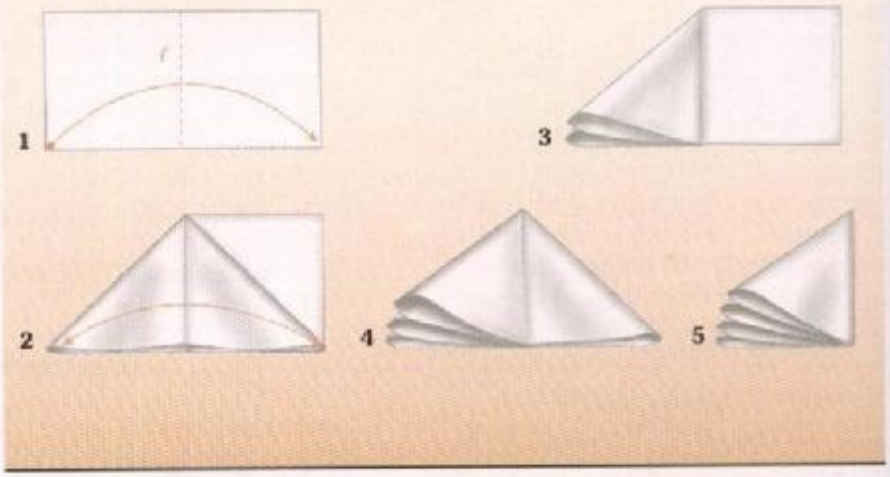
1. Исходная форма.
2. Верхний уголок отогнуть вниз, стараясь не согнуть края.
3. Образовавшийся треугольник сложить вовнутрь и распрямить.





### Двойная пирамида

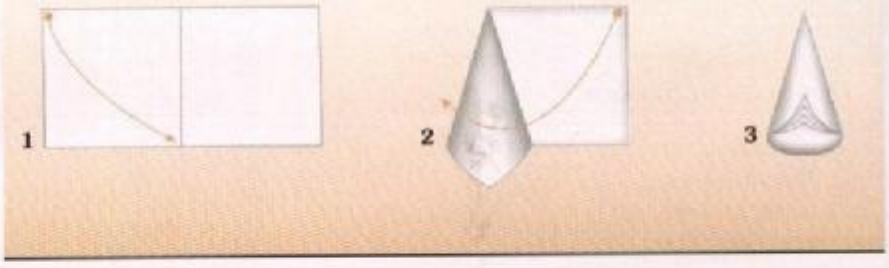
1. Исходная форма.
2. Сложить салфетку треугольником.
3. Правый угол переложить влево.
4. Повторить действия п. 2: нижний правый угол переложить влево.
5. Правую половинку треугольника загнуть влево и поставить салфетку так, чтобы не морщились края.






### Остроконечная форма («шляпа»)

1. Исходная форма.
2. Скатать левую половинку к центру.
3. Одну часть основания слегка примять, а другую отогнуть.

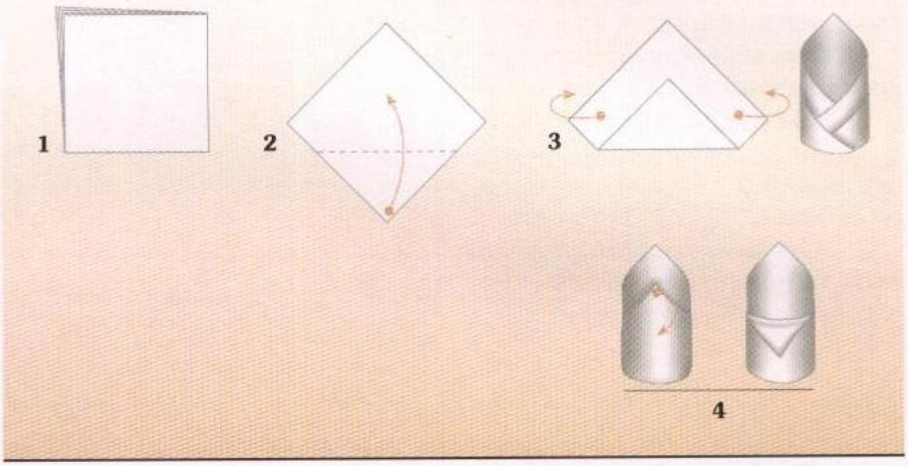





**«Шапка с отворотами»**

1. Исходная форма (положить салфетку открытой стороной слева).
2. Нижний угол загнуть к центру.
3. Боковые углы завернуть назад.
4. Поставить «шапку», отогнув наружный передний угол.

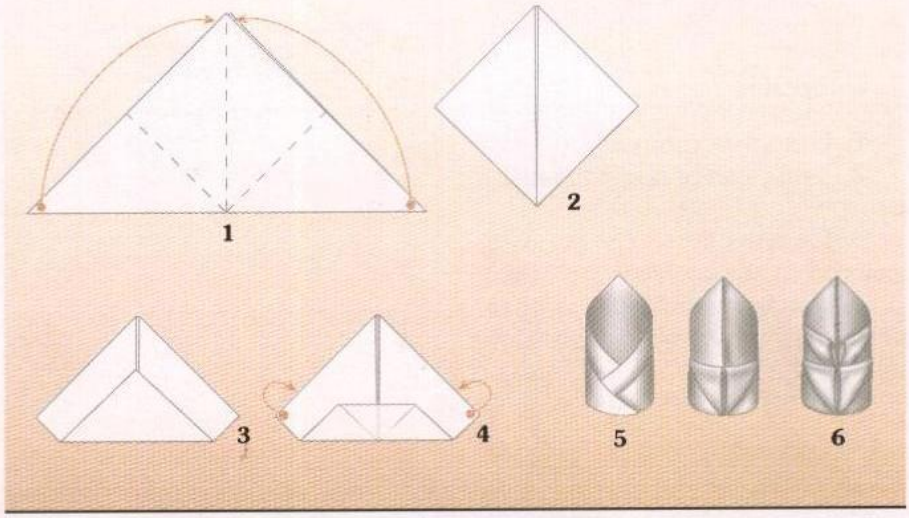





**«Лилия»**

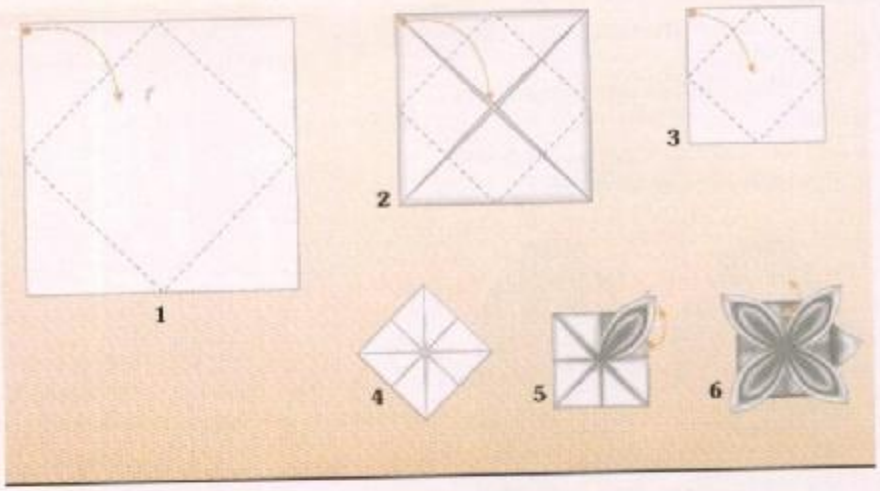
1. Исходная форма — треугольник.
2. Левый и правый углы подогнуть к вершине так, чтобы получился квадрат.
3. Нижний угол на $^{2}/_{3}$ загнуть вверх.
4. Вершину этого угла загнуть внутрь.
5. Нижние углы отогнуть назад и вставить один в другой.
6. Сама фигура легко формируется, боковые углы отгибаются.





## «Артишок» («цветущий лотос»)

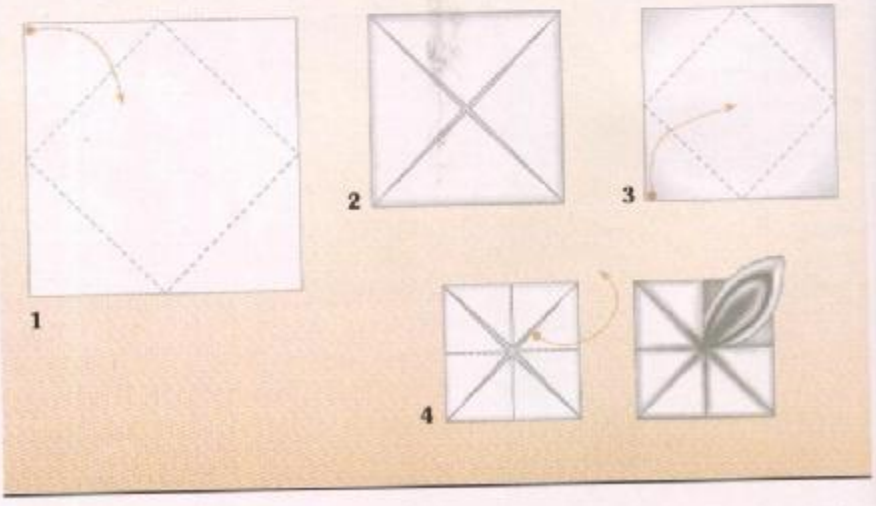
1. Исходная форма.
2. Четыре угла салфетки складываются к центру.
3. Перевернуть салфетку и повторить пункт 2.
4. Еще раз повторить пункт 2.
5. Вытянуть кончик салфетки, оказавшийся внутри четырехугольника.
6. Оставшиеся четыре уголка вытянуть под сложенной фигурой и поставить салфетку на стол.






## «Морская роза»

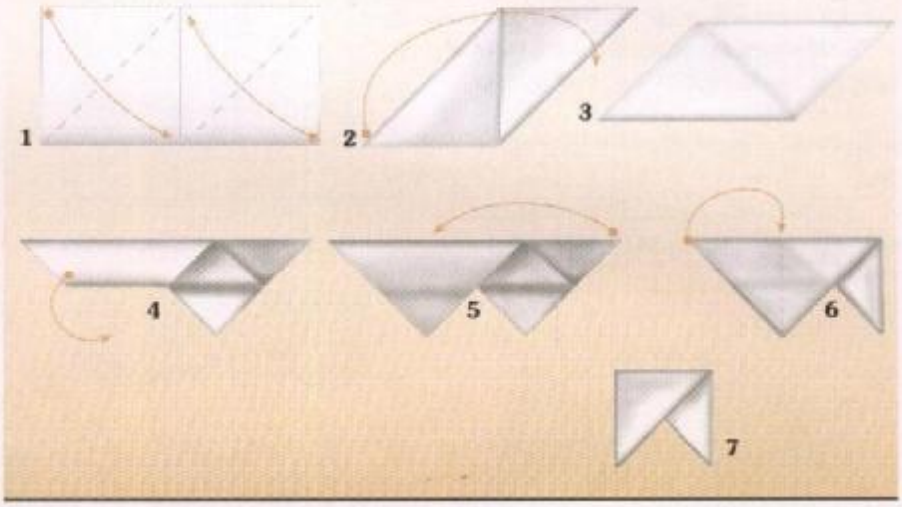
1. Исходная форма.
2. Углы салфетки сложить к центру.
3. Перевернуть салфетку и еще раз сложить углы к середине.
4. Придерживая центр и края, лежащие под углами, осторожно их вытянуть.






**«Корона»**

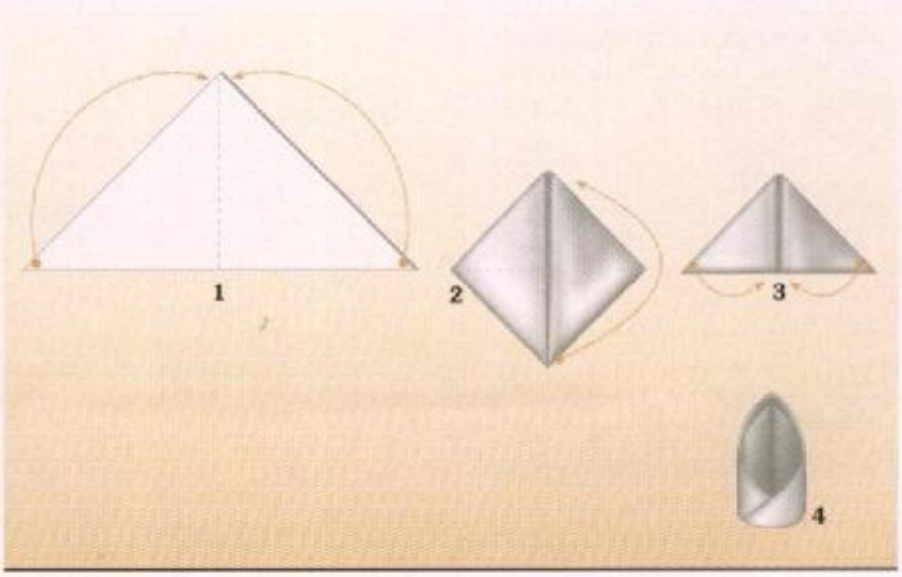
1. Исходная форма — салфетка сложена прямоугольником.
2. Верхний левый и нижний правый углы сложить к центру по диагонали.
3. Вращать салфетку так, чтобы верхний правый угол лег под левый.
4. Свернуть от центра к краям.
5. Спрятанный треугольник вытянуть наружу.
6. Правую сторону подогнуть влево и подложить под треугольник.
7. Левую сторону отогнуть вниз и просунуть угол под треугольник. В окончательном виде салфетка имеет слегка овальную форму.






**«Арка ворот»**

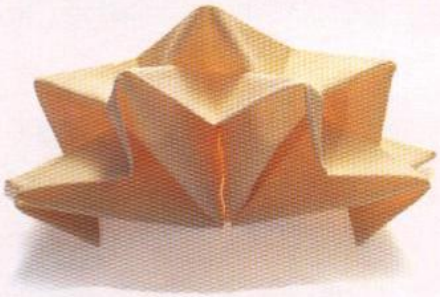
1. Исходная форма — треугольник.
2. Два внешних угла сложить кверху.
3. Нижнюю вершину отогнуть назад.
4. Боковые углы загнуть вперед. Теперь «арка ворот» обрела свою форму.

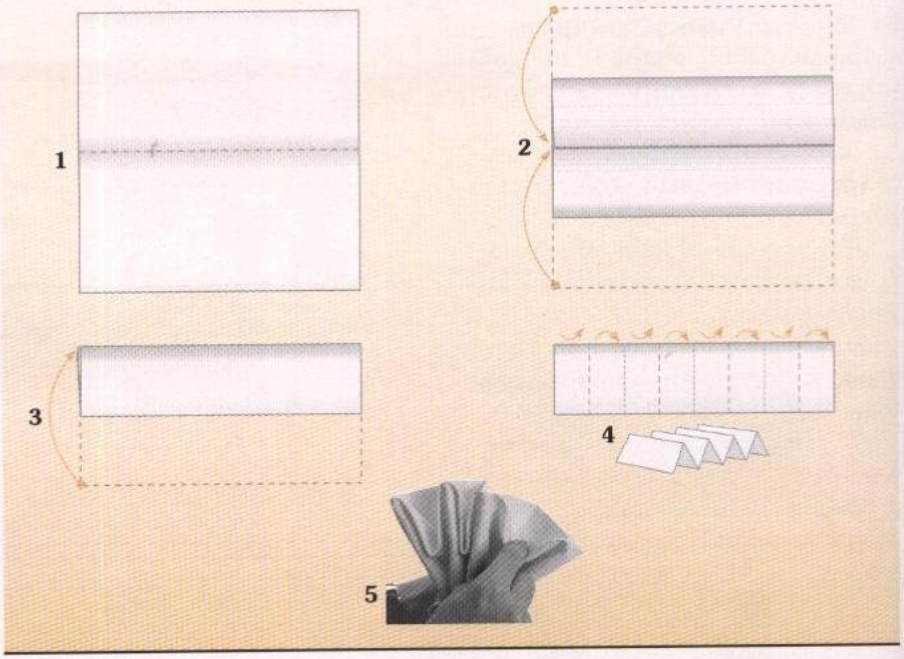





## «Звезда» веером

1. Исходная форма.
2. Верхние и нижние края салфетки сложить к центру.
3. Нижнюю половину согнуть кверху, сгиб крепко удерживать.
4. Салфетка превращается в подобие гармошки (от 4 до 6 складок).
5. Глубоко лежащие складки вытянуть вперед и поставить «веер».

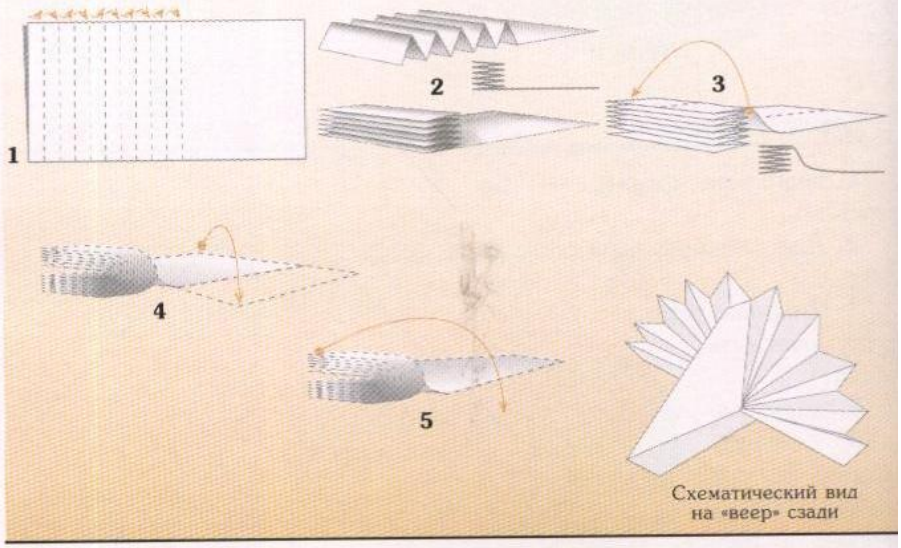





## «Веер» на подставке

1. Исходная форма.
2. Сложить салфетку гармошкой.
3. Поставить вертикально, чтобы складки легли снизу.
4. По центру согнуть.
5. Правый угол загнуть по диагонали вперед в сторону «веера».
6. Углы, оказавшиеся сверху, согнуть внутрь и расправить «веер».

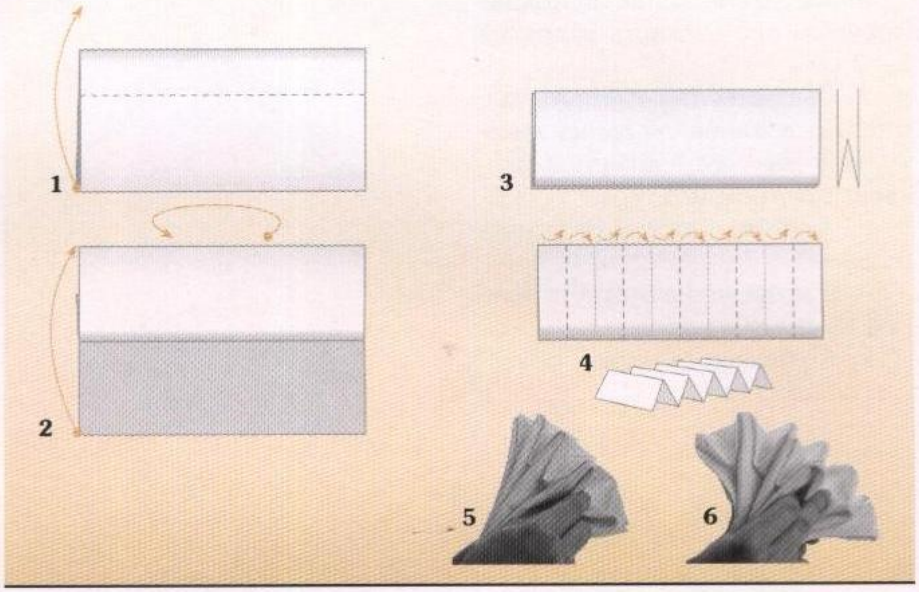




### Азиатский «веер»

1. Исходная форма.
2. Приблизительно $^{2}/_{3}$ верхнего края загнуть вверх.
3. Перевернуть салфетку и снова две ее трети загнуть вверх.
4. Получатся по крайней мере пять равномерных складок.
5. Открытые стороны сложить, вытянуть наружу складки, лежащие внутри.
6. Вытянуть пять складок на задней стороне, как следует прижав их. Распустить «веер».

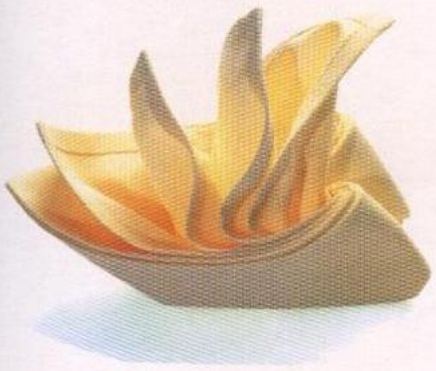


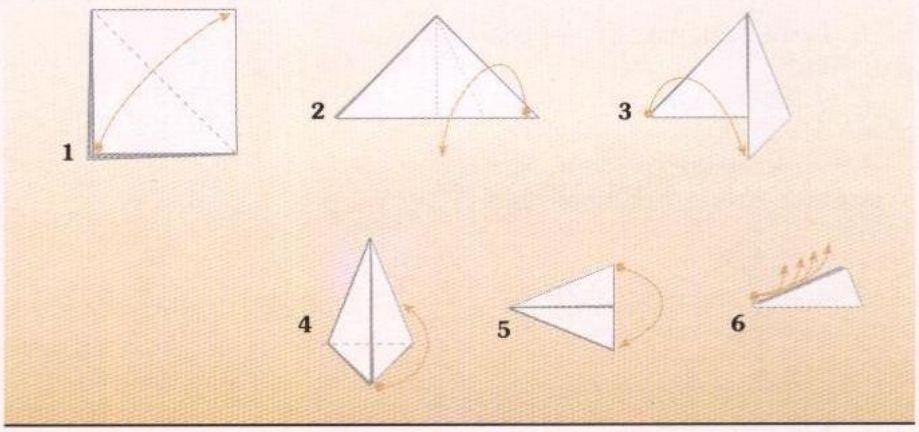



Все виды вееров выглядят действительно красиво, если они сложены симметрично. Этому условию должны отвечать салфетки хорошего качества.

### «Джонка»

1. Исходная форма (все открытые стороны показаны внизу слева).
2. Сложить треугольник.
3. Внешние углы сложить фигуркой дракона.
4. Согнуть нижние углы и крепко их прижать.
5. Стороны положить друг на друга так, чтобы центр салфетки оказался сверху.
6. Из получившейся «лодки» вытянуть «парус».





## «Рубашка»

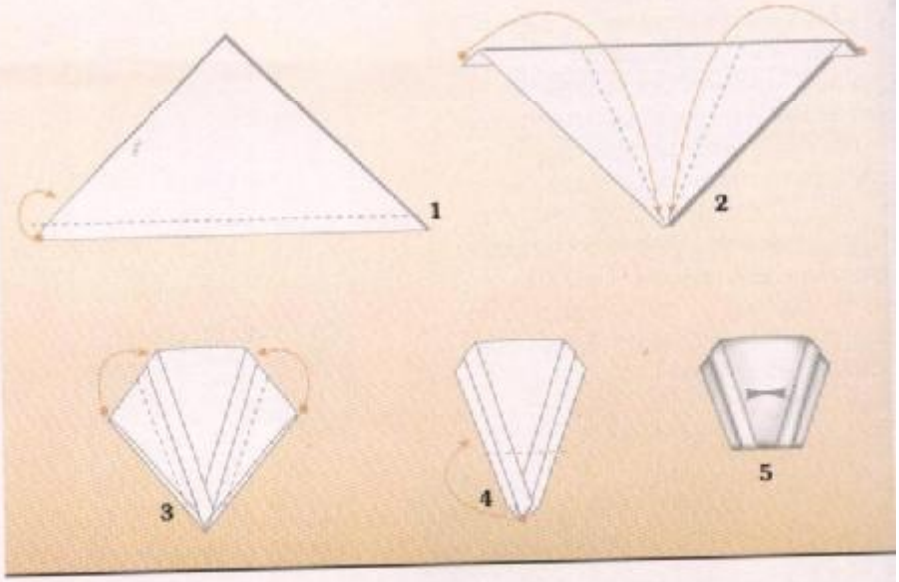
1.Основание исходной формы (треугольник) отогнуть вверх на 2—3 см.

2. Салфетку перевернуть так, чтобы основание оказалось вверху. Боковые углы загнуть к вершине треугольника.

3. Боковые стороны загнуть назад.

4. В заключение отогнуть нижний конец еще раз назад.

5. «Рубашку» украсить бантиком (конфеткой).





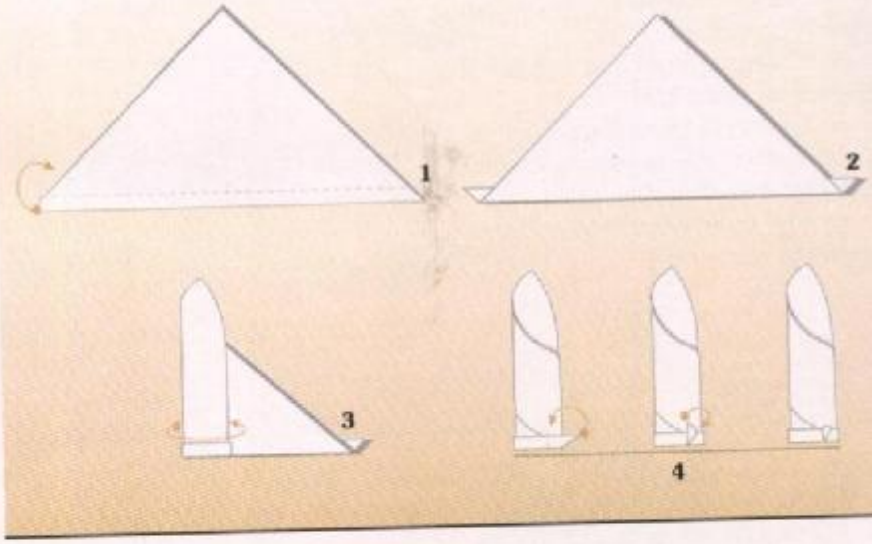

## «Колонна»

1. Исходная форма — треугольник.

2. Основание отогнуть вверх, потом назад примерно на 2—3 см.

4. Остающийся край заложить в нижний отогнутый край салфетки.

«Колонна» может быть преобразована в «кольцо».

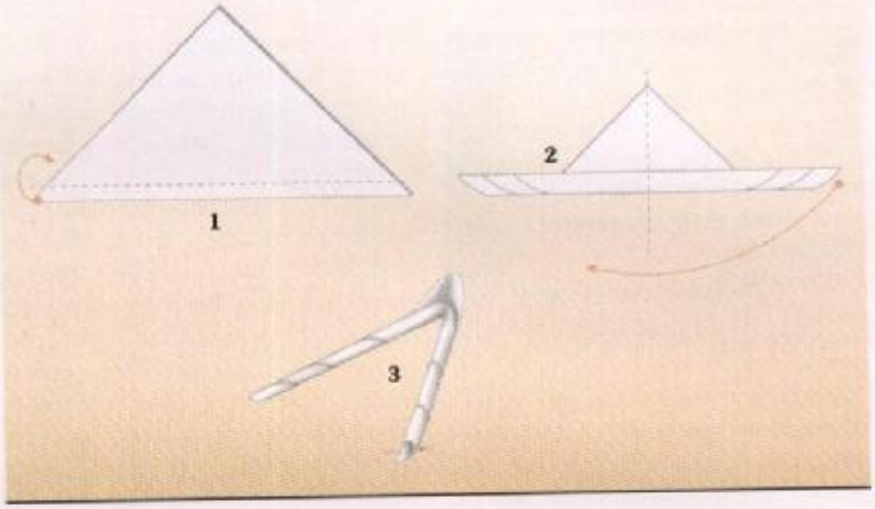





**«Волшебная палочка»**

1. Исходная форма — треугольник.
2. Основание скатывать вверх, но не до конца.
3. Салфетку согнуть пополам и поставить на стол.

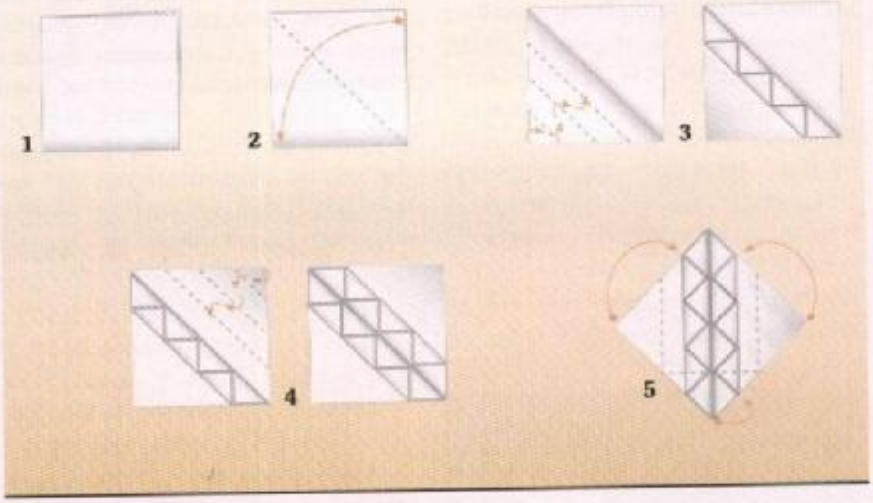





**«Жабо»**

1. Исходная форма (все открытые стороны показаны вверху справа).
2. Сложить треугольником.
3. От вершины к основанию сложить гармошкой.
4. Верхнюю часть сложить гармошкой по направлению к правому верхнему углу.
5. Салфетку повернуть на 45 градусов и сложить нижние левый и правый угол.

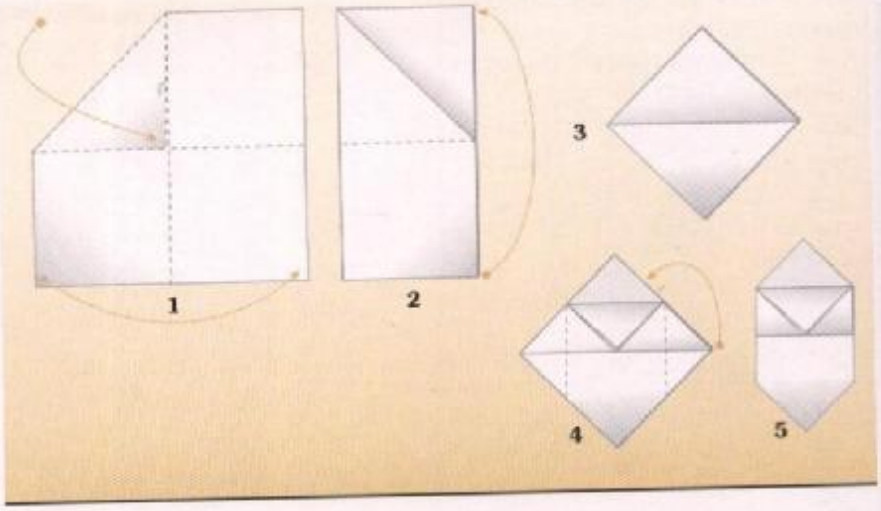




## Куверт для приборов

Эта форма салфетки применяется в первую очередь для обслуживания посетителей в открытых заведениях (на воздухе).

1. Исходная форма квадрат, левый верхний угол загнуть к центру.
2. Салфетку сложить пополам, заворачивая в правую сторону.
3. Нижнюю половинку отогнуть назад.
4. Верхний уголок отогнуть к центру.
5. Боковые углы загнуть назад.






В заключение необходимо дать общее пояснение. Многие заведения при оформлении столов используют максимум своей фантазии. Но здесь не следует переусердствовать, чтобы столы не оказались чрезмерно перегруженными и усердие обслуживающего персонала не перешло бы в свою противоположность.

В этом случае всегда необходимо руководствоваться правилом **«лучшее враг хорошего»**. Столы в первоклассных заведениях и столы, где на чашу весов прежде всего брошено творчество, доставляют гораздо больше приятных минут, чем просто перегруженные столы, которые не дают возможности посетителям свободно сидеть за ними. Будет лучше, если столы оснастить немногочисленными элементами декоративного оформления.

# Накрываем столы

Сочетание цвета и формы будет приятно посетителю в том случае, если оно не станет нарушать его чувство покоя и гармонии. Поэтому хорошо вымытые столы, сверкающий фарфор, столовые приборы, бокалы и стаканы — первое условие хорошо накрытого, радующего глаз стола. Бессмысленно разбросанные пепельницы, вазы или другие приборы (идущие вразрез с рекламой заведения) разрушают единую гармонию убранства.

Чем более приятное впечатление оставляет расположение приборов, блюд и декоративных элементов на столе, а также расстояние между ними, тем красивее они выглядят (в том числе шведские). Да и весь зал смотрится совсем по-другому.

Существуют принципиальные различия между терминами «накрытие» и «покрытие» стола.

**Накрыть стол** — это значит, что его следует сервировать еще до того, как гости появятся в зале. Тарелки, столовые приборы, бокалы, стаканы полируют специальными полировочными тряпочками и сразу же ставят на стол.

**Покрывают стол** уже тогда, когда посетители заняли свои места в зале. Официанты ставят на столы сервировочные тарелки (в том числе для мяса), столовые приборы и бокалы. Кладутся салфетки. Предполагается, что столовые приборы приносят именно под те блюда, которые гости заказывают по карте-меню, а в солидных заведениях после первой сервировки сразу же ставят приборы-куверты (как дополнение к основным).

## Организация стола

Накрывая столы, следует обращать внимание на то, чтобы по возможности для каждого посетителя открывался вид из окна или какая-нибудь привлекательная точка в помещении. Причем его взгляд ни в коем случае не должен быть направлен в стену или угол, к служебным или подсобным помещениям. К сожалению, это правило соблюдается далеко не всегда. При установке столов и кресел следует обращать внимание на то, чтобы оставалось достаточно места в пространстве между столами, не создавалось бы никаких помех гостям, а также для того, чтобы обслуживающий персонал мог работать без помех. Кроме того, большие и шведские столы должны находиться под одним источником света. Всегда следует предусмотреть необходимость срочного вызова полиции и пожарных, а следовательно, в экстремальных случаях должны быть свободны пути для эвакуации.

Еще до того, как вы начнете накрывать столы, необходимо стряхнуть с них (и с кресел) пыль и убедиться в отсутствии на них посторонних предметов. Все столы должны стоять по одной линии, обеспечивая при этом проход между рядами. Кроме того, проверяется, насколько прочно стоят столы. По возможности их выравнивают по высоте либо путем подставки под ножки кусков пробок, либо с помощью регулирования высоты ножек, снабженных специальными приспособлениями.

## Подстилка под скатерть



Для нее используются различные виды столовых скатертей. При этом плоскость стола должна оставаться ровной. Подстилку укрепляют на ножках стола резинками или ленточками, которые не должны быть заметны.

## Скатерть

Ровно сложенная и правильно положенная столовая скатерть должна располагаться по центру стола, при этом центральный сгиб остается сверху. Ее следует сложить так, чтобы оба открытых конца попадали под складку, придерживая большим, указательным и средним пальцами. Нижняя часть скатерти предварительно выравнивается и укладывается над нижним краем стола (укладка «визави»). Скатерть стола



медленно вытягивается, причем вторая, более плотная ее часть, остается открытой. Концы скатерти должны свешиваться вниз, на каждой стороне примерно на 25 см, однако она не должна доходить до сиденья кресла примерно на сантиметр.



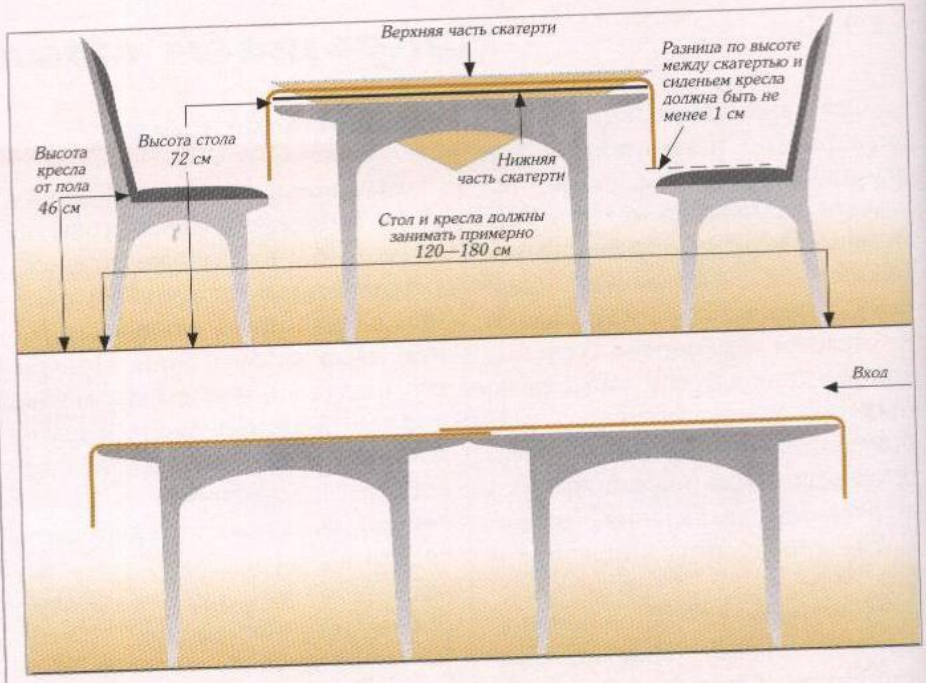
Накрывая скатерти на большие или шведские столы, необходимо обращать внимание на то, чтобы их нельзя было сдернуть с той стороны, где будут сидеть гости (видимая часть столов для посетителей).

Квадратная столовая скатерть на круглых столах своими концами должна закрывать ножки.

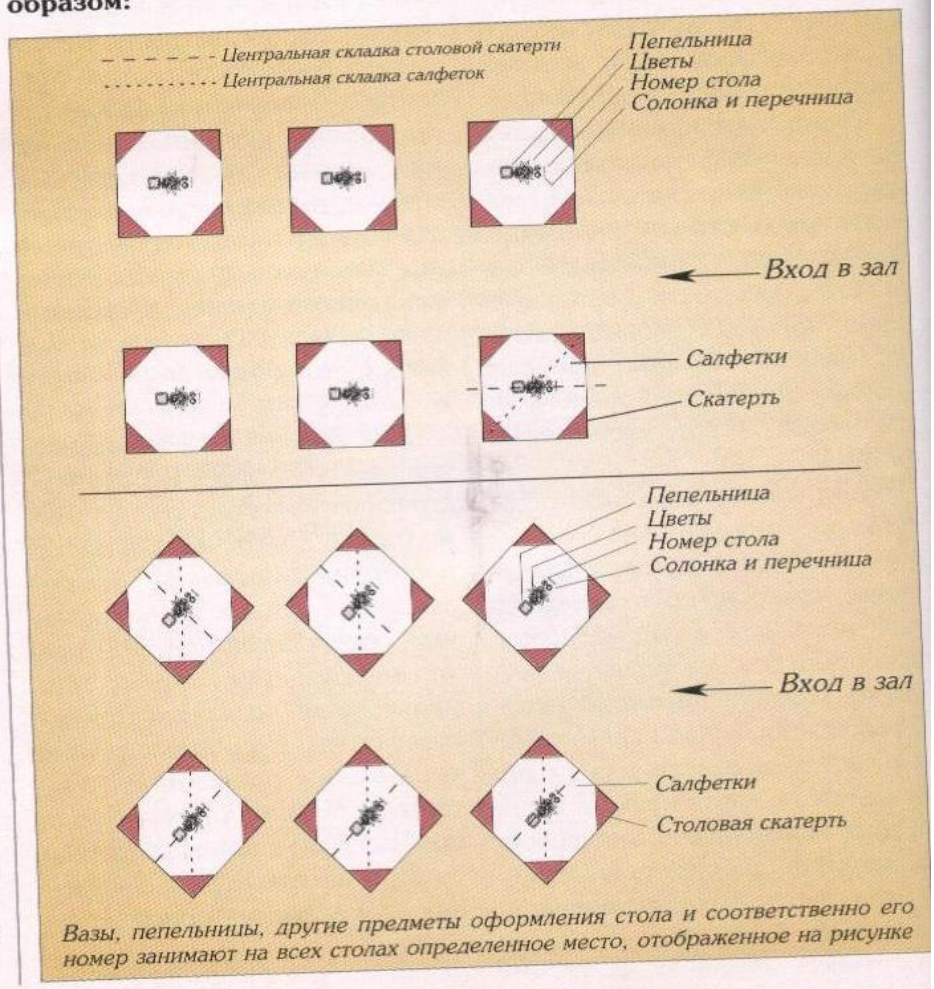
Убирая столы, следует уделять внимание каждому из них. При параллельно поставленных рядах край столовой скатерти должен быть направлен в сторону входа в помещение. Если столы расположены косо, край должен находиться ближе к центру зала. Если складки скатерти не выдерживают прямой линии, то посередине они образуют своеобразный рисунок в елочку в форме рыбы.

### Декоративные салфетки (Napperons)

Для украшения стола, кроме скатертей, могут быть положены еще и декоративные салфетки — наперрон. Причем их края не должны доходить до края стола.




**После установки столов зал для посетителей выглядит следующим образом:**




*Вазы, пепельницы, другие предметы оформления стола и соответственно его номер занимают на всех столах определенное место, отображенное на рисунке*

### Установка кресел

Кресло установлено правильно тогда, когда подушка сиденья доходит до края столовой скатерти, а само оно поставлено точно посередине одной из сторон стола (ширина его должна быть равна 70—80 см).

### Установка декора и других предметов оформления зала

В качестве декоративного оформления столов используют цветы, подставки для цветов и подсвечники. Под дополнительным декором понимается установка солонки, перечницы, мельницы для соли или перца, сахарницы, бутылочек под уксус и растительное масло, специальные держатели для пармезанского сыра, бутылки с кетчупом, для уорчерского соуса, для соуса табаско и сосуд для горчицы. На красиво оформленный стол выставляются только солонка и перечница. Все остальные дополнительные предметы, включая зубочистки, работники сервиса приносят по просьбе посетителей. Всякого рода украшения и элементы дополнительной сервировки столов могут устанавливаться по их краям.

### Место для тарелки

Для тарелки (установочной, основной или декоративной), больших тарелок для мяса и салфеток следует точно определить место на столе. Причем край тарелки или салфетки должен быть удален на сантиметр от края стола. Эта симметрия совершенно обязательна. Чтобы обслуживающий персонал мог свободно работать, перемещаясь вокруг стола, необходимо, чтобы кресла не затрудняли подход к столу. Вот почему они должны быть отодвинуты от стола примерно на 0,5 метра.



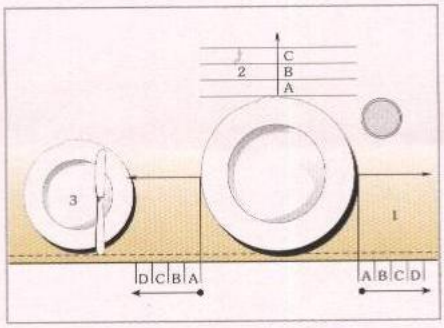
### Установка приборов

Дальнейшая сервировка целиком зависит от времени приема пищи (завтрак, обед, полдник, ужин и т. д.) и от последовательности подачи блюд. Но тем не менее имеются и некоторые постоянные правила.

Выбор места для столовых приборов, равно как и их размеры, должен соответствовать очередности подачи блюд, поэтому последовательно кладутся ножи, вилки, ложки.

Приборы, как для основных блюд, так и для закусок, должны лежать **спинкой вниз** (1, A — D; гости используют приборы в последовательности D — A) (рис. внизу).

Затем подаются приборы для десерта, которые располагаются выше основной тарелки или салфетки (2, от A — C) (рис. внизу).

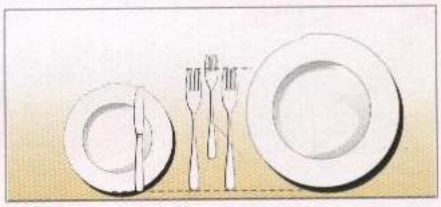



В заключение по левую сторону выставляется основная тарелка для хлеба вместе с ножом для сливочного масла (3).

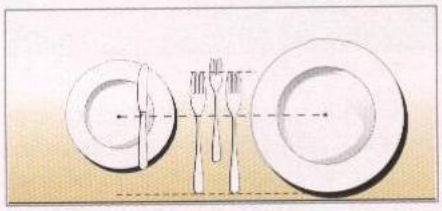
**Накрывая столы, необходимо обратить внимание на следующее:**

— раскладывая вилки, проследить, чтобы они образовывали единую линию либо по зубчикам, либо по основанию;
— основные и хлебные тарелки устанавливать либо так, чтобы нижний край вместе с приборами образовывал единую линию (см. вариант 1), либо так, чтобы центр обеих тарелок выстроился по одной определенной линии (см. вариант 2).

*I. Вариант 1*



*II. Вариант 2*



Последовательность подачи блюд зависит от их количества, а также от наличия приборов или места для них, но сначала, наряду с приборами для главных блюд, необходимо поставить приборы для закусок в таком количестве, насколько позволяют возможности; для всех прочих блюд столы накрывают по особой программе. **При проведении крупных мероприятий столы необходимо подготовить заранее** (позаботиться о симметрии, об



общей картине оформления, в то же время не нарушая обычной работы в залах).

Как уже было отмечено выше, декор столов (например, цветы, горящие свечи) и вспомогательные приборы можно установить и после основной сервировки.

### Салфетки на столе



Их не рекомендуется раскладывать до установки тарелок; принести сразу же после основной сервировки стола. Салфетки располагают справа от столовых приборов. Если же нет тарелки для хлеба, то слева. Можно также размещать салфетки и прямо на тарелке для хлеба или даже на основной тарелке, в том случае, если предусмотрена подача комплексного обеда, состоящего по крайней мере из трех блюд.

### Бокалы, рюмки и стаканы на столе

Существуют разнообразные варианты для расстановки бокалов, рюмок и стаканов. Однако основное правило гласит: они всегда должны ставиться так, чтобы посетителю не приходилось производить руками ненужные акробатические движения и с трудом добираться до наполненного бокала, рюмки или стакана.

Варианты установки стеклянных сосудов зависят также и от их формы. Она может быть **удлиненная или блочного типа**.

#### В основном следует придерживаться следующих правил:

Большинство бокалов и стаканов, как правило, прямостоящие (имеющие прочное основание); выставляются в первую очередь. Их высота должна быть примерно на сантиметр выше лезвия ножа, предназначенного для основных блюд. Вслед за этой стеклянной посудой можно ставить все остальные бокалы, рюмки и стаканы. Могут быть и исключения из этого правила, поскольку высокие, большого размера бокалы и стаканы, вследствие недостатка места или из соображений симметрии, могут заменить более мелкие.

Самый маленький стакан предназначен для воды. Причем он всегда обязан стоять перед фирменными бокалами, так как иначе в него трудно будет налить воду. Затем следуют стаканы более солидные, больших размеров («принцип расположения органных труб»). Если выставляются три стакана в форме блока (треугольника), то самый большой из них должен быть и самым высоким.

В условиях современного сервиса максимальное количество бокалов на столе ограничивается четырьмя. Большее количество имеет смысл выставлять только при наличии дополнительно накрытых столов.

Что касается бокалов и кружек для пива, то их не ставят заранее, а позднее, справа от посуды, предназначенной для вина.

### Установка кресел

Когда стол уже накрыт, устанавливают кресла так, чтобы скатерть стола и край кресла находились точно по одной линии.



*Основное покрытие стола со стаканами для воды и бокалами для вина (удлиненной формы)*



*Стол, накрытый для холодных закусок, основных блюд с двумя бокалами, предназначенными для белого вина (удлиненной формы)*



*Стол, накрытый для холодных закусок, основных блюд, десерта с одним стаканом для воды, одним бокалом для белого вина и одним для красного (форма треугольника)*



*Стол, накрытый для холодных закусок, супа, рыбы, основных блюд, десерта с одним стаканом для воды, одним бокалом для белого вина и двумя для красного (блочной формы)*



*Стол, накрытый для холодных закусок, супа, горячих закусок, основных блюд, десерта с одним стаканом для воды, одним бокалом для белого вина, одним для красного и одним для шампанского (удлиненной формы)*



*Стол, накрытый для холодных закусок, супа, горячих закусок, основных блюд, десерта с одним бокалом для белого вина, двумя для красного и одним для шампанского (блочной формы)*

## Подготовка и сервировка столов для отдельных видов блюд

В нижеследующей таблице даны сведения о подготовке, оборудовании и сервировке наиболее популярных и специальных блюд.

| Блюда | Приборы для гостей | Системы оборудования для кухни | Системы оборудования для обслуживающего персонала | Сервировка | Примечания |
|---|---|---|---|---|---|
| **Сливочное масло (для куверта)** | Нож для масла или десерта | В маленьких мисках для масла на льду | Маленькие тарелки с салфетками, вилками для сливочного масла или десерта | Заказ | |
| | | В порционной упаковке на специальных тарелочках для масла, хлеба или десерта | | Подается заранее | |
| **Общий вид холодных закусок** | Вилка для десерта, нож для десерта | Охлажденная тарелка под мясо | | Заказ | Подаются в основном на охлажденных тарелках для мяса. Если при этом используются другие тарелки, то их нужно охлаждать в каждом случае |
| Холодные, легко разделываемые рыбные закуски | Нож для рыбы, вилка для рыбы | Охлажденные тарелки для рыбы, мяса или гарнира | | Заказ | |
| Холодные, трудно разделываемые рыбные закуски, как, например, маринованный и приготовленный на пару угорь, селедка под маринадом и т. п. | Десертный нож, десертная вилка | Охлажденные тарелки для рыбы, мяса или гарнира | | Заказ | |
| | | Стеклянная тарелка или стеклянный лоток | Мелкая тарелка или лоток с салфеткой и необходимыми столовыми приборами | Заказ, подача заранее, подача по просьбе посетителя | При заказе, установке заранее и подаче по просьбе посетителя прежде всего необходимо поставить тарелку |
| | | Лоток для рыбы | Столовые приборы | Подача по просьбе посетителя | |
| Закусочное ассорти, состоящее из мяса, птицы, овощей, грибов, цитрусовых плодов | Кофейная ложка, десертная вилка | Стакан-купе или шале для раковин (coquille) | Мелкая тарелка с салфеткой или бумажным заменителем | Заказ | Если по карте-меню заказан бифштекс, то его можно подать из кухни, сервированным на мелкой тарелке |

| Блюда | Приборы для гостей | Системы оборудования для кухни | Системы оборудования для обслуживающего персонала | Сервировка | Примечания |
|---|---|---|---|---|---|
| Выбор закусок (Hors-d'œuvre variés) | Десертный нож, десертная вилка | Небольшие блюда для закусок (raviers) | Маленький лоток с салфетками и приборами | Заказ | После получения заказа необходимо сначала поставить тарелку |
| | | | | При выполнении заказа использовать сервировочный столик, на который установлены тарелки для закусок, мяса или гарнира | |
| Паштеты, муссы, салаты, блюда, подаваемые в суповых мисках, бифштекс с кровью, деликатесы | Десертный нож, десертная вилка | Охлажденные тарелки для десерта, закуски, мяса или гарнира | | Заказ | |
| | | Стеклянная тарелка или лоток | Мелкая тарелка или лоток с салфеткой и столовыми приборами | Заказ, установка заранее, подача по просьбе посетителя | При заказе, установке заранее и подаче по просьбе посетителя необходимо прежде поставить тарелку |
| | | Большой лоток с мясом | Столовые приборы | Подача по просьбе посетителя | |
| Тарелки с различными закусками | Десертный нож, десертная вилка | Большие охлажденные тарелки для закусок или мяса | | Заказ | |
| Свежие устрицы | Вилка для устриц | Холодная тарелка для мяса | | Заказ | Рядом установить чашку для ополаскивания пальцев и тарелки для сброса ракушек |
| Икра | Нож для икры, ложка для икры | Порционный стаканчик | Для охлаждения икры подавать ее на льду в мелкой тарелке и с салфеткой | Заказ | В случае заказа предварительно поставить десертные или закусочные тарелки. Гость сам должен подсказать, какие тарелки необходимы |
| | | | | Подавать на десертных или закусочных тарелках | Обслуживающий персонал использует наряду с кофейными ложками маленькие лопатки |

| Блюда | Приборы для гостей | Системы оборудования для кухни | Системы оборудования для обслуживающего персонала | Сервировка | Примечания |
|---|---|---|---|---|---|
| Спаржа с ветчиной | Десертный нож, десертная вилка | Охлажденная тарелка для мяса | | Заказ | При подаче одного стебля спаржи ставится специальный прибор для спаржи и вилка для мяса |
| Паштет из гусиной печенки, гусиная печенка в горшочке | Десертный нож, десертная вилка | Специальная порционная форма | Подается в специальной посуде вместе со льдом, в мелкой тарелке и салфеткой | Заказ | |
| | | Распределяется по порциям на охлажденных мясных тарелках | | Заказ | |
| | | Подается в больших мисках | Мелкий лоток с салфеткой | Оформляется по просьбе посетителя на тарелках для закусок | Должен быть заранее подготовлен сосуд с горячей водой, а также ложка для выемки мякоти |
| Свежие артишоки | Десертный нож, десертная вилка | Охлажденная тарелка для мяса | | Заказ | Дополнительно установить чашку для ополаскивания пальцев |
| | | Стеклянная тарелка | Мелкая тарелка с салфеткой и столовыми приборами | Заказ подавать по просьбе посетителей на закусочных тарелках | |
| **Основные виды супов** | Десертная или бульонная ложки | Чашка для бульона | Подставка под чашку для бульона, салфетка, закусочная или десертная тарелки | Заказ | Прозрачный бульон заправленный с гарниром или без него требуется подавать главным образом в бульонных чашках. Многие рестораны подают кремовые супы, супы-пюре и супы велутье (Veloutésuppen) с гарниром, положенным в суповые тарелки |
| | Суповая ложка | Суповая тарелка | Тарелка для мяса с салфеткой | Заказ | |
| | | Чашка для супа | Чашка для сервировки | Супы подаются в горячих суповых тарелках | |
| | Бульонная, десертная или суповая ложка | Емкость для супа | Мелкая тарелка с салфеткой и половник | Подается в бульонных чашках или в суповой тарелке | |

| Блюда | Приборы для гостей | Системы оборудования для кухни | Системы оборудования для обслуживающего персонала | Сервировка | Примечания |
|---|---|---|---|---|---|
| Холодные супы и холодные фруктовые супы (например, гаспаччо, холодный суп с соусом по-вишийски, борщ, холодный яблочный суп и т. п.) | Бульонная или десертная ложка | Охлажденная чашка для бульона | Чашка под бульон и мелкая тарелка с салфеткой | Заказ | |
| | | Чашка для супа без ручки или большой кокот | Подается со льдом, с салфеткой и мелкой тарелкой | Заказ | |
| | | Охлажденная супница | Мелкая тарелка или лоток с салфеткой и половником | По просьбе посетителя подается в охлажденной миске для бульона | |
| Тяжелые супы (консоме), супы с большим количеством гарнира (двойной консоме), супы из бычьих хвостов | Ложка для консоме или кофейная | Чашка для консоме | Маленькая чашка для консоме с салфеткой и мелкая тарелка | Заказ | При подаче супа ручка половника должна быть повернута налево |
| Специальные супы, например, суп из омаров (лобстер), супы, содержащие эссенцию (фазановые), суп из перепелов, куриные супы и т. п. | Ложка для кофе мокко или кофейная ложка | Подается в чашке для специальных супов, в кофейных чашках или в чашках для кофе мокко | Подается в миске с салфеткой и с мелкой тарелкой | Заказ | Ручка половника при подаче супа должна быть отклонена влево |
| Супы с изделиями из теста (à la Bocuse) | Бульонная или десертная ложка | Подается в бульонной чашке или в специальной супнице | Наливается в супницу, подается с салфеткой и мелкой тарелкой | Заказ | |
| Суп в горшочке, например, суп в горшочке по-венски, простой суп в горшочке (Pot-au-feu), суп-боуильбассе (Bouillabaisse) | Суповая ложка, нож для мяса и вилка для мяса | Суповая миска | Мелкая тарелка с салфеткой и половником | Заказ (прежде выставляется суповая тарелка) | По просьбе посетителя выставляется чашка для ополаскивания пальцев и тарелка для отходов |
| | | | | В начале ставится тарелка для супа (вместе с мелкой тарелкой и салфеткой) | При подаче боуильбассе в дополнение к суповой ложке подаются специальный нож и вилка для рыбы. При оборудовании места приносят плитку для подогрева или спиртовку |

| Блюда | Приборы для гостей | Системы оборудования для кухни | Системы оборудования для обслуживающего персонала | Сервировка | Примечания |
|---|---|---|---|---|---|
| Гранулированные супы, например луковый суп по-французски | Бульонная или десертная ложка | Супница для гранулированных супов | Миска с салфеткой и мелкая тарелка | Заказ | |
| | Суповая ложка | Суповая тарелка | Мелкая тарелка с салфеткой | Заказ | |
| **Горячие закуски** | Нож для мяса, вилка для мяса | Тарелки для горячих закусок, мяса или гарнира | | Заказ | В настоящее время горячие закуски, как правило, подают на подогретых тарелках для мяса. Если для этой цели приходится использовать другие тарелки, то они должны быть в любом случае подогретыми. |
| Блюда из вермишели и риса | Вилка для мяса (в случае, если блюдо содержит большое количество соуса, то используется суповая ложка) | | | Заказ | К макаронным блюдам всегда подается пармезанский сыр (протертый на специальной терке для пармезанского сыра или размельченный). Дополняются соусом из морепродуктов. Если подаются спагетти, то вилка для мяса кладется справа, а суповая ложка — слева, причем если это итальянские гости, то можно обойтись одной вилкой для мяса. При подаче этого блюда заранее готовят спиртовку или плитку для подогрева. Предварительно устанавливают тарелку для мяса, пластиковую тарелку и т. д. |
| | | Русский поднос или тимбале | Мелкий поднос или мелкая тарелка с салфеткой и столовыми приборами | Заказ по просьбе посетителя; содержимое подается в тарелках для мяса | |
| Яичные блюда | Вилка для мяса или для десерта, соответственно нож для мяса или для десерта | Подогретые тарелки для закусок или мяса | | Заказ | Те блюда из яиц, которые подаются вместе с большими кусками мяса или грибами, соответственно требуют ножа и вилки. Перед подачей заранее готовят плитку для подогрева или спиртовку, чтобы подогреть блюдо перед тем, как переложить на специальную или на мясную тарелку |
| | | Порции подаются на сковородке или в специальной гранулированной миске (в основном к завтраку) | Подставка или тарелка с салфеткой | Заказ | |
| | | Русский поднос | Подставка с салфеткой и столовые приборы | Заказ подается на подносе | |
| | | Керамический поднос | Столовые приборы | Подача на мясных тарелках | |

| Блюда | Приборы для гостей | Системы оборудования для кухни | Системы оборудования для обслуживающего персонала | Сервировка | Примечания |
|---|---|---|---|---|---|
| Рыбные блюда с большим количеством соуса | Ложки для десерта или гарнира, вилка для рыбы | Подогретые тарелки для рыбы или мяса | | Заказ | Если рыба подается под соусом, то вместо ножа для рыбы используется ложка. Соус или сливочное масло подаются вместе со специальной соусной ложкой (на мелкой тарелке с салфеткой). Перед подачей готовят спиртовку или плитку для подогрева |
| | | Лоток для рыбы | Столовые приборы | Подается по просьбе посетителя на подносе перед тем, как разложить по тарелкам | |
| Рыбные блюда, подаваемые порциями, прожаренные полностью или в гриле | Рыбный нож, вилка для рыбы | Подогретые тарелки для мяса или рыбы | | Заказ | Если рыба подается неразрезанной, то ставятся тарелки, куда можно складывать рыбные кости. Перед подачей готовят спиртовку или плитку для подогрева |
| | | Рыбный лоток | Столовые приборы | По просьбе посетителей подается на подносе с тарелками | |
| Рыба, подаваемая порциями | Нож и вилка для рыбы | Подогретые тарелки для рыбы или мяса | | Заказ | Перед подачей на стол готовят спиртовку или плитку для подогрева |
| | | Лоток или ванночка для рыбы (если подается рыбный бульон) | Столовые приборы | По желанию посетителя подается на подносе с тарелками | |
| Крупная рыба, пожаренная целиком или кусочками | Рыбный нож, вилка для рыбы | Рыбный лоток или ванночка для рыбы | Столовые приборы | Подается на подносе | Перед подачей готовится спиртовка или плитка для подогрева. Работники сферы обслуживания должны разделывать рыбу прямо на глазах посетителя! |
| Омары и лангусты без панциря | Нож для рыбы, вилка для рыбы | Подогретые тарелки для мяса, рыбы или гарнира | | Заказ | Омары и лангусты в настоящее время обычно заказываются порциями |
| Омары, лангусты, крабы в панцире | Нож для рыбы, вилка для рыбы, игла для прокалывания омаров, щипцы для омаров, деревянная доска, деревянный молоток | Большой лоток или ивовая корзина | | Заказ | Перед подачей на стол необходимо поставить тарелки для мяса или рыбы. Обязательно заранее выставляются чашка для мытья пальцев и тарелка для отходов. Посетители разделывают и режут продукты самостоятельно. Доска, молоток и щипцы также подаются при заказе этих блюд |

| Блюда | Приборы для гостей | Системы оборудования для кухни | Системы оборудования для обслуживающего персонала | Сервировка | Примечания |
|---|---|---|---|---|---|
| Вареные ракушки | Суповая или десертные ложки, вилка для десерта или для устриц | Подогретая тарелка для супа | Мелкая тарелка с салфеткой | Заказ | Перед тем как разогреть блюдо, выставляют суповую и мелкую тарелки. Также ставится чашка для ополаскивания пальцев и тарелка для отходов |
| | | Специальная чашка для ракушек или суповая миска | Мелкая тарелка с салфеткой и половник | Заказ. После заказа подогреть и подавать на подносе в суповых тарелках | |
| Шербет | Ложка для мороженого, кофе или лимонада | Бокал для шампанского или фужер для яичного коктейля | Тарелка для десерта с салфеткой | Заказ | Если шербет подается в бокале для шампанского, то ложка для мороженого или кофе должна быть с коротким черенком. Если же в фужере для шампанского, то тогда ложка для мороженого должна быть с длинным черенком, как и ложка для лимонада. При большом количестве заказов шербет подается перед основными блюдами (всегда между двумя горячими), а в летний период, так же как освежающий напиток, в конце заказов по карте. Если идет обслуживание банкета, то шербет подается в основном в фужерах для шампанского с кофейной ложкой |
| Мясо, птица, дичь и дичь, жаренная в гриле или без него | Нож для мяса, вилка для мяса | Подогретая тарелка для мяса, гарнира или тарелка для стейка | | Заказ | Для экономии времени такого рода блюда формируются большей частью прямо на кухне. Исключение допускается при обслуживании банкетов. При подаче блюд, жаренных в гриле, при презентациях, где подается мясная еда, а также если блюда имеют много гарнира, заранее выставляют тарелки для стейка или гарнира. Если блюдо из птицы, то тогда выставляют особую тарелку для костей и чашку для ополаскивания пальцев |
| | | Лоток для мяса или деревянный поднос | Маленький лоток с салфеткой и столовыми приборами | Блюда подаются на подносе (предварительно должны быть подготовлены: спиртовка или плитка для подогрева). Перед тем, как разложить порции по мясным тарелкам | |

| Блюда | Приборы для гостей | Системы оборудования для кухни | Системы оборудования для обслуживающего персонала | Сервировка | Примечания |
|---|---|---|---|---|---|
| Большие куски запеченного мяса (grosses-piéces) | Нож и вилка для мяса | | Тележка для подвоза мяса | Подается на тележке, откуда перекладывается на подогретые тарелки для мяса | Подвозится служащими сервиса |
| Рагу, мясо под соусом | Нож, вилка для мяса | Подается на подносе | Маленький лоток с салфетками и столовыми приборами | Заказ. Подается на подносе перед раскладыванием на подогретые тарелки для мяса | Перед раскладыванием на тарелки готовится спиртовка или плитка для подогрева |
| Блюдо с овощными и насыщенными гарнирами | | Лоток для гарнира | Столовые приборы | Заказ | |
| | | Поднос тимбале | Мелкая тарелка с салфеткой и столовыми приборами | Перед подачей блюда ставятся на поднос | |
| Кукурузный початок | Два держателя или две десертные вилки | Как гарнир раскладывается по тарелкам для мяса | | Заказ | |
| | | Лоток для гарнира | Столовые приборы | Заказ, перед подачей блюдо находится на подносе | |
| | | Поднос тимбале | Мелкая тарелка с салфеткой и столовые приборы | Заказ, перед подачей блюдо находится на подносе | |
| Жаркое, холодные и горячие соусы | | Соусник | Мелкая тарелка с салфеткой, ложка для соуса или десерта | Заказ, перед подачей находится на подносе | |
| Брусника или брусничное желе | | Соусник или маленькая стеклянная миска | Мелкая тарелка с салфеткой, кофейная ложка | Заказ, перед подачей находится на подносе | В основном подается как гарнир к дичи или к мясу на деревянном подносе, предназначенном для дичи |
| Компот как сладкое блюдо | | Маленькая миска для компотов | Мелкая тарелка с салфеткой, ложка для кофе или десерта | Заказ, подается на подносе | Часто подается к блюдам из птицы, к жареной телятине, натуральному шницелю и т. п. |
| Салат в качестве гарнира | | Десертные тарелки и соответственно маленькая салатница | Мелкая тарелка с салфеткой | Заказ | |

| Блюда | Приборы для гостей | Системы оборудования для кухни | Системы оборудования для обслуживающего персонала | Сервировка | Примечания |
|---|---|---|---|---|---|
| Салат как закуска | Десертный нож, десертная вилка | Десертная тарелка | Маленький лоток с салфеткой | Заказ | |
| Салат в качестве основного блюда | Десертный нож, десертная вилка | Круглый стеклянный лоток | Мелкий лоток с салфеткой и столовыми приборами | Заказ. Подается на подносе в мясных тарелках. Перед подачей салат кладется в мясные тарелки | |
| Овощи как основное блюдо | Нож для мяса, вилка для мяса | Круглый стеклянный лоток | Маленький лоток с салфеткой и столовыми приборами | Заказ. Подается на подносе в мясных тарелках. Перед подачей кладется в мясные тарелки | |
| Выпечка в качестве сладкого блюда | Десертная ложка, десертная вилка | Подогретые мясные тарелки или тарелки для гарнира | Мелкая тарелка с салфеткой | Заказ | Выпечка (например, с фруктовыми плодами) часто подается в суповых тарелках с салфеткой и мелкой тарелкой. К блюду также полагается сахарная пудра! |
| | | Поднос | Маленький лоток с салфетками и столовыми приборами | Перед подачей блюдо находится на подносе | |
| Суфле | Десертная вилка, кофейная ложка | Подается порциями в огнеупорной посуде | Мелкая тарелка с салфеткой | Заказ | Суфле (например, фруктовое) часто подается в суповых тарелках с салфеткой и мелкой тарелкой. К нему обязательно полагается сахарная пудра! |
| Теплые и холодные кремы | Кофейная ложка | Металлическая или стеклянная чашка | Мелкая тарелка с салфеткой | Заказ | В качестве сервировки присутствует ложка на мелкой тарелке |
| Фруктовый пудинг | Десертная ложка и десертная вилка | Тарелка для десерта | | Заказ | Хотя это не указано в меню, но к блюду подается кофейная ложка |
| Мороженое | Кофейная ложка или ложка для мороженого | Стаканчик или вазочка для мороженого | | Заказ | В кафе-кондитерских и кафе-мороженых обязательно подается ложка для мороженого. Если мороженое дополнено кусочками фруктов, то необходима ложка для кофе и десертная вилка |

| Блюда | Приборы для гостей | Системы оборудования для кухни | Системы оборудования для обслуживающего персонала | Сервировка | Примечания |
|---|---|---|---|---|---|
| Парфье | Десертная ложка и десертная вилка | Охлажденные тарелки для мяса или гарнира | | Заказ | |
| Торты, рулеты, нарезанные порциями | Десертные ложка и вилка | Тарелка для десерта | В случае проведения презентации подаются на тележках для печенья, используются ножи для торта, лопатки для торта и щипцы для печенья | Заказ, подача | В кофейнях или в кондитерских используют вилки для пирожных или десертов |
| Пирожное и тонкая выпечка | Вилка для пирожных | Тарелка для десерта | В случае проведения презентации используют тележки и готовят щипцы для печенья | Заказ, подача | |
| Печенье, конфеты | Подают без столовых приборов | Лоток, пирамида с тарелками или тарелка для десерта | В случае презентации подаются на тележках для печенья со щипцами | Заказ, подача, установка | |
| Компоты, фруктовые салаты | Десертные ложки и вилка | Стеклянная чашка | Мелкая тарелка с салфеткой | Заказ | Несмотря на отсутствие в меню, обязательно следует подавать кофейную ложку, а если в компотах присутствуют крупные плоды (например, финики, сливы), то подается десертная ложка |
| Фрукты в натуральном виде | Нож для фруктов, вилка для фруктов или десертный нож, десертная вилка | Корзинка для фруктов | Тарелка для десерта | Заказ | Обязательно прилагается чашка для мытья пальцев! Если подаются очень крупные фрукты, то перед тем как предлагать их гостям, фрукты разделывают и затем укладывают на тарелки для мяса |
| Виноград | Чашка для винограда | Корзинка для фруктов | Тарелка для десерта | Заказ | Обязательно выставлять чашку для мытья пальцев! |

| Блюда | Приборы для гостей | Системы оборудования для кухни | Системы оборудования для обслуживающего персонала | Сервировка | Примечания |
|---|---|---|---|---|---|
| Грейпфруты | Кофейная ложка или ложка для грейпфрутов | Тарелка для десерта<br>Бокал типа шале | Мелкая тарелка с салфеткой | Заказ | Половинки грейпфрутов в основном разделывают на кухне. Если там их нельзя приготовить, то тогда официант разделывает грейпфрут с помощью специального ножа для грейпфрутов и вилки для фруктов у стола на виду у посетителей. При этом выставляется сахарная пудра и чашка для мытья пальцев |
| Сыры | Десертные нож и вилка | Доска для сыра, лоток для сыра, тарелка для мяса (может быть заменена тарелкой для десерта), стеклянный лоток | Столовые приборы | Заказ. При подаче использовать тарелку для мяса (можно и для десерта) | К сыру по просьбе посетителей подаются различные сорта хлеба, сливочное масло, орехи и фрукты. Обязательно выставляется мельница для перца! Для рассыпчатого или мягкого сыра вилка не требуется. Для различных сортов сыра использовать ножи для сыров разнообразных видов! |
| | | Тележка для сыра | | Подается на тарелках для мяса | |

# Работы, которые следует проводить перед началом сервисного обслуживания

### Общие виды работ и контроль

Перед началом сервисного обслуживания необходимо проконтролировать, как наведена чистота, а также полную готовность оборудования к приему гостей или проведению презентации. Это гарантирует отличный сервис, позволяя обслуживать гостей на высоком уровне и без конфликтов. Далее приводится перечень важнейших действий, которые обязательно должны быть проведены перед началом обслуживания (разумеется, все они привязаны к видам производственных работ).

### Проверка чистоты и готовности следующего инвентаря:

— стаканов и бокалов;
— фарфоровых предметов;
— столовых приборов;
— столов;
— салфеток (салфетки для вытирания рта, для вина и т. п.);
— пепельниц;
— дополнительных средств обслуживания (сахарницы, солонки и перечницы, соусницы, сосуды для уксуса, растительного масла и т. д.);
— корзиночек для хлеба;
— столовых приборов для сливочного масла;
— подносов и лотков;
— служебных помещений.

### Контроль за освещением, музыкальным и прочими видами технического обслуживания

Контроль за:
— входом (фойе);
— лампами, люстрами, световыми рекламными табло (соответственно определенному времени дня);
— свечами;
— музыкой (обратить внимание на громкость ее звучания);
— температурой в помещении;
— проветриванием помещения;
— нормальным функционированием кассы.

### Проверка, связанная с приемом заказов и проведением презентаций

Контроль за:
— меню, дневным и вечерним;
— картой вин и напитков;
— буфетом для закусок (салатный, закусочный, десертный и другие буфеты);
— тележками для транспортировки напитков (для аперитивов, спиртных напитков, чая и кофе);
— тележками для транспортировки десертов;
— особым климатическим шкафом для вин;
— столом для компьютера;
— цветочными украшениями и прочим декором.

### Контроль за служащими сферы обслуживания

Контроль за:
— пунктуальностью выполнения заданий;
— одеждой и внешним видом в целом;
— профессиональным соответствием и наличием у официантов:
  • сервировочных скатертей (салфеток для рук);
  • универсального прибора для откупоривания бутылок с ножом или штопором и специального оборудования;



*Последний взгляд перед приходом первых посетителей*

- спичек или зажигалки;
- прибора для отрезания кончиков сигар;
- письменных принадлежностей;
- кошелька для денег (к началу обслуживания необходимо иметь некоторое количество мелочи для сдачи);
- других предметов, которые могут потребоваться в ходе усаживания посетителя за столик или в гардеробе;
- гребенки или расчески, носовых платков, специальной литературы, словарей (немецко-английский, немецко-французский, немецко-итальянский);
- средства для чистки, дезодорантов, иголки, резервной одежды, ботинок.

— умением вести беседу с гостями (тренировка рекомендации блюд, подачи специальных блюд в определенное время дня);
— тем, как распределен день работы официанта;
— списком гостей (при презентации);
— списком резервируемых мест (для гостей VIP).

### Беседы, проводимые до начала обслуживания (производственные совещания)

Незадолго перед тем, как придут первые посетители, и после того, как будет завершена вся подготовительная работа, в ресторанах обычно проводятся производственные совещания.

Они имеют целью проинформировать служащих сферы обслуживания о характере данного дня; видах и числе закупленных продуктов, гарниров; особенностях проведенной подготовительной работы и о расположении столиков в зале. Наряду с этим на производственном совещании необходимо вспомнить опыт прошлого и наметить условия работы в будущем. Записи, или так называемые руководящие указания (подробнее об этом см. с. 259), оказывают служащим сервиса большую помощь и ориентируют их на возможные неблагоприятные ситуации. Они лучше ориентируются в существующих инструкциях и в конечном итоге дают наиболее профессиональные советы посетителям по выбору блюд.

Кроме того, производственные совещания предполагают дальнейшее совершенствование служащих и их лучшую ориентацию в своей профессии. Они воспитывают у них корректное поведение, умение сотрудничать с друзьями по профессии и проявлять в необходимом случае волю. Все эти качества должны стоять на первом месте у работников сервиса. Возникающие у них идеи могут и должны использоваться всеми остальными служащими.

Молодые работники и ученики должны всегда использовать опыт работы профессионалов. Им следует твердо усвоить, что именно и в какое время дня они должны делать для того, чтобы работа у них проходила успешно. Им необходимо осознать и изучить те цели и требования, которые предъявляют им в данном заведении и на основе которых базируется их работа.

**Каждый служащий обязан после окончания производственного совещания усвоить для себя, как:**

— вести целенаправленные переговоры с посетителями;
— аргументированно использовать всю силу своих доводов;
— трудиться надежно и рационально благодаря полученному опыту;
— работать в полной согласованности со служащими, занятыми на кухне, и разрешать любые проблемы, с этим связанные.

**Основные требования, предъявляемые к официантам в свете их предстоящих переговоров с посетителями:**

— твердо знать и помнить, сколько блюд выбрал гость по карте-меню;
— обращать особое внимание на рекомендацию блюд, обозначенных в меню;
— обращать особое внимание на рекомендацию вин;
— следить за порядком приглашения гостей, заказавших столик заранее, за планом расположения столов;
— строго наблюдать за товарооборотом;
— учитывать предложения гостей, касающиеся служащих;
— заботиться о том, чтобы посетитель вновь пришел в ресторан (уделять внимание рекламе);
— интересоваться предложениями посетителей (обращать внимание на мотивацию их требований). Гостям необходимо предоставить возможность вносить предложения, высказывать критические замечания, но при этом следить, чтобы критика была деловой;
— составить для себя определенный план на день (например, определить, какие напитки предлагать посетителям, в особенности десерты, кофе и алкоголь).

Важным условием проведения производственных совещаний является место, где соберутся со-



*Не может быть никакой совместной работы и тем более сотрудничества, если не удастся добиться согласованной работы всех служб!*

трудники. Оно должно быть определено там, где никто не сможет им помешать. Необходимо также иметь в запасе достаточно времени, чтобы успеть довести до слушателей необходимую информацию.

**Хорошо проведенное производственное совещание дает возможность:**

— сэкономить время;
— точно определить план работы на данный день;
— повысить продуктивность;
— улучшить качество работы;
— определить необходимый товарооборот;
— содействовать возникновению коллективного энтузиазма.

Когда согласованы задания или программа работ, это дает возможность обговаривать и предугадывать возможные требования посетителей. Ведь они не обязаны вдаваться в тонкости работы заведения. Кроме того, особую важность представляет коллективная ответственность за высокое качество обслуживания в предстоящий день. К примеру, хромает качество еды, причиной чего явилась несогласованность действий обслуживающего и кухонного персонала. Это может привести к срыву и отрицательно сказаться на престиже заведения. Поскольку различные службы ресторана, такие, как кухня, обслуживание в зале, мойка и т. п., непосредственно связаны друг с другом, без тесного сотрудничества между ними теряется согласованность, столь необходимая для успешной работы ресторана.

# Виды сервиса



Для обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания необходимо знание определенного комплекса основных действий, который дает служащему сервиса возможность последовательно выполнять свои задачи и в дальнейшей работе доводить их до совершенства. В данном случае на первом месте перед ним стоят такие проблемы, как, например, надежный перенос подносов, тарелок, чашек, лотков, бокалов, стаканов и всего того, что ему приходится носить в руках.

Далеко не везде обслуживают посетителей таким образом. Приемы подачи блюд во многом зависят от характера предприятия, условий, на нем созданных, видов и числа блюд или напитков,



способов сервировки, а также от числа и степени профессиональной пригодности служащих сервиса. Кроме того, нельзя игнорировать и время дня. Посетители, которые во время обеда торопятся (деловые люди, туристы, прибывшие группой и т. п.), требуют быстрого, несложного обслуживания (сервис, связанный с тарелками). Если блюда приходится подавать на подносах или с приставного столика, то в этом случае обслуживание посетителей имеет в какой-то степени личный характер, требует непосредственного общения с каждым гостем. Такой вид сервиса, однако, занимает больше времени.

В данной главе содержатся сведения о современных видах сервиса.

# Основные сведения о сервировке и подаче блюд

## Подача блюд на подносах

Когда приходится подносить большое количество еды, напитков, столовых приборов или посуды в зал для посетителей и относить их на мойку, необходимо освоить приемы работы с подносами. Особенно часто используют подносы, когда требуется нести посуду или подавать блюда на дальние расстояния (в садах, на террасах и вообще на открытом воздухе) и при обслуживании, связанном с перемещением с этажа на этаж. Однако подносы необходимо формировать не на глазах у посетителей, поскольку это может привести даже к несчастным случаям.

Обычно подносы покрывают влажной салфеткой, чтобы предотвратить возможность скольжения посуды. В настоящее время существуют подносы с особым покрытием, которое задерживает посуду от соскальзывания. И все же салфетка продолжает использоваться, так как, помимо опрятного внешнего вида, она еще и впитывает жидкость, которая может пролиться от толчков.

Вес блюд на подносе должен быть распределен равномерно, чтобы достигнуть наилучшего баланса. Тяжелые предметы располагаются ближе к краям, уменьшая тем самым давление на согнутую руку (на плечо). Наоборот, открытые сосуды с соусами и чашки с горячими напитками (кофе, чай, шоколад) должны устанавливаться как можно дальше от рук, так как в этом случае, если они и перевернутся, можно уберечь себя от ожогов. Высокая стопка тарелок не требует размещения их на подносе. Ее необходимо носить в руках (подробнее об этом см. с. 141).

При переноске подносов корпус тела следует держать прямо. Поднос несут на левой руке, зажав в ней сложенную сервировочную скатерть. Нельзя опускать его на плечо, иначе центр тяжести тела перейдет на поднос.

Если приходится проходить через дверной проем, официант открывает дверь правой рукой, придерживая ее затем правой ногой и поднимая поднос как можно выше. На лестнице, в кухне, в коридоре служащий сервиса все необходимые действия производит правой рукой. Если официант идет по лестнице вверх или вниз, то передний правый угол подноса он этой рукой придерживает.

При сервировке столов требуется по крайней мере два раза менять содержимое подноса. Поэтому будет лучше, если наготове стоят три подноса — один для транспортировки блюд от места их погрузки до сервируемого стола, другой для сбора использованной посуды и третий резервный.

Если приходится нести пустой поднос, то его не поднимают вверх, а несут опущенным перпендикулярно к полу.



## Транспортировка тарелок

Для того чтобы правильно и надежно переносить тарелки, существует много различных способов. В основном их носят в левой руке, хотя это зависит от их применения. Если тарелки несут для сервировки или уносят грязную посуду, то это делают правой рукой.

### Захват тарелок снизу



*Захват снизу одной тарелки*



*Поддержка снизу двух тарелок*



*Поддержка снизу трех тарелок*

### Захват тарелок сверху



### Уборка грязных тарелок захватом сверху

Эта комбинация может осуществляться так же, как и при уборке тарелок с захватом снизу. При этом рука вытянута и удерживается в горизонтальном, естественном положении. Таким образом, появляется возможность обеспечить равновесие, устойчивость и свободу в движении.

### Транспортировка большого числа тарелок

Если требуется переносить большое количество тарелок, то их несут обеими руками, подкладывая салфетку.



### Установка тарелок на столе или на шведском столе

Если требуется установить на столике или на шведском (банкетном) столе пустые тарелки, то в этом случае их по нескольку штук несут в левой свободной руке, придерживая снизу салфеткой.



### Транспортировка лотков

Лотки используются тогда, когда это связано с простым обслуживанием или со сложным, если требуется что-нибудь подать или убрать (подробнее см. с. 142).





### Транспортировка бокалов и стаканов

При подаче, а также при уборке стаканов используются малые сервировочные подносики — тамбурики (для стаканов и бокалов с высокими краями) или специальные подносы для переноски кофе в кофейнях.



Бокалы всегда берут за ножку или за нижнюю часть ($^1/_3$ высоты). Ни в коем случае нельзя хватать стеклянные предметы за верхние края из гигиенических соображений, тем более, если они уже находились в употреблении. В исключительных случаях, например, когда требуется быстро убрать со столов, за которыми уже ждут посетители, стеклянную посуду можно носить и в руке, само собой разумеется, что держать ее нужно так, как указано выше.



Существует также еще один способ транспортировки стеклянных предметов. Бокалы с ножками берут между пальцами так, чтоб чаша оказалась внизу. Такой способ переноса бокалов можно использовать, накрывая столы без посетителей.

### Столовые приборы

Столовые приборы — ложки для супа и вилки для мяса — универсальные рабочие инструменты ресторанных профессионалов. С их помощью они проделывают всю необходимую работу по обслуживанию гостей, а именно: сервируют и накрывают столы, смешивают и заправляют салаты, а если под рукой нет специальных приборов для рыбы, то разделывают даже и рыбу. Для того чтобы овладеть приемами пользования столовыми приборами, необходимо знать, какие из них, где и когда применяются. А это во многом зависит от ассортимента блюд, имеющихся на кухне в данный момент.

### Использование столовых приборов для захвата пищи

Для захвата и фиксации кусков мяса простые ложки и вилки используются тогда, когда кусочки нужно перенести с подноса на тарелку посетителя.



### Щипцы для захвата

Для клецок или кусков торта, а также других мучных изделий.



### Захват плоскостями

Производится ложкой и вилкой для переноса кусков пищи, таких, как, например, рыбное филе, бифштекс с яйцом и т. д. Ложку и вилку в руке необходимо держать так, чтобы они образовывали как бы две плоскости (легкую лопатку). Части куска осторожно захватываются снизу так, чтобы не разрушить его поверхность.



### Уборка со столов

Столы убирают, стоя всегда справа от посетителя. То, что находится справа, то справа и уносится (исключение составляют подаваемые тарелки).

**Убирая со стола, необходимо помнить:**

— Тарелки и столовые приборы уносят правой рукой.
— Следующую тарелку берут с левой стороны, а столовые приборы, собрав их вместе, с правой. Это делается для того, чтобы нож случайно не попал под вилку (см. «Захват тарелок сверху», с. 140).
— По истечении некоторого времени подходят к другому посетителю и проделывают то же самое.
— Если за столами не очень много посетителей, а работникам сферы обслуживания предстоит убрать большое количество посуды, то они могут тарелки для хлеба и ножи для сливочного масла уносить таким же способом. В кухню в первую очередь отправляют тарелки для мяса, а потом уже для хлеба и ножи для сливочного масла.

# Виды сервиса

### Сервировка столов

Необходимый вид сервисного обслуживания. Блюда поступают с кухни либо уложенные в тарелки, либо расположенные на порционных лотках. Тарелки ставятся **справа** от посетителя. Они покрыты салфеткой в том случае, когда официант несет более двух тарелок. Согласно инструкции, салфетка убирается одновременно с установкой тарелки на стол.

Если блюда подаются на порционном лотке, то они ставятся справа от посетителя в теплых или охлажденных тарелках. Затем, пронося лоток над тарелками, раскладывают с него столовые приборы. Так поступают чаще всего при подаче горячих блюд, поскольку рядом находится лоток, на котором установлена спиртовка или плитка для подогрева.

При сервировке стола официант слегка выставляет вправо на шаг вперед правую ногу (так, чтобы носок ботинка находился на линии центра стола), а колено слегка сгибает. Таким образом, центр тяжести перемещается на правую ногу, а левая несущая рука находится как бы за спиной посетителя.

Лоток применяется тогда, когда обслуживается более четырех персон за одним столом, хотя в большинстве случаев блюда раскладываются на тарелки.



*Установка лотка*

Если работник сферы обслуживания имеет дело с открытыми напитками, то они тоже выставляются справа. Наливают в бокалы, стоя справа, из бутылок, кувшинов или графинов и только после этого посуду ставят на место. В кофейнях чашки с кофе также подают и устанавливают справа.

### Сервис по-английски (Подача блюд)

При таком виде обслуживания блюда устанавливаются еще в кухне только на лотки, причем как для одного посетителя, так и для группы (в том случае, если заказывается более одного блюда на стол). Прежде чем разложить еду по тарелкам, лоток показывают посетителю (или, соответственно, посетителям). **Первоначально блюдо всегда ставят на сервировочный столик (Guéridon).** Официанты перекладывают блюда на тарелки. При этом суповая ложка находится у них в правой руке, а большая вилка в левой. На край тарелки («Fahne») нельзя укладывать пищу (исключение составляет спаржа), так как иначе не удастся удержать тарелку в равновесии.

Раскладывая гарнир, необходимо следить за созданием цветовой гаммы. Овощные и мясные гарниры можно менять местами (если это предусмотрено пла-



ном). В этом случае следует обращать внимание на то, чтобы все тарелки выглядели одинаково.

Соусы из кухни подаются в соусниках в следующих видах:
— соусного ассорти (когда жареное мясо розового цвета);
— тонких соусов, которые используются тогда, когда мясо тонко нарезано. Вместе с гарнирами не подаются;
— соусов с мясом, например запеченным.



*Установка на сервировочном столике*

Если блюдо занимает на тарелке более $^2/_3$ места, то часть мяса перекладывают на спиртовку или плитку для подогрева. Она подается либо позже, либо кладется на свежую подогретую тарелку. Столовые приборы должны находиться на столе еще до подачи блюд.

В порядке исключения пустые тарелки разрешается выставлять слева левой рукой, а наполненные — справа (обмен тарелок обычно происходит на банкетах государственного значения). Уборка и установка тарелок при поддержании их сверху с правой стороны — другой возможный вариант.

При таком способе можно осуществлять транспортировку, деталирование блюд, их заправку и разделку на глазах у посетителей (Hors-d'œvre). Используются тележки для перевозки мяса и закусок из буфета.

## Французская система обслуживания

При французской системе обслуживания должно быть не более четырех персон, сидящих за столом.

Подача блюд по этой системе практикуется на банкетах и праздниках. Кроме того, ее применяют тогда, когда за одним столом более чем два гостя заказывают одно и то же блюдо. В этом случае его можно подать на подносе.

Блюдо доставляют из кухни на подносе — максимум восемь порций. Нарезанные куски мяса предварительно показывают посетителям. Использование более одного подноса не принято, так как, пока блюдо дойдет до тарелки, оно может остыть.

Блюдо подается **с левой стороны** от гостя, в той же самой последовательности действий, как и при сервировке стола. Иначе говоря, сначала подается мясо, затем мясной и овощной гарниры и соусы.



*Подача блюда с подноса на тарелку*

При идеальной сфере обслуживания гарниры и соусы подаются разными официантами. Первый подает мясное блюдо, второй — гарнир и третий — соус.

Перекладывая блюдо на тарелку с левой стороны, официант примерно на один шаг выставляет вперед левую ногу (так, чтобы носок ботинка был направлен к центру стола) и чуть-чуть сгибает колено, перемещая центр тяжести на эту ногу.

## Самообслуживание

В этом случае гость сам берет с лотка блюдо, находящееся от него слева, и таким образом обслуживает себя самостоятельно. Надо лишь внимательно следить, чтобы край лотка был направлен к посетителю.

Такой вид сервиса все еще используется на официальных банкетах государственного значения.



*Блюдо с лотка гость берет самостоятельно*

## Предложение блюд и напитков

Подобная форма сервисного обслуживания находит применение прежде всего во время коктейль-парти (см. с. 272), на завтраках с подачей шампанского, на вернисажах, презентациях и т. п. Предлагаются напитки, подаваемые в сервировочных чашках, а также в чашках-канапе или в маленьких рюмочках на подносах. Гость сам выбирает необходимые для него напитки и сам себя обслуживает.

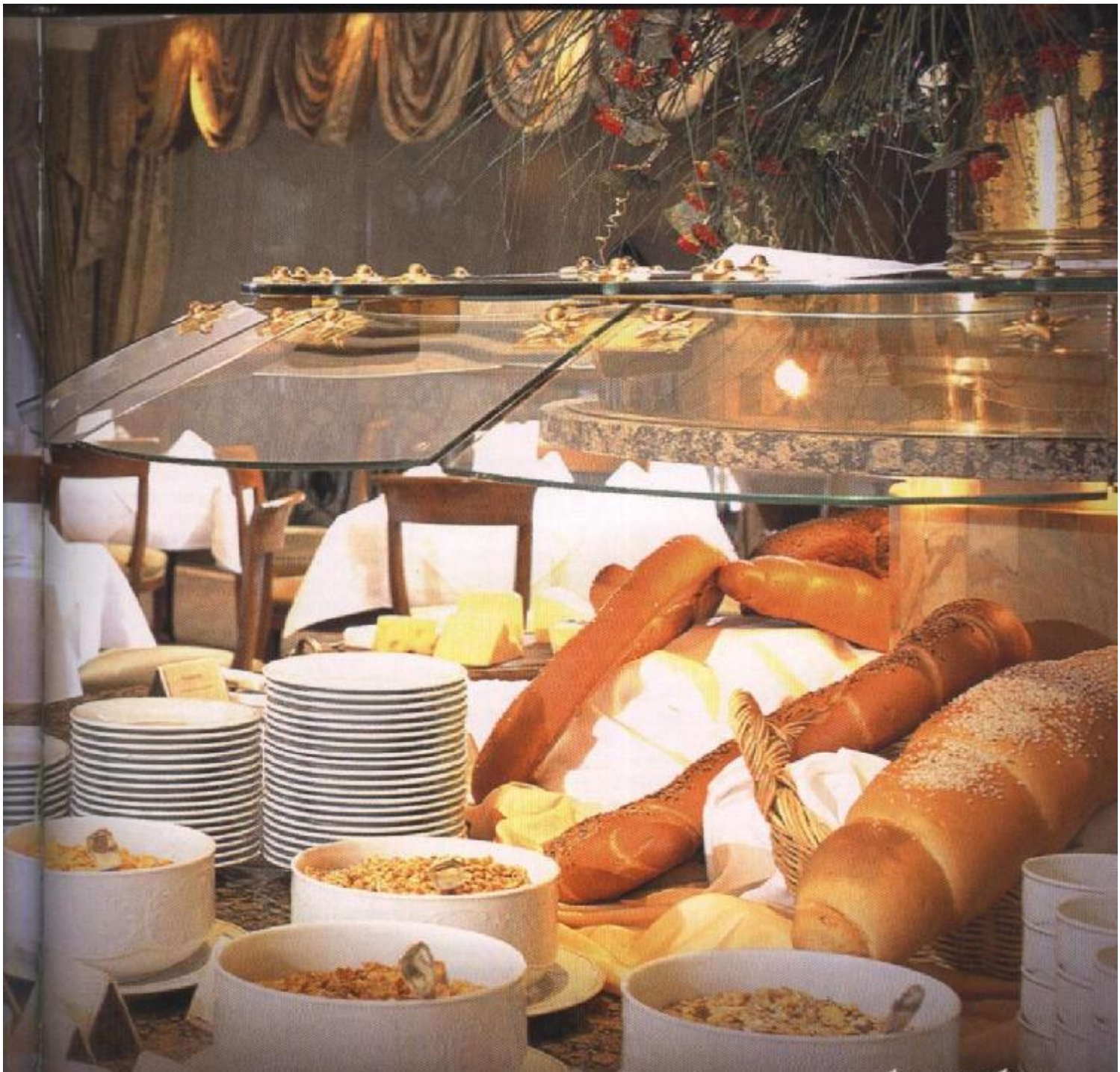


*Официант предлагает шампанское*

# Завтраки, обеды, ужины



Традиции приема пищи в каждой отдельной стране весьма различны, а значение завтраков, обедов и ужинов у каждой нации свое. Завтрак не везде подается по утрам и не всегда такой стандартный, как в Англии или США, а обед вовсе не является основным временем для приема пищи, как это принято в Австрии или в Германии. Благодаря интенсивному развитию туризма за последние годы многие гастрономические обычаи разных народов стали либо перениматься, либо повторяться. Интернационализация круга посетителей требует от нашей гастрономии принимать эти правила игры и предлагать разные варианты завтраков, обедов и ужинов. Умение следовать изменяющимся вкусам посетителей, проявление оперативности в этом деле — не-



сомненное доказательство качества работы ресторана. К настоящему времени определились шесть видов приема пищи — три основных и три вспомогательных. К основным относятся: завтраки, обеды и ужины, к вспомогательным, или так называемым малым приемам пищи, — предобеденный ленч, послеобеденный ленч и званый ужин.

Возможна также комбинация блюд, если прием пищи двухразовый, такой, например, как объединенный завтрак и обед (brunch).

Когда наступает время приема пищи и какие блюда при этом подавать, зависит от национальности посетителя, а также от индивидуальных, профессиональных и общественных факторов.

# Вид предложений

### Обслуживание по карте-меню

В данном случае речь идет о французской системе заказов по карте-меню. Посетитель самостоятельно выбирает последовательность блюд.

### Буфет (или шведский стол)

Буфет — одна из форм предоставления блюд гостям, которая за последние годы стала весьма эффективной. Буфет может быть предложен для различного времени приема пищи (завтрак, торжественный ужин, ленч), а также для особых случаях, таких, как юбилеи, презентации различных блюд, приемы, конгрессы и т. п. Наряду со многими вариантами, которые может предоставить буфет, существуют некоторые недостатки этого вида обслуживания. Нормальное ведение дел возможно только при учете этих отрицательных явлений, принимая надлежащие меры, чтобы постараться избежать их.

#### Преимущество буфета для посетителей

— усиливает впечатление от посещения данного заведения;
— представляет большой выбор блюд. Каждый посетитель может взять столько, сколько хочет;
— перед выбором блюд посетитель может внимательно рассмотреть предлагаемые ему кушанья и оценить их качество. Он может всегда что-то найти на свой вкус;
— время ожидания значительно сокращается.

#### Преимущество буфета для заведения

— затраты труда на приготовление пищи более рациональны, а сам труд становится более творческим и профессиональным;
— поднимает значение рекламы: благодаря буфету у посетителей появляется желание и в дальнейшем посещать данное заведение;
— нет потребности привлекать дополнительный контингент служащих, обслуживающий персонал работает с меньшей интенсивностью, чем при обслуживании по карте-меню;
— можно использовать недавно обученный персонал;
— появляется возможность в течение короткого времени подготовить больше обслуживающего персонала (более продуктивно используется время с одним и тем же составом служащих);
— сокращается время пребывания в зале отдельных посетителей.

#### Недостатки буфетной системы для посетителей

— бесконечное хождение к буфету приводит к сутолоке и толкучке в ресторане;
— личный контакт персонала с посетителями утрачен из-за коллективного обслуживания в буфете;
— свежеприготовленные блюда могут долго не востребоваться, что ухудшит их качества;
— если посетитель что-нибудь забыл взять, ему приходится заботиться о пополнении своего стола самому;
— если цены высокие, то посетитель теряется при выборе доступного ему блюда среди большого их числа в буфете.

#### Недостатки буфетной системы для заведения

— подогрев или охлаждение блюд и напитков требует больших затрат энергии;
— буфет должен постоянно пополняться блюдами и перестраивать свое оформление, иначе очень быстро пища становится неаппетитной, а оформление приевшимся (здесь находят применение маленькие лотки, на которых блюда сохраняются лучше);
— в буфетах с большим выбором блюд гораздо труднее вести финансовые расчеты, чем в условиях обслуживания по карте-меню.

О подготовке и ведении сервиса в буфете см. «Виды обслуживания», с. 269.

### Обслуживание в отелях (Table-d'Hôte) (Обслуживание групп)

Обслуживание групп характерно при большом числе посетителей. Заказанные или предлагаемые блюда подаются в одинаковой последовательности к определенному времени. Прежде всего, групповое обслуживание принято в условиях туристических поездок, а также в отелях, на курортах и в санаториях. Простейший вид Table-d'Hôte — обслуживание банкетов.

#### Достоинства группового обслуживания

Кухня может работать более рационально, снизив напряжение персонала. Кроме того, для такого вида обслуживания необходимо меньшее число работников сферы обслуживания.

### Недостатки группового обслуживания

В первую очередь они ударяют по посетителям, которым не так просто осуществить замену блюд. То предприятие, которое существует на полном доверии посетителей, при выполнении особых пожеланий гостя реагирует более гибко (например, если требуется сменить блюдо плохого качества) и предлагает альтернативную замену, когда это не выходит за рамки его деятельности.

## Обслуживание на этажах

Под ним понимается сервировка блюд и напитков непосредственно в номерах. Руководство этим видом сервиса осуществляется в специальном офисе обслуживания в номерах.

### Офис обслуживания в номерах

В большинстве своем он располагается поблизости от главной кухни отеля. Офисов на этажах в настоящее время, как правило, уже не встречается. Содержание одного основного офиса считается более экономичным, чем нескольких поэтажных. Офис обслуживания в номерах выполняет различные технические функции:

— телефонные и партнерские переговоры;
— номерное обслуживание;
— содержание лифтов;
— подготовка машин для размола кофе и прочего кухонного оборудования;
— подготовка всех прочих предметов, необходимых для обслуживания клиентов в номерах.

### Необходимые действия при приеме заказов

— Не говорите по телефону слишком долго и слишком громко.
— Поприветствуйте гостя. Приветствие может звучать следующим образом: «Обслуживание номеров (имя служащего сферы обслуживания), доброе утро или добрый день, фрау Бергер!»
— Узнайте у гостя (по возможности) его фамилию. Хотя во многих отелях телефонные номера в комнатах снабжены дисплеем. Поэтому служащий уже знает фамилию гостя.
— Запишите номер комнаты (в первую очередь)
— Сошлитесь на необходимое время для принятия решения и соответственно на время ожидания.
— В конце разговора обязательно повторите заказ.
— Поблагодарите за сделанный заказ.
— Закончите разговор так, чтобы гость повесил трубку первым.

### Основные правила для служащих, обслуживающих номера на этажах

— Если гость заказывает горячие блюда, то при них всегда необходимо иметь спиртовку или плитку для подогрева.
— По возможности блюда нужно подавать не все сразу, а по отдельности.
— Для блюд, подаваемых в номер на подносе, необходимо иметь при себе скатерть для стола.
— В офисе по обслуживанию номеров всегда должны быть подносы.
— Перед сервировкой каждый заказ необходимо проверить по записи. Ваша забывчивость может привести к непредвиденным помехам для гостей, а также к потере ценного рабочего времени.
— Не забывайте подавать гостям счет за обслуживание!
— Заказ должен быть выполнен в то время, которое пожелал гость.
— Перед входом в номер громко и четко постучите.
— Если гость в номере отсутствует, то одному туда лучше не входить.
— Гостя необходимо вежливо приветствовать в зависимости от времени дня.
— Счет гостю должен подаваться подписанным.
— Для того чтобы гостю по возможности не мешать, осведомитесь при телефонном разговоре, когда можно убирать посуду. Во многих отелях время обслуживания номеров ограничено. В этом случае необходимо по реакции гостя определить, когда и в каком номере можно убирать. После уборки посуды необходимо сделать запись, чтобы знать, не осталось ли ее в номере.
— Спросите гостя, нет ли у него еще каких-нибудь пожеланий.
— Покидая номер, попрощайтесь с гостем и тихо прикройте за собой дверь.
— Все увиденное и услышанное хороший работник сферы обслуживания использует в опыте своей дальнейшей работы (при этом ведет себя скромно и ненавязчиво).

## Обслуживание в кофейнях

Сервис в венских кофейнях имеет свои особенности. Кушанья и напитки подаются там в специальных кофейных чашках с названием заведения, скатерти и специальные салфетки под чашки не используются. Нет и никаких подручных средств. Только в специальных ресторанах-кофейнях к началу завтрака или ужина подаются скатерти или салфетки, после чего сервис уже не отличается от обычного ресторанного.

# Время приема пищи

В основном время приема пищи с некоторыми незначительными исключениями (например, особый утренний чай) совпадает с тем, что указано выше.

### Завтрак

Завтрак первым в течение дня подается на стол и потому имеет большое значение для дальнейшего приема гостей. Чаще всего он подается между 6.30 и 10 часами, однако в первоклассных отелях его предлагают вплоть до начала обеда.

Из опыта известно, что посетители лишь в редких случаях имеют достаточно свободного время для завтрака и часто теряют терпение, поэтому в данном случае особенно важно быстрое и внимательное по отношению к гостю обслуживание.

В романских странах (таких, как Франция, Италия и др.) завтрак сам по себе играет незначительную роль, в англо-американских странах он, напротив, считается одним из основных по времени приемов пищи. Хорошо вышколенный обслуживающий персонал знает разнообразные обычаи, касающиеся времени приема пищи и его особенностей, и может построить на этой основе первоклассный сервис.

Не имеет значения, приготовлен ли завтрак в отеле, пансионе или в кофейне, поскольку повсюду он подчиняется одним и тем же правилам.

В основном можно предложить два типа завтрака:
— натуральный или открытый;
— упакованный.

Однако на практике обычно применяются смешанные формы его подачи.

#### Открытый завтрак

— **Сливочное масло** подается на льду кусочками или шариками в масленках, которые стоят на тарелках для десерта с салфеткой. К ним прилагается маленькая вилка.

— **Мармелад** и **мед** подаются в специальной миске для мармелада или в чашке с крышкой. То и другое устанавливается на тарелку для десерта вместе с салфеткой, ко всему прилагается десертная ложка. Мед можно также подавать в специальной чашке для меда.

— **Хлеб** (ломтики белого, черного) и свежая выпечка (булочки, рогалики с маком, бриоши и т. д.) всегда подаются в открытом виде, а именно в особой посуде для хлеба на специальной салфетке. Сухая выпечка (сухарики, обычные и хрустящие хлебцы) также лежит на салфетке в корзиночке для хлеба.

— Сливочное масло, мармелад, мед и свежая выпечка доставляются на стол, предназначенный для завтрака, в первую очередь, особенно если посетители уже заняли свои места.

— **Взбитые сливки** подают в вазочке для взбитых сливок.

— **Сахар** ставится в сахарнице (на мелкой тарелке с салфеткой) вместе с кофейной ложкой или с сахарными щипцами. Можно также использовать специальную сахарницу с носиком.



*Открытый завтрак*

### Упакованный завтрак

По гигиеническим и хозяйственным соображениям (облегченный контроль за подаваемым товаром) в настоящее время продукты подаются в упаковке.

— Сливочное масло в порционных пакетиках (весом не менее 20 граммов) в масленке на льду на мелкой тарелке и с салфеткой.

— Мармелад и мед в круглых или прямоугольных порционных коробочках (из пластика с отрывной крышкой). Большинство крупных порций отличаются друг от друга по вкусу и подаются на тарелке для десерта с бумажными салфетками. Для каждого посетителя необходимо сервировать по крайней мере по две порции.

— Порциями пакуются также виды специального хлеба, такие, как нехрустящие хлебцы, хрустящие хлебцы или сухари, подаваемые в корзиночке для хлеба.

— Взбитые сливки упаковываются в маленькие порционные коробочки с отрывной крышечкой, которые в основном подаются на мелкой тарелке.

— Сахар и сахаропродукты упаковываются в мешочки и подаются в маленьких чашках для сахара.

Есть множество преимуществ упаковки продуктов для завтрака. В гигиеническом плане они безопасны и предлагают посетителям широкий выбор. Их расход легко контролировать. Закрытые емкости могут быть многоразового использования. Кроме того, в этом случае расход столовых приборов незначителен.

Недостатки таких завтраков в том, что после их употребления остается много мусора и тем самым ухудшается экология окружающей среды, так как уборка такого мусора затруднена (см. «Охрана окружающей среды», с. 56)



*Упакованный завтрак*

### Возможности сервировки завтраков

Следующая таблица дает представление об обычных блюдах и напитках, предлагаемых на завтрак, с учетом разных методов их подачи.

| Блюда, предлагаемые на завтрак | Общие данные | Форма подачи блюд | Форма обслуживания на этажах | Форма обслуживания в отелях и ресторанах | Форма обслуживания в кафе |
|---|---|---|---|---|---|
| **Хлеб и выпечные изделия** | В открытом виде или в упаковке подается в корзинке или на тарелке для хлеба | Подается в больших корзинах для свободного использования посетителями. Большие батоны подаются в больших корзинах для хлеба; для нарезки используется специальная доска, нож для хлеба и салфетка | Из гигиенических соображений приносят в упакованном виде | На столы подается в корзинках для хлеба | Подается либо на тарелках для десерта, либо в корзинках для хлеба |
| **Сливочное масло** | В открытом или упакованном виде; на тарелках, в масленках, на льду | Подается на льду в больших мисках или чашках, со специальными щипцами или вилками | В упаковке из гигиенических соображений | В открытом виде: в масленке; в упакованном виде: на тарелке для десерта | На тарелке в открытом или упакованном виде |

| Блюда, предлагаемые на завтрак | Общие данные | Форма подачи блюд | Форма обслуживания на этажах | Форма обслуживания в отелях и ресторанах | Форма обслуживания в кафе |
|---|---|---|---|---|---|
| **Мармелад и мед** | В открытом или упакованном виде; на тарелке, в чашке, горшочке, блюдце, емкости для мармелада и соответственно для меда | В открытом виде: в миске, в глиняном или эмалированном горшочке с крышкой или в специальной мармеладнице с носиком или с ложкой и соответственно в специальной емкости для меда; в упаковке: подается в большой миске или на лотке | В упаковке из гигиенических соображений | Выставляется на стол посетителю в открытом или упакованном виде | В открытом виде: в маленьких мисках (с ложкой) на тарелке вместе с хлебом; в упаковке: на тарелке вместе с хлебом |
| **Кленовый сироп** | В маленькой бутылке или розетке | В розетке или в маленькой бутылке | В розетке или в маленькой бутылке | Выставляется на стол перед посетителями в маленькой бутылке | Отсутствует в меню |
| **Сахар** | В открытом виде — в сахарницах вместе с ложкой или сахарными щипцами. Сахарный песок подается в специальных сахарницах. Могут подаваться различные сорта сахара. В упакованном виде: в порционных пакетиках | В открытом виде: в сахарницах с лодочкой; в упакованном виде: в сахарницах. Однако при всех условиях сахар рекомендуется выставлять до прихода посетителей | В упаковке из гигиенических соображений | В открытом виде: в сахарницах со щипцами или ложкой для сахара, а также в специальных емкостях для сахара; подается в упаковке: в сахарных чашках | В специальной посуде для сахара (в упакованном или натуральном виде) или в сахарницах |
| **Сладости** | В бутылках или порциями соответственно в порционных емкостях | В бутылках или порциями соответственно в порционных емкостях | В бутылках или порциями соответственно в порционных емкостях | В бутылках или порциями соответственно в порционных емкостях | |
| **Фрукты в натуральном виде** | На десертной тарелке вместе со столовыми приборами для фруктов или десерта | В охлажденном виде на декоративном или зеркальном лотке либо в корзинках для фруктов, вазах или пирамидах | На десертных тарелках или в корзинках для фруктов | На десертных тарелках | |
| **Половинки грейпфрутов** | В купе-шале или на десертных тарелках с кофейной ложкой | В охлажденном виде на декоративном или зеркальном лотке либо в купе-шале | В охлажденном виде в стаканах-купе, в купе-шале или чашках для мороженого со льдом | На десертной тарелке или в купе-шале | |

| Блюда, предлагаемые на завтрак | Общие данные | Форма подачи блюд | Форма обслуживания на этажах | Форма обслуживания в отелях и ресторанах | Форма обслуживания в кафе |
|---|---|---|---|---|---|
| **Дыня с сахаром и ананас по-гавайски** | Подается порциями на тарелках или лотках вместе со столовыми приборами, предназначенными для фруктов или десерта | В охлажденном виде, разделанными по порциям на декоративных или зеркальных лотках | В охлажденном виде на тарелках для десерта или фруктов, а также на стеклянных тарелках с подставленными под ними лотками с салфеткой | Подается порциями на десертных тарелках | |
| **Фруктовый салат и компоты** | Подаются порциями в чашках для компота или в стаканах-купе вместе с десертной или кофейной ложкой и десертной вилкой | На льду в больших соусниках или в охлажденном виде порциями в чашках для компота или в стаканах-купе | В охлажденном виде порциями в чашках для компота, стаканах-купе или в вазочках для мороженого со льдом | Подаются порциями в чашках для компота или в стаканах-купе | |
| **Ягоды** | Подаются порциями в чашках для компота, стаканах-купе или на тарелках для фруктов с кофейной ложкой | В охлажденном виде порциями в чашках для компота или в стаканах-купе | В охлажденном виде порциями в чашках для компота, стаканах-купе или в вазочках для мороженого со льдом | Подаются порциями в чашках для компота или в стаканах-купе | |
| **Корнфлекс, овсяные хлопья с молоком** | Подаются в маленьких тарелках для супа с ложкой для супа, в чашках для компота или в специальных чашках с десертной ложкой | В открытом виде: в больших чашках с носиком или с салфеткой; в упакованном виде: в упаковке порциями | В открытом виде: в маленьких или в специальных чашках; подаются в упаковке порциями | Подаются либо в маленьких тарелках для супа, либо в маленьких чашках | |
| **Йогурт** | В стеклянных чашках с десертной или кофейной ложкой | В больших чашках с носиком | В маленьких чашках | В маленьких чашках | |
| **Колбаса** | Выкладывается нарезанной на тарелках или лотках с салфеткой, десертным ножом и вилкой | С салфеткой на декоративном или зеркальном лотке | На тарелке (с крышкой) или порционном лотке (с салфеткой) | Нарезанной на десертных тарелках | |
| **Сосиски и сардельки** | Подаются на теплых тарелках (с крышкой) для мяса вместе с ножом и вилкой для мяса | В специальном нагретом горшочке для сосисок с вилкой | На тарелке или порционном лотке (с салфеткой) | Подаются порциями на тарелках или лотках (с крышкой) | |
| **Сыры** | Подаются нарезанными на тарелках или лотках с салфеткой, с десертным ножом и десертной вилкой | На декоративном или зеркальном лотке со столовыми приборами | На тарелке или порционном лотке (с крышками и со столовыми приборами) | Нарезанными на тарелках | |

| Блюда, предлагаемые на завтрак | Общие данные | Форма подачи блюд | Форма обслуживания на этажах | Форма обслуживания в отелях и ресторанах | Форма обслуживания в кафе |
|---|---|---|---|---|---|
| **Поджаренное сало и ветчина** | На теплых тарелках для мяса. Подаются нарезанными на тарелках или лотках с крышками вместе со столовыми приборами, ножом и вилкой для мяса | В сыром или в подогретом виде | На теплых тарелках для мяса или на порционных лотках (с крышками и столовыми приборами), подогретые на спиртовке или на плитке | Подаются нарезанными на подогретых тарелках для мяса | |
| **Яйцо всмятку** | В подставке для яиц вместе с ложкой | В утепленной емкости для яиц, обернутой ватой | В емкости для яиц, обложенной ватой | В подставке для яиц | В подставке для яиц или как «яйцо в стакане» (без скорлупы) в специальном стакане |
| **Яйцо вкрутую** | Подается вместе с тостами или поджаренным хлебом на подогретой тарелке для мяса, с ножом и вилкой для мяса | Яйцо должно быть свежим | На подогретой тарелке (с крышкой) | На подогретой тарелке | |
| **Глазунья и яичница-болтунья** | На подогретой тарелке для мяса, на сковородке с салфеткой и на мелкой тарелке с ножом и вилкой для мяса | В стеклянном горшочке, но ни в коем случае не в металлической посуде, иначе яичница окислится и станет зелено-голубой! | На теплой тарелке (с крышкой) | На теплой тарелке | На теплой тарелке |
| **Омлет** | На теплых тарелках для мяса или на подогретом лотке вместе с ножом и вилкой для мяса | Яйца должны быть идеально свежими | На теплых тарелках (с крышкой) или на порционных лотках (с крышкой) и со столовыми приборами | На теплых тарелках | На теплых тарелках |
| **Кофе** | В кофейных чашках. К нему подается горячее молоко или взбитые сливки в таких же чашках | В больших кофейных чашках | В порционных чашках или термосных стаканах | В больших чашках с носиком | Готовится в больших чашках; однако если сделан заказ на одну порцию, то подается в маленькой чашке |
| **Чай** | В чайниках со специальным ситечком, кроме того, подается горячая вода в открытом сосуде | В больших чашках | Порциями в чашках с ситечком, если чай листовой, если не листовой, то в термосных чашках | В больших чашках с носиком | Готовят в больших чашках или чайниках; однако при заказе одной порции подается в чашке |

| Блюда, предлагаемые на завтрак | Общие данные | Форма подачи блюд | Форма обслуживания на этажах | Форма обслуживания в отелях и ресторанах | Форма обслуживания в кафе |
|---|---|---|---|---|---|
| **Молоко, шоколад и какао** | В холодном виде подаются в молочнике или в керамической чашке для молока. В подогретом и горячем виде подается в молочных чашках | В больших кружках, кувшинах для молока с носиком, а если требуется охлажденное, то с кусочками льда | В холодном виде подается в молочнике или в керамической чашке для молока. В подогретом и горячем виде в чашках для молока | В холодном виде подается в молочнике или в керамической чашке для молока. В подогретом и горячем виде в чашках для молока | В холодном виде подается в молочнике или в керамической чашке для молока. В подогретом и горячем виде в чашке для молока |
| **Фруктовые и овощные соки** | В фужерах для плодовых соков или в бокалах среднего размера вместе с блюдцем, ложкой для размешивания соков и кофейной ложкой | Подаются в охлажденном виде в больших кружках, либо работники сферы обслуживания выжимают сок в присутствии гостя | В фужерах для плодовых соков или в бокалах среднего размера с крышкой | В фужерах для плодовых соков или в бокалах среднего размера с крышкой | В основном подаются в маленьких бутылках со стаканом для плодовых соков или с фужером среднего размера |

## Формы предложения

### Подача завтраков

С целью предложить посетителю широкий ассортимент блюд для завтрака и быстро его обслужить все более быстрыми темпами развивается система подачи завтраков по принципу шведского стола. Большинство исследователей считают, что от 80% до 93% посетителей предпочитают получать завтрак в буфете с большим выбором закусок и напитков. Однако на первоклассных предприятиях прививаются также и смешанные формы в соответствии с пожеланиями посетителя. Ему могут быть предложены и самые разнообразные блюда.

#### Преимущества предлагаемой формы подачи завтраков

— Экономится время для обслуживающего персонала: их работа ограничивается подачей напитков к завтраку, уборкой и очисткой столов и расчетами с посетителями;
— облегчается работа кухни: ограничен заказ фирменных блюд из основной кухни, сохраняется время, отведенное на завтрак;
— сокращается время для обслуживания в номерах.

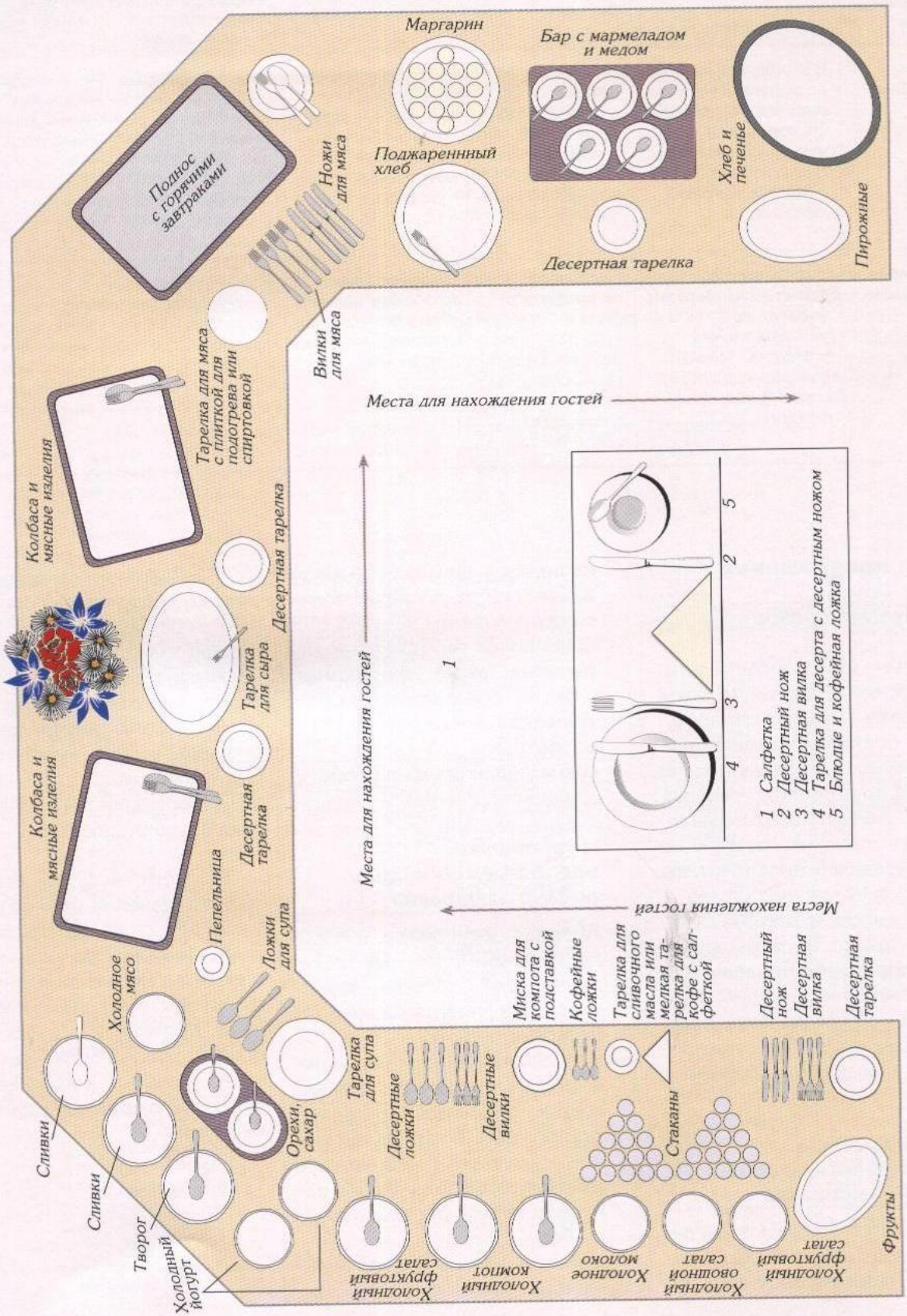
#### Недостатки предлагаемой формы подачи завтраков

— Большая потребность в посуде, столовых приборах и стаканах: таким образом, возникает дополнительная работа по мойке и чистке;
— в условиях полного пансиона и полупансиона при приеме гостей приходится быть более осторожным: во время завтраков посетители используют много посуды, что весьма негативно влияет на подготовку к обеду;
— кухня должна проводить больше подготовительной работы.

В основном организация завтраков и обслуживание их формируются по желаниям гостей. Они зависят также от вида заведения, цены завтраков и опыта обслуживания, присущего данному заведению. Способы подачи завтраков поэтому весьма разнообразны. Обслуживающий персонал должен хорошо знать предлагаемые блюда и напитки.

Те гости, которые сталкивались с подачей завтраков по типу шведского стола, хотели, как правило, получить одновременно с завтраком необходимые продукты, чтобы взять их с собой на пляж, прогулку и т. п. Их можно предоставлять гостям за особую плату. В конечном итоге все зависит от категории того или иного заведения.

На схеме приведен пример обслуживания завтраками по принципу шведского стола



## Организация завтраков в заведениях типа люкс



*Общий вид буфета для завтраков в заведении типа люкс*

В заведениях типа люкс наряду с обычной подачей завтраков существует так называемый буфет люкс в специально отведенном помещении. Как правило, он состоит из эксклюзивных холодных и горячих блюд и имеет очень большой выбор охлажденных и подогретых напитков, к которым относятся в первую очередь сухое и сладкое шампанское, а также яичные ликеры. В буфете предлагается завтрак с шампанским или дипломатический завтрак (подробнее см. с. 163) и ленч. Цены в таком буфете очень высокие. Впрочем, у гостей существует выбор между завтраком в обычном буфете и буфете типа люкс.

### Сухой паек

Завтраки, подаваемые в виде сухого пайка, — своеобразный компромисс, возникший в связи с развитием туризма. Он может быть сформирован как для отдельной персоны, так и для целой группы туристов, которые выезжают на экскурсии еще до начала работы кухонь и обслуживающего персонала.

Завтрак сухим пайком должен быть подготовлен работниками сферы обслуживания еще накануне вечером. Все необходимые напитки следует поместить в термосы (причем для каждого гостя в отдельности), чтобы напитки оставались теплыми. Для того чтобы не перепутать термосы, необходимо написать на каждом из них название (кофе, чай, какао и т. д.). Фруктовые и овощные соки, холодное молоко и взбитые сливки должны быть подготовлены в свежем виде либо в термосах, либо в специальных сосудах, поставленных в ванночки со льдом. Сливочное масло раскладывается по порциям, упаковывается и кладется в большие миски со льдом или термосные сумки. Хлеб и печенье к завтраку следует завернуть в фольгу, предохраняющую эти изделия от плесени. Такие продукты, как мармелад, мед, сахар и т. д., лучше всего предложить в упакованном виде.

В том случае, если завтрак приготовлен на столах, то он должен быть чем-нибудь прикрыт. Исключение составляют поставленные заранее чашки и стаканы для напитков (накрытые чем-нибудь лишь для того, чтобы в них не попала пыль). Завтрак сухим пайком может быть принесен в номер каждому клиенту в отдельности, хотя для большинства из них он должен сохраняться на столах или в специальном буфете для сухих пайков.

#### Сухой паек формируется в следующем порядке

— Сосуды со льдом и плодовыми соками и прилагаемыми к ним стаканами.
— Большие компотницы на мелкой тарелке с ложкой для размешивания, компотницы на тарелках для десерта с салфетками, ложки для компота или десерта.
— Одноразовые (лучше всего в упаковке) миски или тарелки для супа, мелкие тарелки и ложки.
— Термосные стаканы для кофе, чая, какао, шоколада, молока и т. д. (на них должно быть обозначено, для чего именно их использовать), чашки, блюдца и кофейные ложки (в том случае, если они не входят в упаковку).
— Сливочное масло, мармелад и мед.
— Хлеб и печенье.
— Ломтики лимона, упакованные в прозрачную фольгу и предназначенные для чая.
— Сахар и сладости в чашках или в мисках.

**Преимущества**

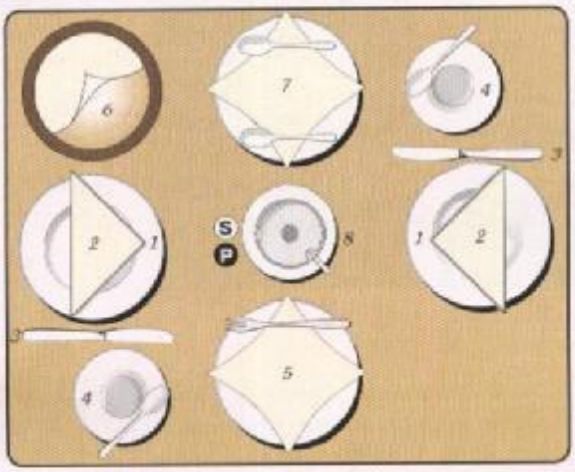
— Отсутствует любая потеря времени.
— Гости не теряют ни минуты на ожидание.
— Сухой паек можно доставить в номер, а также в помещение для завтраков.

**Недостатки**

— Гость вынужден обслуживать себя сам.
— Чашки для напитков к завтраку холодные.
— Невозможно выполнить особые желания гостей.

**Формирование завтраков на подносе**
(применимо и к полднику)

1. *Тарелка для десерта*
2. *Бумажная салфетка*
3. *Нож для десерта*
4. *Блюдце с ложкой для кофе*
5. *Тарелка для десерта с салфеткой, для сливочного масла. С вилкой для масла*
6. *Корзиночка для хлеба с салфеткой для выпечных изделий*
7. *Тарелка для десерта с салфеткой, для мармелада. С кофейной ложкой*
8. *Сахар*




**Подготовка завтраков на этажах (на тележке)**
(Roomservice-Trolley)

1. *Десертная тарелка*
2. *Бумажная салфетка*
3. *Нож для десерта*
4. *Блюдце под чашку и кофейная ложка*
5. *Нарезанный хлеб в корзинке*
6. *Стеклянная миска на тарелке для десерта, с салфеткой. Со сливочным маслом (порциями)*
7. *Мармелад и мед (порциями) на тарелке для десерта с салфеткой*
8. *Сахар*
9. *Блюдце под чашку для чая с ситечком*
10. *Чашка для чая*
11. *Чашка для взбитых сливок*
12. *Чайник*




**Завтраки, подаваемые на этажи**

Завтраки, подаваемые на этажи, заказывают во многих приличных отелях, особенно в курортных. Заказ завтрака на этаже может производиться следующими способами.

— По телефону в бюро обслуживания номеров, а в вечерние часы или в ночное время у портье. Портье записывает заказ в книгу, которую он потом передает в бюро обслуживания номеров.
— Написать на специальной доске объявление вечером или ночью, указав желаемые блюда, напитки, их количество, время подачи, свой номер и поставив подпись. Бланк заказа снимается с этой доски утром от 6 до 6.30 и передается в центральное бюро обслуживания, а в курортных отелях и в отелях класса люкс в бюро обслуживания на этажах. В маленьких отелях заказы с доски объявлений собирают горничные, которые, кроме того, и готовят завтрак.

**Завтрак на этажах может быть подан разнообразными способами:**

— прямо на подносе;
— на столике на колесиках (специальный столик для обслуживания номеров);
— на столике специальной конструкции на колесиках, нижняя часть столика заезжает под кровать, а верхняя часть оказывается как поднос перед гостем, лежащим в постели; гость получает возможность удобно завтракать не вставая;
— на столике в номере. Подготовка и сервировка осуществляются так же, как и во время завтрака, в помещении для завтрака.

### Организация завтраков на свежем воздухе

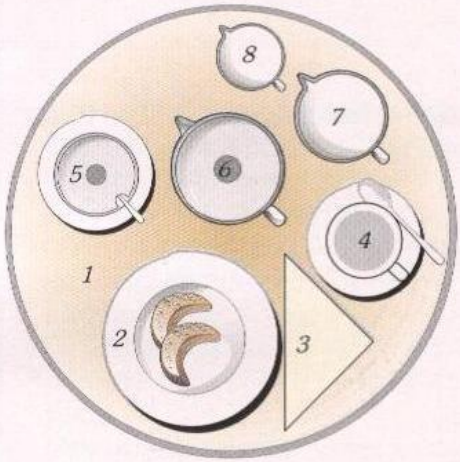
Обслуживание под открытым небом в принципе не отличается от работы официанта в помещении или в столовой, однако в данном случае поверхность столов не должна быть белой, чтобы на них не отражалось солнце. Поэтому столы покрывают скатертями пастельных тонов. Кроме того, необходимо предусмотреть специальные тенты от солнца.

Многие заведения предлагают особые виды подачи завтраков, например, завтраки в лесу или на поляне после небольшой утренней прогулки (завтраки-пикники).

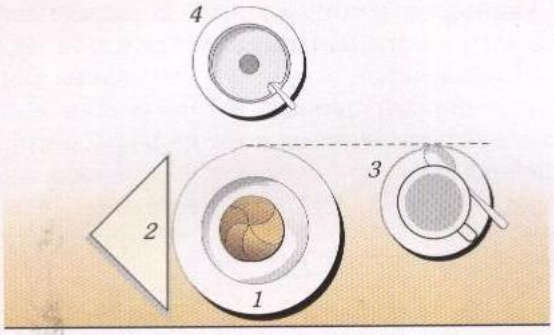
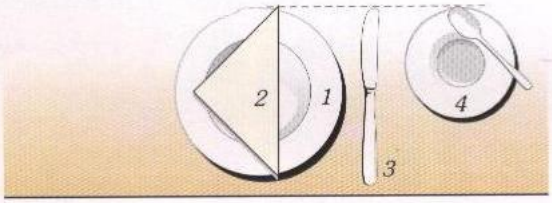
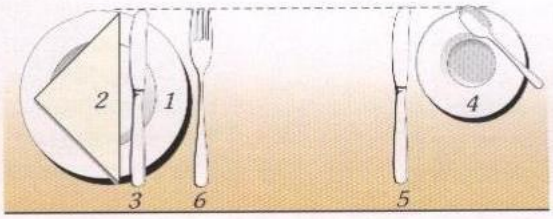
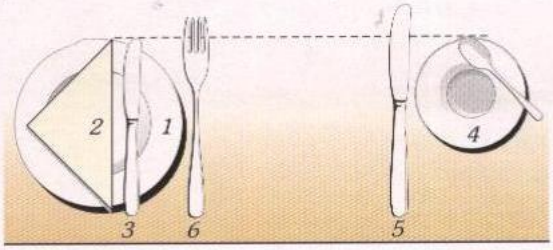


*Завтрак на террасе под открытым небом*

### Виды завтраков

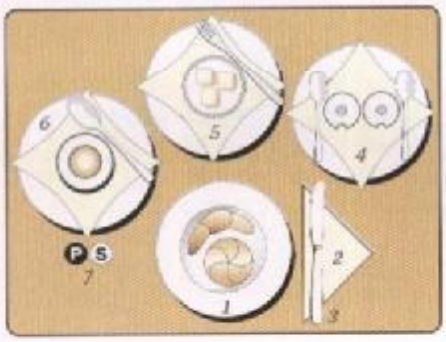
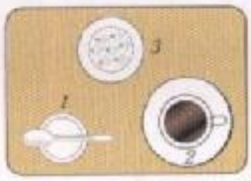
| Наименование видов | Время | Общая часть | Предложение | Виды сервировки |
|---|---|---|---|---|
| **Утренний чай** | 6.00—7.30 | Чаще всего встречается в Великобритании и континентальной Европе. Для гостей может подаваться в номер | 1 порция чая с холодным молоком или со взбитыми сливками, соответственно несколько кексов или бисквитов |  *1) сервировочная чашка с салфеткой*<br>*2) десертная тарелка с кексом или бисквитами*<br>*3) бумажная салфетка*<br>*4) блюдце, чайная чашка, кофейная ложка*<br>*5) сахар (в открытом или упакованном виде)*<br>*6) чайник*<br>*7) чайник для кипятка*<br>*8) молочник или чашка для взбитых сливок* |

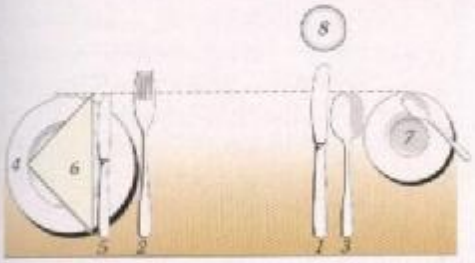
| Наименование видов | Время | Общая часть | Предложение |
|---|---|---|---|
| **Простой завтрак** | 6.30—10.00 | Очень часто встречается во Франции и в странах Средиземноморья, в Австрии и Германии — реже. Исключение: в кофейнях и в кофейнях-эспрессо в Вене | 1 чашка напитка к завтраку (главным образом кофе, но может быть также чай, какао, шоколад, овомальтине или молоко)<br>Одна булочка или рогалик (во Франции и Италии почти всегда подается круассан) |
| **Сложный завтрак** | 6.30—10.00 | Классический вид завтрака | 1 порция напитка к завтраку, такого, как кофе, чай, какао, шоколад, овомальтине или молоко (по крайней мере 2 чашки)<br>1 порция сливочного масла<br>1 порция мармелада и меда<br>По крайней мере 2 печенья к завтраку |
| **Дополнительный завтрак** | 6.30—10.00 | Дополнение к сложному завтраку | Дополненный сложный завтрак:<br>1 стакан фруктового или овощного сока<br>1 лоток с колбасой или с сыром. Или яичное блюдо, как, например, омлет и т. п.<br>Йогурт, овсяные хлопья, творог |

| **Виды сервировки** | **Обслуживание** |
|---|---|
| *1) десертная тарелка с печеньем*<br>*2) бумажная салфетка*<br>*3) блюдце, чашка с напитком к завтраку, кофейная ложка*<br>*4) сахар*<br>  <br> | — Десертная тарелка с печеньем<br>— Напитки к завтраку и сахар |
| *1) десертная тарелка*<br>*2) салфетка*<br>*3) нож для десерта*<br>*4) чашка с кофейной ложкой*<br>  <br> | — Подается подогретая чашка<br>— Напитки к завтраку подогреваются<br>— Порционная чашка (вместе с чайником и с чайником с кипятком) и чашка для молока или взбитых сливок, причем соответственно выставляют прибор для выжимки лимона<br>— Сливочное масло, мармелад и печенье к завтраку |
| Необходимая сервировка дополняется лотками для колбасы или сыра<br>*1) десертная тарелка*<br>*2) салфетка*<br>*3) нож для десерта*<br>*4) блюдце с кофейной ложкой*<br>*5) десертный нож*<br>*6) десертная вилка*<br>  <br><br>Необходимая сервировка дополняется тарелкой для мяса, предназначенной для горячего блюда<br>*1) десертная тарелка*<br>*2) салфетка*<br>*3) нож для десерта*<br>*4) блюдце с кофейной ложкой*<br>*5) нож для мяса*<br>*6) вилка для мяса*<br>  <br> | — Десертный нож кладется на тарелку для десерта, а все остальные приборы находятся слева (необходимо иметь достаточно места для десертных или мясных тарелок, а также столовых приборов)<br>— Прилагаются нож и вилка для десерта (или нож и вилка для мяса)<br>— Ставятся фруктовые или овощные соки<br>— Ставятся подогретые чашки<br>— Напитки для завтрака подогревают<br>— Выставляют чайники<br>— Выставляют сливочное масло<br>— Выставляют десертные тарелки (или тарелки для мяса)<br>— Выставляют лотки с колбасой или с сыром и подставки для яиц |

| Наименование видов | Время | Общая часть | Предложение |
|---|---|---|---|
| **Завтрак по-венски** | 6.30—10.00 | Один из вариантов дополнительного завтрака<br>Предлагается в Австрии в первую очередь в Вене в традиционных кофейнях | 1 чашка напитка к завтраку (главным образом кофе со взбитыми сливками)<br>1 порция сливочного масла<br>1 порция мармелада (главным образом абрикосового)<br>Печенье к завтраку (1 булочка и 1 рогалик)<br>1 яйцо всмятку |

| Наименование видов | Время | Общая часть | Предложение |
|---|---|---|---|
| **Континентальный завтрак** | 6.30—10.00 | Является общим понятием для английского и американского завтрака.<br>Компоновка и выполнение заказов после окончания основного времени подачи еды | 1 напиток к завтраку<br>сливочное масло<br>мармелад<br>джем<br>мед<br>тосты или печенье к завтраку (белый хлеб, рогалики, сладкая выпечка)<br>Этот завтрак может быть дополнен разнообразными блюдами, которые гости заказывают специально. О дополнительных требованиях см. с. 162 |

| Виды сервировки | Обслуживание |
|---|---|
| Блюда подаются на больших подносах, используемых в кофейнях<br>*1) десертная тарелка с печеньем*<br>*2) бумажные салфетки*<br>*3) нож для десерта*<br>*4) мармелад и мед (в открытом виде или в упаковке)*<br>*5) сливочное масло (в открытом виде или в упаковке)*<br>*6) чашка для яйца на блюдце с ложкой для яйца (кофейная ложка)*<br>*7) солонка и перечница*<br>  <br>Напитки подаются на маленьком подносе для кофеен<br>*1) стакан для воды, подаваемый в кофейнях на блюдце с кофейной ложкой*<br>*2) блюдце и чашка для напитков к завтраку*<br>*3) сахар (в открытом виде или в упаковке)*<br>  | Обслуживание протекает как при дополнительном завтраке<br>— Десертная тарелка с ножом для десерта располагается слева<br>— Яйцо выставляется в центре.<br>  <br>*Так держат подносы в кофейнях* |

| Виды сервировки | Обслуживание |
|---|---|
|  <br>*1) нож для мяса*<br>*2) вилка для мяса*<br>*3) суповые или десертные ложки (подаются сразу же после того, как заказанное блюдо подано в суповых тарелках или мисках)*<br>*4) десертная тарелка*<br>*5) нож для десерта*<br>*6) салфетка*<br>*7) блюдце с кофейной ложкой*<br>*8) стакан для воды (при формировании завтрака по-американски, как правило, подается стакан для воды со льдом)* | — Дополняется водой со льдом, и выставляется кружка для ледяной воды<br>— Выставляются фруктовые или овощные соки<br>— Выставляются подогретые чашки для напитков к завтраку<br>— Подогреваются напитки к завтраку и выставляются чашки (чаще всего гости из Европы спрашивают, когда они могут получить подготовленные к завтраку напитки. Для американцев же в основном сервируется все вместе — вода со льдом, фруктовые или овощные соки, напитки к завтраку, а также сливочное масло)<br>— Использованные стаканы для соков убираются<br>— Выставляются свежие фрукты или компот<br>— Убираются миски для компота и соответственно десертные тарелки с приборами<br>— Выставляются чашки с молоком и сахарный песок<br>— Убираются суповые тарелки или миски с ложками и чашками<br>— Выставляются блюда с завтраком<br>— Убираются тарелки со столовыми приборами<br>— Десертные тарелки вместе с десертными ножами снова ставятся в центре перед гостями |

**Следующие блюда и напитки могут быть предложены на континентальный завтрак:**

— **Соки (juices)**
Плодовые соки (fruit juices) — апельсиновый (orange juice), грейпфрутовый (grapefruit juice), ананасный (pineapple juice) и овощные (vegetable juices): томатный (tomato juice), морковный (carrot juice), сок из кислой капусты (sauerkraut juice)

— **Фрукты (fruits)**
Свежие фрукты (fresh fruits) — дыни (melons), бананы (bananas), половина грейпфрута, ягоды (berries) и компоты (stewed fruits), например, из слив (stewed prunes), яблок (stewed apples), груш (stewed pears), персиков (stewed peachers)

— **Зерна, зажаренные в масле (cereals)**
Холодные: кукурузные, овсяные, пшеничные хлопья, рис, сахарная пудра
Горячие: овсяная (porridge or oat meal) и манная (semolina or cream of wheat) каши

— **Яйца и блюда из яиц (egg dishes)**
Вареные яйца (boiled eggs), сваренные в кипятке без скорлупы (poached eggs), яичница-болтунья (scrambled eggs) и глазунья (fried eggs), печеные яйца (baked eggs), натуральный омлет (plain-egg omelet)

— **Холодные блюда (cold dishes)**
Бифштекс, сыр (cheese), отборное рубленое мясо (assorted cold cuts)

— **Мясные блюда (meat dishes)**
Сало к завтраку (bacon), ветчина (ham), колбаски к завтраку (pork sausages), телячьи (veal chop) и бараньи котлеты (lamb chop), стейки

— **Рыбные блюда (fish dishes)**
Жареная сельдь (kippered herring), рыбные палочки (stockfish), копченая пикша (smoked haddock)

— **Овощи и картофель (vegetables and potatoes)**
Картофель жареный (fried or hashbrown potatoes), помидоры в гриле (grilled tomatoes), жареные шампиньоны (sauted mushrooms)

— **Комбинированные блюда из яиц, мяса, овощей и картофеля**
Наиболее известные и чаще всего подаваемые блюда — ветчина с яйцом (ham and eggs), сало с яйцом (bacon and eggs), взбитые яйца с салом и шампиньонами (poached eggs with bacon and mushrooms), взбитые яйца с колбасками, салом и помидорами (scrambled eggs with sausages, bacon and tomato), кусочки крутых яиц на тостах с салом (poached eggs on toast with bacon) и омлет с лососем (omelet with salmon)

— **Сладкая выпечка, вафли, тосты**
Выпечка или вафли с кленовым сиропом (pancakes or waffles with maple syrup), тосты по-французски (белый хлеб, размягченный в молоке, жаренный в гриле с добавлением сахара и корицы)

**На завтрак англичане и американцы предпочитают:**

| Английский завтрак | Американский завтрак |
|---|---|
| — Подается без ледяной воды<br>— Напитки — кофе, чай с молоком или сливками<br>— Особой любовью пользуются плодовые соки (к примеру, prune juice)<br>— Из выпечки в первую очередь тосты<br>— Овсяная каша (porridge), манная каша (semolina)<br>— Рыбные блюда, а также комбинированные из яиц<br>— Предпочтение отдается компотам (к примеру, stewed prunes)<br><br>Под «мармеладом» англичане и американцы понимают мармелад, как таковой, то есть конфитюр из цитрусовых, таких, как апельсины, лимоны, маленькие лимончики. Все остальные мармелады обозначаются как «джем» (jam). Очень популярно на завтрак и плодовое желе (jellies) | — Подается ледяная вода (iced water)<br>— Из напитков — кофе<br>— Особым предпочтением пользуются фруктовые и овощные соки<br>— Из хлеба предпочтительнее всего ржаной (rye bread), белый (white bread), хлебная корочка из дрожжевого теста (bagels), жареные пирожки или пончики (doughnuts) и сладкая выпечка, как, например, торт с черникой (blueberry muffins)<br>— Обычный хлеб<br>— Овсяная каша («oat meal») и манная (cream of wheat)<br>— Отдают предпочтение мясным блюдам<br>— Яичницу-глазунью в двух видах: over well (поджаренный желток) или «over easy» (натуральный). Далее различают sunny side up (яичница, жаренная с одной стороны) и turned over (жаренная с двух сторон) |

Другим вариантом завтрака является так называемый **бизавтрак**. Основное внимание здесь обращено на блюда и напитки натурального происхождения. В первую очередь предлагаются свежие соки из овощей и фруктов, свежие и сушеные фрукты, зерновые и мучные продукты — овсяные или манные каши, хлебцы,

хлеб с отрубями, овсяный, из семян льна, сладкая выпечка из отборной пшеницы, различные сорта орехов и фруктовых плодов, свежее и кислое молоко, сливочное масло, йогурт, кефир, творог, сыр, масло местных сортов, ароматные сиропы, дикий и домашний мед. Из напитков — кислый и плодовый чай. Из сортов кофе — натуральный или из свежепрожаренных кофейных зерен.

### Полдник (т. н. завтрак с вилкой)

Полдник в Австрии проходит обычно между 9.00 и 10.30. Однако он все больше теряет свое значение и подается лишь в небольших заведениях. Причем предлагаются самые простые блюда, такие, например, как супгуляш, гуляш, сочные колбаски, блюда из сердца и легких (в качестве горячих закусок) или небольшие холодные блюда, такие, как колбаса в уксусе, салат из говядины, сало, сыр, а в некоторых местах хлеб, сервируемый на специальном лотке. Из напитков подают бокал пива, вина, вина с содовой или виноградный сок. Почти всегда блюда приносят и сервируют на тарелках.

В Южной Германии существует так называемый хлебный час, когда предлагаются различные виды колбас (например, белые колбасы), редька (хрен), свежие крендели или черный хлеб. Все это запивают пивом.

### Завтрак с шампанским или дипломатический

Перед проведением праздничных мероприятий (свадьба, утренник, крестины) обычно подают «завтрак с вилкой» и с шампанским. Чаще всего он приходится на предобеденное время. Обычно предлагаются деликатесные блюда в виде канапе (маленькие бутербродики) или маленьких кусочков мяса. К ним добавляются вина, шампанское сухое или сладкое. Сервируется так же, как и коктейль-парти (см. с. 272) на лотках и шведских столах.

## Gospel Brunch

**Menu Table d'Hôte**

FRESHLY SQUEEZED ORANGE, GRAPEFRUIT, VEGETABLE JUICE,
OR TROPICAL FRUIT SHAKE

ASSORTED BREAKFAST BREADS AND PASTRIES

**Choice Of One**

**Appetizers**

CHILLED LOCAL CLAMS OR OYSTERS IN SEASON
*Spicy Cocktail Sauce or Balsamic Shallot Vinaigrette*

SOUTHERN CITRUS FRUIT AMBROSIA
*Fried Plantain Chips*

TUREEN OF STEWED CHICKEN AND OKRA

LOCAL GREENS WITH MARINATED PEPPERS AND TOMATOES
*Warm Virginia Ham Patty*
*Mustard Dressing*

GRILLED DUCK SAUSAGE
*Black-Eyed Peas and Grilled Red Onions*

NAPOLEON OF PORTOBELLO MUSHROOMS AND GRITS
*With Escargot and Mustard Greens*

SOUP OF THE DAY

**Entrées**

CHESAPEAKE SEAFOOD PAELLA
*Fresh Seafood and Shellfish with Savory Rice prepared in a Copper Pan*

SAUTÉED CRAB HASH AND POACHED EGGS
*Spaghetti Squash with Surry Bacon, Golden Yukon Potatoes*
*Tasso and Mustard Hollandaise*

REGENCY OMELETTE SELECTION
*Virginia Ham and Cheddar Cheese, Lump Crabmeat and Dill*
*Mushrooms, Red Onions, Peppers, Avocado, Tomatoes and Goat Cheese,*
*or Smoked Salmon*
*served with warm Spoon Bread*

BUTTERMILK PANCAKES OR SALLY LUNN FRENCH TOAST
*Virginia Country Ham or Country Bacon*
*Baked Pecan-crusted Banana, Genuine Vermont Maple Syrup*

GRILLED AGED ANGUS SIRLOIN STEAK WITH TWO EGGS ANY STYLE
*Potato, Mushrooms and Bacon Hash*

SPICY SEARED PORK TENDERLOIN
*Shepherd's Pie of Chard and Sausage*

CORNMEAL-FRIED FILLETS OF LEMON SOLE AND OYSTERS
*Southern Greens, Local Artichokes*
*Horseradish-Chive Butter*

REGENCY BRUNCH PLATE
*Chef's Selection of Today's Brunch Entrée*

*The Regency Gospel Brunch is complemented*
*by a Sumptuous Southern Dessert Buffet*

*Upon request, these menu selections may be prepared to contain reduced levels of fat, cholesterol and sodium.*

**24.00 per Person**
**29.50 with Champagne**

*Thank you for not smoking cigars and pipes in the Regency Dining Room.*

### Ленч

Этот термин американского происхождения (от lunch (второй завтрак). Определяет характер подачи этого вида блюд. И в до-

машних условиях, и в ресторанах завтрак и обед часто сводят к ленчу, который обычно проходит между 11.00 и 14.00. Среди специалистов-гастрономов его обычно принято проводить в праздничные дни. Типичный пример ленча — так называемый новогодний. Многие отели в городах предлагают ленч-буфет специально по воскресеньям.

Из блюд готовят все, что обычно подают на английский и американский завтраки. К этим блюдам относятся легкие, но качественно приготовленные блюда из мяса и рыбы. К ленчу добавляют также пудинги и кремы.

Из напитков гости предпочитают кофе, чай, какао, шоколад и молоко, а также плодовые, овощные соки и даже сухое и сладкое шампанское. Ленч предпочтительней организовывать с помощью холодного и горячего буфета. Горячие блюда предварительно готовятся на кухне и подаются поваром или работниками сферы обслуживания в буфет на подогретых тарелках.

## Обед

В Австрии, Германии и Швейцарии обед и до сих пор — основное время приема пищи. Однако сейчас, благодаря изменению стиля жизни (например, из-за возрастающей профессиональной деятельности женщин), он теряет свое прежнее значение. Обед в основном проходит довольно рано, в пределах между 11.30 и 14.00.

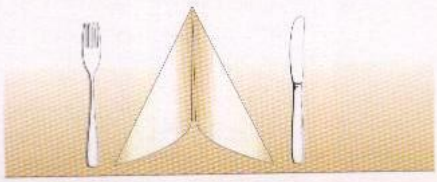
В южных странах Европы (Италия, Греция), а также южноамериканских и в странах Востока обедают до 13.30. Заведения, имеющие дело с посетителями из этих стран, обязаны принимать во внимание их обычное обеденное время.

В Центральной Европе обед состоит из двух, но чаще из трех блюд. Первое блюдо — суп. Второе — состоит из мяса или рыбы с гарниром. В основном принято подавать готовые виды блюд, чаще всего рагу или густой суп, заменяющий первое и второе, реже он дополняется продуктами быстрого приготовления. В заключение обеда официант приносит горячую или холодную выпечку, а потом еще и десерт.

Из напитков гости предпочитают пиво, вино и безалкогольные напитки.

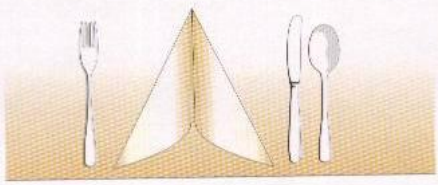
### Покрытие столов

#### Простая сервировка приборов



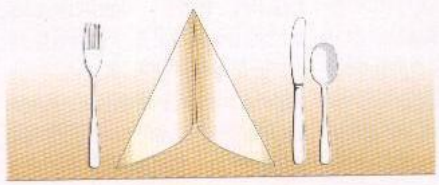
#### К простой сервировке добавляется суповая ложка

В этом случае суп подается в суповых тарелках.



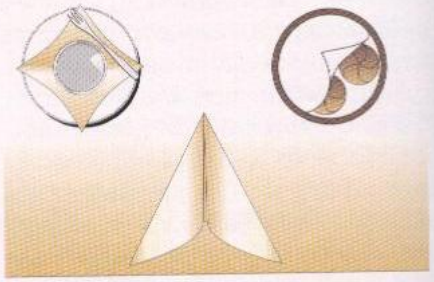
#### Простая сервировка дополняется десертной ложкой

В этом случае суп подается в бульонной чашке.

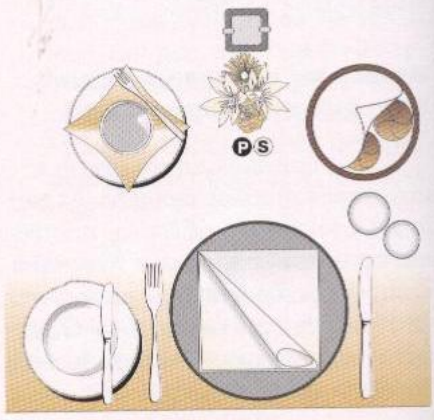


#### Куверт (Couvert)

Одна порция сливочного масла и выпечки. Кладется тканевая салфетка. Сюда можно добавить так называемый ковершарж (covercharge), когда наряду с приборами ставят подставку для карты-меню и тарелочку для счета (так делают прежде всего в солидных заведениях и первоклассных ресторанах). Куверт может быть дополнен подачей особых сортов хлеба и выпечки, как, например, хлеба, нарезанного по-французски, с луком, поджаренного, и сопутствующие овощи (сырая морковь, сельдерей, редис, оливковое масло и молодой репчатый лук с яйцом).



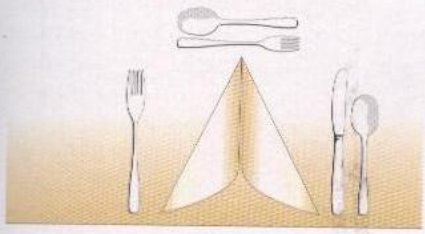
Куверт с покрытием (международная форма сервировки в ресторанах, или сервировка á la carte): большие тарелки с тканевыми салфетками (или только тканевые салфетки), нож и вилки для мяса, тарелки для хлеба, ножи для десерта и сливочного масла, бокалы для красного и белого вин или бокалы для вин и воды.



### Приборы и меню

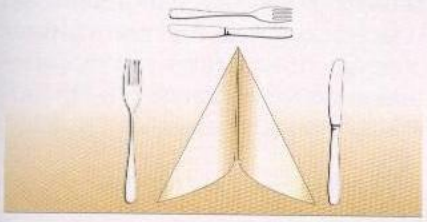
Приборы и меню

*Суп в чашке для бульона*
*Основное мясное блюдо*
*Сладкое блюдо*



Приборы и меню

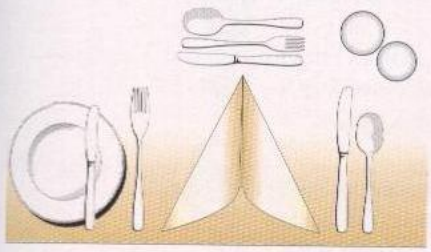
*Основное мясное блюдо*
*Дополнительно — сыр или фрукты по выбору*



### Меню и приборы с кувертом

Этот вид сервировки принят в солидных заведениях, где используют куверт. Разливные вина и некоторые виды напитков имеют при этом некоторое преимущество (хотя никаких бокалов заранее не выставляют).

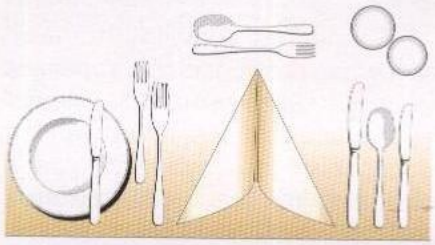
*Супы*
*Основные блюда из мяса*
*Дополнительно — сыры или фрукты по выбору или сладкие блюда*



После того как посетитель закончил выбор, убирают либо десертный нож (если заказаны только сладкие блюда), либо десертную ложку (если заказаны сыр или фрукты). Десертная вилка всегда остается на месте.

### Меню и столовые приборы с кувертом

*Закуска*
*Суп*
*Основное мясное блюдо*
*(Сыр)*
*Сладкое блюдо*



Часто приборы для сыра подают сразу же перед последним блюдом (десертом), так как в распоряжении не имеется достаточного количества приборов для десерта или невозможно их положить одновременно.

## Сервировка отдельных блюд

О покрытии столов и сервировке отдельных блюд см. с. 124.

### Подача супов

Производится в зависимости от характера заведения.

#### Супы, подаваемые в супнице



Такая форма сервиса используется в простых заведениях, а также при обслуживании туристских групп.

Супница с супом стоит на сервировочной миске. В большинстве случаев уже расставлены тарелки для супа. Но лучше горячие суповые тарелки принести одновременно с супницей. Причем сначала выставляют суповые тарелки, а суп наливают справа от гостя так, чтобы открытая часть супницы была от него удалена. Если в супе есть клецки и фрикадельки, то их из супницы выкладывают на край тарелки. Это делают для того, чтобы при разливе не обрызгать посетителя, а твердая пища медленно сползала бы с края в тарелку.

При таком виде обслуживания всегда необходима суповая ложка.

#### Суп «в чашке»

При этом виде сервировки гостям приносят супы в бульонных чашках, в чашках для консоме или в специальных — для супов, причем последние применяются довольно редко. Супы «в чашке» обычно подают в перворазрядных и первоклассных заведениях.



*Шале для супа*



*Чашка для консоме*



*Специальная суповая чашка*

Супы переливают в шале или миски еще на кухне. Их подают на подставочных тарелках, которые ставят на десертную, в свою очередь расположенную на бумажной салфетке. Чашка для бульона ставится вместе с лежащей от нее справа бульонной ложкой (если такой нет, то используют десертную ложку). К чашке для консоме справа кладут ложку для консоме.

Специальные чашки для супа ставят на маленькую тарелку, поверх бумажной салфетки, лежащей на десертной тарелке. В зависимости от величины специальной суповой тарелки к ней добавляется ложка для кофе или для кофе мокко.

### Суп «в тарелке»



Такая форма обслуживания обычно используется в пансионах и при шведских столах. Супница выставляется на стол к посетителям, а они обслуживают себя самостоятельно. Используются главным образом суповые тарелки. В первоклассных заведениях работники сферы обслуживания приносят, однако, супы к столам посетителей в чашках для бульона или для консоме (это зависит от вида супа) и сервируют их. В небольших заведениях используют также супы в горшочках, такие, как «суповой петушок по-венски», «маленькая кастрюлька» и т. д.

## Сервировка основных блюд

В простых заведениях чаще всего подаются блюда в тарелках (сервис с тарелками). Использование подносов (обслуживание с подносами) практикуется как в простых, так и в первоклассных заведениях. В последних находит применение сложное оборудование. В тех ресторанах, где подаются дорогие блюда, а также на презентациях тарелки используются обязательно.

Особой формой обслуживания там является **бизнес-ленч**. Он создан для посетителей, имеющих в своем распоряжении ограниченное время. Часто бизнес-ленч предлагается в форме буфета. **Ленч-буфет** с холодными и горячими блюдами — наилучшая форма, поскольку гость имеет возможность обслуживать себя сам и время ожидания, таким образом, существенно сокращено. Работники сферы обслуживания в большинстве случаев подают напитки и убирают тарелки и бокалы.

## Сервис десерта

Десерты либо выставляются заранее, либо подвозятся к столу на специальных тележках, откуда посетитель самостоятельно снимает понравившийся ему десерт.

## Послеобеденный полдник

Послеобеденный полдник предлагается в период от 15.30 до 16.30.

### Послеобеденный полдник–вечерня (Vesper)

Распространен по всей Австрии, прежде всего в заведениях деревенского типа. Предлагаются холодные мясные блюда, такие, как жареная свинина, домашнее мясо, сырая или жареная ветчина, сало, колбасы, сыры, крутые яйца, овощи с уксусом (огурцы с уксусом, перец с кукурузой и т. д.), свежие овощи, такие, как помидоры, редис и т. п., а также хлеб с отрубями или черный хлеб. Обычно гости выпивают бокал пива, виноградного сока или вина.

Вид обслуживания — обычный: все выставляется на столы. В основном еда подается на деревянных тарелках или подносах. В западных землях Австрии в первую очередь предлагают так называемый лыжный полдник. К нему иногда добавляют рюмочку шнапса.

### Кофейный полдник

Совершенно иной формой послеобеденного полдника является кофейный полдник, который предлагают прежде всего в кофейнях, кофе-кондитерских, дорожных гостиницах и отелях.

Подают кофе, чай, кофе-гляссе, а к ним торты или пирожные.

Обычный вид обслуживания — установка блюд на столах.

*1) десертная тарелка*
*2) вилка для пирожного*
*3) салфетка*
*4) блюдце с кофейной чашкой и ложкой для кофе*
*5) сахар*



### Послеполуденный чай

Послеполуденный чай предлагается от 15.00 до 17.00. Это традиционный английский обычай, который следует уважать при приеме гостей. К послеполуденному чаю подают маленькие двойные сандвичи из белого хлеба, намазанные сливочным маслом и дополненные помидорами, огурцами с накрошенным льдом, листочками салата или так называемые развернутые сандвичи (Sandwichspread) (хот-дог с рыбой, мясом и яйцами). Горячие тосты из белого хлеба дополняются мармеладом или джемом, кроме того, подаются пирожные (Bischofsbrot, Freuchtebrot) и кексы.

Из напитков принят чай, который часто подают с холодным молоком или сливками. Английские гости очень редко кладут лимон. В некоторых исключительных случаях может быть также предложен слабый кофе или какой-нибудь безалкогольный напиток, скажем холодное молоко.

Напитки выставляют заранее, а блюда часто доставляют дополнительно или подают по требованию.

### Ужин
(Diner)

В Австрии, Германии и Швейцарии ужинают довольно рано, примерно от 18.00 до 21.00. Гости, прибывшие из южных стран и с Востока, начинают ужинать в основном не позднее 21.00.

В противоположность завтраку и обеду у посетителей имеется достаточно времени для спокойной еды. Поэтому к ужину предъявляются значительно более высокие требования, чем к обеду. И соответственно, обслуживание требует больше времени. Нехватка времени — решающий фактор для посетителя в течение дня — уступает спокойному времяпрепровождению во время ужина.

Для ужина предпочтительнее блюда быстрого приготовления. Но подают и сложные блюда, которые надо предварительно подогреть.

Во время обеда посетитель может выпить всего один бокал вина, но во время ужина, вероятно, закажет добрую бутылку вина, которую ему нужно будет специально продемонстрировать и соответствующим образом его обслужить.

Все необходимые приборы и оборудование выставляются на столах.

### Ужин–супер

Это поздний вид приема пищи. Он предназначен для тех посетителей, которые хотели бы слегка перекусить после посещения оперы, театра либо какого-нибудь другого мероприятия.

Подаются в основном небольшие холодные или горячие блюда, как, например, отварной лосось с тостами, коктейль, бифштекс по-татарски и т. д. Пища должна быть легкоусваиваемая, поэтому ужин-супер состоит из одного блюда. Как правило, к нему подают бутылку доброго вина, сухого или сладкого шампанского. Блюдо к такому ужину предлагаются с маленькой картой-меню.

При таком виде обслуживания все приборы и оборудование заранее выставляются на стол.

CUNARD

RITZ
AFTERNOON
TEA

**Served at 3.00 pm and 4.30 pm**

A selection of sandwiches consisting of:
Smoked salmon
Cucumber and anchovy
Egg mayonnaise with mustard and cress
Smoked turkey and sweet mustard
Cottage cheese with carrot and hazelnuts

Freshly baked scones with strawberry preserve and clotted cream

A choice of pastries and fresh cream cakes

Indian, China, Earl Grey, Lapsang Souchong or Camomile tea
Ritz blend filter coffee
£14.50

Why not indulge in a glass of Ritz Champagne
to enhance your afternoon tea
Glass £7.95 Half bottle £19.00 Bottle £36.00

*Prices include service charge and Value Added Tax*

*Пример карты-меню послеполуденного чая*

# Доверие гостей



Приобрести доверие гостей — важнейшая задача работников сферы обслуживания, но она и предъявляет к ним большие требования. Очень многое зависит от профессионализма сотрудника сервиса, от ответственности, которую он должен чувствовать, обслуживая гостей и выполняя их пожелания. Использует ли официант оптимальные затраты времени и энергии в своей работе? Предоставляет ли он возможность гостям чувствовать себя в заведении комфортно и раскованно? Положительные ответы на эти вопросы говорят о накопленном сотрудниками сферы обслуживания опыте работы, их квалификации, заключающейся в умении давать советы гостям и вести переговоры о закупках.

В большинстве случаев гость, попадая в ресторан или кафе, чувствует себя при заказе блюд и напитков не-



уверенно, так как он прежде никогда не пробовал заказанный продукт. Он может только следовать рекомендациям работников сферы обслуживания. Хорошо вышколенные и информированные официанты значительно более компетентны и в силах облегчить им эту задачу. Гость тем внимательнее будет прислушиваться к рекомендациям, если они даются официантом-профессионалом.

Целью любого работника ресторана должно быть создание такой атмосферы для гостей, чтобы они не испытывали никаких осложнений. Собранные в этой главе основные правила обслуживания облегчат контакт служащих сервиса с посетителями и таким образом существенно повысят имидж заведения.

# Качество сервиса

Посетители осознают качество гастрономии, когда она не стоит на своем месте. Поэтому работники сервиса никогда не должны забывать, что они находятся в прямом и постоянном контакте с гостями. Появление в зале, внешний вид, дружелюбие и старательность официантов вызывают доверие к ним со стороны посетителей, которое, в свою очередь, влияет на престиж данного заведения.

Как работники сферы обслуживания, так и их непосредственное начальство имеют свое собственное представление о том, что означает умение найти подход к гостю для каждого из них. Для повышения качества обслуживания каждому предприятию необходимо выработать собственные принципы работы, по которым будут судить об их заведении. Требования и пожелания посетителей, а также трудности, испытываемые предприятиями общественного питания, как правило, разные. Потому критерии их работы варьируются в зависимости от положения того или иного ресторана или кафе.

**Следующие факторы определяют степень готовности к качественному обслуживанию:**

— выполнение работником сервиса индивидуальных пожеланий каждого посетителя. Оправдывает ли он его ожидания?
— аккуратность;
— постоянный контроль за качеством работы;
— точное распределение времени;
— профессиональная и социальная компетентность. Профессиональные качества официанта оцениваются по его умению дать совет, быстроте обслуживания, заботе о посетителе и чистоте в работе.

Умение дать совет — это необходимая информация; оказание помощи в принятии тех или иных решений; знание актуальных желаний посетителей; осве-



## ИНСТРУКЦИЯ ПО ПОДДЕРЖАНИЮ КОНТАКТОВ С ПОСЕТИТЕЛЯМИ

**— Перед входом в зал приведите свою внешность в порядок, подгримируйтесь, проследите за своим внешним видом, в особенности за состоянием зубов. Избегайте разговоров на личную тему.**

**— Не позволяйте себе появляться в грязной одежде, в нечищеных ботинках, жевать жвачку, курить.**

**— Не допускайте недружелюбного отношения к посетителям, неряшливости в одежде, неаккуратности при выполнении заказа, надменности и дерзости.**

**— По возможности избегайте ссор как с посетителями, так и с коллегами по работе и с начальством. Если же такое все же произошло, то будет лучше всего, если вы не покажете своего состояния посетителю.**

**— Не дискредитируйте себя грубостью! Если грубое слово все же вырвалось, то постарайтесь поменять тему разговора и спокойно рассказать что-нибудь интересное гостям и своим коллегам!**

**— Постарайтесь в любом случае не беседовать с коллегами слишком громко и долго.**

**— Принимайте пищу и напитки только перед работой, но не в присутствии посетителей!**

**— Держите себя подчеркнуто приветливо, особенно в том случае, если вам надо накрыть стол и, что особенно важно, когда посетителю приходится в чем-то отказать. Причем знание алкогольных напитков может оказать вам ценную помощь!**

**— Без стеснения принимайте участие в переговорах с посетителем.**

**— Ведите разговоры с гостями непринужденно, спокойным голосом, постарайтесь не выглядеть вызывающе.**

**— Чаще используйте заученные фразы, но в то же время не бойтесь проявить и свою индивидуальность, использовать личное обаяние, иначе гость не будет чувствовать себя раскованным.**

**— Как следует изучите посетителя и ни в коем случае не вступайте с ним в перебранку.**

**— Не давайте сомнительных рекомендаций и не пытайтесь подробно описывать предлагаемое кушанье.**

**— Громко повторяйте заказанное блюдо.**

**— Постарайтесь не реагировать на необоснованные претензии, сошлитесь на то, что вы здесь ни при чем, или попросите подойти более опытного коллегу.**

**— Никогда не проявляйте повышенного интереса к своему заведению.**

домление о имеющихся продуктах; понятие о кулинарном и гастрономическом ноу-хау.

Быстрота обслуживания — это создание соответствующих условий для работы, сокращение времени ожидания, умение расторопно работать руками, двигаться и перемещаться.

Забота о посетителях — это основательность, точность и аккуратность, бесшумность в работе, стремление не мешать гостю и не быть по отношению к нему назойливым.

Чистота в работе — это порядок и соблюдение гигиены.

Социальная компетенция — это налаживание контакта с посетителями и внимательность в работе.

Контакт — это прежде всего коммуникабельность, дружелюбие, интуиция, умение оставаться самим собой, открытость, вежливое обращение с посетителями, сдержанность, хороший внешний вид.

Внимательность — это умение ладить с гостями, улавливать их желания, забота по отношению к ним.

Многие заведения четко выработали свои стандарты необходимого уровня обслуживания, изложенные в форме настольной книги для служащих и указаний для них, чтобы обеспечить максимальное удовлетворение пожеланий посетителей.

# Прибытие и проводы гостей



*Хорошо поговорите, и вам выгодно продадут*

### Резервирование (заказ столиков)

Правильно оформленный и корректно принятый заказ — первая возможность установить позитивный контакт с гостем. Система заказов в Австрии отличается от принятой в международном гостиничном сервисе. Так, в США отказ от заказанного столика был бы просто немыслим.

Резервирование может быть ограниченным только в закусочных, барах, работающих в дневное время, или в ресторанах и, соответственно, в отелях для туристов, где идет быстрая смена постояльцев.

### Переговоры по телефону

При профессиональных переговорах по телефону, как уже было сказано, происходит первое общение с будущим посетителем, и от правильного их проведения зависит первое впечатление от заведения.

— Нет такого человека, который хотел бы слушать музыку, ему не понравившуюся! Надо стараться говорить по телефону ясным и четким голосом, преисполненным дружелюбия, естественности и теплоты. Для телефонного разговора ваш голос первый и надежный инструмент.

— Монотонный разговор по телефону — самый настоящий убийца установления контактов!

— Мы нередко говорим по телефону слишком громко. Но крики, раздающиеся из телефонной трубки, приводят вашего партнера по переговорам к желанию как можно скорее закончить разговор. Внимательно следите поэтому за тональностью своего голоса!

— Попытайтесь добиться в разговоре максимума внимательности вашего партнера. Зачастую не так важно, что говорят, а как говорят.
— Даже то, как вы произнесете фамилию вашего будущего клиента, может сказаться на впечатлении, которое вы на него произведете.
— Следите за тем, чтобы не говорить слишком быстро, высказывая свои пожелания партнеру.
— Говорите спокойным негромким тоном, четко, не проглатывая слова.
— Разговаривая по телефону, постарайтесь избавиться от стороннего шума. Держите губы примерно в полутора сантиметрах от трубки, иначе ухудшится качество вашей речи.
— Варьируйте темп переговоров. Знаковые слова и предложения необходимо произносить четко и медленно.
— Избегайте при переговорах слишком делового, безразличного и поучающего тона.

Для любого заведения важно, чтобы все служащие были проинформированы о том, на что следует обратить особое внимание при резервировании мест. Принимая заказ, ни в коем случае нельзя выкрикивать такие, например, фразы: «Мы не принимаем никаких заказов» или «Мы не резервируем никаких столиков». Гость вправе надеяться на пояснения в иной форме: «К сожалению, у нас нет для вас никакой возможности зарезервировать столик, слишком много посетителей. Но если вы захотите посетить наш ресторан, то мы вам с удовольствием найдем одно место».

Если телефонный (или устный) заказ принят, то важно четко зафиксировать:

— **Фамилию клиента**, сделавшего заказ.
— **Дату и точное время заказа.**
— **Число персон.** Если гость заказал столик на несколько человек, то необходимо обязательно выяснить вопрос, будут ли дети. В этом случае необходимо провести особую подготовку (достать специальные сиденья для детей, игрушки и т. п.).
— **Будут ли курить** за столом?
— Постараться осторожно выяснить, **кто рекомендовал** данное заведение (фамилию рекомендовавшего).
— Если гости живут в данном отеле, обязательно выяснить **номер комнаты**, если же в другом отеле — то его название и номер апартамента.

### Важно знать фамилию

— Фамилия — это первый мостик между партнерами по переговорам.
— Если вы догадаетесь назвать гостю свою фамилию, то заслужите внимание к вам и симпатию с его стороны.
— Без знания фамилии заказчика контакт будет затруднен. Поэтому так важно хорошо запомнить фамилию партнера по переговорам. К сожалению, собеседник свое имя часто проговаривает слишком быстро и небрежно. Итак, если вы плохо разберете фамилию, то не поленитесь еще раз спокойно переспросить: «Извините, не повторите ли вы свою фамилию?», или «Будьте любезны, повторите вашу фамилию еще раз», или «Не могли бы вы произнести вашу фамилию по буквам?».
— Получив ответ, немедленно запишите или постарайтесь запомнить фамилию.

### Необходимая документация для резервирования столика

— формуляр заказа или книга для записи резервируемых мест;
— письменные (канцелярские) принадлежности;
— список (календарь) проведения мероприятий;
— меню блюд и вин;
— предложения по меню;
— карта гостей;
— карточки резервирования.



Пользуясь формуляром заказа, вы сможете быстро проставить дату и время посещения гостя. Продемонстрируйте свою компетентность и интерес к особым пожеланиям заказчика.

Поблагодарите заказчика и попрощайтесь с ним, назвав его по фамилии. Внесите заказ в соответствующую графу или передайте его ответственному служащему.

Если гость не пришел к обозначенному в заказе времени, не приглашайте за этот стол других гостей. Столик вы должны продержать еще полчаса. Тот факт, что стол остается зарезервированным по крайней мере полчаса, необходимо довести до сведения гостя, когда он делает заказ. В том случае, если гость не прибыл в назначенное время и явился позже к уже накрытому столу, то вежливо объясните ему, что вынуждены были из-за наплыва посетителей посадить за стол других людей. При этом попытайтесь предложить ему другой свободный или освобождающийся столик. Пока вы его ищете, предложите посетителю аперитив.

Если за заказанными столиками предстоят деловые переговоры, то в дальнейшем неплохо ознакомиться со специальными терминами, употребляемыми в разговоре.

Предложение посетителям заказанных кем-либо заранее свободных мест не годится ни при каких обстоятельствах. Посетители весьма отрицательно относятся к тому, что зарезервированные столики, предназначенные лично для них, предоставляются другим посетителям.

Когда гость занял стол, вежливо спросите, не ждет ли он кого-нибудь еще, а если не ждет, то не станет ли возражать, что к нему могут посадить других посетителей.

Для облегчения вашей работы, а также для удобства гостей очень полезно поставить на столике номер, который был бы виден издалека. И если столы составляются вместе, то номера на них должны сохраняться.

## Приветствие гостей, предоставление места за столиком, предложение карты-меню

### Приветствие гостей

Приветствие гостей — первый личный контакт официанта с посетителем. От характера этой совместной встречи у клиентов складывается первое впечатление об уровне обслуживания данного заведения. Имея в виду особую важность этого первого шага, обратите внимание на несколько следующих советов:

— сразу же идите навстречу прибывшему гостю;
— первым поприветствуйте его;
— здоровайтесь как можно вежливее в соответствии с временем дня («доброе утро», «добры вечер» и т. д.);
— смотрите гостю прямо в глаза, когда он войдет в зал. Такой визуальный контакт говорит посетителю, что здесь его ждут;
— не делайте никаких различий! Все гости имеют равные права на вежливый прием;
— дайте гостю понять, что ему здесь рады;
— помогите раздеться в гардеробе;
— назовите звание посетителя и его фамилию, если они вам известны;
— обратите особое внимание на правильное произношение фамилии гостя. Звание всегда называют перед фамилией, например: «Доброе утро, фрау доктор Мейер!», «Добрый вечер, господин профессор Штейнвегер!».

Когда гость вступает с вами в зрительный контакт, он судит о вас по осанке. Осанка сама по себе говорит о многом, отражая ваше самочувствие. Встречайте гостя открыто и как можно респектабельнее, однако без чувства подобострастия.

### Титул и обращение

Форма обращения к гостю и точное наименование его титула — важнейшая часть процесса общения. Сама форма обращения во многом зависит от места, занимаемого посетителем в общественной жизни, от его происхождения, а также от любой ситуации, которая может возникнуть. Если ваше обращение к одному гостю может показаться ему вполне естественным, то это вовсе не значит, что так же отнесется к нему другой. Выбор правильной формы обращения — вопрос такта.

В Австрии считается обычным и весьма желательным при приветствии называть титул гостя. Однако в Германии и в Швейцарии такое обращение имеет меньшее значение. Там больше внимания уделяют аристократическому происхождению посетителя. Если в Австрии оно выглядит официально, то в Германии и Швейцарии — общепринято.

### Приветствие лиц духовного звания

*Апостол нунций: экселленц, или ваше преподобие (если он одновременно и кардинал, то — кардинал или ваше высокопреосвященство).*

*Кардинал: кардинал или ваше высокопреосвященство, в настоящее время говорят просто «господин кардинал».*

*Католический верховный епископ или епископ: экселленц или ваше преосвященство, ваша ми-*

лость или ваша светлость, в настоящее время говорят просто «господин верховный епископ» или «господин епископ».

Евангелический священник: ваша милость или ваша светлость, в настоящее время говорят «господин священник».

Прелат: господин прелат.

Старший пастор, суперинтендант: господин пастор, господин суперинтендант, фрау суперинтендант.

**Гражданские чины и обращение к ним**

Президент земли в Австрии или в Германии: господин бундеспрезидент, фрау бундеспрезидент (в официальных случаях можно говорить также «экселленц» или «ваше превосходительство»).

Канцлер земель в Австрии и в Германии: господин бундесканцлер, фрау бундесканцлер (в официальных случаях можно также говорить «экселленц» или «ваше превосходительство»).

Министр (в том числе министр земель в Австрии и Германии): господин министр (господин бундесминистр), фрау министр (бундесминистр).

Статс-секретарь: господин статс-секретарь, фрау статс-секретарь.

Посол: господин посол, фрау посол (если прибыл посол другого государства, то следует говорить: экселленц).

Премьер-министр: господин ландесгауптман, ландесгауптфрау.

Советник земли в Австрии и Германии: господин ландесрат, фрау ландесрат.

Депутат: господин депутат, госпожа депутат.

Бургомистр (в том числе обербургомистр): господин бургомистр (обербургомистр), фрау бургомистр (в т. ч. фрау обербургомистр).

Руководитель или декан высшего учебного заведения: господин сектионсрат, фрау сектионсрат.

Придворный советник: господин придворный советник, фрау придворная советница.

Советник при правительстве: господин правительственный советник, фрау правительственная советница.

Сенатор: господин сенатор, фрау сенатор.

Тайный советник: господин тайный советник, фрау тайная советница.

Коммерческий советник: господин коммерческий советник, фрау коммерческая советница.

Экономический советник: господин экономический советник, фрау экономическая советница.

Каммерпевец: господин каммерпевец, фрау каммерпевица.

Президент: господин президент, фрау президент.

Директор (генеральный директор): господин (генеральный) директор, фрау (генеральный) директор.

(Почетный) учитель: господин (почетный) студиенрат, фрау (почетная) студиенрат.

(Почетный) школьный советник: господин (почетный) школьный советник, фрау (почетная) школьная советница.

Заместитель бургомистра, вице-президент, заместитель директора и т. д.; их следует приветствовать как: господин бургомистр, фрау бургомистр, господин президент, фрау президент и т. д.

**Деятели науки**

Ректор университета: ваше превосходительство, в настоящее время говорят просто: «господин ректор», «фрау ректор».

Декан факультета: господин декан, фрау декан.

Профессор университета: господин профессор, фрау профессор.

Доктор: господин доктор, фрау доктор.

Магистр: господин магистр, фрау магистр.

Инженер: господин дипломированный инженер, фрау дипломированный инженер.

**Представители военных кругов**

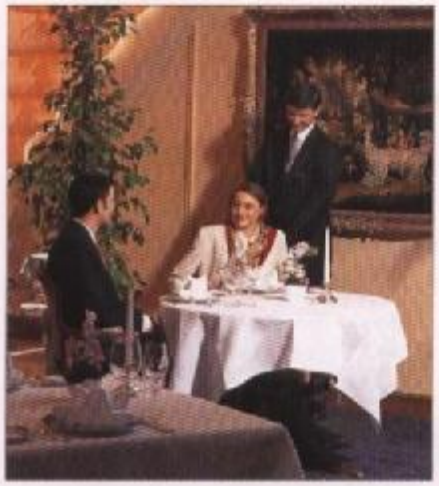
При приветствии военных всегда необходимо обращение «господин» или «фрау» произносить перед обозначением военного звания, например: господин генерал... господин полковник...

**Титулование дам**

В основном в настоящее время больше нет различий в том, как приветствовать замужнюю и незамужнюю женщину. Времена, когда почтенные незамужние женщины именовались как «фрейлейн», ушли в прошлое, однако обозначение «фрейлейн» можно широко использовать при приветствии молодых девушек.

Женщину следует именовать по профессиональному признаку или в порядке академической градации, причем наименование титула обязательно предваряется словом «фрау», например: «фрау руководитель отдела», «фрау доктор» и т. д. В том случае, если у дамы нет академического и иного профессионального титула, ее следует именовать: «уважаемая фрау» («гнедиге фрау»).

### Рассаживание гостей



После приветствия гостя следует спросить, не заказывал ли он столик заранее. В случае, если он этого не делал, посетителю необходимо по возможности предложить на выбор несколько удобных для него столиков. Рассаживание гостей требует большой осмотрительности и высокого чувства такта. Это входит в компетенцию только тех служащих, которые имеют большой опыт работы (как метрдотель, старший официант и т. д.). Они помогают гостю найти подходящий для него столик в зависимости от социального и общественного положения, а также от особых пожеланий гостя. Разумеется, нужно также учитывать занятость работников сферы обслуживания. В случае необходимости служащий, который обычно усаживает гостей, может быть заменен другим, из той же бригады, но не менее высокой квалификации.



После того как гостей проводили к столу, им следует помочь занять свои места.

### Помощь в ориентировке по карте-меню

Карту-меню прежде всего открывают и предлагают дамам, затем господам, и в последнюю очередь ее смотрит сам официант. При подаче карты блюд сразу же начинаются переговоры о заказе. Вначале можно предложить разнообразные виды аперитивов, имеющиеся в ресторане, или просто подвезти к столику тележку с ним. Спиртное возбуждает аппетит гостей, помогает сократить им время ожидания и, кроме того, дает возможность гостям сделать дополнительный заказ.

### Типы заказа аперитивов

Как и в прочих случаях, работнику сферы обслуживания необходимо предложить аперитив на выбор. Предлагая его, следует учитывать время года, поскольку летом лучше предлагать свежие слабоалкогольные фруктовые напитки, а зимой те из них, которые содержат много алкоголя.

Помимо классических аперитивов предложите также и их особые виды: «Я бы особенно рекомендовал вам наш лучший аперитив на этой неделе — шампанское-шардонье с малиновым сиропом».

Предлагая аперитив, вы выясняете, согласен ли гость последовать вашему совету. Кроме того, предложение аперитивов дает возможность установить с гостем доверительный контакт и облегчает дальнейшие переговоры о заказах.

После того как гостю предложены аперитивы, он уже будет испытывать ощущение причастности к атмосфере ресторана.



*«Разрешите предложить вам бокал шампанского с сиропом из бузины или бокал «фино-шерри»?»*

### Советы и заказ

Дух домашней обстановки устанавливается не только за счет отличного качества блюд и напитков, но основан и на умении официантов давать нужные советы. Необходимо, чтобы они были толковыми и корректными на время всего пребывания посетителя в ресторане. Определение точного времени, когда следует начинать советы, целиком зави-



сит от внимательного наблюдения за гостем с учетом его манеры разговора.

*Высший профессионализм официанта — это умение давать советы в ненавязчивой форме и в то же время наиболее содержательные. Назидательный тон здесь неуместен.*

Предпосылка доброкачественных советов — хорошая осведомленность о наличии и качестве продуктов в заведении. Ваша компетентность в этой области — гарант доверия со стороны посетителя. Это решающий фактор для многих гостей, помогающий им установить доверительные отношения с обслуживающим персоналом. Внимательно наблюдайте за гостями, стараясь дать такую характеристику предлагаемому блюду, чтобы вызвать у них интерес. Например: «Для закуски я могу порекомендовать вам наш фирменный салат с йогуртом и поджаренными хлебцами» или «лапшу по-домашнему с легким соусом из взбитых сливок с белыми грибами».

Порекомендуйте гостю блюдо, которое не очень затруднило бы обслуживающий персонал на кухне. Помните, высший класс работы официанта — это грамотная рекомендация меню. В дневное время приоритетны блюда, имеющиеся в данный момент в достаточном количестве.

Узнайте у посетителя, что он хотел бы получить в вашем ресторане в первую очередь, а на его вопросы не следует давать ответы типа: «У нас все хорошее». Обратите внимание гостя на какие-либо специальные блюда или спросите его, что он предпочитает (рыба, мясо, птица и т. п.). Это поможет вам дать соответствующий совет.

Предупредите посетителя о тех блюдах, которые нельзя подать сразу. Так вы сможете избежать нареканий за медлительность.

Сразу же расскажите, какие блюда есть, а каких нет среди обозначенных в карте-меню. В принципе такой вариант возможен. Но если вы не предупредили гостя заранее, то потом не сердитесь, когда он через некоторое время узнает, что такого блюда в наличии больше нет. Чтобы избежать подобных недоразумений, чрезвычайно важно иметь между кухней и бригадой обслуживания постоянную информационную связь.

### Рекомендация напитков

Точное знание карты напитков и соответственно вин — предпосылка оптимального принятия необходимых решений. Будьте информированы в деталях обо всех видах и наименованиях напитков, указанных в карте.

Если гость пожелал заказать вино, то ни в коем случае не задавайте ему вопросов типа: «Вам красного или белого?» Подайте ему карту вин и целенаправленно порекомендуйте, какое из них подать к выбранным блюдам. Например: «К оленьему рагу вам лучше всего заказать «Голубую ветвь»...» или: «К филе судака я мог бы вам порекомендовать рейнский рислинг... из Вохау».

Не предлагайте вин в бутылках, а позвольте гостю оценить сорт и аромат вина, которое вы нальете ему для пробы в фужер. Поскольку многие посетители с удовольствием пробуют различные сорта вин, предоставьте им такую возможность и разрешите попробовать его вместе с выбранным ими блюдом. Часто бывает, что на такой выбор уходит целая бутылка. Если вино представляет большую ценность, то оно для пробы гостям подается только в бокалах. Лица, получающие удовольствие от вина и интересующиеся его сортами, часто прибегают к подобным дегустациям и готовы выложить большие суммы за блюдо и напитки.

*Принесет пользу и презентация вин, организованная заведением. На ней могут быть даны оригинальные советы и рекомендации по ассортименту.*

Еще раз напоминаем, что надо проявлять максимальную внимательность к гостям. Если перед посетителем стоит пустой фужер, то ненавязчиво спросите его: «Не принести ли вам еще бокал вина?» или: «Разрешите предложить вам нашего лучшего красного вина к основному блюду, например...?»

Когда вино продегустировано, то вежливо поинтересуйтесь, не подать ли его на стол.

Однако следует исключить назойливое предложение алкогольных напитков. К сожалению, доходность заведения зависела раньше от их продажи. Особую осторожность следует проявлять при предложении алкогольных напитков молодым людям. Ни в коем случае нельзя забывать, что по существующим законам, касающимся молодежи, запрещается подача алкоголя юношам, не достигшим шестнадцатилетнего возраста. При заказе вин по одному только взгляду необходимо оценить, не принесет ли вам тот или иной посетитель неприятности. Чем корректней относится заведение к рекомендации алкогольных напитков, тем более спокойно пройдет обслуживание.

### Активные предложения по выбору блюд

*Тому, кто не наделен чувством юмора, лучше не заниматься бизнесом.*

Это изречение становится наиболее актуальным при принятии заказа по карте-меню. Гость еще на первой фазе переговоров при выборе блюд как бы сигнализирует официанту, что ему нравится, а что нет, и таким образом настраивает служащего сервиса на соответствие его действий с манерой поведения клиента. Таким образом, появляется возможность с самого начала создать подходящий психологический климат, точно определить первые шаги в переговорах и, соответственно, в подаче необходимых советов.

Такая активная работа с гостем при выборе меню помогает качественно обслужить посетителя и тем самым обеспечить реализацию сервиса товарооборота. Правильные рекомендации гарантируют гостям максимум удовольствия от посещения вашего заведения и обеспечивают успех в делах. Отработанная техника действий при заказе меню — могучий инструмент для установления оптимально выгодного для обеих сторон заказа. Однако такой инструмент должен быть как следует отработан, что позволяет подавить агрессивные требования посетителя при оформлении заказов, причем подавить их надо прежде, чем они могут возникнуть. Итак, техника работы с гостем не означает желания всего лишь шегольнуть отличными познаниями с тем, чтобы сократить время на заказ. Гораздо большее значение имеет знание самых разнообразных блюд, которые посетитель может заказать. Это поможет установить с ним доверительный контакт. Не каждый гость нуждается в советах, поэтому, если он спешит, достаточно просто поблагодарить его за сделанный заказ. Точно так же следует поступить, если, к примеру, речь идет и о госте, который выбирает много блюд и напитков, и о том, который предпочитает ограничиться скромным выбором. В обоих случаях гости будут благодарны, если вы качественно выполните их заказы и учтете все пожелания.

Девиз каждого работника сферы обслуживания должен звучать следующим образом:

*От того, как вы ухаживаете за гостем, зависит, какой у вас будет гость!*

Тот, кто не принимает во внимание это основополагающее правило, теряет авторитет у гостя и не сможет повлиять на него.

Для того чтобы дать квалифицированный совет по выбору блюд в меню, необходимо предоставить гостю некоторую информацию как в устной, так и в письменной форме. Это позволит вам угадать мысли и желания, оправдать ожидания и возможные претензии гостя. Задумайтесь над тем, что ваши аргументы по рекомендации меню будут тем слабее, чем менее значительную вы дадите гостю информацию. Поэтому еще при приветствии, пока гость раздевается в гардеробе и направляется к столу, уточните, сложилось ли у вас о нем определенное впечатление. Тем более, что многие гости уже получили ясное представление о вашей осанке, вашей походке и о выражении вашего лица. А если вы, помимо всего прочего, обладаете многолетним опытом и к тому же давно и хорошо знаете некоторых гостей, то вам необходимо лишь время от времени уточнять сложившееся о них впечатление и принимать во внимание их претензии и пожелания.

*«Наши поступки — игра, и кто это понимает, тот достаточно умен!»*

*Артур Шнилер*

Каждый посетитель, появляясь в ресторане, играет свою определенную роль. Например, гость вполне может сыграть роль всезнающего гурмана и строить расчеты на лукулловский пир. Для вас это гарантия того, что он получит удовольствие от обслуживания. Другие гости, например предприниматели, часто приглашают с собой друзей или коллег по работе и ожидают от обслуживающего персонала, чтобы к ним обращались как к основным лицам за столиком на данный момент. Следовательно, с вопросами о том, какие напитки и блюда гости будут заказывать, следует обращаться именно к ним. Если работник сервиса попытается принять заказ у каждого из приглашенных гостей, он тем самым вызовет ненужную цепную реакцию, что в конечном счете приведет к потере рестораном своих потенциальных клиентов.

Выбор блюд по меню и их последовательность — очень чувствительный процесс, требующий от сотрудника сферы обслуживания умения вести себя коммуникабельно (причем не только в разговоре, но в первую очередь в наблюдательности и внимании).

*Тот, кто предлагает сделать заказ, должен, основываясь на коммерческих интересах своего заведения, стараться угадать желания посетителя, выполнить его требования, записать его особые пожелания и вовремя подать заказанные блюда и напитки.*

### Подготовка и проведение переговоров по выбору блюд из карты-меню

Очень важно встретить гостя при входе в ресторан. При этом вы должны проявить свое искусство, которое позволило бы посе-

тителю создать о вас и сфере вашей деятельности определенное заключение. Если эта встреча оказалась неудачной, то вам будет очень трудно завоевать доверие гостя. А ведь это изначальная предпосылка того, что посетитель поверит в ваши профессиональные качества.

До сих пор никто из ваших гостей не держал перед собой карту-меню. Однако вы можете быть спокойны: он обязательно посмотрит ее и даже отметит для себя все пункты, а многие из них запомнит.

Работник сервиса должен стараться привлекать в ресторан новых гостей. На них, кстати, можно проверить свой опыт, блистательно выполнив требования посетителя, а также совершенствоваться в своей профессии и использовать полученные навыки.

Успех общения с гостем при заказе по карте-меню может кратко определяться следующими факторами:

| | |
|---|---|
| **Знание** | — потребностей клиента;<br>— психологии человека;<br>— секретов своей профессии;<br>— имеющихся в наличии продуктов;<br>— своих служебных обязанностей. |
| **Умение** | — применить на деле свои знания;<br>— квалифицированно принять заказ;<br>— изучить психологию гостя при оформлении заказа. |
| **Желание** | — убедить клиента;<br>— сохранить свой имидж при приеме заказа. |

## Необходимые указания по успешному ведению переговоров при заказах по карте-меню

### Какой у вас внешний вид?

Любое заведение придерживается твердых правил в отношении рабочей одежды. Однако вам и самим следует обратить внимание на то, как одеты, причесаны и вообще выглядите. Сразу же после появления первого посетителя в ресторане он создает о вас впечатление по вашему внешнему виду.

### Как приветствовать гостей?

Подходите к гостю уверенно и целенаправленно. По возможности не дожидайтесь, пока он подойдет первым. Или, что еще хуже, не заставляйте его ждать около двери, потому что гость за время ожидания может сделать вывод, что он для вас ничего не значит. Вы очень рискуете, если у гостя сложится негативное впечатление еще до того, как он вошел в ресторан. Подходя к посетителю, посмотрите на него и «вберите в себя его взгляд». Ваш контакт по принципу «глаза в глаза» — это сигнал для гостя, говорящий о том, что вы проявили к нему интерес. Первым поприветствуйте его, особенно если он вам знаком. Тем самым вы продемонстрируете гостю свое расположение.

### Как вести переговоры?

Говорите спокойно и четко. В стрессовых ситуациях попытайтесь целиком сконцентрироваться на вашем госте и смотрите ему прямо в глаза. Ни в коем случае не отвлекайтесь, переводя взгляд на другие столики, — посетитель может подумать, что вы предпочитаете говорить не с ним, а с кем-либо другим! Боязливость, спешка или нервозность — ваши враги! Гость может почувствовать, что ему здесь не рады. Необходимо обращаться к гостю по фамилии (в том случае, если вы ее знаете). В этом случае гость как бы ощущает себя в центре внимания. И помните — вежливость ваше главное оружие.

### Как вы говорите (на каком диалекте)?

Если вы говорите на каком-нибудь диалекте, то вам вовсе нет необходимости пытаться строить свою речь правильно, на чистом немецком. Как правило, это у вас все равно не получится или проявится только в очень редких случаях. Вы будете чувствовать себя скованно или поневоле обнаружите свое притворство. Лишь в некоторых случаях нечеткость вашего произношения может помешать. В большинстве случаев ваш диалект может произвести приятное впечатление мягкостью своего произношения.

Обращайте внимание на ваши коммерческие способности, что, однако, не имеет отношения к вашей личности. Хороший тон при разговоре должен присутствовать в любых случаях. Не заходите, однако, так далеко, что ваш диалект станет навязчивым, словно вы стремитесь привлечь этим посетителей. Не следует вести себя так, чтобы гость подумал, будто бы вы готовы носить его на руках.

### Умеете ли вы как следует владеть вашей мимикой и жестами?

Жестикуляция может использоваться в трех случаях:

| | |
|---|---|
| Руки опущены немного ниже талии | — отрицательный жест |
| Руки между талией и грудью | — нейтральный жест |
| Руки чуть выше груди | — положительный жест |

Положение кистей рук также подразделяется на три позиции:

| | |
|---|---|
| Ладонью вниз | — отрицательный жест |
| Ладонь расположена перпендикулярно телу | — нейтральный жест |
| Ладонью вверх | — положительный жест |

Если вам хочется подчеркнуть сказанное, особенно приятное для гостя, то поднимите кисти рук чуть выше груди, а ладони поверните вправо. Если вы хотите что-то скрыть, то можете немотивированно прожестикулировать руками.

### Придерживаетесь ли вы определенной дистанции?

Народная пословица гласит: «Не наседай на тех, кто стоит близко». Это касается тех, у кого неправильная осанка. Если не держать необходимую дистанцию, то гости чувствуют как бы скрытую угрозу и поневоле пятятся назад. Держаться от посетителя следует на расстоянии примерно 0,8 метра, в противном случае конструктивный разговор невозможен.

**Как вы выражаетесь?**

Не перегружайте своих гостей специфическими терминами. Они могут их просто не понять или понять в отрицательном смысле. Вам надо хотя бы раз проверить свой рабочий словарный запас при разговоре с людьми, не имеющими отношения к вашей специальности. Постарайтесь беседовать с посетителями как можно понятнее, словно подбирая слова экспромтом. При этом не торопитесь, делая паузы, чтобы почувствовать себя более уверенно. Однако если гость заметит, что пауза слишком затянулась, то почувствует беспокойство или решит, что вы зазнались. Для того чтобы быть в форме, вам необходимо, с одной стороны, учитывать особенности ваших гостей, а с другой — уметь правильно истолковать их. С первого знакомства они должны войти вам в кровь и плоть.

**Контролируете ли вы технику речи?**

Техника речи — это тональность голоса (высокий, глубокий, мелодичный, резкий) и темп разговора (быстрый, медленный, ритмичный, прерывистый). Чтобы проверить технику речи, необходимо, чтобы кто-нибудь стоял рядом с вами. Вы не всегда правильно сможете оценить свой голос. Старайтесь, чтобы он передавал ваше настроение!

**Думаете ли вы о технике паузы?**

Нет ничего лучшего для воздействия ваших слов на гостя, чем вовремя установленная пауза. Пауза, возникающая в конце предложения, может стать помехой лишь в редких случаях. Ваша быстрая беспрерывная речь может вызывать у посетителя ощущение, что вы чувствуете себя не в своей тарелке. В таком случае возникает опасность перебить гостя, а поэтому, по возможности, следует координировать свои высказывания.

**Ставите ли вы себя на место гостя?**

При переговорах с гостями во время выбора блюд очень важно владеть ситуацией.

**Научитесь становиться на позицию гостя.**

Как правило, каждый из нас интересуется лишь тем, что затрудняет его понимание в той или иной форме. Попытайтесь поставить себя на место гостя, ожидающего вашего предложения, и это поможет вам вести беседу.

**Пример переговоров при заказе блюд и напитков**

Правильно: «Для вашего удобства лучше воспользоваться меню, чем специальной картой блюд. С одной стороны — здесь указаны названия блюда, а с другой — их стоимость».
Данный вариант может быть предложен в заведении, в котором нет постоянных гостей. Работа персонала и кухни в этом случае облегчается.

Неправильно: «Мы предлагаем вам меню и карту блюд».

**Не нервничаете ли вы?**

Основное условие вашей работы — спокойствие и уверенность. Для этого вы должны все знать о имеющихся продуктах, а также содержание карт блюд и напитков. Надо обладать полной информацией о технологии приготовления блюд и оборудования столов, а также обо всем, что имеет к этому отношение. Не бойтесь активно пользоваться жестами и установите с посетителями контакт «глаза в глаза».

Соблюдайте также во всех экстраординарных случаях спокойствие. Вы ни в коем случае не должны показать себя нервозным и беспокойным служащим.

**Как выбрать собственную позицию?**

Ваша позиция зависит от правильно выбранной формы беседы. Время от времени вам будет трудно преодолеть антипатию к гостю. Постарайтесь противопоставить ему вашу позитивную позицию. Большинство гостей хотели бы с вами разговаривать доверительно, а не сердито. Если вы будете дружелюбны и внимательны, то выбьете у гостя из-под ног почву недоброжелательности. И прежде всего не забывайте улыбаться. Вас никто ни в чем не заподозрит, если на вашем лице всегда будет держаться улыбка. Именно это обстоятельство может принести как успех, так и неудачу в ваших контактах. Тем самым оно напрямую связано с удовлетворением ваших профессиональных амбиций.

**Как вести себя после сделанного заказа?**

Постарайтесь после сделанного заказа не забыть выразить свое удовольствие выражениями типа: «о'кей», «яволь» или «ол-райт».

**Дальнейшие виды предложений по рекомендации блюд**

**Тот, кто спрашивает**, тот и играет решающую роль в переговорах.

Задайте **прямой вопрос**, который обязательно начинался бы со слов «как», «что» или «какой», с тем чтобы посетитель не мог ответить просто «нет».

Ставьте перед гостем такие **альтернативные вопросы**, которые предлагали бы ему больше возможностей выбора. Такой способ постановки вопросов хорош лишь в том случае, если речь идет о принятии окончательного решения.

Пример: «Позвольте вам предложить в качестве горячей закуски паштет со свежим рагу, или вы предпочитаете белые жареные грибы с кислой капустой?»

Итак, у посетителя имеется три возможности — либо он выбирает одно из предложенных блюд, либо от него просто отказывается. Однако посетитель имеет большие шансы для принятия позитивного решения.

Используйте возможность постановки **мотивированных вопросов**, которые, с одной стороны, позволяют создать хорошее настроение, а с другой — посетителю предоставляется возможность самостоятельного выбора. Вопросы такого рода часто позволяют улаживать небольшие недоразумения, которые могут возникнуть у посетителя.

Пример: «Что вы, как специалист по винам, можете сказать об этом вине?»

Постарайтесь давать на такие вопросы положительный ответ. Под этим понимается один из видов самовнушения при постановке вопроса.

Пример: «Не хотите ли вы продегустировать наше фирменное блюдо — жаркое с гарниром из рябины?»

Пользуйтесь предложениями, где бы присутствовало слово «или», с тем, чтобы у посетителя возникало ощущение, что он способен принять самостоятельное решение.

Предоставляйте гостю возможность выбора. Причем выражайтесь просто и ясно.

Оставляйте посетителю достаточно времени для выбора.

Осведомляйтесь об его интересах при помощи таких комментариев, как «да» или «не возражаю». Также используйте слово «разумеется», чтобы иметь возможность показать свою готовность идти навстречу пожеланиям посетителя, например, «разумеется, для вас мы могли бы это сделать...».

Особое внимание обращайте на вежливые формулировки.

**Правильно:**

Позвольте взять вашу тарелку?
Чем могу я вам помочь?

**Неправильно:**

Не подадите ли вы мне тарелку?
Что вы хотели бы?

При разговоре с посетителем старайтесь показать, что вы реально можете что-то для него сделать, а не то, что вы, возможно, что-то для него сделаете. Таким образом вы облегчите посетителю принятие нужного для него решения.

**Предложения в реальной форме**

Я могу предложить вам положить в середине стола зеленую салфетку.
Я сейчас узнаю.
Я забронирую вам столик у окна.

**Предложения в сослагательной форме**

Я мог бы вам предложить положить в центре стола зеленую салфетку.
Я мог бы сразу же узнать.
Еще есть возможность оставить для вас столик у окна.

Не следует недооценивать гостя, поскольку он постоянно наблюдает за вами, хотя вы этого даже не замечаете. В первую очередь все видят и слышат одинокие посетители.

Ведите переговоры при заказе блюд так, словно идет обычный разговор, и особенно настойчиво предлагайте аперитивы перед едой, холодные закуски, супы, сыры, десерт, кофе, чай или даже спиртные напитки. Постарайтесь создать у посетителя хорошее настроение, предлагая ему, в частности, такие продукты, как, например, салат к основным блюдам и минеральную воду к вину.

Старайтесь доверительно относиться к посетителям. Попытайтесь в рамках возможного выполнять их особые пожелания. Таким образом вы заслужите их благодарность и доверие.

Положительный торговый баланс заведения основывается не только на постоянной заботе об активном товарообороте, но и от хорошего настроения посетителя.

Гораздо проще вести переговоры при заказе, пользуясь дружелюбным отношением к вам гостей и установившейся теплой атмосферой.

## Мероприятия, проводимые при заказе блюд и напитков

Требования к официантам, ведущим переговоры при заказе блюд и напитков в гастрономии, полностью относятся и ко всем специфическим мероприятиям, проходящим в ресторанах, барах, на банкетах и т. д. Умелые переговоры такого рода в той или иной сфере деятельности служат определенной рекламой заведения. Их цель: пробудить желание посетителей заказать как можно больше блюд, в том числе дорогих и престижных.

Реклама мероприятий, проводимых в ресторанах, начинается уже с объявлений в газетах, с сообщений по радио, объявлений при входах в небольшие заведения (например, бары с подачей мороженого), а также со специальных приглашений на неделю дегустации фирменных блюд и сезонных объявлений о мероприятиях крупномасштабного характера (например, связанных с рекламой недели блюд из дичи, рыбных дней, дегустации мартини, новогоднего пунша и т. п.). Короче говоря, речь идет о массовой рекламе вне стен ресторана.

Еще при входе в ресторан следует найти подходящие способы и методы необходимых мероприятий, связанных с переговорами при заказе блюд. Сюда же входят определенные виды целенаправленной презентации (например, дегустационные столы).

### Наглядная витрина

Перед рестораном, то есть при входе в него с улицы, необходимо оформить витрину, причем так, чтобы у прохожего (а любой из них может быть его потенциальным гостем) возникло желание посетить данное заведение.

### Столик с образцами

Положительное воздействие на посетителя оказывает на переговорах при заказе по меню-карте красиво оформленный столик с образцами. **Все, что гость видит своими глазами, он закажет с большей охотой!** Столи-

ки с образцами побуждают посетителя к заказу того или иного блюда. Помимо этого такие столики — составная часть оформления данного заведения.



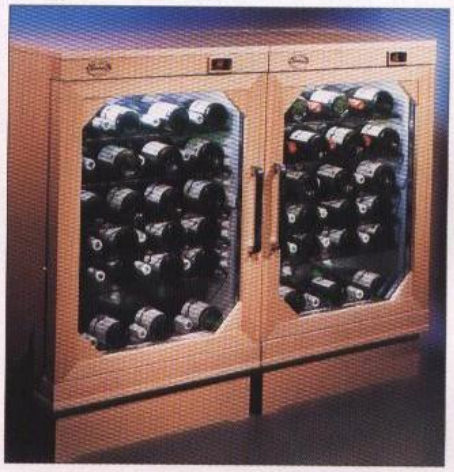
*Столик с образцами вин*

### Что лучше всего поставить на столиках с образцами во время проведения презентаций

— напитки в бутылках, в первую очередь вина и спиртное;
— натуральные продукты, в первую очередь овощи, фрукты, рыбные блюда и дары моря;
— отдельные фрагменты пищи (можно составить из них пирамиду), торты, приготовленные по-домашнему;
— продукты, приготовленные по теме презентации (например, к неделе итальянских блюд, к неделе блюд из дичи, блюда к Рождеству, Пасхе и т. п.).

## Специальные шкафы для вина

Их ставят напротив столиков с образцами с тем, чтобы вина, имеющиеся в шкафу, можно было бы подать посетителю в любое время. В шкафах поддерживается необходимый температурный режим. Причем своя собственная климатическая зона определена для красных вин, с тем чтобы поддержать высокий престиж подачи вина в данном ресторане. Следует, однако, учесть, что заказ таких вин довольно дорог.



## Буфет

Идя навстречу пожеланиям посетителей, в ресторанах обычно предлагают определенный выбор блюд, заранее установленных в буфете. Они могут быть разными, например, буфет для завтраков, ленч-буфет, буфет закусок, буфет салатов или буфет для десерта (подробнее см. «Разновидности буфета» на с. 268).

## Использование сервировочных столиков-тележек при подаче блюд

### Чаще всего применяют тележки:

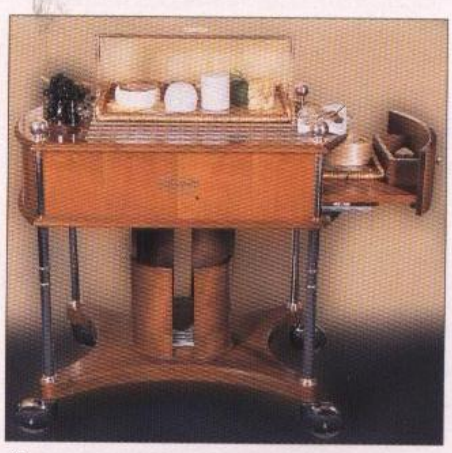
— с аперитивами и спиртными напитками;
— для закусок (Hors-d'œuvre-Wagen)
— широкого использования (voiture);
— для блюд, политых алкоголем;
— для сыров;
— для десерта, а также для мучных изделий;
— для табачных изделий (специально предназначены для курящих);
— тележка для кофе и чая.



*Тележка для спиртных напитков*



*Тележка для чая*



*Тележка для сыров*

## Карты блюд и напитков

Оформление карты-меню блюд и напитков должно полностью соответствовать стандартам того или иного заведения. Что касается цен, то они не имеют к этому отношения. Карта должна быть чистой, оригинальной, легко читаемой и в то же время впечатляющей.

Работники сферы обслуживания, осуществляющие заказы по картам-меню, решительным образом поддерживают именно такую форму ее составления (подробнее см. «Оформление карт-меню» на с. 226). Особые виды карт-меню, как, например, диетических, эксклюзивных (дорогих) блюд или карта джоуля (производителя) и особых блюд, подаваемых в течение недели, служат не только для практических целей, но и для рекламы.

## Настольные специальные карты

Это так называемые операционные карты, всецело направленные на сбыт продукции. Они активизируют пожелания посетителей и содействуют дополнительным продажам.

### Процесс заказа

Начало заказа — один из важнейших элементов вашей работы. **Отведите на него особое время!** Вы не должны ориентироваться только на знание посетителем того, что бы он хотел выбрать, и вам осталось бы только записывать его пожелания. С гостем необходимо вести диалог. К тому же контакт с посетителем глаз на глаз определяет личное доверие друг к другу.

— Внимательнейшим образом выслушайте посетителя с тем, чтобы точно определить его заказ. Проясните для себя ряд таких вопросов, как:
до какой степени следует поджарить мясо;
какую форму придать подаче салата;
подать ли лимонад со льдом или без него;
подать ли торт со взбитыми сливками или без них;
подать ли минеральную воду с газом или без него.
— Если посетитель проявляет колебание, то помогите ему принять решение, например: «Новое блюдо нашего шеф-повара — седло барашка».
— Запись заказа в блокноте поможет вам ничего не забыть, при необходимости легко его дополнить, что сэкономит и время и деньги.
— Повторите заказ, устранив сомнения, что что-то забыто или оказалось неправильно понятым. Это особенно важно при обслуживании иностранных посетителей.




*Различные виды карт-меню*

**Отель «Шиллерпарк»**
**Шиллервлаи**
**4020 Линц**

| № стола | Число персон | Дата | Подпись |
|---|---|---|---|
| 9 | 4 | | Цена |
| 2 Маринованные креветки | | ① 2 | |
| 1 Лосось на пару | | 3 | |
| 1 Карпаччио | | ④ | |
| 1 Фрукты | | ④ | |
| 1 Телячьи шпикачки | | 2 | |
| 1 Телячьи фрикадельки | | ① | |
| 1 Рыбные котлеты | | 3 | |

*План стола*

— В заключение поблагодарите за сделанный заказ и возьмите у посетителя карту-меню.
— После заказа блюд, а в соответствующих заведениях и напитков проверьте его по меню или по карте вин. Во многих первоклассных ресторанах советы посетителям дает специальный служащий — соммелье. Он же дает консультации по особым винам, подаваемым к тем или иным блюдам.

Во многих заведениях работники сервиса ведут запись заказа **по форме плана стола**. С его помощью впоследствии можно точно узнать, какие именно блюда и напитки заказывали отдельные посетители. Ответы типа: «Заказали то, что обычно заказывают» — в этом случае становятся излишними.

Специальные лица информируют официантов о том, что прибудут посетители-женщины, и тогда следует особым образом подготовить столы.

После того как сделан заказ, он записывается особо (подробнее см. «Расчеты с посетителями» на с. 194) и немедленно поступает на кухню.

## Сервис и внимательное обслуживание

### Практические указания по обслуживанию

**В левой руке несут, правая рука работает.**

**Справа от посетителя должны находиться:**
— установленные тарелки и тарелки, которые нужно убрать;
— все сервированные напитки, а также:
— все имеющиеся столовые приборы (и те, которые нужно поменять, и те, которые находятся от посетителя справа).

**Слева от посетителя должны находиться:**
— тарелки для салата, если салат подается в качестве гарнира;
— тарелка для хлеба, корзинка для мусора, чашка для ополаскивания пальцев, гарниры и соусы;
— установленные официантом лотки;
— лотки, с которых перекладывают блюда;
— блюда, которые подают посетителям прямо с лотков;
— столовые приборы за исключением тех, которые полагается класть справа от посетителя;
— все необходимые предметы для обслуживания гостя убираются слева от него;
— чистые скатерти (с сервировочными скатертями и тарелками или со столовым покрывалом и наперроном); соответственно слева ставятся и столики на колесах.

Во многих случаях (например, если столы находятся в углу или в нише) не представляется возможным придерживаться вышеприведенных правил. Работу по обслуживанию этих столов необходимо проводить так, чтобы во время ее проведения официанты как можно меньше мешали бы посетителям и не нарушали их покой своими действиями.

### Следует соблюдать следующие правила:

— накрывая столы, сервируя и убирая их, необходимо (по возможности) сократить число ходок, чтобы не терять лишнего времени. Для этого надо всегда идти только лицом вперед по направлению к гостю, но ни в коем случае не поворачиваться к нему спиной;
— столовые приборы — бокалы, фужеры, стаканы, тарелки, чашки и прочие мелкие предметы сервировки — необходимо ставить на стол, а не давать гостям в руки;
— блюда на подносе должны находиться в достаточном удалении от края;
— если на фужерах и тарелках имеются фирменные знаки, то их подают так, чтобы монограммы находились перед глазами посетителя;
— если посетитель по ошибке пользуется не теми столовыми приборами, которые нужны, необходимо их подавать к каждому блюду;
— горячие блюда подаются на подогретых тарелках, холодные — на охлажденных;
— тарелки и столовые приборы, подаваемые к определенному блюду, всегда убираются только тогда, когда все посетители, сидящие за столом, уже отставили его;
— те приборы, которые не нужны, убираются;
— при сервировке стола и его уборке необходимо по возможности избегать излишнего шума;
— пепельницы могут быть поставлены заранее, однако, если они не нужны, их следует быстро убрать;
— перед подачей десерта (за исключением сыров) необходимо удалить судки;
— столы должны содержаться в исключительной чистоте. Приборы для десерта подаются дополнительно или, соответственно, убираются;
— бокалы для вина и фужеры для воды стоят на столе до тех пор, пока не заканчивается обслуживание гостей. Если надо подать крепкие спиртные напитки, то бокалы для вина могут быть убраны;



*Сервировка кофе и спиртных напитков*

— избегайте бесцельного хождения!
— старайтесь не подходить к кухне или к шкафам, если в этом нет необходимости.

**Следует обращать внимание на следующую последовательность обслуживания:**

— дам — раньше мужчин;
— старших гостей — раньше молодых (за исключением маленьких детей);
— почетных гости — в первую очередь;
— приглашенных лиц — после основного гостя.

### Завершение сервиса

После заказа напитков заказывают (или уточняют заказ) выпечку или различные сорта мучных изделий, сливочное или другие виды масла, намазываемого на хлеб.

Столовые приборы подаются тогда, когда заказ согласован с посетителем полностью. В заключение подносят напитки, предназначенные для первого блюда (минеральную воду подают особо), в то же время убирают порожнюю посуду для аперитивов. Подача красных вин, которые предварительно прошли апробацию, осуществляется раньше белых. Только в этом случае можно считать, что обед (или ужин) проходит успешно. Отдельные блюда подаются тем посетителям, которые их выбрали, и одновременно убирают пустые тарелки. Теперь остается только пожелать всем приятного аппетита.

После подачи основных блюд столы убирают (грязные скатерти, напперон, салфетки и тарелки). Тут же подается карта десертов. Когда десерт заказан, официант уточняет, следует ли к нему подать напитки. Грязную посуду убирают, но только в том случае, если не заказан сыр на специальном столике. В заключение подаются необходимые для десерта приборы, напитки, а затем и сам десерт. После уборки официант спрашивает, не нужно ли подать кофе или спиртные напитки.

Внимательность к гостю и проявление доверия, но без излишней навязчивости создает положительное впечатление гостя от заведения и вызывает у него чувство удовлетворения. В то же время само посещение ресторана еще не говорит о том, что гости останутся довольны обслуживающим персоналом. Поэтому работники сервиса должны осведомляться у посетителей, всем ли они довольны или не надо ли сделать что-нибудь еще. Тем самым можно избежать недовольства гостей. Кроме того, у них возникает ощущение, что официанты трудятся честно в силу своих возможностей. Однако после подачи каждого блюда необходимо еще и еще раз убедиться в том, что посетители пребывают в хорошем настроении.

Иногда вроде бы совсем незначительные детали могут помочь установить доверительные отношения с посетителями, причем от них во многом зависит то удовлетворение, которое официант получает от своей работы.

### Памятка по выработке доверительных отношений с посетителями

— Время от времени заменяйте пепельницы;
— заказывайте отдельные столики для некуряших посетителей, так же как и для постоянных гостей;
— ненавязчиво предлагайте вина и минеральную воду;
— заменяйте салфетки, если посетитель случайно уронит их на пол;
— обновляйте сгоревшие свечи;
— держите при себе очки для чтения, предложив посетителям, которые случайно их забыли;
— для куряших ставьте пепельницы для сбрасывания пепла от трубок или сигар.

Данная памятка может быть дополнена.

### Расчет и прощание с посетителями

Если вы не знаете, что за гость сидит у вас за столом, то спросите его, не подать ли ему весь счет (см. «Расчеты с посетителями», с. 202) или он станет оплачивать блюда и напитки по отдельности. Иначе говоря, осведомитесь, когда можно принести счет.

Счет подается посетителю либо на тарелке с салфеткой, либо на так называемом **Cashtray** (маленьком посеребренном подносике) в **Checkcover** (маленькой папке, в которой лежит счет).

После того как посетитель расплатился и получил сдачу, необходимо не забывать проявлять по отношению к нему дальнейшие знаки внимания и ни в коем случае сразу не отходить от стола. Помогите гостю подняться, окажите помощь в гардеробе и проводите до двери. При прощании по возможности назовите его чин и фамилию. Обязательно поблагодарите за посещение и откройте входную дверь.



*Подача счета в папке*

В последующем при составлении отчета проследите каждый свой шаг от бронирования столика до прощания с посетителем, а также возможные допущенные ошибки (работа постоянных служащих варьируется в зависимости от класса заведения).

| Вид деятельности | Ответственные служащие | Форма заказа | Возможные ошибки и упущения |
|---|---|---|---|
| **Резервирование столика** | | | |
| Принять заказ от посетителя<br><br>Уточнить фамилию, дату, время<br><br>Зарегистрировать число персон<br><br>Выслушать особые пожелания<br><br>Ежедневно проверять зарезервированные места<br><br>Планировать и вести книгу заказов, согласовывать ее с директором ресторана<br><br>Проверять особые пожелания (по поводу меню и напитков, цветов) | Метрдотель, директор ресторана или бюро обслуживания | Профессиональное согласование по телефону<br><br>Уточнение пожелания<br><br>Предложение альтернативного решения, в том случае, если желаемое невозможно выполнить<br><br>Подтверждение резервирования<br><br>Регистрация специальных пожеланий | Слишком долгий разговор по телефону<br><br>Синдром отсутствия свободных столиков<br><br>Особые пожелания не записываются или о них просто забывают |

| Вид деятельности | Ответственные служащие | Форма заказа | Возможные ошибки и упущения |
|---|---|---|---|
| **Встреча посетителей** | | | |
| Сердечно приветствовать с упоминанием фамилий и чинов<br><br>Помогать в гардеробе при раздевании<br><br>Сопровождать гостя к столу<br><br>Помогать найти место<br><br>Представить посетителям официанта, который будет их обслуживать | Метрдотель, директор ресторана | Подготовка приветствия<br><br>Сообщение о готовности зарезервированного столика<br><br>Сдача вещей в гардероб на хранение<br><br>Сопровождение к столу<br><br>Предоставление удобного столика<br><br>Ознакомление с фамилиями работников сферы обслуживания | Недружелюбное приветствие, сообщение о неподготовленности столика<br><br>Предложение неподходящего столика<br><br>Немотивированное ожидание гостем свободного столика и абсолютное невнимание к посетителю |
| **Предоставление карты-меню** | | | |
| Предоставить безукоризненно оформленную карту-меню посетителям<br><br>Рекомендовать и предложить заказать аперитивы<br><br>Уточнить у шеф-повара меню по предварительному заказу<br><br>Предоставить информацию о блюдах, обозначенных в карте-меню<br><br>Дать информацию о фирменных блюдах на данный день | Метрдотель, старший официант, соммелье | Дать возможность посетителям настроиться на атмосферу ресторана<br><br>Быстро выполнить заказ на аперитивы<br><br>Предоставить посетителям достаточно времени, чтобы они могли сделать выбор по карте-меню | Подана грязная карта-меню<br><br>Посетители не заказывают аперитивы<br><br>Слишком велико время ожидания |
| **Задачи, связанные с выполнением заказа** | | | |
| Подать аперитивы<br><br>Убрать ненужные столовые приборы<br><br>Подать хлеб и выпечку<br><br>Сменить пепельницу | Шеф ранга, старший официант | Аперитивы подаются быстро<br><br>Предлагаются свежая выпечка и сливочное масло | Аперитивы подаются слишком медленно<br><br>Хлеб и выпечка несвежие<br><br>Качество и подача сливочного масла и хлеба оставляют желать лучшего |

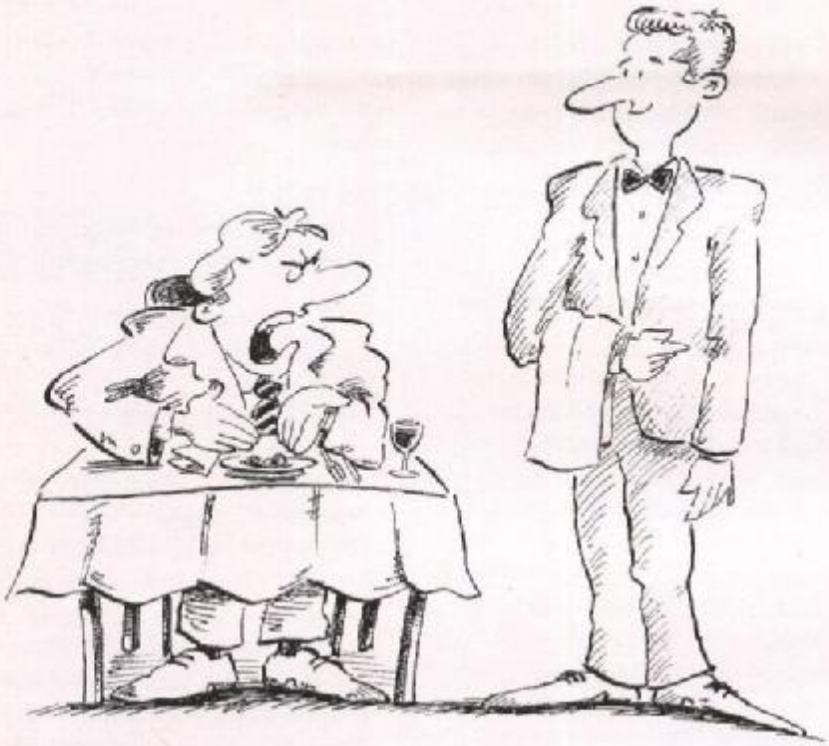
| Вид деятельности | Ответственные служащие | Форма заказа | Возможные ошибки и упущения |
|---|---|---|---|
| **Прием заказа** | | | |
| Принять заказ и составить план подачи и расстановки блюд<br><br>Заказ отправить на кухню<br><br>Подготовить к подаче первое блюдо (необходимые приборы, подносы, лотки и т. д.)<br><br>Информировать шеф-повара о специальных пожеланиях посетителей<br><br>Информировать гостей о времени, необходимом для подготовки порционных блюд | Шеф ранга, старший официант | Обоснованные, специализированные советы<br><br>Выполнение особых пожеланий посетителей<br><br>По мере возможности как можно более качественное выполнение особых пожеланий посетителей (связанных с диетпитанием, с недостатком времени и т. п.) | Работники сферы обслуживания ничего не советуют посетителям, а лишь поучают их<br><br>Посетители начинают торопиться<br><br>Работники сферы обслуживания стараются не обращать внимания на особые пожелания посетителей |
| **Предложение карты напитков (вина, пива и т. п.)** | | | |
| Предоставить карту напитков по желанию гостя<br><br>Рекомендовать выбор напитков<br><br>Выполнить заказ по напиткам<br><br>Подготовиться к подаче вин и напитков (в подходящей посуде)<br><br>Быстро и правильно подать вина и напитки<br><br>Убрать посуду из-под аперитивов | Соммелье (официант, ведающий спиртными напитками), шеф ранга | Предлагаются те или иные напитки к тому или другому блюду (или блюдам, следующим одно за другим)<br><br>Посетителям показывают бутылки с вином<br><br>Напитки подаются с необходимой для каждого из них температурой и правильно сервируются | Неуверенность посетителей из-за навязчивых предложений тех или иных напитков<br><br>Посетителям предлагают неподходящие для них напитки<br><br>Фужеры наполнены до краев или наполнены недостаточно |
| **Подача закусок/супов** | | | |
| Добиться полной укомплектованности заказа<br><br>Обслуживать гостей, подавая первые блюда при обычных правилах сервировки<br><br>Вслед за тем подать хлеб и сливочное масло | Шеф ранга, старший официант | В первую очередь обслуживаются почетные гости и дамы<br><br>Отдельные блюда предоставляются посетителям индивидуально<br><br>Во время приема пищи посетителям не мешают | Столовые приборы подают слишком поздно<br><br>Заказ подан не полностью<br><br>Заказ изменен<br><br>Посетителям все время мешают<br><br>Почетных гостей обслуживают не в первую очередь |

| Вид деятельности | Ответственные служащие | Форма заказа | Возможные ошибки и упущения |
|---|---|---|---|
| **Подача закусок/супов** | | | |
| Вновь предложить вина/напитки | Соммелье, шеф ранга | Все виды напитков подаются в нужное время | Шеф ранга осведомляется у посетителей о заказе после того, как он уже сделан |
| | Метрдотель, старший официант | Информация служащих сервиса об удовлетворении запросов посетителей, их извинения за допущенную медлительность и помощь при возникновении проблем | Хлеб и сливочное масло не предложены<br><br>Посетители вынуждены сами выбирать себе напитки<br><br>Всякие возражения посетителей игнорируются |
| Убрать посуду из-под первых блюд | Шеф ранга, старший официант | | |
| **Подача напитков перед вторым блюдом** | | | |
| Перед основным блюдом подавать другие вина и другие напитки<br><br>Убрать бокалы и фужеры, полагавшиеся к первым блюдам<br><br>Предложить минеральную воду | Соммелье, шеф ранга | Подача тех напитков, которые необходимы перед основным блюдом | Подача вин и соответственно напитков выполнена слишком поздно<br><br>Минеральная вода не предлагается<br><br>Пустая посуда из-под напитков не убирается |
| **Подача основных блюд** | | | |
| Подавать основные блюда (так же как и закуски/супы)<br><br>Обслуживать посетителей у стола (с помощью подносов, лотков и т. п.)<br><br>Заменить пепельницы<br><br>Убрать посуду из-под основных блюд | Шеф ранга, старший официант | Обеспечение покоя посетителей (не мешать им, стараться, чтобы они чувствовали себя комфортно) | У официантов отсутствует внимание к гостям, потеряно доверие<br><br>Пепельница переполнена |

| Вид деятельности | Ответственные служащие | Форма заказа | Возможные ошибки и упущения |
|---|---|---|---|
| **Обслуживание после подачи основных блюд** | | | |
| Убрать все тарелки, в том числе для хлеба, и ножи для масла, а также хлеб и сливочное масло<br><br>Очистить стол<br><br>Убрать столовые приборы (кроме предназначенных для заказанного сыра) | Шеф ранга, старший официант | Уборка производится быстро и бесшумно | Тарелки убирают не одновременно<br><br>Забывают убрать тарелки из-под хлеба и салата<br><br>Стол не очищен |
| **Предложение десертов** | | | |
| Предложить карту десертов или подвезти к столу тележку с десертами<br><br>Предложить десерт и выполнить заказ<br><br>Сервировка необходимых столовых приборов | Шеф ранга | Дождаться, пока посетители не закончат принимать пищу | Посетители спрашивают десерт слишком рано или слишком поздно<br><br>При подаче десерта забыли о столовых приборах |
| Предложение напитков к десерту<br><br>Подать бокалы и фужеры<br><br>Подготовить напитки к десерту<br><br>Убрать ненужные стаканы, бокалы и фужеры | Сомелье, руководитель ранга | Предложить нужные напитки к десерту | К десерту ничего не предложили |
| **Подача десерта** | | | |
| Подготовить все к подаче десерта (выставить сахар и т. п.)<br><br>Сервировать десерт<br><br>Убрать ненужную посуду | Шеф ранга, старший официант | Предложение в устной форме различных десертных блюд | Десерт подан слишком поздно или слишком рано<br><br>Недостаточно тщательная сервировка десерта |

| Вид деятельности | Ответственные служащие | Форма заказа | Возможные ошибки и упущения |
|---|---|---|---|
| **Подача кофе, чая, спиртных напитков** | | | |
| Рекомендовать и предлагать кофе и чай (в том числе специальных сортов), а также спиртные напитки | Соммелье, шеф ранга, старший официант | Правильный выбор спиртных напитков<br><br>Поддержание необходимой температуры<br><br>Точное наполнение емкостей | Забывают предложить кофе, чай, спиртные напитки<br><br>Как бы машинально предлагают двойные порции |
| **Заключительное обслуживание** | | | |
| Представить счет<br><br>Подать счет с правильным подсчетом<br><br>Провести операции по расчету<br><br>Выдача сдачи, а также полный расчет с посетителями | Шеф ранга | Быстрая подача счета<br><br>Аккуратное заполнение счета (чтобы гость мог легко его проверить) | Счет оформлен неверно<br><br>Счет трудно разобрать<br><br>Сдача выдана неправильно<br><br>Копия счета не выдается на руки посетителю<br><br>Гостям приходится слишком долго ждать, пока их рассчитают |
| **Проводы посетителей** | | | |
| Оказать помощь гостям при выходе из-за стола, помогать им в гардеробе<br><br>Поблагодарить посетителей за посещение ресторана<br><br>Проводить посетителей к выходу и попрощаться с ними | Метрдотель, шеф ранга | Прощание с каждым посетителем в отдельности и пожелание посетить ресторан еще раз | Доверие к посетителям забыто и утрачено<br><br>Посетители со страхом покидают ресторан<br><br>Руководство ресторана забыло попрощаться с отдельными посетителями |

# Рекламации



Во многих заведениях все еще встречаются с негативным отношением посетителей к их обслуживанию. Однако при этом возникает один очень важный фактор — большинство гостей отнюдь не прибегают к рекламации. Дело в том, что одни из них уже имеют за своими плечами неудачный опыт общения с некоторыми из работников сервиса, другие, наоборот, стараются как-то смягчить конфликт. Любого посетителя, которому что-то не понравилось и у него возникло желание подать рекламацию, нельзя рассматривать как человека «проштрафившегося», а в первую очередь видеть в нем личность, которая предоставляет возможность заведению исправить обнаруженные в его работе недостатки.

*Нельзя забывать, что привлечение каждого нового гостя в пять раз важнее, чем удержание постоянного посетителя!*

Разбирая жалобы на работников сферы обслуживания, руководство заведения должно иметь в виду, что в его задачу входит также и поддержка служащих, у которых возникнут трудности.

Следует проявлять заботу о служащих, в том числе и об их информированности, которая помогает избежать повторения ошибок в будущем. При любом затруднении им надо дать шанс исправиться и улучшить качество своей работы.

Работники сферы обслуживания обязаны учиться преодолевать трудности. Все они должны быть преодолены быстро, без всяких бюрократических проволочек. Опыт работы служащих по предупреждению возможных рекламаций дает им возможность преодолеть неуверенность и тем самым избавиться от возникающих в связи с этим ошибок.

### Как преодолеть возможные конфликты на производстве

— Извиниться за ошибочные действия!
— В случае, если посетитель не дает вставить вам слово, выслушать его особенно внимательно!
— Используйте следующие формулировки: «Вы поступили неверно, присутствующий здесь мой коллега это может подтвердить». Таким образом можно погасить отрицательный настрой посетителя!
— Воспринимайте посетителя совершенно серьезно!
— Не ставьте во главу угла вкус посетителя!
— Не вступайте с гостем в дискуссии по не относящимся к делу проблемам!
— Немедленно реагируйте на происходящее!
— Постарайтесь решить возникшие проблемы!
— Проверьте себя, не допустили ли вы в чем-нибудь ошибки!
— Задумайтесь над собой!
— Постарайтесь сделать так, чтобы в будущем не повторять ошибок!
— Посетитель, подавший жалобу, имеет право на вежливое обращение или хотя бы минимальное внимание с вашей стороны. Предлагайте меры, которые наверняка позволили бы устранить возникающие затруднения.

### Памятка для работников сферы обслуживания

— Не преувеличивайте возникающие проблемы; если вас критикуют, постарайтесь отреагировать так, как будто критика направлена не в ваш адрес!

— Не копите в себе злобу!
— Постарайтесь перенести свое недовольство на личные дела!
— Рассматривайте любую проблему как временную. В будущем, благодаря вашим профессиональным качествам, она станет разрешаться для вас с каждым разом все быстрее и эффективнее!

**Что может помочь успешно преодолевать трудности?**

— Служащие, имеющие опыт работы с рекламациями и научившиеся их правильно оценивать, способны самостоятельно и мотивированно их разрешать.
— Недовольство посетителей, подавших жалобу, может, благодаря умелому разрешению проблемы, удовлетворить посетителя. А служащий зарекомендует себя как специалист по улаживанию конфликтов. Проявление постоянного внимания к гостям, умение вести беседу «глаза в глаза» может рассматриваться как своеобразная реклама работы официанта.
— Удовлетворенный посетитель посетит вас вновь!
— Если посетитель подал рекламацию, то заведение должно предоставить ему как можно больше информации о своей деятельности, давая гостю возможность внести свою лепту в улучшение работы ресторана.

# Преодоление стрессов

Стрессовые ситуации в области гастрономии случаются практически ежедневно. Служащие должны обратить на это обстоятельство особое внимание.

**Типичные условия, способствующие возникновению стрессов:**

— нет свободных мест в ресторане;
— особые условия, создаваемые для высокопоставленных персон;
— разнообразные культурные мероприятия;
— недели дегустаций;
— большое число прибывающих туристов, на обслуживание которых необходимо потратить как можно меньше времени.

Разумеется, существует большое число **непредсказуемых стрессовых ситуаций**. Перечислим некоторые из них:

— появление посетителей, для которых по каким-либо причинам не оказалось зарезервированного места: они, скорее всего, явились слишком рано или слишком поздно;
— большой наплыв гостей, заранее не зарезервировавших места;
— случай, когда кто-то из служащих неожиданно заболел;
— большое число групп, в которых есть гости, высказывающие многочисленные особые пожелания.

Даже если у вас работы свыше головы, вы все равно обязаны заботиться о том, чтобы ни в коем случае не мешать посетителям. Они должны чувствовать себя комфортно, и их следует обслуживать без промедления.

**Памятка по преодолению стрессовых ситуаций**

— Действуйте спокойно и аккуратно выполняйте свои обязанности.
— В случае, если даже посетителей слишком много, все равно оставайтесь вежливым по отношению к ним.
— Работайте рационально, избегайте бессмысленной ходьбы.
— Дружелюбие и хорошее настроение облегчают общение с гостями, находящимися в стрессовом состоянии (это может быть вызвано непривычным окружением, неудачной туристической программой и т. п.). Помогайте им, создавая приятную атмосферу в ресторане.
— Давайте целесообразные советы и рекомендации, например, во время заказов по карте-меню или ежедневных блюд, не забывая при этом о своей собственной работе и стараясь облегчить труд кухни.
— Принимая заказ на резервирование, учитывайте возможность большого наплыва посетителей.
— Резервирование, с одной стороны, идет навстречу пожеланиям знатных гостей и, соответственно, их особым претензиям, а с другой — способствует успеху при преодолении возникающих трудностей на отдельных ста-

диях работы сферы обслуживания.
— Достаточно одного хорошо подготовленного, удобного подноса, чтобы облегчить работу и в большой степени способствовать тому, чтобы свести возможные стрессы до минимума.
— Не бегайте через весь ресторан, потому что это только расшатывает вашу нервную систему и может закончиться падением. К тому же вы рискуете получить травму, столкнуться с коллегами или с посетителями. Беготня говорит о вашем неумении рассчитывать время.

## Завершение трудового дня

К окончанию трудового дня необходимо отнестись с большой ответственностью и, соответственно, подготовить все необходимое для следующего дня.

*Девиз работников сферы обслуживания гласит: работу необходимо заканчивать так, как будто ты ее только начал.*

После окончания работы, равно как и перед ее началом, следует проверить наличие **чековой книжки**, которая понадобится служащим, сменяющим вас в работе.

— В книгу заказов заносится количество кувертов, а также записываются особые условия обслуживания (для облегчения работы смены).
— К началу рабочего дня следует оформить книгу заказов.
— Снимите кассу.
— Снимите счета и пересчитайте деньги.
— Напишите инструкцию для вашего сменщика на следующий день.
— Проверьте все счета.
— Почистите и вымойте буфет.
— Приведите в порядок лотки и подносы.
— Позаботьтесь о чистоте в служебных помещениях и в местах для хранения вин (отнесите на мойку пепельницы).
— Очистите кофемолки и приспособления для мытья стаканов.
— Цветы отправьте в специальные холодильники.
— Почистите столики для посетителей. Смените скатерти и салфетки.
— Подготовьте подносы для завтраков, поставив их на столы и в буфеты.
— Позаботьтесь о тележках для аперитивов и для спиртных напитков.
— Проветрите помещение.
— Проверьте музыкальные инструменты.
— Выключите внешнее освещение.
— Выключите все источники света в ресторане, в подсобных помещениях, туалетах и в гардеробе.
— Все заприте.

# Счета и расчеты




Точный расчет и контроль — важнейшие предпосылки успеха любого заведения. Получает ли ресторан прибыль или терпит убытки — напрямую зависит и от работы системы контроля. Все они, с одной стороны, представляют собой средство учета фактического прихода, расхода и источников потерь, а с другой — служат основой для ведения кассовых книг и статистики закупок.

В заведениях, связанных с гастрономией, электроника прививалась в течение долгого времени и оказывает сейчас ценную помощь в работе. Те служащие сервиса, которые долго си-



дят над счетами после закрытия ресторана, в наши дни — уже редкое зрелище. Контроль над чеками, ранее протекавший очень долго, сейчас заменяется электронными регистрационными кассами, а также различными связующими системами. Это расчетные терминалы, компьютерное оборудование, кухонные приборы и т. п. Они позволяют проводить всеобъемлющий контроль. Электронные системы счетов используются не только в крупных заведениях. В малых и средних они также применяются как для контроля за деятельностью заведения, так и для упрощения работы служащих.

# Система платежей

Чек — это международное средство платежей. Любое блюдо и, соответственно, напиток, поступающие к посетителю, должны быть зафиксированы чеком. Различие в форме расчетов зависит от характера того или иного заведения. Они варьируются от применения простейших кассовых аппаратов до электронных связующих систем.

**Чек должен в обязательнном порядке фиксировать:**

— дату;
— номер стола, номер комнаты, соответственно количество персон;
— количество и вид товара, цену, итоговую сумму (в чековых книжках учитывается только сумма заказа);
— номер или подпись работника сферы обслуживания.

**Как правильно оформить чек**

— Писать четко и без помарок (желательно шариковой ручкой).
— Использовать следующие сокращения, принятые в данном заведении:
СК = суп с клецками,
ОТ = обычная тарелка,
$^1/_3$ = бокал пива и т. д.
— При заказе блюд четко разграничивать их последовательность (закуски — основные блюда — десерты).
— При аннулировании какого-либо блюда или напитка зачеркивается написанное ранее. Однако и те и другие записи должны быть написаны четко (лучше в словах ничего не исправлять, а писать заново). Все исправления чека отмечать словом «исправлено», оставляя при этом копии для контролирующих лиц. Все исправленные чеки направляют в кассу или подшивают в специальную чековую книжку (в целях контроля).
— При заказе чек всегда фиксирует столовые приборы, подаваемые к тому или иному блюду.

**Простые чековые книжки**

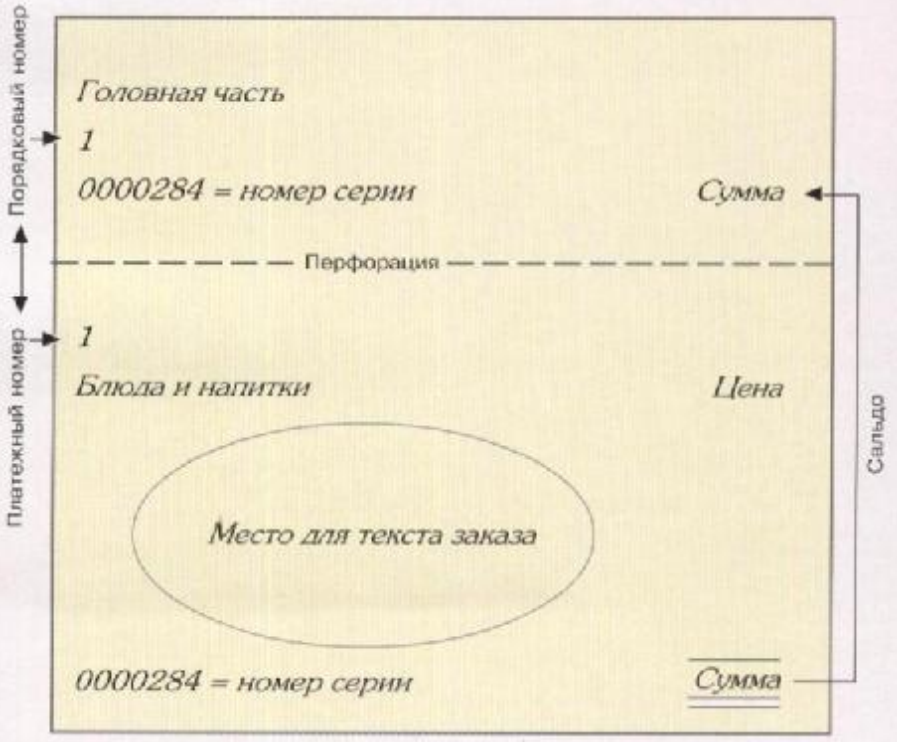
Такой вид чеков находит применение в малых и средних, а также сезонных заведениях. Чековые книжки имеют порядковые номера (от 1 до 100) и несколько позиций, окрашенных в разные цвета: для буфета (спиртных напитков) и кухни (блюд).

Чек состоит из двух частей — основной (головной части), остающейся у работника сферы обслуживания, и заполненной от руки, которая направляется для исполнения (на кухню или в буфет). Общая сумма заказа фиксируется в обеих частях чека.

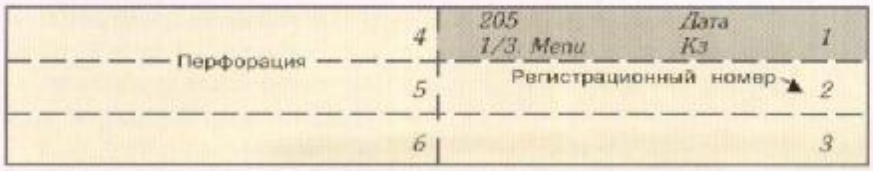
В конце рабочего дня или рабочего времени сумма основной части чека переносится на чек, который остается для контроля (сумма дневного товарооборота).

В несколько видоизмененных формах в настоящее время подобный способ обычно применяется в пунктах питания, расположенных на автострадах. При этом созданы такие условия для служащих сервиса, когда они могут только принимать заказы, а посетители расплачиваются в кассе при выходе из заведения.

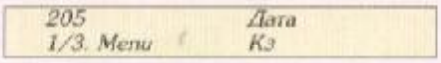
Чековые книжки используются также в сезонных заведениях, обслуживающих по системе полупансион и полный пансион (ангажемент). Они служат для конт-




*Простая чековая книжка*




Чековая книжка




роля, а также для фиксации заказов во время завтраков, обедов и ужинов. Кроме того, с их помощью осуществляются заказы по специальной карте блюд и напитков.

### Малая чековая книжка

В ней содержится 500 отрывных чеков, состоящих из основной и пробивной частей с перфорацией. Чеки в книжке имеют различную окраску для каждой отдельной позиции, а также для каждого напитка и блюда. Этот вид подразделяется на книжку — пайр **(Pair-Bonbuch)**, рассчитанную на один день, и книжку — импайр **(Impair-Bonbuch)**, предназначенную для записей в течение нескольких дней. Подобная система облегчает работу, контроль и ведение бухгалтерии.

### Большая чековая книжка

Насчитывает 1000 чеков с перфорацией, причем по два расположенных попарно. Их нумерация идет с правой стороны. Большая чековая книжка также встречается в двух формах — пайр и импайр. Она особенно часто применяется в заведениях, где работники сферы обслуживания используют ее совместно. Чек представляет собой бланк (например, подразделяемый на завтраки, обеды и ужины), состоящий из **текущего чека** и **чека к меню**.

| | |
|---|---|
| 4 | Завтрак |
| 5 | Обед |
| 6 | Ужин |

Чеки, с которых начинается или которыми заканчивается рабочий день, следует обязательно датировать. Общий подсчет происходит в конце рабочего дня. Общая сумма заказов по карте меню (сюда входят блюда и напитки) суммируется, и полученные результаты фиксируются в квитанции.

### Контроль за чеками

Чеки раскладываются по текущим номерам или цвету (каждый работник сферы обслуживания имеет свой определенный цвет или номер), а эти группы, в свою очередь, распределяются по текущим номерам.

В случае ошибки в чеке последний может исчезнуть с глаз и в то же время вновь попасть в руки сотрудника сервиса и таким образом оказаться использованным дважды. В результате получится так, что товар вроде бы продан бесплатно.

Эффективность работы предполагает прежде всего контроль за ценами. В этом случае с самого начала оригинал чека проверяется на подлинность. Ошибочное указание цены или неверно произведенное умножение заказанного продукта на цену значительно затруднит работу заведения.

Чек с перфорацией в чековой книжке должен точно соответствовать оригиналу. Ослабление контроля почти всегда приводит к подозрениям, основанным на том, что работа велась несогласованно. Если же оригинал чека и его отрывная часть соответствуют друг другу, то сотрудник по расчетам вполне может самостоятельно проверить их правильность. Чековая книжка скрупулезно проверяется как с одной, так и с другой стороны, и таким образом контролируется любой перенос суммы. Благодаря такого рода проверочной работе можно успешно завершить контроль и отработанные материалы передать в бухгалтерию.

Заключительная часть. Контроль за чеками ведется слишком медленно, когда необнаруженные аудиторской проверкой ошибки дают неверные результаты и выдаются неправильные заключительные данные по фактическим расходам в течение рабочего дня. В этом случае дополнительная проверка потребует больших затрат времени и в конечном итоге приведет к большим затратам.

### Образец чека

Блок-образец чека используется в большинстве гастрономических заведений. Он состоит из




Пример чека-образца

50 чеков, причем каждый из них имеет пятизначный номер. Такой чек включает в себя номер стола, количество персон (в приводимом ниже примере стол имеет номер 5, за которым сидели 4 персоны), а также дату и подпись работника сферы обслуживания. Последовательность подачи блюд должна быть разделена чертой. Отмечаются случаи, когда большое число персон заказывали блюда совместно, а на кухне приходилось в одно и то же время готовить разнообразные блюда.

### Чек-образец с одной перфорацией

Используется в заведениях, где отсутствует касса. Чек-оригинал выписывают для передачи на кухню или к месту выдачи спиртных напитков. Отрывная часть служит для подсчетов, производимых официантами, которые сами их осуществляют.

### Чек-образец с двумя перфорациями

Такой вид чеков применяется в заведениях, оснащенных кассами, в ресторанах с заказами по меню, при обслуживании на этажах и там, где имеются официанты нескольких рангов. Чек-оригинал поступает для исполнения на кухню или к выдаче спиртных напитков. Его первая часть служит целям контроля (она остается у работника сферы обслуживания), вторая передается кассиру ресторана для осуществления расчетов.

## Регистрационные кассы и связующие системы

Зависят от типа заведений и от требований, предъявляемых к различным видам счетных систем или к простым механическим регистрационным кассам, вплоть до компьютерных счетных аппаратов с предварительным программированием информации, обрабатываемой в данном ресторане.



*Ноутбук*

### Компьютеризованные аппараты для регистрации и расчетов

**Они открывают следующие возможности:**

— производить подсчеты со сброшенных чеков: простые (только для внутренних подсчетов при выборе блюд и напитков), двойные (внутренние подсчеты с копиями для посетителей), тройные (внутренние подсчеты с копиями для посетителей и для кассиров);
— подводить итоги по чекам, собранным по окончании товарооборота при всех видах подсчетов;
— производить аннулирование заказов благодаря специальным программам;
— переносить подсчеты с одного столика на другой;
— фиксировать смену номеров на столах;
— определять расходы на собственные нужды (на домашних компьютерах);
— фиксировать заказы (каждое блюдо и напиток получают собственный номер заказа);
— устанавливать пароль для каждого официанта (в тех случаях, когда такой требуется);
— устанавливать пароль для всех официантов;
— устанавливать пароль для официантов, действительный в течение месяца или года;
— создавать управляемые схемы распределения блюд и напитков;
— подсчитывать условные проценты выработки для каждого работника сферы обслуживания в зависимости от характера его деятельности, а также ежедневные, ежемесячные и ежегодные;
— составлять товарную статистику (прибыль, убыль, положение с товарами на конкретную дату) ежедневно, ежемесячно, ежегодно;
— кодировать гостей, посещающих заведение;
— устанавливать сборные счетные устройства;
— использовать в работе банковские чеки и счета;
— выдавать информацию с определенной головной формулировкой (например, об особых задачах, решаемых в течение недели);
— использовать систему итогового снятия кассы (cash) и кредитов (credit) в течение дня, месяца, года.

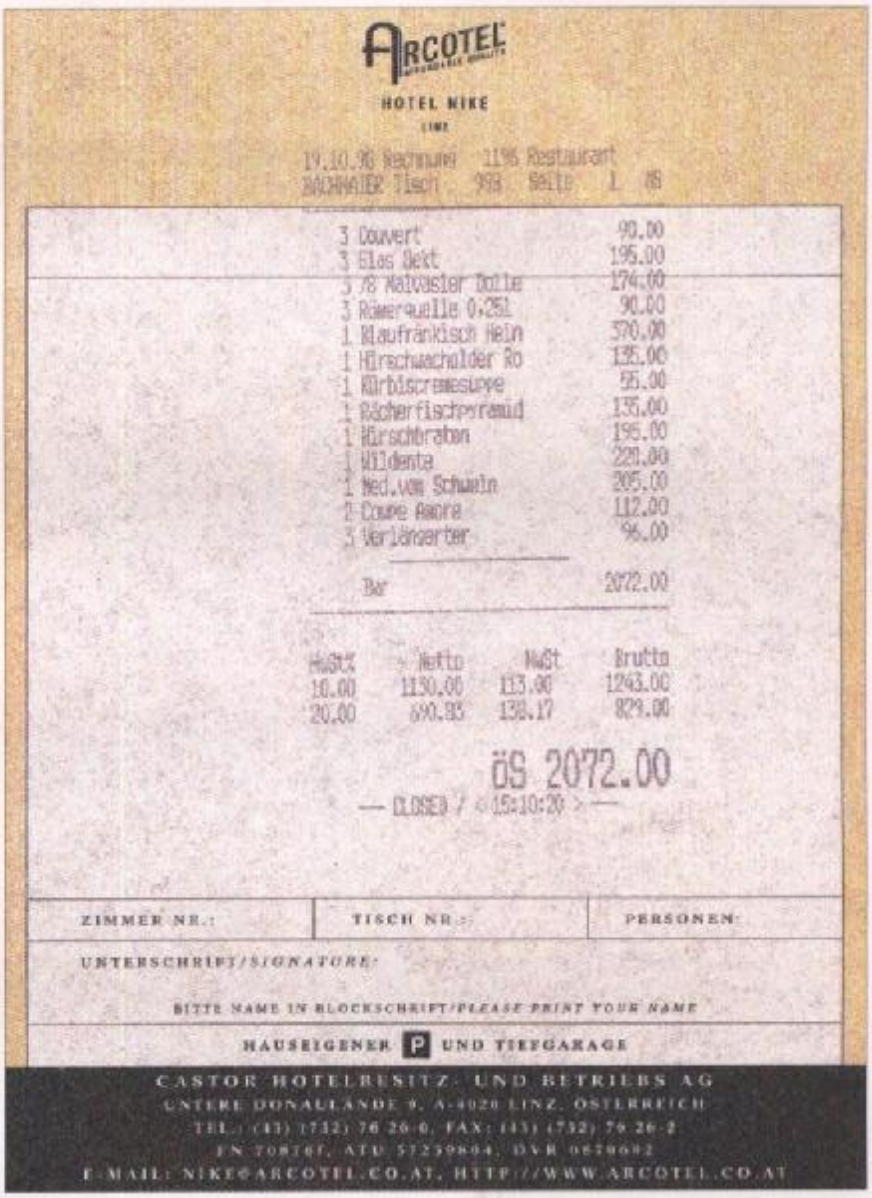
**Достоинства аппаратов:**

— экономия времени: не требуется вручную заполнять чеки и накладные по товарообороту, автоматически проставляются порядковые текущие номера, определяются необходимые группы блюд и напитков, а также начисляемые группы налогов;
— чеки легко читаются;

— возможность ошибок сведена к минимуму;
— исключены всякие манипуляции, успешно идентифицируются работники сервиса по их паролям, условным обозначениям или магнитным картам. Предлагаются также бесконтактные идентифицированные системы, при которых успешно используются пароли или магнитные карты с так называемыми транспондерами (переносчиками сигналов) на специальных часах или наручных браслетах (подробнее об этом см. с. 204);
— вводятся в компьютеры подлинные документы финансовой деятельности, как образцы для контроля;
— многие модели дают возможность осуществлять точный контроль цен. Они даже самостоятельно выдают номер артикула.

**Недостатки систем:**

— их высокая себестоимость: первоначальная цена, обслуживание и простои перед ремонтом;
— при использовании электронных счетных систем зафиксированные даты могут быть быстро стерты, так что при внезапном выключении тока будет невозможно их восстановить. А это приведет к медленной выдаче чеков. Возможна полная потеря памяти машины даже в результате падения напряжения в сети. Правда, эти проблемы можно решить с помощью аккумуляторов, поддерживающих необходимое напряжение (USV). Они функционируют довольно долго, потери энергии становятся минимальными или вовсе исключаются.




*Пример вычислений на компьютере (образец)*

Современные счетные системы в настоящее время объединяются в единую цепь типа: касса — товар. Они широко используются в ресторанах, барах и на кухнях. К такому роду ***связующим системам*** может относиться, к примеру, чековая электронная почта, позволяющая держать связь с кухней, кофейней и т. п. Их используют и для подсчетов ***кредита*** и ***дебита***. В первом случае сначала выдается чек, а потом производится расчет, во втором, напротив, прежде всего производится расчет, а после этого заказ направляется далее в кассу. Благодаря тому, что система расчетов находится под постоянным контролем, полностью исключается подача ошибочных заказов, воровство или выдача неверных чеков.

Многие системы отчета содержат в памяти так называемый штрих-код (touchscreen), который

```
Restaurant/#998
003/00037 19.10.98 Bachmaier

1 Hirschwacholder Ro
                    135.00
1 KÊrbiscremesuppe
                     55.00
1 RÊucherfischpyramide
                    135.00
1x1. Gang

Saldo               325.00
        < 12.23:04>
```

```
Restaurant/#998
003/00041 19.10.98 Bachmaier

1 Hirschbraten
                    195.00
1 Wildente
                    220.00
1 Med. vom Schwein
                    205.00
1x2. Gang

Saldo               620.00
        < 12:26:08 >
```

```
Restaurant/#998
003/00044 19.10.98 Bachmaier

2 Coupe Amore
      56.00         112.00
Saldo               112.00

        < 13.45.07 >
```

*Чеки, оформляемые на кухне*

позволяет сохранять в памяти и сразу выдавать на дисплей чеки, сгруппированные по определенному принципу (артикулу). В этом случае клавиатура представляется излишней. А работники сервиса могут не держать в своей памяти весь артикул, поскольку на дисплей автоматически выводятся все нужные группы чеков и, таким образом, значительно облегчают процесс их движения. Выбранные на компьютере цвета способствуют быстрому нахождению групп и номеров чеков по заданному артикулу. Такого рода электронная техника, как правило, используется в гастрономии. Эти приборы водонепроницаемы, имеют защиту от пара и жира и применяются даже в зданиях с повышенной кислотностью.



*Вывод на дисплей нужного артикула при помощи штрих-кода или клавиатуры (посредством автоматического выведения артикула или набора букв на клавиатуре)*

Ноутбуки в настоящее время работают почти бесшумно. На дисплее быстро появляется оформленный заказ блюд и напитков. С их помощью экономится много времени. А на кухне сразу же узнают, какие подавать блюда и в какой последовательности. Тем самым осуществляется быстрая координация между действиями официантов и кухней.

Некоторые системы содержат в себе также текст на различных иностранных языках, что необходимо в том случае, если среди обслуживающего персонала есть служащие со знанием языков.

Для расчетов по кредитным карточкам можно применить прибор Online-Anschluss, предназначенный для их проверки.

Если посетитель оплачивает счет в иностранной валюте, то прибор автоматически переключается на соответствующие расчеты. Существующая система контроля исключает различные помехи и ликвидирует сбои в системе.

Наряду с расчетами по чекам и составлением счетов применяются современные компьютерные системы и в других, более сложных областях товарного хозяйства. Это отвечает потребностям заведения и одновременно стимулирует его работу. Проведенная на электронном оборудовании инвентаризация соответственно облегчает закупки товаров.

Регулярная статистика закупок позволяет в любое время производить точный учет товарооборота, продуктов, расчет времени или числа столов. Так, например, продукты, закупленные произвольно, быстро портятся. Время оптимальной загрузки заведения можно просчитать после подведения итогов по ежедневной его посещаемости (и тем самым планировать нагрузку служащих).

### Электронный блок заказа

Одной из новаций в технологии гастрономии является так называемый электронный блок заказов. Заказы рассортировываются по группам в соответствии с нумерацией. Затем данные передаются по электронной сети непосредственно на блоки, имеющиеся в кухнях или в барах. Изменения, особые приложения или индивидуальные пожелания по приготовлению тех или иных блюд передаются по той же схеме.

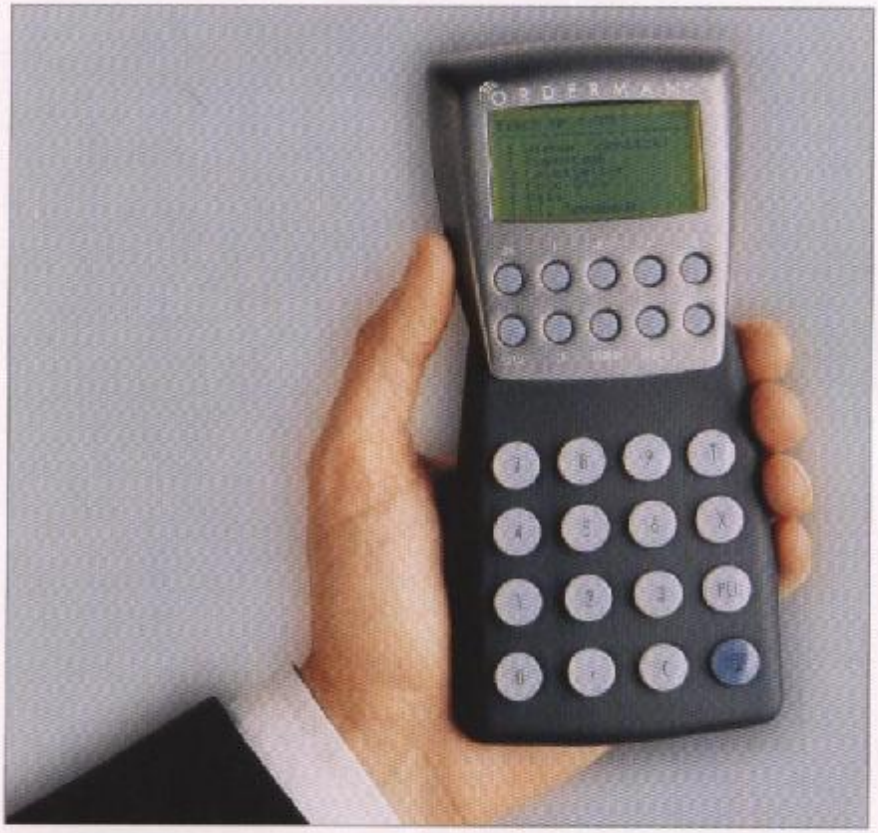
**Достоинства системы:**

— работники сферы обслуживания экономят время, осуществляя связь между посетителем, кухней и баром. Его можно с успехом использовать для более подробных рекомендаций гостям и для необходимых передвижений.

Конечно, продукция варьируется от производителя к производителю, и в будущем вполне могут появиться следующие новые возможности:

— если блюда и напитки готовятся по заказу, то акустический сигнал информирует об их готовности;
— если заказ поступил на готовые блюда, но их нет в наличии, то работник сервиса тотчас же получает соответствующий сигнал;
— смена столика также осуществляется без всяких проблем;
— счет может оформляться даже и без применения наличных расчетов (см. «Транспондер» на с. 204). Часть счета или расчета можно также легко подготовить.

Мобильные кассовые терминалы, установленные в США, уже давно вошли в обиход гастрономических заведений. В наших условиях электронные блоки заказов используются в основном в заведениях, где происходит частая смена посетителей (например, в бунгало для лыжников), или в буфетах, расположенных на свежем воздухе.



# Расчеты с посетителями

Любой счет, выставляемый хозяином посетителю, должен соответствовать утвержденным законом инструкциям. Существует общая для всех заведений форма документального учета (форма отчетности). Она предусматривает удержание налога с оборота, который в каждой стране определяется особо, и имеет своей целью соблюдение узаконенного налогообложения. Оправдательные документы составляются для каждого вида платежа (оплата товара, учет оставшихся продуктов, оплата рекомендаций и прочих расчетов по покупкам), в том числе для расчетов за произведенную работу, передаваемых из рук в руки.

Доказательством оплаты служит любой документ, в котором отражены разнообразные расчеты (например, по рекламе).

**В своих финансовых документах вам необходимо отразить следующие пункты:**

— расчеты с предприятием;
— фамилию и инициалы посетителя;
— дату приема заказа (день, месяц, год);
— вид и тип произведенной работы (проданный товар и его количество);
— стоимость проделанной работы ко времени выдачи счета за услуги.

Кроме того, следует представлять себе, оборот каких именно товаров обойдется заведению дороже на 10%, а каких на 20%. Основные блюда, кофе и чай имеют надбавку 10%, цена всех остальных напитков — 20%. Не допускаются объединенные обозначения, такие, как, например, «блюда и напитки» (см. схему «Пример вычисления на компьютере» на с. 199).

Tag der Bewirtung 13-03-....

Ort der Bewirtung

DO & CO – Baden Restaurant- und Veranstaltungsgesellschaft m. b. H.
A-2500 Baden, Kaiser Franz Ring 1 • FN 131 630z, Landesgericht Wr. Neustadt

Bewirtete Person(en) 3

Brandtner Klaus
Fa. Repoint
Siezenheimer Straße 35
A-5020 Salzburg

Anlass der Bewirtung Firmenbesprechung

Höhe der Aufwendungen bei Bewirtung in Gaststätte laut umseitiger Rechnung

| | | |
|---|---|---|
| Speisen inkl. 10 % MwSt | ATS | 914,– |
| Getränke inkl. 20 % MwSt | ATS | 684,– |
| Diverses | ATS | |
| Gesamtbetrag | ATS | 1.598,– |

Ort Baden

Datum 13-03-....

Unterschrift

Partyservice · International Catering
A-1110 Wien, Dampfmühlgasse 5 Tel.: 74 000-15
Restaurants · Bistros · Cafés · Bars
Stephansplatz Tel.: 535 39 69 · Akademiestrasse Tel.: 512 64 74
Schloss Schönbrunn Tel.: 811 18 · Casino Baden Tel.: 022 52/43 502

*Пример проведения расчета*

**Формула расчета налога с оборота**

10% от общей цены = общая цена × 0,0909 или общая цена : 11
20% от общей цены = общая цена × 0,1667 или общая цена : 6

Таблица подсчета налога с оборота, используемая в торговле, облегчает проведение расчетов.


Stampiglia

FAUST-SCHLÖSSL
ZAUNER KEG
A-4082 ARCHACH/O.
07233-7402-40-FAX

SCHLOSS
Eggenberg
16 81

Hopfen König
Das Bier zum Salzkammergut

| Rechnung (inklusivpreis) | Speisen, Kaffee, Tee incl. 10 % MwSt. | Getränke, ohne Kaffee, Tee incl. 20 % MwSt. |
|---|---|---|
| 2 Kuverts | 48,- | |
| 1 Tomatencremesuppe | 30,- | |
| 1 Shrimpscocktail | 85,- | |
| 1 gebr. Forelle | 130,- | |
| 1 Tafelspitz | 145,- | |
| 1 Fl. Gr. Veltliner | | 230,- |
| 2 Melange | 52,- | |
| 1 Grappa | | 65,- |
| 1 Tia Maria | | 55,- |
| Datum: Rechnungsbetrag | 490,-* | 350,-** |
| | | 490,- |
| Summe (NL) | | 840,- |
| | MwSt. | Nettobetrag |
| * Speisen, Kaffee, Tee – 9,00 % v. Rechnungsbetrag | 44,54 | 445,46 |
| ** Getränke, ohne Kaffee, Tee – 15,00 % v. Rechnungsbetrag | 58,31 | 291,69 |
| | 102,85 | 737,15 |

*Счет, написанный от руки*

Расчет средств, истраченных на угощение (например, в период обучения служащих), необходимо предоставлять дополнительно. В основном каждый расчет готовится с копией или же непосредственно в процессе работы от руки составляется второй экземпляр (например, при ревизии кассы во время контрольной проверки).

Расчетные счета хранятся в течение семи лет. Они содержат окончательные расчеты на конец каждого календарного года.

## Расчеты в иностранной валюте

В том случае, когда посетители, приехавшие из-за рубежа, производят расчеты в иностранной валюте, работники сферы обслуживания, или хотя бы руководители заведения, должны быть информированы о ежедневном курсе той или иной валюты.

При этом всегда возникает проблема с мелочью, поскольку, как правило, мелкие монеты либо вообще не сдают, либо делают это обсчитывая гостя.




## Оплата по безналичному расчету

Обычно средствами оплаты по безналичному расчету служат:
— чеки и боны (ваучеры);
— деловые счета;
— особые виды чеков, например еврочеки или еврокарты;
— чеки путешественников (траveллер-чек);
— кредитные карты.

### Чеки или боны
(ваучеры)

Такие платежные документы выдаются только на определенную сумму. Если посетитель использует для оплаты чеки или боны, необходимо внимательно проверить, обозначено ли на них точное название выдавшего их банка, производился ли по ним уже расчет и, соответственно, имеют ли они необходимое финансовое обеспечение.

### Деловые счета

Подобную форму расчетов предпочитают многие фирмы. В этом случае расчет производится либо на месте, либо по прошествии определенного времени, например месяца.

Такие счета должны содержать фамилию лица, производящего расчет, его адрес, дату, фамилию лица, осуществляющего право пользования, а также цену, по которой произведена оплата. Все эти позиции обязательны и для чеков персональной оплаты.

### Еврочеки

Используются многими европейскими банками.

**При работе с ним необходимо иметь в виду следующее:**

— чек действителен только в сочетании с картой;

— чек-карта должен иметь европейское происхождение;
— чек доложен содержать минимальную сумму при одноразовых платежах:
в Австрии — 2500 австрийских шиллингов,
в Германии 400 немецких марок,
в Швейцарии 300 швейцарских франков;
— чек должен хорошо читаться;
— номер чек-карты должен быть обозначен на ее обратной стороне;
— подпись на чеке проставляется лично его выдавшим перед фамилией пользователя;
— если посетитель прибыл из другой страны, то на чеке должен быть его номер паспорта.

Соблюдение этих пунктов дает возможность осуществить нормальный платеж и исключает всяческие недоразумения!

С 2002 года австрийские банки не будут больше давать гарантии по еврочекам, так что предпочтительнее пользоваться системой кассовых банкоматов.

### Чек путешественника

Эти широко распространенные средства платежа используются почти во всех видах расчета за товары.

На чеках должно быть два вида подписей, причем первая ставится уже в банке, а вторая — перед фамилией владельца. Это делает возможным сличить обе подписи. Дополнительный контроль может быть произведен путем проверки документа владельца чека (главным образом паспорта), так как номер паспорта на нем обозначен.

### Кредитная карта

Оплата кредитными картами находит широкое распространение во всем мире.

Она используется и в том случае, когда то или иное заведение заключает соглашение с соответствующей фирмой — владелицей кредитных карт.

**Наиболее часто встречающиеся кредитные карты:**

— Американ экспресс.
— Динерс клаб.
— Виза.
— Мастеркард.
— Картбланш.
— Некоторые виды специальных карт, например Gourmet-Karte.

**Процесс оплаты может производиться в двух вариантах:**

— по простой (billing) форме или
— по срочной (terminal).

Посетитель подает кредитную карту. Для каждого типа кредитных карт данное заведение заключает с фирмой-владельцем договор по так называемой billingform. Номер карты и фамилия гостя заносится на соответствующий формуляр. Тем самым фирма-инкассант предоставляет гарантии владельцу карты и дает ему возможность пользоваться определенной суммой на расходы. В эту сумму могут входить и чаевые (в различных странах, например в США, оплата производится облигациями). Посетитель подписывает формуляр (для этого следует держать наготове шариковую ручку) и оставляет себе копию. **Подпись и листок с копией необходимо контролировать!**

Соответствующие карты действительны до тех пор, пока они обеспечены необходимым вкладом (список карт должен быть в заведении). Необходимо проверять не только расчеты по вкладам, но и платежеспособность фирмы, выдавшей кредитную карту (наводя справки по телефону).

Для проверок кредитных карт в крупных заведениях в настоящее время используется система **Terminal**. Узнать, действительна



ли карта, помогает электронная почта **(Onlinesysteme)**. По ней гастрономическое заведение непосредственно связывается с предприятием, выдавшим кредитную карту.

**Достоинства этих видов платежей**

— Непосредственный контроль со стороны банка обеспечивает соблюдение реальных рамок кредита (контроль за закрытием счета больше не нужен).
— Не требуется заполнять никаких формуляров.
— Для ввода в действие карт ничего не нужно, кроме подписи посетителя.
— Дубликат чека передается посетителю непосредственно вместе с карточкой.

С какими учреждениями, выдающими кредитные карточки, имеет дело данное заведение — в конечном итоге зависит от заключенных с ними соглашений. Речь при этом идет о некотором проценте, который кредитные учреждения получают в качестве налога с оборота. Чаще всего, согласно договору, он составляет от 3 до 5%.

**Транспондер**

Под транспондером понимаются различные виды мультифункциональных карт (Keycards). Они заключены в часы, браслеты и т. п. Их носят в определенный день, и выполняют они разные функции. Функционируют как радио- или магнитные передатчики.

**Транспондеры используются:**

— в клубах;
— в отелях;
— в лыжных подъемниках взамен прокатных документов на прокат лыж.

Гость в отеле использует транспондеры при чековом расчете. С одной стороны, они служат ключом (например, комнатным, для входа в сауну или в сам отель), а с другой — для производства безналичных расчетов в транспорте. Посетитель применяет этот вид документа при заказе блюд, напитков или при получении иных услуг в помещении заведения. Личный код гостя, имеющего транспондер, читается на детекторе.

**Для расчета по транспондеру есть две возможности:**

— транспондер используется при сочетании расчета гостя по чеку с определенной суммой наличных. При этом порядке каждый счет списывается;
— счет может быть подан в номер гостя, и эта система ускоряет расчет при его отъезде.

Преимущества транспондера состоят в том, что на территории всего отеля гостю не требуются наличные деньги. Это представляется удобным там, где отель занимает большую территорию и клиента хотят освободить от затрат излишнего времени. Однако в этом случае следует гарантировать отель от проникновения в него посторонних лиц. Все входы в него могут быть заперты с тем, чтобы обеспечить безопасность гостей.

# Обслуживание гостей напитками и понятие о меню

Качественное предложение блюд и напитков — основа успешной работы гастрономических заведений. Необходимо составить себе представление о поставленных перед предприятием целях: к чему именно следует стремиться, какое число служащих на кухне и в сфере обслуживания имеется в распоряжении руководства и какие особые возможности предусмотрены.

В большинстве заведений, привлекающих своих посетителей с помощью рекламы, напитки — важнейшая доходная статья. Они составляют основную часть товарооборота, так как могут подаваться в течение всего дня, а потери при работе с ними относительно невелики. Но здесь следует иметь в виду некоторые немаловажные обстоятельства. Например, желательно практиковать продажу



пива в розлив — при хорошем качестве его предпочтет бутылочному любой любитель. Необходимо также знать, какой температуры следует придерживаться для напитков во время сервировки, особенно это касается вин.

При подаче напитков желательно присутствие соммелье — специального служащего, ведающего алкоголем. Однако и с его стороны необходимо повышенное внимание. Особые виды работ, таких, как дегустация выдержанных красных вин, требуют высокой квалификации. Однако и другие официанты должны обладать частичными познаниями высокой культуры потребления вин. Они создают заведению необходимый престиж в глазах гостей и, наряду с этим, помогают повысить результативность работы заведения.

# Сервис напитков

## Идеальная сервировка напитков и их температура при подаче на стол

Температура напитков при подаче на стол колеблется между одним-двумя градусами от их первоначального состояния. При подготовке напитков, имея при этом в виду и их транспортировку, они подогреваются (также и летом), так, чтобы в результате получить идеальную температуру для питья. В холодное время года напитки (а при их подаче на террасах это имеет особое значение) из-за изменчивости температур утепляют обычно на один-два градуса.

### Безалкогольные напитки

Идеальная температура при подаче на стол колеблется примерно от 6 до 10 °С.

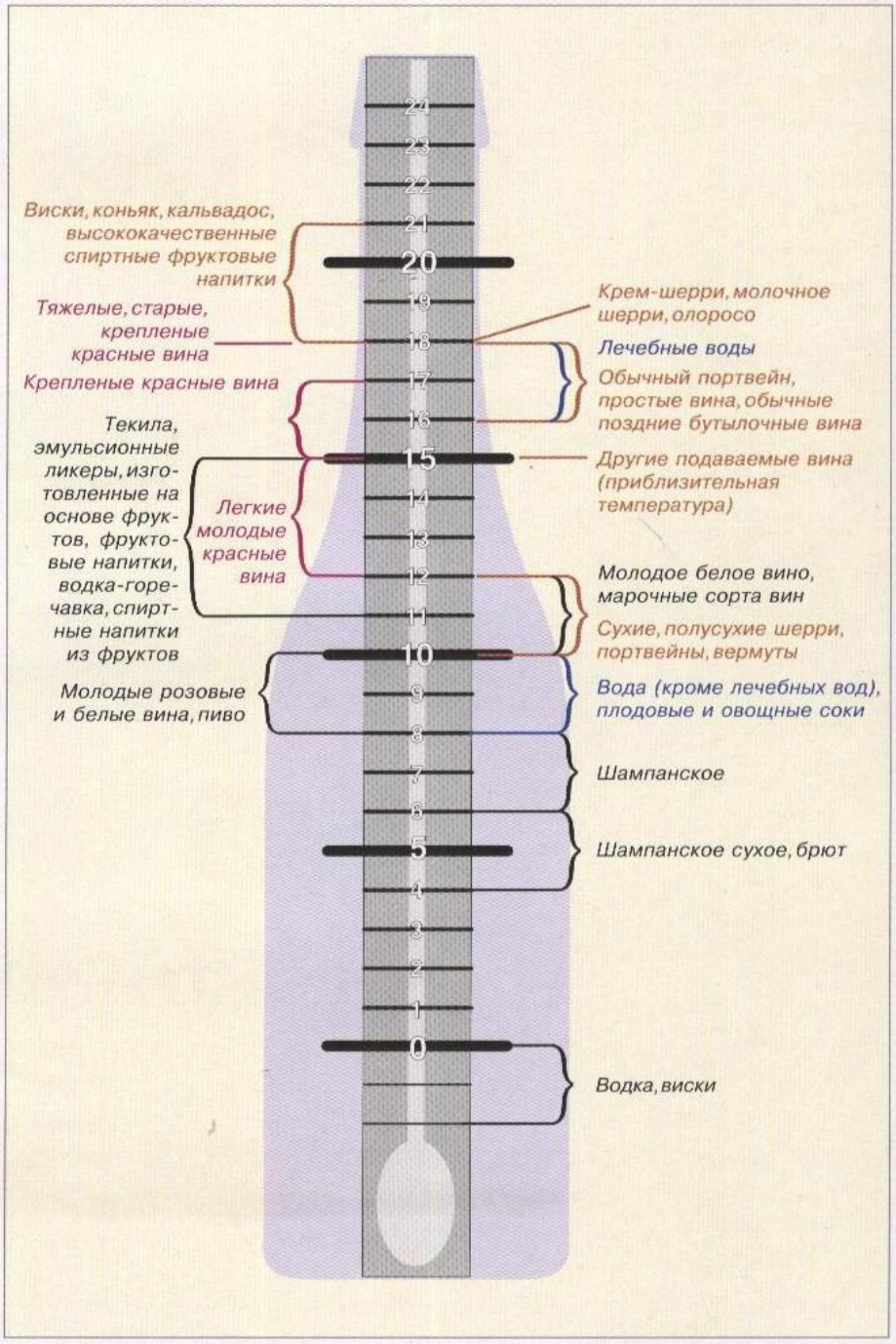
### Пиво

Температура при подаче на стол примерно около 8 °С. Следует опасаться повышения температуры, так как это ведет к потере углекислого газа. Чем теплее пиво, тем больше оно пенится, углекислый газ улетучивается, и напиток теряет свой вкус. И наоборот, если холодное пиво мутнеет, оно теряет свой натуральный блеск, не образует пены и становится неприглядным на вид.

### Вино

Чтобы вино донесло свой букет и аромат, сохранило оптимальную характеристику сорта и вкуса, оно требует определенной температуры в процессе потребления. Наилучшие и исчерпывающие данные о качестве гость получает, продегустировав его различные сорта.

Для поддержания равномерной температуры вина его ни в коем случае нельзя трясти, подвергать быстрому охлаждению (например, в условиях подачи на улице) или нагреванию (например, в духовках, вблизи горячих труб парового отопления, под струями горячей воды). Для охлаждения и подогрева вино требует определенных затрат времени.




*Идеальная температура при подаче и употреблении спиртных напитков*

### Спиртные напитки

Идеальная температура всецело зависит от сорта тех или иных спиртных напитков. Часть их охлаждается с помощью льда. Могут быть напитки сильно или слабо охлажденные, а также доведенные до комнатной температуры. Например, к спиртным напиткам, охлажденным на льду, относятся водка, бренди (пшеничное), виски, бренди (из фруктов с косточками). К слабо охлажденным спиртным напиткам относятся чистое бренди из ягод и из фруктов с косточками, текила и некоторые виды ликеров (например, ирландский кремовый ликер Bailey's Irish Cream).

По желанию посетителя спиртные напитки можно подавать при определенной или нестандартной температуре.

## Сервис с разливными напитками

Под разливными понимают все виды безалкогольных и алкогольных напитков, подаваемых на столы без обычных бутылок. В рестораны они поступают в бочках (пиво, вино), в контейнерах (пиво, вино, безалкогольные напитки) и в так называемых премикс-контейнерах (в специальных нишах для напитков) или в бутылях объемом 1 или 2 литра (вино, безалкогольные напитки). Гостям их разливают в оригинальные бутылки либо в графины и кувшины.

Графины, кувшины или непосредственно фужеры наполняют вином или пивом и в таком виде доставляют к столам для гостей.

В Австрии, Германии и Швейцарии напитки подаются в определенном соотношении. В зависимости от их крепости и количества содержимого подбираются сосуды. Они призваны соответствовать градусности, изысканности напитка, его свойствам и т. д. Он должен легко узнаваться в любой посуде.

### Подносы

— Сервировочный поднос или емкость для напитков (в основном находит применение при подаче пива на открытом воздухе, а также в гостиницах и пивных) с тканевыми и бумажными салфетками.

— Чистые графины, кувшины и стаканы.

### Режим работы

— наполненные фужеры ставят на сервировочный поднос вместе с тканевыми или бумажными салфетками. Их располагают с правой стороны от посетителя таким образом, чтобы они находились на некотором расстоянии от кончика ножа. При этом столовые приборы не нужны, а фужер надо поставить так, чтобы посетитель мог легко взять его в руку. Если на нем есть монограмма, то она должна быть обращена к посетителю;

— графины, кувшины и кружки ставят в специальные емкости для напитков рядом с тканевой или бумажной салфеткой. Сначала фужер располагают с правой стороны от посетителя, а потом наполняют из графина или кувшина, которые располагают справа от фужера.

При подаче разливных напитков необходимо следить за тем, чтобы пиво или кофе после заполнения бокалов или чашек оставалось на подносе. Пена в пивной кружке и поднимающиеся над кофе взбитые сливки не должны расплескаться.

### Розлив пива

**Качественное обслуживание пивом предполагает:**

— такое расположение кружек, чтобы им ничто не мешало;

— необходимость уберегать кружки с пивом от солнечных лучей;

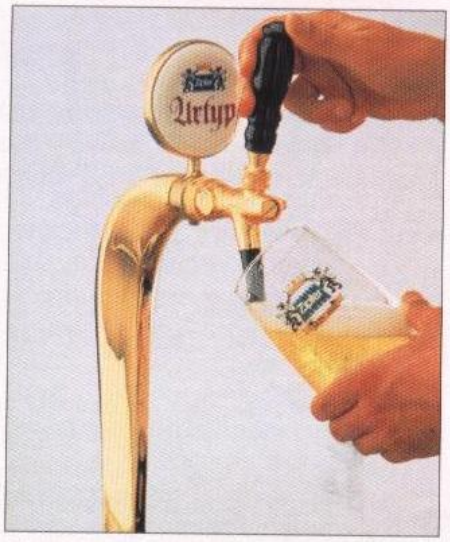
— обеспечение равномерного и беспрерывного поступления углекислого газа;

— абсолютную чистоту всех приспособлений для розлива пива, таких, как штекер, ручка, арматура, кран и сами кружки. В пивные кружки нельзя наливать никакие другие напитки, особенно содержащие в себе хотя бы каплю жира, как, например, молоко. Любое попадание жира быстро разрушает пенную шапку, а само пиво выглядит непрезентабельным.

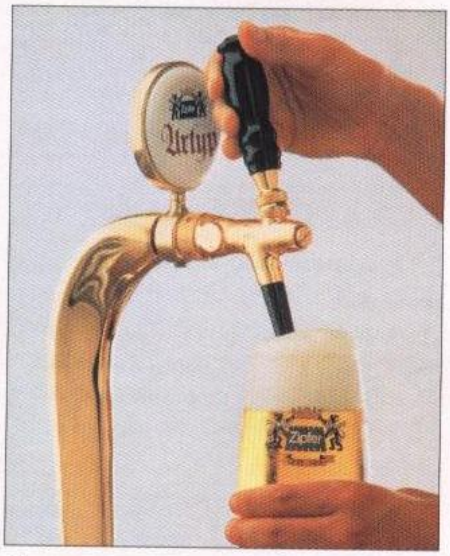
### Правильная подача пива

Быстрая, сноровистая подача пива усиливает удовольствие от его потребления. Для правильной подачи пива необходимо всегда иметь в запасе некоторое время и придерживаться следующих правил.

1. Наполняя бокал пивом, следует его чуть-чуть наклонить.
2. При первой подаче пива следить, чтобы пена не осела. Сначала бокал подают наполненный только на $^1/_3$ его емкости и выжидают, примерно минуту, пока пена не примет компактную форму.
3. При появлении второго, вырастающего над краем бокала кольца пены требуется примерно около 30 секунд для того, чтобы она осела.
4. Пенная масса перед самой подачей должна образовать еще и третье кольцо пены, что и придаст пиву наилучшее качество.



*При наполнении бокал следует наклонить*



*Кольцо пены вырастает над бокалом*

**При розливе пива следует придерживаться следующих размеров оборудования:**

— Свисток = 0,11
— Европейская пивная кружка = 0,21
— Пивная кружка = $^{1}/_{31}$ или 0,31
— Кувшин «по-европейски» = 0,41
— Кувшин («поллитровка») = $^{1}/_{21}$ или 0,51
— Масса = 11
— Двойная масса = 21

## Сервис бутылочного пива

### Способ подачи и необходимые предметы

— На сервировочном подносе или тарелке для напитков.
— Бокалы.

### Режим работы

При подаче бутылочного пива желательно, чтобы бокал находился в левой руке и в него, слегка наклонив, осторожно наливали бы пиво из бутылки. Бокал ставят на столик прямо, не наклоняя, чтобы избежать потерь углекислого газа и не допускать появления большого количества пены.

Бутылки в холодильник ставят по принципу «фино» (изнутри — наружу), а перед подачей их следует ополоснуть.

## Подача вина в бутылках

### Сервис с белым, розовым винами и шампанским

### Способ подачи и необходимые предметы

— Бутылки подают поставленными вертикально в ведерке со льдом на подносе или в глубокой тарелке, накрытой салфеткой.
— Тканевые салфетки под вино.
— Бумажные салфетки.
— Тарелка под хлеб (для пробок).



— Штопор и нож или же приспособление для извлечения пробок, специальные щипцы для пробок из-под шампанского.

### Режим работы с белыми и розовыми винами

— Бутылки подают к столу в ведерке со льдом, наряду с водой и салфетками или в термосе (салфетка, в которую завернута бутылка, сохраняется).
— Бутылку, обернутую в салфетку, держат в левой руке, подавая ее заказчику слева так, чтобы он мог прочесть этикетку.



— Капсулу с пробки снимают ножом или прямым разрезом специальным надрезывателем капсулы.



— Пробку очищают бумажной салфеткой.
— С помощью штопора или штопора-рычага бутылку открывают. При извлечении пробки ни в коем случае нельзя ее разрушать, иначе кусочки попадут в вино.



— Как следует очищают горлышко бутылки.



— Если пробка оригинальная, то ее показывают посетителю.
— Нижнюю часть открытой бутылки обертывают салфеткой для вина, продолжая оставлять этикетку на виду.



— Вино предлагают гостю на пробу, стоя справа от него.



— Если вино понравилось заказчику, то его разливают остальным персонам, сидящим за столом, причем в первую очередь дамам, а заказчику — последнему.
— Бокалы с белым и розовым винами наполняют примерно на треть, с тем чтобы букет был бы полностью прочувствован.
— Бутылки возвращают в холодильник, а салфетки кладут рядом с заказчиком на стол.

### Режим работы с шампанскими или игристыми винами

— Бутылки с шампанскими винами подают к столу в специальном ведерке со льдом, водой и салфеткой под вино.
— Бутылку обертывают наполовину в салфетку и держат наклонно слева от заказчика так, чтобы он мог прочитать этикетку.



— Открывая бутылку, наклоняют ее (но не в сторону гостей!).
— Ни в коем случае нельзя покачивать бутылку, иначе ее содержимое может вылиться.
— Удаляют бумажную капсулу или капсулу из легкого металла.
— Пробка в проволоке (аграфа) удерживается сверху большим пальцем руки; им фиксируется и сама пробка.
— Проволоку снимают.



*Вариант 1*



*Вариант 2*

— Пробку подхватывают матерчатой салфеткой и ее медленно и беззвучно удаляют, вращая бутылку.



*Вариант 1*



*Вариант 2*

— Открытую бутылку обертывают салфеткой для вина так, чтобы этикетка оставалась заметной.

— Если для белого и розового вина бокалы особого значения не имеют, то для шампанского необходимы специальные фужеры в форме флейты или тюльпана, а также в удлиненных бокалах. Бутылку наклоняют над столом и наливают шампанское в бокал, также слегка наклоненный над столом, а потом ставят на стол.



*Вариант 1*



*Вариант 2*

### Система охлаждения вин (фраппирование)

Вина, как правило, охлаждают. Причем в первую очередь игристые вина, выдерживая принятую для них температуру. При подаче белых и розовых вин вполне достаточно дать бутылкам постоять десять минут в специальном охладителе с водой и льдом.

Такой способ фраппирования проводится исключительно в служебном помещении.

#### Способ подачи

— В ведерке для охлаждения бутылок.
— Со льдом и водой.
— С грубой поваренной солью.

#### Режим работы

— На дно ведерка кладут кусок льда.
— Бутылки с игристым вином помещают в ведерко со льдом с небольшим наклоном, причем так, чтобы они возвышались над краем ведерка примерно на 10 см.
— На лед насыпают горсть грубой соли (соль должна поддерживать низкую температуру).
— Слой соли должен доходить до краев ведерка.
— Ведерко заполняют примерно на пол-литра водой (получается соляной раствор).
— Бутылку вынимают руками за горлышко и вращают ее при этом несколько раз вправо и влево.
— Этот процесс повторяется до тех пор, пока на внутренних стенках ведерка не образуется тонкий слой льда (однако нельзя вращать слишком долго, иначе игристое вино может замерзнуть).

### Сервис красных вин

#### Способ подачи и необходимые предметы

— На специальном металлическом подносе для бутылок или десертной тарелке с салфеткой.
— Матерчатая салфетка для вина.
— Бумажная салфетка.
— Тарелка для хлеба.
— Прибор для извлечения пробок и нож или же штопор-рычаг.
— Специальный каплеуловитель (при подаче марочных вин).



#### Режим работы

— Представляют и откупоривают красные вина так же, как белые и розовые, с той разницей, что бутылки с красным вином не обертывают в салфетки, поскольку иначе оно пересохнет.
— Бутылку держат в правой руке, салфетку для вина (с каплеуловителем) — в левой.

Или

— Удаляют капли с помощью специального галстучка, имеющегося на бутылке (салфеточка-шлейф, обернутый вокруг горлышка).
— Фужеры наполняют красным вином примерно на одну четверть, а в круглые бокалы его наливают только на донышко, чтобы вино сохраняло полностью свой букет.
— Бутылки подают заказчику на специальной тарелке с салфеткой или ставят поднос с ними на стол.

### Шамбрирование

Шамбрирование — это поддержание комнатной температуры для извлекаемых из подвала бутылок. Это необходимо в том случае, когда бутылки с вином выдерживаются определенное время в винных подвалах, стоя или лежа, и им перед употреблением необходимо придать нужную температуру.

Шамбрированию подвергаются в первую очередь старые крас-

ные вина. Очень старые коллекционные вина перед подачей на стол заранее извлекают из подвала, чтобы придать им идеальную температуру.

### Декантировка

Другой вид подачи красных вин — подача их на пробу в специальных декантировочных корзинах. Декантировкой называется снятие вина с осадка путем перелива в оригинальные бутылки, специальные графины или кувшины. Это позволяет добиться:

— **завершения хранения;**
в процессе хранения происходит отложение цветового пигмента, кристаллического осадка и дубильных веществ, от которых зависит свежесть и возраст вин, прежде всего красных, а также портвейнов. Вино, находившееся на хранении, должно вернуться в бутылки;

— **проветривания вин;**
для вин необходим приток кислорода, чтобы создались оптимальный букет и вкус вина.

И молодые красные вина, содержащие в себе дубильные вещества, не будучи хранимыми долго, часто выигрывают от интенсивного контакта с кислородом. Дубильное вещество (танин) таким образом смягчает их вкус, и вино становится мягче и нежнее. То же самое характерно для белых вин, которые помещают в маленькие дубовые бочки (баррикье), а также для более старых вин, («кабинетных» и др.).



*Декантировочная корзинка — модерн*

Необходимо упомянуть еще и о шоу-эффекте. Настали времена, когда гастрономия вин становится событием не только для гостей, их оценивающих, но и для всех к ней причастных!

Декантировку могут проводить только опытные работники сферы обслуживания и конечно же соммелье.

#### Способ подачи и необходимые предметы

— В декантировочной корзинке или люльке (пушке).
— В декантировочном графине с подставленной под него тарелкой и салфеткой.
— Свечи.
— Пробочник или штопор.
— Нож или приспособление для удаления фольги.
— Салфетка для вина.
— Тарелка для хлеба.

#### Режим работы

— Осторожно укладывают бутылку в декантировочную корзинку с салфеткой, причем с бутылки с помощью щеточки удаляют подвальную пыль и плесень, но этикетку сохраняют. Можно также использовать декантировочные подставки (или специальные приспособления).
— Бутылку показывают клиенту.
— Зажигают свечу.
— Осторожно открывают бутылку (удаляется вся капсула, причем бутылку ни в коем случае нельзя вращать! Пробку извлекают с помощью пробочника или штопора).



— Бумажной салфеткой очищают горлышко бутылки.
— Пробку показывают гостям (с клеймом).
— Левой рукой берут графин или декантировочный кувшин и приподнимают.
— Правой рукой приподнимают бутылку таким образом, чтобы ее горлышко находилось бы в свете пламени свечи.
— Вино осторожно переливают из бутылки в декантировочный графин. Нельзя полностью заполнять графин, а необходимо осторожно наливать так, чтобы жидкость шла по стенке графина. Таким путем сохраняется достаточное количество кислорода и создается оптимальный букет вина. Сквозь стекло при свете свечи видно, становится ли вино мутным или прозрачным. Часть вина следует оставить в бутылке.



— Предлагают заказчику глоток вина на пробу.

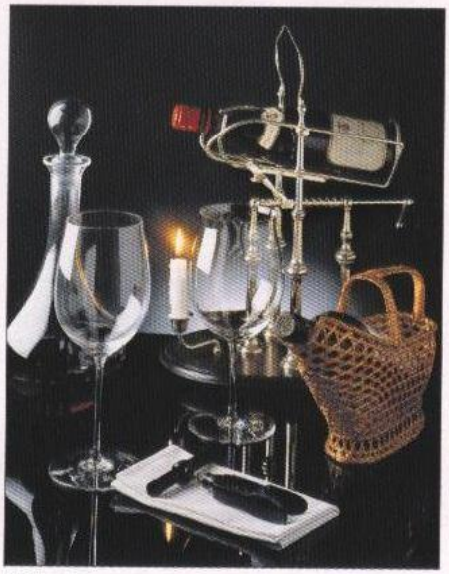


— Предлагают его на пробу другим гостям (при наполнении бокалов вином их можно наклонять).
— Вино дают пробовать лишь в небольших количествах, чтобы его букет в бокале сохранился.
— Наполняют бокал клиента.
— Ставят декантировочный графин или кувшин на подставочную тарелку с салфеткой.
— Оставляют декантировочную корзинку с бутылкой на подносе-gueridon.

## Обслуживание в клубных условиях

Под ним понимается установка бутылок (в том числе и со спиртными напитками) на столы перед посетителями.

Например, водка требует следующих компонентов для подачи в условиях клуба:
— лед кубиками и щипцы для льда;
— бутылки с водкой;
— тоник, вода и горький лимон (Filler);
— высокие бокалы;
— несколько палочек из специального стекла, а также сосуды с палочками из столового стекла;
— дольки лимонов и апельсинов;
— пробочники.



*Общий вид декантировочных подставок*

## Сервис на сервировочных столиках

Имеется в виду подача аперитивов, спиртных напитков и соответственно чая или кофе на сервировочных столиках с колесиками.

### Способ подачи и необходимые предметы

— На чистых сервировочных столиках.
— Чистые бутылки (предлагать гостям).



*Клубное обслуживание на примере подачи водки*

— Стеклянная посуда.
— Сосуды со льдом и щипцы для льда.
— Вода со льдом и соответствующая посуда.
— Подсобный материал, такой, как соломинки для питья, пластмассовые трубочки (тростинки-штикс) и т. п.
— Тарелки для подставки.
— Салфетки для коктейля.
— Кофейные ложки.
— Другие необходимые столовые приборы.

## Розлив из бутылок в бокалы

В первую очередь посетителям показывают бутылки. Затем их содержимое разливают по фужерам и бокалам. Такой вид обслуживания предпочтителен, когда имеют дело с ценной продукцией, такой, как коньяк и т. п., или с ценными сортами вин. **Разливать вина в бокалы** можно исходя из следующих вариантов:

### 1-й вариант

— Посетителям показывают бутылки с вином.
— Открывают бутылки.
— Наливают один глоток для пробы.
— Бокалы наполняют полностью.

### 2-й вариант

— Вино наливают в графин ($^1/_8$ л).
— Вино переливают в бокал из графина (без дегустации).

Наполняя ценными сортами вин бокалы, вы доставляете гостям большое удовольствие. Кроме того, без этого посетитель вряд ли закажет целую бутылку.

## Обслуживание безалкогольными напитками, пивом, вином, спиртными напитками и настойками

| Раздел | Виды напитков | Температура | Виды бокалов и фужеров (см. с. 82) | Объем | Подготовка и сервис |
|---|---|---|---|---|---|
| **Безалкогольные напитки** | **Минеральная вода** с газом и без него. Термальные воды, используемые на курортах | 8—10 °С<br>16—18 °С | Бокал-тумблер, стакан для воды, высокий бокал для воды, стакан для разных целей | 0,2 *л*<br>0,25 *л*<br>0,3 *л*<br>0,5 *л* | *Лед и/или лимон только по желанию посетителей.* Минеральная вода нередко подается в оригинальных бутылках (их объем 0,3 *л*; 0,33 *л*; 0,5 *л*; 0,75 *л*; 1 *л*) с бокалом |
| | **Плодовые соки, плодовые нектары** | 8 °С | Бокал-тумблер, стильный бокал для воды, стакан для разных целей | 0,2 *л*<br>0,25 *л*<br>0,3 *л*<br>0,5 *л* | *Лед подается по желанию посетителей, детям можно предложить соломинку.* Соки в больших количествах подаются в кувшинах с соответствующими бокалами. Соки, выжимаемые на месте, должны быть прозрачными перед подачей. Если сок подается в бутылке, то ее следует взболтать |
| | **Овощные соки** | 8—10 °С | Бокал-тумблер, стильный бокал для воды | 0,125 *л*<br>0,25 *л* | Овощные соки подаются с подставочной тарелкой, салфеткой, *ложкой для кофе или лимонада, лимоном и другими соответствующими дополнениями.* Морковный сок готовится вместе с холодным растительным маслом с целью лучшей сохранности витамина А |
| | ***Лимонад***<br>*Лимонад-кола* | 8—10 °С<br>4—6 °С | Бокал-тумблер, стильный бокал для воды, стакан для разных целей | 0,2 *л*<br>0,25<br>0,3 *л*<br>0,5 *л* | *Лед подается по желанию посетителей, детям можно подать с соломинкой* |
| **Крепкие алкогольные напитки** | **Алкоголь Shooters и т. п.** | 8 °С | Бокал-тумблер, оригинальная бутылка или стакан | | По желанию гостей подается со льдом. Многие напитки такого рода служат основой для изготовления коктейлей. Предлагаются в оригинальных бутылках и соответственно в других оригинальных (специально изготавливаемых для такого рода напитков) емкостях (например, в пробирках) |
| **Пиво** | ***Легкое пшеничное, пльзеньское, разливное, лагербир, мартовское, специальное, бокбир, темные сорта пива и т. п.*** | 8—10 °С | Пивные кружки<br>— кувшин,<br>— бокал,<br>— бокал-тюльпан,<br>— бокал-шенкер,<br>— бокал-шале.<br>Подробнее о пивных емкостях см. с. 73) | 0,1 *л*<br>0,2 *л*<br>0,3 *л*<br>0,4 *л*<br>0,5 *л*<br>1,0 *л*<br>2,0 *л* | О разливном пиве и о подаче пива в бутылках подробнее см. с. 208. Для многих сортов пива используются бокалы особого производства. Темные и крепкие сорта пива не должны подаваться слишком холодными |
| **Марочные вина** | **Белые вина**, молодые, свежие, насыщенные, богатые витаминами | 8—10 °С<br>10—12 °С | Бокалы для белого вина. Подробнее о форме бокалов см. с. 85 | 0,1 *л*<br>0,125 *л* | Подробнее о рабочем процессе, связанном с белыми и розовыми винами, см. с. 209 |

| Раздел | Виды напитков | Температура | Виды бокалов и фужеров (см. с. 82) | Объем | Подготовка и сервис |
|---|---|---|---|---|---|
| **Марочные вина** | **Розовые вина** молодые, свежие | 8—10 °С | Бокалы для розового вина | 0,1л — 0,125 л | О работе с белыми и розовыми винами подробнее см. на с. 209 |
| | **Красные вина** легкие, молодые<br>Насыщенные<br>Тяжелые, старые, насыщенные | 12—15 °С<br>15—17 °С<br>Минимум 18 °С | Бокалы для красного вина, подробнее о формах бокалов см. с. 85 | 0,1— 0,125 л | О работе с красными винами подробнее см. с. 211<br>Старые вина должны в основном быть также декантированы. О декантировании подробнее см. с. 211 |
| **Выдержанные вина** | **Старые вина, выдержанные, со льдом, употребляемые через соломинку; выдержанные ягодные, отборные; выдержанные сухие ягодные вина** | Максимальная 12 °С | Бокалы для десертного вина | 0,1— 0,125 л | |
| **Игристые вина** | **Сухое шампанское**<br>**Сладкое шампанское** | 4—6 °С<br>6—9 °С | Бокал в форме флейты, бокал-тюльпан, фужер, бокал с узким горлышком | 0,1 л | Чем суше игристые вина, тем теплее они должны быть. О работе с игристыми винами подробнее см. с. 210 |
| **Смешанные вина** | **Шерри** от сухих до полусухих сортов, например, Fino, Manzanilla, Amontillado<br>Сладкие, например, Oloroso, кремовое или молочное | 10—12 °С<br>12—13 °С<br>18 °С, слегка охлажденное (примерно 15 °С) | Бокал для шерри (копита), бокал для южных вин | 5 сл | |
| | **Портвейн** белый сухой, например, White Port<br>Красный — полусладкий, сладкий, например, Ruby Port, Tawny Port, Vintage Port, Late bottled Vintage, Vintage Character | 10—12 °С<br>16—18 °С | Бокал для портвейна, бокал для южных вин | 5 сл | Портвейны Vintage и Vintage Character должны быть декантированы |
| | **Вермут** экстра, сладкий, полусладкий, сладкий розовый, горько-сладкий | 10—12 °С | Бокал для южных вин, малый бокал-тумблер | 5 сл | Подается как напиток медленного употребления с содовой водой, кубиками льда и лимонными дольками, а вермут экстра — с лимонным соком |
| | **St-Raphaël, Dubonnet, Byrrh** | 10—12 °С | Бокал для южных вин, малый бокал-тумблер | 5 сл | В бокале-тумблере подается со льдом или как напиток для медленного употребления с содовой водой и ломтиками лимона |

| Раздел | Виды напитков | Температура | Виды бокалов и фужеров (см. с. 82) | Объем | Подготовка и сервис |
|---|---|---|---|---|---|
| **Другие вина разных сортов** | **Мадера, малага, марсала, samos, mavrodaphne** | Около 15 °С | Бокал для десертных вин, бокал для южных вин | 5 *сл* | |
| **Горькие аперитивы** | **Кампари** | На льду | Бокал для кампари, малый бокал-тумблер | 3,1 (оригинальный размер для разлива) соответствует 4 *сл* | Подается с содовой водой (вместе с дольками лимона), соответственно с апельсиновым соком (или с апельсиновыми дольками), на льду или с сухим шампанским в бокале для шампанского. |
| | **Cynar** | На льду | Рюмка для ликеров, бокал для кунара, бокал-тумблер | 5 *сл* | Чистый без примесей (в рюмке для ликера), а также с содовой водой или апельсиновым соком (апельсиновые дольки/апельсиновая цедра) в бокале-тумблере |
| | **Aperol** | На льду | Бокал-тумблер | 5 *сл* | С содовой водой или с апельсиновым соком и лимонной или апельсиновой цедрой |
| **Пшеничные спиртные напитки** | **Aquavit** | Охлажденный до минусовой температуры | Оригинальный бокал | 2 *сл* | |
| | **Genever** | 10 °С | Оригинальный бокал | 2 *сл* | |
| | **Джин** | Около 8 °С | Бокал-тумблер | 4 *сл* | В бокале-тумблере на льду |
| | **Водка** | Охлажденная до минусовой температуры | Бокал для водки, бокал-тумблер | 4 *сл* | В бокале-тумблере подается на льду, а в бокале для водки — охлажденная до ледяной температуры |
| | **Виски** | Комнатная температура | Малый бокал-тумблер, особый праздничный бокал | 4 *сл* | Очень старые сорта виски могут подаваться в коньячной рюмке. По желанию посетителя виски предлагается с водой, содовой и ледяными кубиками. Американцы пьют виски очень холодным (4—6 °С) или с разными видами лимонадов (например, кола, Ginger Ale, Seven Up). |
| **Крепкие спиртные напитки** | **Коньяк Арманьяк Бренди Eau-de-Vie de Vin Weinbrand** | Комнатная температура | Бокал для коньяка, рюмка средних размеров для крепких вин | От 2 до 4 *сл* | Если вино особенно ценное, то бутылку показывают посетителю. В некоторых странах (Азия, особенно Гонконг) коньяк охлаждают или пьют в течение длительного времени |
| | **Бренди на дрожжах** (Glöger-, Klöger- или Geläger-) | Комнатная температура | Бокал для водки | От 2 до 4 *сл* | |

| Раздел | Виды напитков | Температура | Виды бокалов и фужеров (см. с. 82) | Объем | Подготовка и сервис |
|---|---|---|---|---|---|
| **Крепкие спиртные напитки** | Бренди из виноградных выжимок (например, Grappa, Marc) Спиртные напитки из виноградных выжимок | 8—10 °С | Бокал для граппы, бокал для водки | От 2 до 4 сл | Спиртные напитки такого рода, имеющие особые качества, могут быть поданы при температуре около 18 °С |
| **Другие виды спиртных напитков** | Анисовые водки (Pastis, Pernod, Ricard, Ouzo, Raki) | В прохладном виде | Высокий бокал-тумблер | 4 сл | Подается с ледяной водой. Причем посетители смешивают напиток по своему вкусу |
| **Плодово-ягодные спиртные напитки, спиртные напитки из фруктов с косточками** | **Ценные сорта бренди**<br><br>**Обстлер, айншнан, простые виды спиртных напитков** | Комнатная температура<br><br>От 11 до 15° С | Бокал для водки или для плодово-ягодных напитков и напитков из фруктов с косточками | От 2 до 4 сл | |
| | **Кальвадос** | Комнатная температура | Бокал для кальвадоса, маленькая рюмка для коньяка | От 2 до 4 сл | Если кальвадос молодой, то его можно подать по желанию посетителя охлажденным (8—10 °С) |
| **Ликеры** | Горькие ликеры. Кислые и пряные. Плодово-сочные и плодово-ароматные. Медовые. Эмульсионные. Кофейные и какао-ликеры | Как правило, подаются при комнатной температуре, а некоторые их виды слегка охлаждают (например, лучшие сорта эмульсионных ликеров) | Рюмка для ликера, шале, маленькая рюмка для коньяка | | Ликеры подают в специальных рюмках, особенно изысканные ликеры, такие, как Cointreau, Grand Marnier, Curaçao, Bénédictine и т. д., — также в рюмках. Очень густые ликеры подаются в шале для ликера (например, яичный ликер — вместе с подставочной тарелкой с салфеткой и ложкой для кофе мокко). Некоторые специальные виды ликеров, например, Crème de Menthe, подаются вместе со льдом. Горькие виды ликеров, такие, как Underberg или Fernet-Branca, — вместе со стаканом содовой или простой воды |
| **Безалкогольные кофейные напитки** | **Малый мокко** (кофе-эспрессо, слабый черный кофе или пикколо) | Горячий | Чашка для кофе мокко | | Слабый, крепкий, черный кофе из кофемолки для кофе-эспрессо |
| | **Кофе мокко двойной** | Горячий | Двойное шале для мокко | | Мокко с двойной порцией кипятка и по потребности большой мокко; черный с небольшим количеством молока или сбитых сливок |
| | **Большой кофе мокко** (большой кофе-эспрессо или большой черный кофе) | Горячий | Шале для двойного кофе мокко | | Двойной малый мокко |

| Раздел | Виды напитков | Температура | Виды бокалов и фужеров (см. с. 82) | Объем | Подготовка и сервис |
|---|---|---|---|---|---|
| **Безалкогольные кофейные напитки** | **Малый черный кофе** | Горячий | Шале для кофе мокко | | Малый кофе-эспрессо подается с несколькими капельками взбитых сливок или молока, в западной части Австрии к нему полагается маленький кувшинчик взбитых сливок |
| | **Большой черный кофе** | Горячий | Шале для двойного кофе мокко | | Большой кофе-эспрессо подается с несколькими капельками взбитых сливок или молока, в западной части Австрии к нему полагается маленький кувшинчик взбитых сливок |
| | **Кофе со взбитыми сливками** | Горячий | Чашка для кофе со взбитыми сливками (больше по размеру, чем шале для двойного кофе мокко) | | В чашку наливается половина кофе и половина взбитых сливок с молоком |
| | **Кофе со взбитыми сливками «кайзер»** | Горячий | Шале для кофе со взбитыми сливками | | Большой кофе мокко с яичным желтком |
| | **Кофе черный со взбитыми сливками** | Горячий | Бокал для черного кофе со взбитыми сливками | | Малый кофе-эспрессо с добавлением взбитых сливок и сахарного песка |
| | **Капуччино** | Горячий | Чашка для двойного кофе мокко | | Кофе-эспрессо подается с молочной пеной, с какао-порошком (оригинальным) |
| | **Кофе-гляссе по-венски** | Холодный | Бокал для кофе-гляссе | | Ванильное мороженое с кофе и со взбитыми сливками; подается с ложкой для лимонада и с соломинкой; дополнительно прилагается сахарный песок |
| | **Кофе-гляссе по-берлински** | Холодный | | | Подается так же, как и кофе по-венски, тоже с мороженым |
| | **Кофе-гляссе по-американски** | Холодный | Высокий бокал-тумблер | | Освежающий напиток для летнего периода; в бокал добавляют кубики льда, к нему прилагаются 2 сл сахара с холодным кофе; подается с соломинкой и ложкой для лимонада |
| **Кофейные напитки с алкоголем** | **Кофе по-ирландски** | Горячий | Бокал для кофе по-ирландски | | Две кофейные ложки сахара и 4 сл ирландского виски, осторожно добавляются теплой ложкой слегка взбитые сливки; подается без ложки и соломинки; в кофе по-ирландски можно добавить немного алкоголя |
| | **Рюдесхаймерский кофе** | Горячий | Чашка для рюдесхаймерского кофе | | В чашку кладут от 3 до 4 кусков сахара и наливают 4 сл горячего вина; смесь поджигают, затем либо вращают чашку, либо помешивают содержимое длинной ложкой-бар до тех пор, пока сахар не растворится, а алкоголь не выгорит; может быть добавлен кофе-эспрессо со взбитыми сливками и шоколадом; подается без ложки и без соломинки |

| Раздел | Виды напитков | Температура | Виды бокалов и фужеров (см. с. 82) | Объем | Подготовка и сервис |
|---|---|---|---|---|---|
| **Кофейные напитки с алкоголем** | **Кофе амаретто** | Горячий | Шале для кофе мокко | | Небольшое количество крепкого кофе-эспрессо с 2 *сл* ликера амаретто |
| | **Кофе по-парижски** | Горячий | Шале для двойного кофе мокко | | Вместе с горячим кофе подаются 2 куска сахара и 4 *сл* рома (или шнапса по-кюммельски); добавляются сливки |
| | **Кофе-фиакер** | Горячий | В высоком бокале | | Кофе-эспрессо с вишнями, ромом или подогретым вином; добавляются взбитые сливки |
| | **Кофе мокко с содовой** | Горячий | Шале для кофе мокко | | Малый кофе-эспрессо с подогретым вином или ромом |
| | **Кофе мазагран** | Холодный | Высокий тумблер | | *Летний напиток из Далмации;* холодный сладкий кофе с кусочками льда и с добавлением ликера мараско; подается с соломинкой |
| | **Кофе-глясе Delicious** | Холодный | Бокал для кофе-глясе | | В бокал добавляют: 3 шарика ванильного мороженого, 3 *сл* подогретого яблочного вина, холодный отфильтрованный кофе и взбитые сливки; подают с соломинкой и ложкой для лимонада |
| **Чай** | **Черный, плодовый и лекарственный чай, зеленый чай** | Горячий | Чашка из тонкого фарфора, чайник фарфоровый. Стакан или фаянсовая чашка | | Поскольку чай при охлаждении теряет свой аромат, то вся посуда, предназначенная для него, предварительно подогревается. Подается с холодным молоком, сливками, лимоном или ромом, а при желании с сахаром. Зеленый чай всегда пьют без сахара. В солидных заведениях подается еще и чашка холодной воды для разбавления чая |
| | **Чай со льдом** | Охлажденный | Бокал-тумблер | | |
| **Какао** | Какао, шоколад, смешанные напитки из какао и шоколада | Горячий, холодный | Чашка для какао или шоколада, бокал-тумблер | | В питьевой шоколад добавляют взбитые сливки |

# Меню

### Основная последовательность блюд в меню

— Все блюда сразу не подаются. В настоящее время число блюд, последовательность которых указана в меню, сократилось в результате новейших исследований современной науки о питании;

— основное меню и соответственно ежедневное обычно заказывают в составе трех, максимально четырех блюд;

— дополнительные меню (меню для ужина, для праздника, для банкета) в общем охватывает от 4 до 6 блюд;

— в сокращенное меню в качестве основных могут быть включены рыбные, горячие, холодные блюда, жаркое с добавлением гарнира, овощей и салатов. В классическую последовательность меню не включается кофе, но он присутствует во время завтрака, обеда или ужина, частично он выносится в особое меню или в конец обычного. Кофе возбуждает нервную и пищеварительную системы, снимает напряжение и усталость.

**Классическая последовательность расстановки блюд в меню (последовательность сервировки)**

| | |
|---|---|
| 1. Закуски | *Hors-d'œuvre froid* |
| 2. Супы | *Potage* |
| 3. Горячие закуски | *Hors-d'œuvre chaud* |
| 4. Рыба, дары моря в панцире и без панциря | *Poisson, crustacés, mollusques* |
| 5. Основные блюда | *Grosse-pièce/Relevé* |
| 6. Теплые основные блюда | *Entrée chaude* |
| 7. Холодные основные блюда | *Entrée froide* |
| 8. Напитки со льдом | *Sorbet* |
| 9. Жаркое, салат, овощи | *Rôti, Salade, Légumes* |
| 10. Сладкие горячие блюда | *Entremets chaud* |
| 11. Холодные сладкие блюда | *Entremets froid* |
| 12. Десерт | *Dessert* |
| 13. Пряности | *Savoury* |

**Современный последовательный ряд расположения блюд в меню**

| | |
|---|---|
| 1. Холодные закуски | 5. Напитки со льдом (сорбет) |
| 2. Супы | 6. Основные виды блюд |
| 3. Горячие закуски | 7. Сыры |
| 4. Рыба, дары моря в панцире и без панциря | 8. Десерт |

Основополагающие моменты, по которым составляют меню, одинаковы во всех нижеследующих случаях:

— правильная последовательность классического ряда меню (см. выше) должна быть гарантирована;

— меню корректируется по принципу физиологии питания — при этом следует обратить внимание на современные формы питания, его полноценность, калорийность, доступность, а также на вкусовые качества;

— все виды пищи должны выбираться в зависимости от времени года с учетом свежих продуктов, таких, как салаты, овощи, фрукты, рыба, дичь и т. п.;

— при составлении меню необходимо позаботиться о его обновлении при использовании прежнего материала, красочного оформления и накопленного опыта;

— меню должно соответствовать определенному кругу гостей с учетом их национальности, особенностей питания, общего числа клиентов, а также их возраста и вероисповедания;

— составляя меню, следует учитывать возможности кухни в зависимости от ее площади, вентиляции помещения, наличия приборов и машин, посуды, количества вспомогательного и специального материала;

— при планировании меню на заключительном этапе необходимо также обращать внимание на экономические параметры (например, калькуляцию, ценники, первоначальное планирование, наличие вспомогательной и готовой продукции и т. п.).

При планировании и составлении меню начинают с основных блюд, после чего оформляют все остальные, согласно установленному порядку

Учитывая современную последователь подачи блюд в меню, шеф-повар часто придерживается и собственных правил. Это надо в какой-то мере учитывать перед планированием основных блюд, входящих в меню, и варьировать их от 2 до 3 холодных и/или горячих закусок (в соответствии с временем года). В последнее время в меню наряду с основными включают и другие виды блюд, например рыбных или дичи.

Меню с большим количеством последовательно включенных в него блюд предлагает напитки со льдом как освежающие, идущие перед основными блюдами. Но нередко напитки со льдом сами по себе являются десертом.

Десерт при современной последовательности блюд заключает меню. Однако при составлении большого меню для банкетов и соответственно для гала-обедов десерт подается как до обеда, так и после него и при этом делится на сладкие блюда и собственно десерт, состоящий из сыров, фруктов, компотов, мороженого и орехов. Если к основным блюдам предложены тяжелые красные вина, то сыры нередко предлагают сразу же после них, иначе говоря, перед сладкими блюдами. В романских странах сыры также подают после основных блюд. Напротив, в Великобритании — сразу же после сладких.

# Сервис табачных изделий



За последние годы сигары вышли из многолетнего забытья и стали вновь входить в моду. Среди прочего это, безусловно, связано с развитием культуры питания. Новации в кулинарии вызвали всеобщий подъем не только благодаря тому удовольствию, которое мы стали получать от принятия пищи, но и от потребления хороших вин. А это создало основу для оценки сигар в совершенно новом качестве.

Многие известные директора ресторанов стали новаторами введения в



оборот хороших сигар и сумели оценить обустроенные хранилища. Дорогая сигара может теперь скрасить время еды, сочетая удовольствие от курения с употреблением марочных вин. Знатоки сигар могут насладиться бокалом вина или коньяка только в сочетании с сигарами. Здесь вряд ли есть смысл перечислять всех известных производителей сигар. Назовем лишь некоторых. Это Зино Давыдов, чьи известнейшие сигары подают к изысканным сортам вин, «Шато О — Брион», «Мовтон Ротшильд» и «Дом Периньон».

В настоящее время курение сигар приобретает более массовый характер. Если сигарный дым раньше вызывал в народном сознании образ важного государственного чиновника, банкира или эксцентричной кинозвезды, то в настоящее время к кругу любителей сигар присоединилась неоднородная масса людей, для которых уже не играет роли возраст, происхождение и пол. Сигара, которая в течение веков была чисто мужской прерогативой, в настоящее время завоевала своих поклонниц и среди женщин.

Идет ли речь о коротком промежутке времени или о долгосрочных тенденциях — особого значения не имеет. Можно смело утверждать, что все большее число посетителей после плотной еды, чтобы получить полное удовольствие, несомненно пожелают заказать табачные изделия. Итак, престижный ресторан должен всегда иметь богатый ассортимент сигар.



*Ящик для хранения сигар*

## Правильная подготовка сигары к курению

Перед тем как начать курить, следует специально подготовить сигару. Это обязанность работников сферы обслуживания.

### Необходимые предметы

— Специальные сигарные спички и/или кедровые палочки;
— пепельница для сигар;
— ножницы для обрезки кончиков сигар, например, щипцы-гильотина или круглые ножницы.

### Режим работы

1. Некоторые сигары упакованы в целлофан, и их необходимо прежде всего освободить от него.
2. Сигару держат в левой руке за бандероль (шлейф сигары.) (Освободить ли сигару от бандероли, решает сам посетитель.)
3. Сигары должны быть надрезаны на конце. При этом важно обратить внимание на то, чтобы надрез был чистым и равномерным, иначе можно повредить наружный покрывающий лист, а при снятии фольги возникнут трудности. Кончик сигары должен быть обрезан на 3 миллиметра. Смысл этого действия в том, чтобы снять покрывающий конец листок и открыть основную массу сигары. Обрезанный конец не следует брать в рот, ибо это затруднит процесс курения. Сигару сильно не раскуривают, чтобы это не ослабило ее вкусовые качества. Открытая часть сигары должна быть достаточной, чтобы гарантировать хорошую затяжку. Надрез сигары при этом будет больше ее.
4. Для гостя необходимо только подготовить сигару. Как правило, зажигает он ее сам. В некоторых случаях следует лишь помочь ему, поднеся зажигалку или длинную спичку, которые сразу же, как сигара загорится, должны быть немедленно убраны. При этом не используется ничего такого, что могло бы помешать аромату сигары, например, бензиновые зажигалки, различные виды ароматных спичек и т. п. Серные головки спичек должны полностью сгореть. После того как сигара загорится, ее необходимо несколько секунд «подогреть» над пламенем (свечи или кедровой палочки). После того



*Обрезка кончика сигары сигарными ножницами*

как сигару взяли в рот, огонь охватывает ее конец примерно на один сантиметр, но он должен лишь слегка тлеть. Если тяга недостаточная, то сигару надо медленно поворачивать над пламенем, пока на всем кончике не начнет равномерно появляться пепел.



*Подогрев сигары над пламенем кедровой палочки*



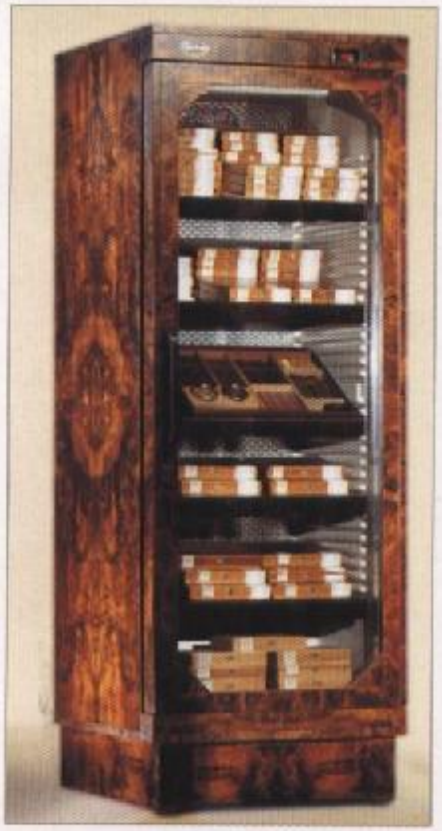
*Подогрев сигары над пламенем свечи*

Строжайшее запрещение курения во многих общественных местах привело, в частности в США, к созданию новых форм заведений, так называемых сигар-баров. Идея создания такого типа баров заимствована от английских клубов, специальных курительных комнат или салонов, существовавших в XIX — начале XX в. Сигар-бары настоящего времени отличаются, однако, от своих предшественников более современной техникой проветривания, дающей гарантию хорошего качества воздуха. Создается и соответствующая атмосфера такого клуба. Там имеются специальные столы со стульями, предназначенными для отдельных гостей, и столы со скамейками для большего числа персон. Большая часть такого рода заведений оборудована также маленькими библиотеками, содержащими специальную литературу по таким специфическим темам, как различные сорта табака, методы подготовки сигар, сведения о производителях сигар, о курительных принадлежностях и т. п.

Однако основной мебелью сигар-баров без сомнения являются так называемые гумидоры (специальные климатические шкафы для сигар), где поддерживаются необходимые условия хранения сигар и одновременно предоставляются возможности их приобретения. Эти бары среди прочего часто имеют в своем распоряжении широкий ассортимент пособий по сигарам, давая тем самым возможность таким заведениям конкурировать со специальными магазинами по продаже и хранению сигар.

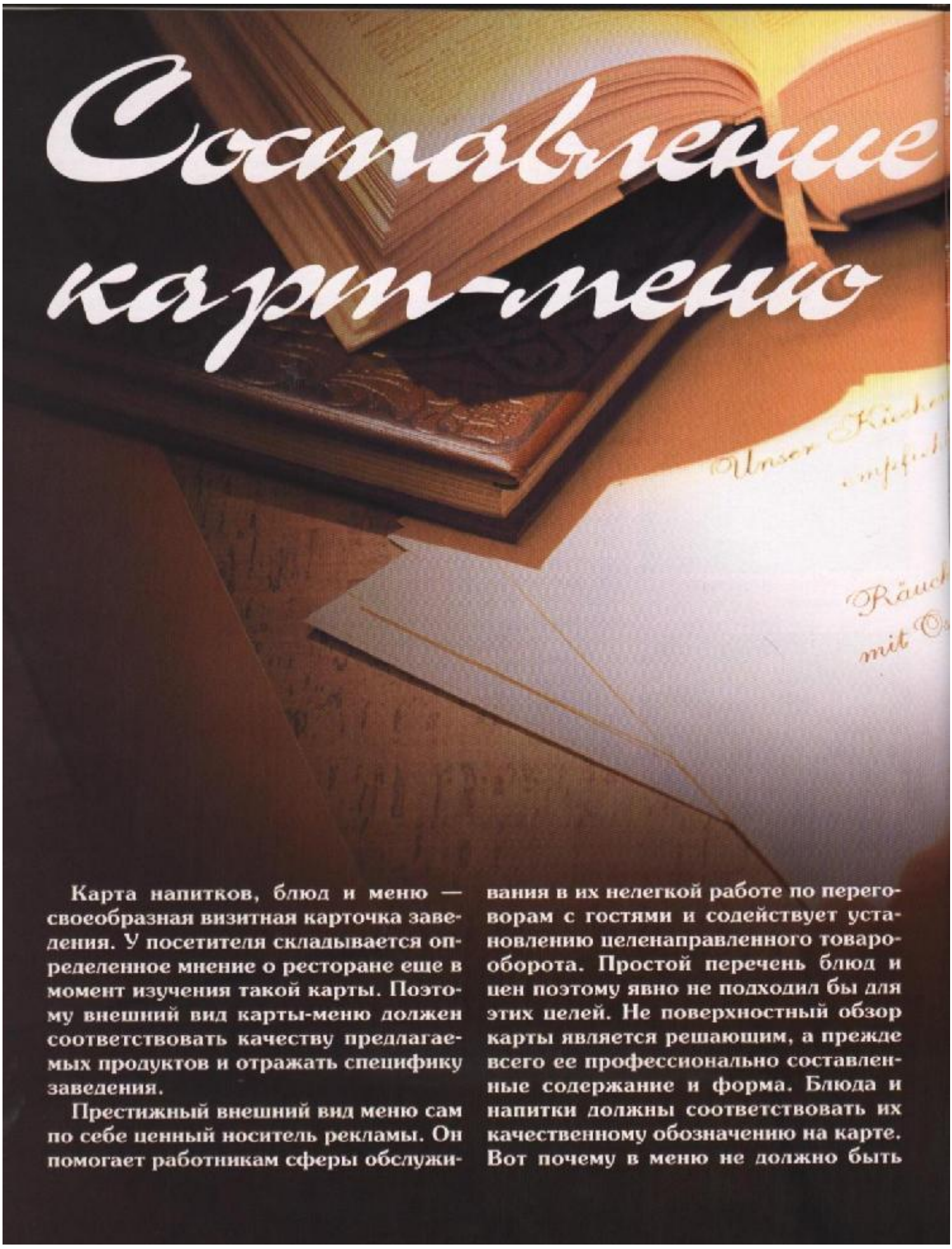
Некоторые рестораны предлагают своим гостям, наряду с определенными сортами сигар, также и места для специального хранения нескольких экземпляров.

Для работников сферы обслуживания сигар-баров помимо знаний, которые они должны иметь, работая в заведениях чисто гастрономического профиля, связанных с обслуживанием вин и международным стандартом подготовки напитков (в том числе кофейных) в барах, требуется еще и усвоить сведения по хранению, использованию и обрезке сигар.



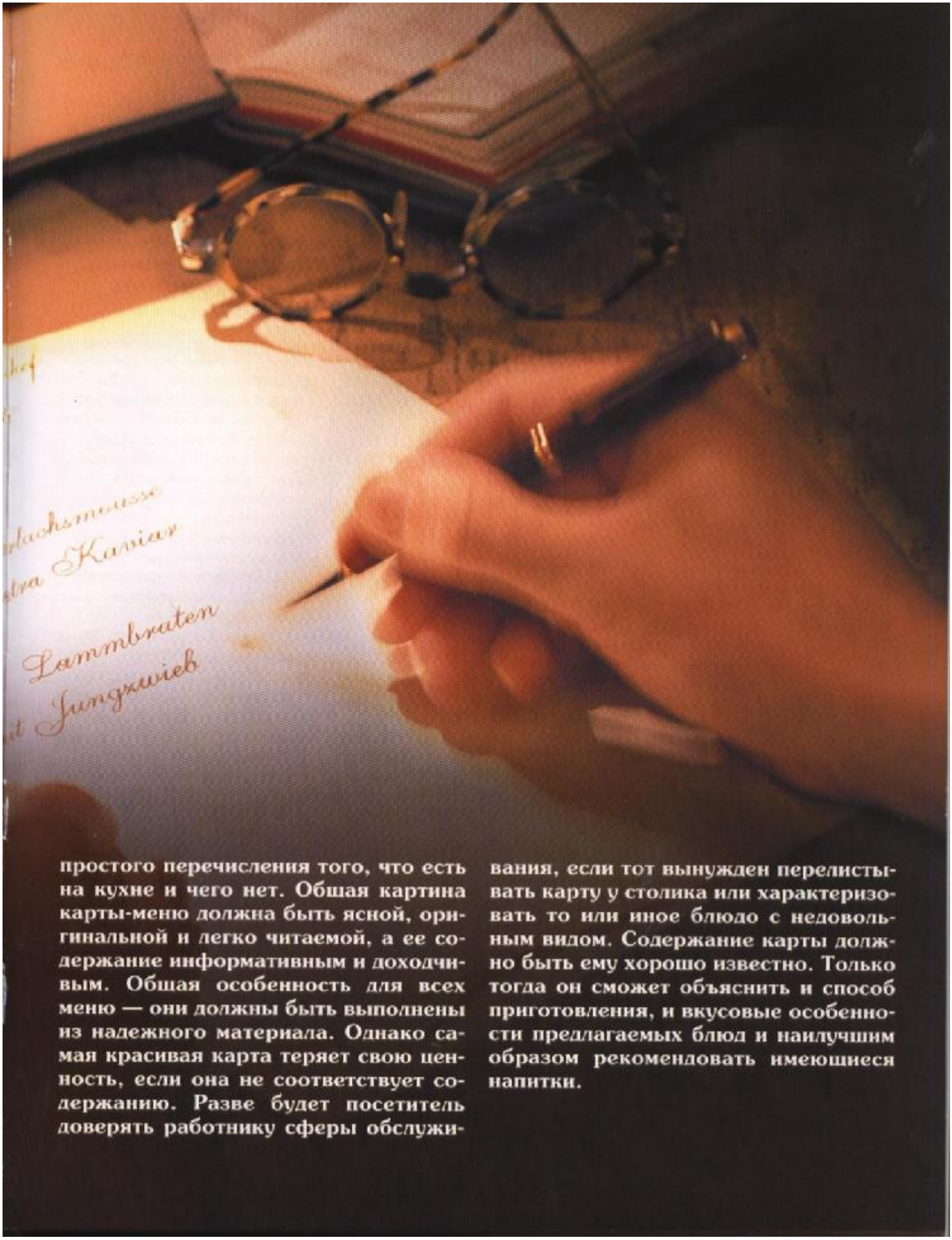
*Климатический шкаф для сигар (гумидор)*

# Составление карт-меню



Карта напитков, блюд и меню — своеобразная визитная карточка заведения. У посетителя складывается определенное мнение о ресторане еще в момент изучения такой карты. Поэтому внешний вид карты-меню должен соответствовать качеству предлагаемых продуктов и отражать специфику заведения.

Престижный внешний вид меню сам по себе ценный носитель рекламы. Он помогает работникам сферы обслуживания в их нелегкой работе по переговорам с гостями и содействует установлению целенаправленного товарооборота. Простой перечень блюд и цен поэтому явно не подходил бы для этих целей. Не поверхностный обзор карты является решающим, а прежде всего ее профессионально составленные содержание и форма. Блюда и напитки должны соответствовать их качественному обозначению на карте. Вот почему в меню не должно быть




простого перечисления того, что есть на кухне и чего нет. Общая картина карты-меню должна быть ясной, оригинальной и легко читаемой, а ее содержание информативным и доходчивым. Общая особенность для всех меню — они должны быть выполнены из надежного материала. Однако самая красивая карта теряет свою ценность, если она не соответствует содержанию. Разве будет посетитель доверять работнику сферы обслуживания, если тот вынужден перелистывать карту у столика или характеризовать то или иное блюдо с недовольным видом. Содержание карты должно быть ему хорошо известно. Только тогда он сможет объяснить и способ приготовления, и вкусовые особенности предлагаемых блюд и наилучшим образом рекомендовать имеющиеся напитки.

# Карты блюд и меню-карты

Карта блюд включает в себя те блюда, которые можно приготовить на кухне в течение короткого времени (вплоть до минуты) или уже готовые. Пользование картой означает, что посетители сами выбирают еду, в ней представленную, следуя при этом советам работников сферы обслуживания. Карта-меню, наоборот, содержит блюда, которые требуют определенного времени для приготовления, иногда сюда также включают напитки (соответственно, особо рекомендованные).

### Распределение блюд в карте по группам

Карта блюд, в которой предлагается лишь то, что реально имеет кухня, представляет справки о наличии тех или иных продуктов питания, но без подробных разъяснений по заказам.

Группы блюд должны хорошо читаться и отвечать основным гастрономическим правилам. Они распределяются по следующим классическим модифицированным наименованиям:

— холодные закуски;
— супы;
— горячие закуски;
— рыба (речная, морская);
— дары моря;
— готовые блюда (ежедневные блюда по разделам: говядина, телятина, свинина, баранина, птица, дичь и дикая птица);
— особо сложные виды гарнира (в том случае, если они не прилагаются к основным блюдам);
— особые виды овощей;
— особые виды салатов;
— десерты (подразделяются на горячие и холодные сладкие блюда, мороженое и другие охлажденные десерты, напитки со льдом, фрукты и компоты, сыры).

### Основные рекомендации по составлению карты блюд

**Особое внимание при работе с иностранцами нужно обратить на следующее:**

— классное обслуживание предполагает ясность и правдивость при оценке блюд (решительно придерживаться существующих правовых инструкций);
— язык, на котором персонал общается с гостем, выбирается в зависимости от типа заведения (учет особенностей местных диалектов, языка, присущего данной местности, или международных стандартов);
— не включать в карту ничего из того, чего нет на кухне;
— принимать во внимание инструкции на немецком и французском языках (см. с. 233). Использовать обозначения блюд, принятых на соответствующем языке;
— не только подсчитывать число и стоимость заказанных блюд, но и описывать их. Рекомендации такого рода должны по возможности возбуждать у посетителя аппетит (например, «могу предложить сочное филе из говядины» или «горячий яблочный штрудель»);
— активно предоставляя информацию о блюдах, необходимо постоянно возбуждать интерес к ним у посетителей (например, «рекомендую яйца, приготовленные по-домашнему», «мясо с собственного хозяйства ресторана», «вино из частных подвалов»).
— для того чтобы давать советы иностранным посетителям, необходимо иметь карты на английском, французском и итальянском языках. Многие заведения предпочитают снабдить официантов такими картами в достаточных количествах, поскольку в ином случае им придется переводить названия, по крайней мере тех блюд, которые они рекомендуют.

**При составлении карты блюд необходимо обратить внимание на следующее:**

— по своему художественному оформлению и внешнему виду они должны соответствовать типу и характеру заведения;
— шрифт в меню, написанный от руки или отпечатанный на принтере, должен хорошо читаться;
— применение разных размеров шрифтов (их может быть максимум три) и контрастность будет выгодно отличать меню данного заведения;
— красочное оформление меню улучшает его общий вид. Положительно повлиять на число заказов по нему поможет иллюстративный материал. Однако он не должен мешать чтению карты;
— фамильный герб и печать должны отражать историю ресторана, пробуждая к нему интерес гостей;
— особо следует выделить фирменные блюда заведения. Постоянно встречающиеся пожелания определенных групп лиц (взрослых, детей) могут быть отражены в специальной карте или же включены в общую;
— если в заведении имеется несколько карт, то их все надо предлагать;
— карты должны быть удобны в употреблении и прочны. Поврежденные следует немедленно изымать.

### Некоторые добавления к картам блюд

— Необходимо твердо запомнить: указанные в меню цены и ссылки на особую стоимость блюд включают в себя все затраты, налоги и другие сборы;
— если нужно, в общую сумму включают затраты на сервировку;
— номер кассы;
— продолжительность подготовки: это касается свежеприготовленных блюд, для которых характерен долгий срок приготовления;
— особые указания: при выборе посетителями блюд надо постараться облегчить им выбор с учетом их калорийности;
— указания по весу блюд, например, когда имеешь дело с рыбой, паншрными дарами моря или мясом стейк (дать сведения о величине порции и о цене блюда);
— ссылка на служебные трудности (например, по поставке продуктов), а также на особенности данного заведения (кофейня, бар, различные типы ресторанов).

**В заключение следует напомнить, что карта блюд не должна быть слишком обширной:**

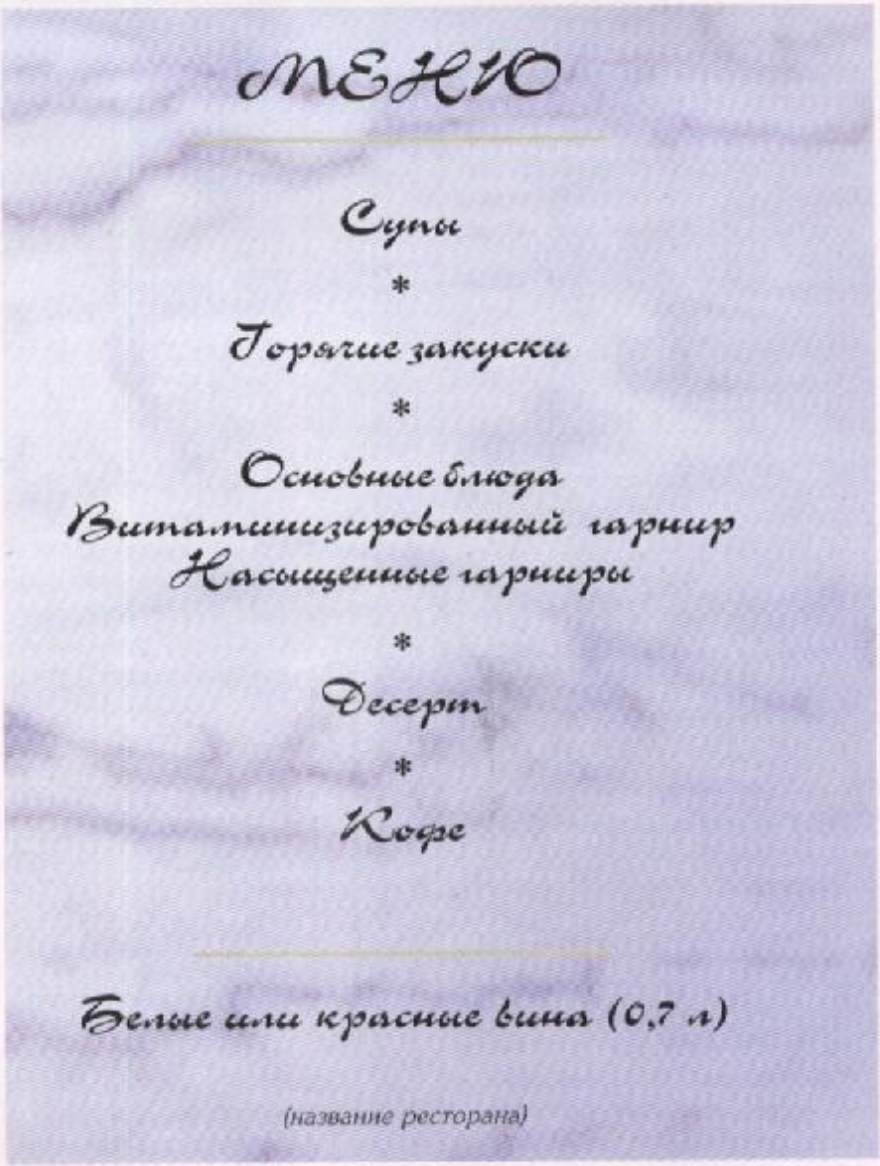
— общий обзор карты должен оставаться в реальных пределах;
— при выборе блюд посетитель не должен испытывать никаких трудностей;
— потерю времени на кухне необходимо свести к минимуму, но это не должно отражаться на качестве блюд. Оно связано также и с уменьшением числа блюд в самой карте;
— экономический эффект тем выше, чем меньше хранится продуктов на кухне. Быстрый товарооборот дает возможность дольше сохранить их свежесть.

## Оформление карты-меню

Карта-меню составляется при проведении таких мероприятий, как банкеты, собрания общественности, праздники, организованные фирмами, всевозможные презентации и т. п. Они дополняют впечатление, складывающееся от высокой культуры приема гостей, а также сервировки столов, что особенно ценится посетителями. Карты-меню клиенты охотно берут с собой в качестве сувенира о запомнившемся мероприятии. Сами по себе они служат своего рода рекламой. Поэтому их необходимо использовать для создания особой атмосферы, свидетельствующей о заботливом отношении к посетителям.

Карта-меню отличается по оформлению и составлению в соответствии с характером того или иного заведения и с проводимым мероприятием. Простая карта-меню состоит из одного листа, где

**Простая карта-меню**



блюда расположены в определенной последовательности. В конце карты могут быть приведены имеющиеся напитки. Указываются также место, дата и повод проводимого мероприятия. Карты-меню находят применение в пансионах, средних и малых заведениях. Чаще всего они большого размера, на них легко прочесть название «МЕНЮ».

В особых случаях используют **складную карту-меню** с несколькими листами, вложенными один в другой. Их покрывает обложка с названием фирмы, самого меню или мероприятия (например, свадьба), или же дается лист-вкладыш. Блюда (в соответствии с распорядком) обозначаются на правой стороне, напитки, дополняющие блюдо, — слева. Добавляется место проведения, дата и несколько раз указывается, по какому поводу проводится мероприятие.

**Складная карта меню современной формы**

| | |
|---|---|
| *Шампанское Chardonnay с малиной* | МЕНЮ |
| *1997 Sauvignon blanc* (производитель вина) | Гарнир с фруктовым салатом |
| *1997 Riesling* (производитель вина) | Лосось с медвежатиной |
| *1995 Cabernet-Merlot* (производитель вина) | Баранина с рыбным соусом, зелеными бобами, картофелем |
| *1992 Château Pichon-Longueville* (производитель вина) | Ассортимент сыров |
| *1997 Traminerauslese* (производитель вина) | Кофе |
| | *Лина. 03-08* |

**Меню могут быть представлены в следующих формах:**

— **классическая**: блюда указываются на правой стороне, а напитки на левой, **расположенные** друг под другом. Отдельные виды блюд четко обозначаются значками;
— **современная**: блюда пишутся на правой стороне, а напитки — **на левой** и могут отделяться друг от друга значками.

## Виды карт и меню-карт

### Карты блюд

Включают в себя только блюда.

### Стандартные карты (на год)

Это большие карты блюд, в которых предложения, рассчитанные на длительный срок, ни в коей мере не зависят от сезона. В данном случае решающим является не количество, а качество предлагаемых блюд.

**Карты для обеда и ужина** — маленькие стандартные, подаются по просьбе посетителей к определенному времени дня. К ним относятся также и **суперкарты**, в которых предлагаются посетителям небольшие блюда и закуски. Их они могут заказать после посещения театров и других подобных мероприятий. **Карты закусок** могут понадобиться в период между основной подачей пищи. В них предлагаются простейшие холодные и горячие блюда, которые обслуживающий персонал может приготовить очень быстро и при необходимости так же быстро их заменить.

### Специальные карты и карты фирменных блюд

Они рассчитаны на особый круг посетителей, на сбор гостей по какому-либо поводу и т. д. Их нередко вкладывают в стандартные карты или подшивают к ним. Фактически, посетитель может считать их добавлением к стандартной карте.

**Карта дневных фирменных блюд** часто подкладывается к стандартной и содержит небольшие предложения, иногда изменяющиеся в течение дня. Соответственно они считаются ежедневным меню.

**Карта бизнес-ленча** создается для гостей (например, для участников семинаров, деловых людей), имеющих ограниченное количество времени на выбор блюд для обеда. Причем блюда должны быть приготовлены быстро, быть по возможности легко усвояемыми и вкусными. Бизнес-ленч чаще всего обслуживается буфетом с подачей холодных и горячих блюд.

Если речь идет о знатоках-гурманах или активных спортсменах, то таким гостям могут быть предложены индивидуальные карты фирменных блюд, такие, как **карты полноценного питания, специальные карты для особо ка-**

**лорийных продуктов или особые — для спортсменов**.

При необходимости, в курортных отелях, санаториях и домах отдыха для лиц, нуждающихся в диетпитании, используют специальные **диетические карты**, а также **карты для тех, кому требуется щадящая и разгрузочная диета**.

В специальных ресторанах, рассчитанных на вегетарианцев, можно найти ***вегетарианские карты и карты для сыроедов***. Вегетарианство само по себе делится на три вида, чьи различия должны быть четко и выразительно обозначены на карте. Вегетарианская пища оволакто включает в себя, наряду с растительными продуктами и такими, как молоко натуральное и порошковое, еще и яйца. Второй вид — лакто — это в основном блюда из яиц. Третий вид — блюда для вегетарианцев, которые отказываются от молочных и яичных блюд и даже от меда.

**Карта для важных персон** включает в себя блюда, характерные для лиц старшего возраста. В данном случае порции должны быть маленькими, меньше тех, что указаны в карте, с более низкими ценами.

**Карта десертов** — это горячие и холодные сладкие блюда, мороженое, фрукты и компоты, а также сыры. Они присутствуют и в стандартной карте и ежедневно меняются. Отдельные виды десертов также часто предлагаются в специальной карте. Пользуются большой популярностью карты сыров и фирменного мороженого. Индустрия сферы обслуживания предлагает в настоящее время отпечатанные типографским способом, красиво оформленные, с иллюстрациями, карты мороженого, которые отличаются от прочих более высокими ценами.

**Сезонные карты**, которые включают в себя блюда из земляники, спаржи, кнедликов и дичи, рассчитаны только на данный сезон. Сезонные карты могут также приурочиваться к определенным событиям, таким, как Пасха, праздник урожая, Сочельник, Новый год, и предлагают блюда, типичные для каждого из них.

### Карты-меню

Существуют карты для ежедневного меню, обеденного, для ужина, выборочного и дегустационного меню, детского меню, меню фирменных блюд, а также карты, предлагаемые во время особых событий и праздничных дней.

**Карта ежедневного меню** характерна для рыбных ресторанов, придорожных кафе и заведений, обслуживающих туристов. Она включает в себя одно или несколько меню, предлагающих блюда из расчета на весь день. Разумеется, в нее может быть включено как обеденное меню, так и предназначенное для ужина.

**Карта обеденного меню**, как правило, охватывает от трех до четырех блюд. В ней можно найти готовые блюда, так же как и в ежедневной карте.

**Карта меню для ужина** в основном состоит из большего количества блюд, чем обеденное. Это связано с тем, что вечером у посетителей остается достаточно времени для еды. Сюда могут входить и свежеприготовленные блюда.

**Меню для позднего ужина** включает в себя легкие блюда, предлагаемые приблизительно после 22 часов.

Карта меню по выбору дает возможность посетителям получить на основе предлагаемых альтернативных блюд какую-либо их комбинацию, составленную по собственному выбору. Она предлагается и как карта ежедневного меню, и во время проведения каких-либо мероприятий. Для того чтобы избавиться от проблем с расчетами, необходимо иметь под рукой единые цены, принятые в обычном меню.

### Комбинированные карты

В них входят как блюда, так и напитки.

**Карта дегустационного меню** представляет собой в большинстве случаев вид комбинированной, причем к каждому блюду предлагается специально подобранный напиток.

**Карта праздничного меню** всегда комбинированная. Однако в ней не указаны цены, поскольку меню уже заказал и оплатил пригласивший друзей гость.

### Буфетная карта для открытых буфетов

Открытый буфет доступен для любого посетителя. Он заранее подготовлен к каждому приему пищи в течение дня (завтрак, ленч, обед, ужин, суперприем) и к различным событиям, например к селедочному пиру (heringsschmaus). Буфет имеет ценник, который в основном калькулируется в качестве фиксированной цены, рассчитанной на несколько персон. В данном случае должна присутствовать и ссылка на особого рода цены.

Другой вид буфета — так называемый буфет продаж (например, салатов, мучных изделий, фиксированных в баллах цен и т. п.). Цены определены в расчете на одну порцию.

### Буфетная карта для закрытых буфетов

Само слово «закрытый» означает, что буфет предназначен только для приглашенных гостей. В данном случае карточка включает в себя список приглашенных лиц и заранее оплаченных блюд и напитков. Ценника в ней нет.

### Карта завтрака

Как правило, форма такой карты предусматривает все виды комбинированных карт для завтрака. Это означает, что каждый из них, состоящий из блюд и напитков (завтрак по-венски, континентальный и т. п.), предлагается по фиксированным и дополнительным ценам. Наряду с этим существуют и отдельные цены для заказанных блюд.

### Карта ленча

В большинстве случаев ленч организуется на базе буфета. Карта содержит фиксированные цены, рассчитанные на одну персону (см. «Буфетная карта для открытых буфетов»). Но она может представлять собой и обычную карту, причем это означает, что расчет производится за смешанные виды блюд и напитков. Содержит единые цены.

### Карта полдников (файв-о-клок)

Карты к предобеденному полднику, к завтраку с использованием вилок, к кофейному полднику, к пятичасовому чаю и т. д. Всегда комбинированные. Цены на предлагаемые блюда и напитки единые. Иногда к этим видам карт также прилагаются вкладки с общими фиксированными ценами на каждую персону.

### Карта гостиничного обслуживания

В ней содержатся те виды блюд и напитков, которые готовятся к определенному времени или для обслуживания гостей в номерах. В оплату дополнительно включается специальное обслуживание в номерах (pauschale) или процентная надбавка.

### Детская карта

В нее включены блюда, обычно выбираемые детьми, и безалкогольные напитки. Ее можно снабдить веселыми иллюстрациями. Часто для блюд выбираются фантастические названия. Иногда такая карта оформляется в виде маски с прорезями для глаз, шапочки-ширмы и т. п. Дети могут брать ее с собой.

### Карта балов

Состоит из ограниченного числа блюд и напитков, рассчитанных на определенный круг гостей. Цены здесь выше, чем обозначены при проведении иных мероприятий. Это связано с дополнительными налогами на добавленную стоимость.

## Заполнение карт блюд и меню

Заполняя карты, нужно прежде всего обратить внимание на правописание. Следует иметь в виду некоторые правила немецкого и французского правописания.

### Основные правила немецкого правописания

**Написание строчных и прописных букв**

— Все слова в начале предложения пишутся с прописной буквы.

— Французское выражение «à la», согласно правилам, переводится: «по типу».

— Основные слова, связанные с выражением «по типу», пишутся слитно и с прописной, к примеру, Морской язык по-мюллеринартски, Телячьи котлеты по-гертнериански.

— Виды блюд, связанные с именами собственными или географическими, пишутся одно за другим, а именно:
с прописной буквы и с окончанием на «ски» (По-тирольски, шницель По-венски);
со строчной буквы с окончанием на «ий» (штирийский вид).

— Блюда, связанные с именами значительных персон или известных отелей, своей формы не изменяют, например, вино Россини, салат Уолдорф.

### Основные правила французского правописания

**Прописные буквы**

Все слова в начале предложения пишутся с прописной буквы.

Обозначения фамилий, псевдонимов, названия местностей и географических пунктов пишутся с прописной, в том случае, если они используются в качестве основополагающих слов.

Например,

Соль **К**ольбер (личное имя);

Глясе **Б**ельвю (псевдоним);

Жамбон крю де **В**естфаль (название провинции);

Жамбон кюи де **П**раг (обозначение местности).

**Строчные буквы**

Все остальные слова пишутся строчными.

**Использование выражения «а-ля»**

Немецкому понятию «по типу» соответствует французское «а-ля» (а-ля мод..., а-ля манера.., а-ля

**Нельзя менять порядок слов**

| Правильно | Неправильно |
|---|---|
| Шницель по-венски | Шницель а-ля Вена |
| Морской язык по-мюллеринартски | Морской язык а-ля Мюллеринарт |

Но разрешается использовать общепринятые обозначения и специфические выражения на языке оригинала, например, консоме, ромштекс, фарширование, гратинирование, фламбирование.

**Слова иностранного происхождения пишутся в форме, принятой в немецком языке**

| Правильно | Неправильно |
|---|---|
| Крокеты | Крокуетты |
| Пюре | Пурее |
| Макароны | Маккарони |

**Необходимо использовать общепринятые, точные понятия**

| Правильно | Неправильно |
|---|---|
| Жареные телячьи почки<br>Жареная телячья печень | Жареная телятина |
| Кнедлики в сухарях<br>Картофельные кнедлики | Кнедлики |
| Салат из огурцов<br>Салат ассорти<br>Салат из помидоров | Салат |

**Рецепты блюд, малоизвестные названия и обозначения на иностранных языках следует кратко пояснять**

| Правильно | Неправильно |
|---|---|
| Куриная грудка с белым вином, шампиньонами и кислой капустой | Курица по-домашнему |

**Не следует использовать выдуманные названия**

Если же их все-таки используют, то к блюду необходимо дать краткое пояснение.

| Правильно | Неправильно |
|---|---|
| Жаркое из оленины по-лесному — тушеная оленина в соусе со свежей морошкой, шкварками от сала и картофельными орешками | Жаркое из оленины по-лесному |

**На австрийских картах блюд и меню следует использовать обозначения, принятые в Австрии**

| Правильно | Неправильно |
|---|---|
| Крепкий бульон | Насыщенный бульон |
| Кнедлики | Клецки |
| Карфиоль | Цветная капуста |
| Творог | Кварк |

**Необходимо избегать сокращений**

| Правильно | Неправильно |
|---|---|
| Жареный репчатый лук по-венски | В-ский жареный репчатый лук |
| Разнообразное мороженое | Разн. мороженое |

**В меню можно указывать (перед названием или после него) специфическое обозначение блюд.**
**Гарниры, состоящие из крупных кусочков, должны указываться в меню во множественном числе.**

**Шинкованное филе** в соусе из белого вина в тесте из слоен**ых** листочк**ов**
или:
Филе, **нашинкованное**, в соусе из белого вина в тесте из слоен**ых** листочк**ов**

**Национальные блюда должны обозначаться на соответствующем языке**

| Правильно | Неправильно |
|---|---|
| Стейк по-ирландски | Баранина в горшочках по-ирландски |
| Галасье | Рыбный суп по-венгерски |

**Соблюдать общепринятые обозначения блюд**

| Правильно | Неправильно |
|---|---|
| Картофель по-дубарски | Картофель «Дубарри» |
| Филе по-брегенски | Филе брегенского типа |

фасон...), однако только в тех случаях, если речь идет о меню, блюда в которых тесно связаны с этим выражением, например бифштекс а-ля альманд, ор-д'овр а-ля мэзон.

Выражение «а-ля» не используется, однако, в тех случаях, если блюдо носит имя в честь какой-нибудь выдающейся персоны, например, вино Россини, соус герр Меттерних. В сомнительных случаях лучше вовсе избегать выражения «а-ля».

Немецкому предлогу «с» также соответствуют «а-ля» и «о» (au, aux), следующие сразу же после основного слова. «С» должно считаться составной частью, соответствующей особенностям блюд, например, омлет a là cibou-lette, омлет au formage, омлет aux champignons (с шампиньонами).

У французов не в ходу буква «с» в немецком понимании, связывающая различные виды блюд (например, шницель по-венски с жареным картофелем). В этом случае во Франции принято использовать запятую, благодаря которой буква «с» не переводится (например, escalope de veau a là viennoise, pommes sautées — с салатом).

### Использование приставки «де»

Предлог «де» можно перевести как «из». За ним следует основная составная часть, из которой приготовлено то или иное блюдо, например, Médaillons de porc (медальоны из свинины).

В других случаях приставка «де» пишется для того, чтобы подчеркнуть происхождение того или иного блюда, например, Jambon cuit de Prague, Poularde de Styrie (...из Праги, ...из Штирии).

### Использование приставки «ан» (en)

Приставка «ан» употребляется тогда, когда нужно показать какие-либо внешние формы, в которых приготовлено то или иное блюдо. Причем не имеет значения, идет ли речь о посуде, в котором оно приготовлено, или о форме, в которой подано, например, Tête de veau **en** fritot (запеченное **в** тесте), Côte de veau **en** casserole (**в** кастрюле).

### Использование артиклей

Лишь в том случае, когда речь идет о праздничных блюдах, артикль при их обозначении оставляют. Он употребляется для подчеркивания особенностей того или иного блюда, например, Le Caviar, La Poularde.

# Карты напитков

### Карта напитков

Как и для других карт, оформление и введение в оборот карты напитков тоже зависит от характера заведения. В любом случае речь должна идти о визитной карточке ресторана и ее оригинальном оформлении. Она должна свидетельствовать о широком выборе напитков, систематически пополняющемся. Карту можно оживить графиками, этикетками или забавными стихами.

Во многих заведениях существует лишь одна карта напитков, в которой содержится весь его состав, имеющийся в ресторане. В нее входит буквально все, от аперитивов, вин, пива, лимонада, кофе и чая до спиртных напитков. Хорошую карту характеризует престижный внешний вид. Отдельные группы напитков могут быть исключены. Около обозначения каждого напитка, исключая чай и кофе, должно быть пояснение с указанием цены одной порции.

### При составлении карты напитков необходимо указать:

— цену;
— количество;
— цену с учетом всех видов услуг.

### В карте напитков должны иметь место:

— **аперитивы**: южные и десертные вина (шерри, портвейн и т. п.), вермут, горькие вина, анжуйские, сухие коктейли;
— **вина**: вносятся так же, как и в карту вин (см. с. 235);
— **пиво**: от разливного до бутылочного, от местного до иностранного;
— **безалкогольные напитки**;
— **горячие напитки**: кофе, чай, шоколад — и смешанные — с молоком;
— **спиртные напитки**: бренди, ликеры.

### Карта вин

Карта вин должна показать посетителям все, что готово предложить заведение. Качественное вино всегда станет гармоничным добавлением к изысканным блюдам.

Как и другие карты, карта вин должна легко читаться и быть аккуратно оформлена. Это поможет существенно ускорить обслуживание посетителей.

Круг предлагаемых вин включает в себя самые разнообразные сорта. При этом важно, чтобы были учтены пожелания тех или иных групп гостей и приняты во внимание вопросы, которые они,

возможно, зададут. Разумеется, необходимо, чтобы предложенные вина находились в полной гармонии с обозначенными в меню блюдами. Возникающие трудности с местными винами и соответственно с личным выбором посетителя должны разрешаться с помощью специалиста по винам — соммелье. Вина-раритеты повышают имидж заведения, однако их не следует выставлять на первый план, хотя товарооборотом не нужно пренебрегать. В карте вин они должны занимать свое место на одной из ее сторон. Некоторые заведения предлагают собственные карты раритетных вин, в которых имеется ссылка и на обычные карты. Такая карта предоставляется посетителю только по его желанию.

*Хорошую карту вин характеризует не только количество, но и качество предлагаемых напитков.*

### Составление карты вин и последовательное расположение в ней напитков

— разливные вина помещают строчкой выше, перед винами в бутылках;
— местные вина — над иностранными винами;
— белые вина — над розовыми и красными;
— марочные и качественные вина — над молодыми и популярными;
— обычные вина — перед игристыми.

Такая последовательность носит условный характер. Имеются многочисленные варианты составления карт вин, однако необходимо изучить систему расположения вин. Так, например, по возможности следует размещать собственные вина после тех, что поставляют винодельческие хозяйства.

**Карта вин может выглядеть следующим образом:**

**Разливные вина**

**Местные белые**

**Местные розовые**

**Местные красные**

Регионы в Австрии, для которых характерно производство определенных сортов вин:
— Нижняя Австрия;
— Бургенланд;
— Штирия и
— Вена
(кроме того, могут быть и области, где производится собственное вино).

**Иностранные белые**

**Иностранные розовые**

**Иностранные красные**

Различаются в зависимости от стран-производителей.

**Вина в бутылках**

**Местные, белые**

**Местные, розовые**

**Местные, красные**

Различаются по регионам-производителям вин (соответственно также и по областям-производителям вин).

**Австрийские раритетные вина в бутылках**

**Иностранные, белые**

**Иностранные, розовые**

**Иностранные, красные**

Каждое из них различается по странам-производителям; как правило, при обозначении иностранных вин в картах в первую очередь ставят французские вина, а потом уже вина других стран.

**Австрийские игристые вина**

**Шампанское и другие сорта иностранного игристого вина**

**При составлении карты вин необходимо указать:**

— номер кассы и соответственно номер по артикулу;
— название вина;
— сорт винограда;
— год изготовления;
— марку изготовителя;
— объем ($^1/_8$ л; $^1/_4$ л; полбутылки, 0,35 л; бутылка от 0,5 до 1 л; бутылка от 0,7 до 1 л; бутылка от 0,75 до 1 л; бутылка от 1,0 до 1,5 л и т. п);
— цену;
— цену с учетом всех видов услуг.

По требованию закона, необходимо обозначать производителя вина (например, Grand-Cru-Lage, D.O.C.G), а также указывать на особенности методики (например, при изготовлении шампанского). Наряду с обычными предложениями должны быть рекомендованы особые (например, вина характерные для данного месяца), а также эксклюзивные сорта вин (например, Beaujolais Primeur и Beaujolais Noveau).

## Карта специальных видов пива

**Составление карты специальных видов пива и последовательность расположения в ней напитков**

— безалкогольные виды пива ставятся в меню перед пивом, содержащим алкоголь, и крепкими сортами;
— местные сорта пива — перед иностранными;
— разливное пиво — перед пивом в бутылках;
— специальные сорта — в конце карты.

**При составлении карты специальных видов пива необходимо указать:**

— номер кассы и соответственно номер по артикулу;
— страну-производитель;
— название пива;
— родословную пива и/или содержание в нем алкоголя;
— объем (0,1 л; 0,2 л; 0,3 л; 0,5 л; 1 л; бутылка от 0,25 до 1 л; бутылка от 0,33 до 1 л; бутылка 0,5 до 1 л; особые размеры сосудов для специального вида);
— цену.
— цену с учетом всех видов услуг.

Из этого следует, что посетители должны получать соответствующие разъяснения при заказах специальных сортов пива (например, пенистое, дрожжевое, очень насыщенное светло-красное с присущими ему вкусовыми качествами, напоминающими по аромату запах ванили). Наряду с обычными сортами могут быть предложены и особые виды пива (популярные на текущей неделе), а также специализированные сорта (например, «ламбик»).

**Карта специальных сортов пива может выглядеть следующим образом:**

| |
|---|
| **Безалкогольное пиво** (Австрия, Германия, Швейцария) |
| **Легкие сорта пива** (Австрия, Германия, Голландия, США) |
| **Пшеничные сорта пива** (Австрия, Германия, Швейцария) |
| **Пиво, характерное для одной страны** (Австрия) |
| **Пиво из подвалов** (Швейцария, Дания, Чехия, Ирландия, США) |
| **Пльзеньское пиво** (Австрия, Германия) |
| **Старые сорта пива** (Германия, Чехия) |
| **Мартовское пиво** (Австрия, Германия, Швейцария) |
| **Пиво-козел** (Австрия, Германия, Дания, Голландия) |
| **Солодовое пиво** (Австрия, Германия) |
| **Крепкие сорта пива** (Германия) |
| **Пиво эль** (Великобритания, США, Голландия, Дания) |
| **Пиво портер** (Великобритания, США) |
| **Пиво стоутс** (Ирландия, США, Дания) |
| **Монастырское пиво, пиво «крик», пиво «ламбик»** (Бельгия) |

## Карта бара

Содержание карты бара зависит от площади бара и от того круга гостей, которые пользуются его услугами. Бары, которые посещают иностранцы, несомненно, должны предоставлять куда больше услуг, чем те, которые имеют местное значение. В карте современного бара содержатся не только коктейли, но и целый ряд других алкогольных и безалкогольных напитков.

| Содержание карты бара |
|---|
| Аперитивы. |
| Шерри. |
| Портвейны. |
| Предобеденные коктейли. |
| Коктейли из сладкого или сухого шампанского. |
| Стандартные коктейли. |
| Коктейли Pick-me-ups. |
| Fancy Drinks. |

| Послеобеденные коктейли. |
|---|
| Безалкогольные напитки (коктейли). |
| Виски: шотландское, скотч, ирландское, канадское, бурбон. |
| Коньяки. |
| Гроги, пунши. |
| Арманьяки. |
| Бренди. |
| Водка. |
| Джин. |
| Ром (белый, темный). |
| Текила. |
| Фруктовое бренди (из косточковых фруктов и ягодное). |
| Ликеры. |
| Белые и красные вина. |
| Шампанское сухое и сладкое. |
| Пиво. |
| Безалкогольное пиво. |
| Простые безалкогольные напитки. |

**При составлении карты баров необходимо указать:**

— наименование продукта;
— количество напитков;
— цену;
— цену с учетом всех видов услуг.

### Карта коктейлей

Коктейли — это алкогольные напитки, в состав которых входят алкоголь, ликеры, южные сладкие и десертные вина, натуральные плоды, плодовые соки и пряности. Наряду с ними все большей популярностью пользуются безалкогольные коктейли. К тому же они подаются в небольших количествах (от 6 до 8 cl) за исключением коктейлей из сладкого или сухого шампанского.

| **Состав карты коктейлей** |
|---|
| Предобеденные коктейли. |
| Из сладкого или сухого шампанского. |
| Классические коктейли. |
| Pick-me-ups. |
| Fancy Drinks. |
| Послеобеденные коктейли. |
| Виды безалкогольных напитков. |

### Карта аперитивов

Аперитивы — это напитки, возбуждающие аппетит. Их обычно пьют перед едой. Они могут быть сухими, плодовыми, но также и горькими. В состав аперитивов входят, например, смешанные вина, такие, как шерри, портвейны и вермут, а также анисовые напитки (Pernod, Ouzo), горькие (Fernet, Underberg, Campari, Unicum), а также пред- и послеобеденные коктейли. В настоящее время все чаще предлагаются безалкогольные аперитивы (например, на основе плодовых соков).

**При составлении карты аперитивов необходимо указать:**

— наименование продукта;
— объем:
плодовые и овощные соки — 0,125 *л*;
пиво разливное — 0,2 *л*;
вино разливное — $^1/_8$ *л*;
вина игристые разливные — 0,1 *л*;
смешанные вина — 5 *сл*;
готовые продукты из аперитивов и аниса — 4 *сл*;
вишневые аперитивы — $^1/_8$ *л*;
коктейли с сухим или сладким шампанским — 0,1 *л*;
предобеденные коктейли — 6 *сл* (в международных барах — 5 *сл*);
— цену;
— цену с учетом всех видов услуг.

Ниже приводится краткое описание рекомендованных коктейльных и соответственно аперитивных напитков с учетом особых и актуальных пожеланий.

**Составление карты аперитивов и последовательность расположения в ней напитков**

| Необходимо **безалкогольные напитки размещать перед алкогольными.** |
|---|
| Плодовые соки. |
| Овощные соки. |
| Пиво. |
| Дубильные, плодовые белые и розовые вина. |
| Сухое и сладкое шампанское. |
| Смешанные вина. |
| Анисовые напитки (пастис). |
| Классические продукты аперитивов (например, кампари). |
| Классические напитки-аперитивы из бара (например, вишневые). |
| Предобеденные коктейли. |

### Карта спиртных напитков

Это напитки, способствующие пищеварению. Их пьют после еды. Все предлагаемые ниже спиртные напитки включают в себя также ценные сорта ликеров и соответственно кофе с различными видами алкогольных добавок.

**При составлении карты спиртных напитков необходимо указать:**

— наименование продукта;
— объем:
смешанные вина — 5 *сл*;

спиртные напитки и ликеры — 2 сл (в международных барах — виски — 4 сл, в международных и в других видах баров, где подаются спиртные напитки, — 2,5 сл);
послеобеденные коктейли — 6 сл (в международных барах — 5 сл);
кофейные напитки с содержанием алкоголя (как правило, небольшое количество кофе-эспрессо с 2 сл спиртных напитков, кофе по-рюдесхаймерски, кофе по-ирландски и большой кофе-эспрессо с 4 сл спиртных добавлений);
— цену;
— цену с учетом всех видов услуг.

### Составление карты спиртных напитков и порядок их расположения

Десертные вина, сладкие вина;

спиртные напитки (сюда входят винные спиртные напитки, бренди, пшеничные напитки, бренди из косточковых фруктов и ягод);

ликеры;

послеобеденные коктейли;

кофейные напитки с алкоголем.

### Специальная карта чая

С ее помощью посетителя информируют о наличии сортов или образцов чая, выставляемых прямо на стол. Польза этой информации хорошо проверена на практике. Наряду с предлагаемой информацией можно также сообщать гостям, помимо сведений о чае, различные анекдоты, истории и «философские рассуждения».

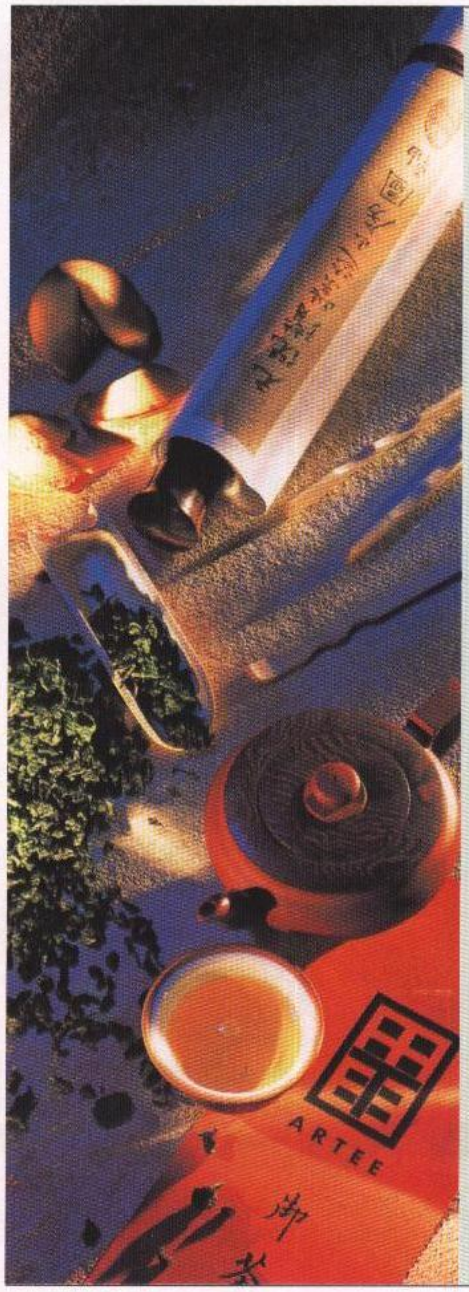
### При составлении карты чая необходимо указать:

— наименование продукта;
— количество порций (чашек или стаканов; чайник должен быть рассчитан по крайней мере на две чашки);
— цену;
— цену с учетом всех видов услуг.

### Составление карты чая и порядок расположения в ней напитков

**Листовой чай**

— Ферментированный листовой чай (черный чай).
— Полуферментированный листовой чай (ооленг чай).




Раскрытая чайная карта

### ЗЕЛЕНЫЙ ЧАЙ

**Чай се ши шуан ча**

**Аннотация**

*В переводе — «четыре времени года весеннего чая». Такое название возникло потому, что этот чай в весеннее время особенно вкусен. Чай снимает усталость, пахнет цветами и имеет светло-коричневый цвет, напоминающий раннюю весну. Характерен интенсивным ароматом, слегка сладковат на вкус.*

**А-ли шань ча**

**Аннотация**

*Один из лучших сортов зеленого чая, произрастающий на горе А-Ли-Шань на Тайване. Эта гора знаменита своими самыми высокими в мире чайными плантациями, расположенными на высоте примерно 1500 м над уровнем моря. Листья чая твердые и округлые. При потреблении возникает интенсивный запах цветов, сохраняющийся в течение длительного времени. По вкусу он напоминает нежные ароматные плоды. Мягкий сладкий привкус еще долго чувствуется во рту.*

**Лу шань ча**

**Аннотация**

*Произрастает на горе Лу-Шань на высоте примерно 1600 м над уровнем моря. Считается самым лучшим сортом зеленого чая. Он свежий на вкус, имеет яркий цвет и выделяет аромат, распространяющийся в воздухе.*

— Неферментированный листовой чай (зеленый чай).

Сорта чая этих категорий распределяются по порядковому расположению стран (например, Китай, Индия), по порядковому расположению провинций внутри стран (например, Ассам, Дарджилинг) и иным видам наименований (например, GFOR — Golden Flowery Orange Pekoe — золотой цветочный оранжевый).

**Брокен и Фаннингс чай** (Broken Teas и Fannings)

— Ферментированный Broken Teas.
— Ферментированный Fannings Teas.

Эта категория распределяется по наименованиям стран-производителей, провинций-производителей и иным видам (например, FBOP — Flowery Broken — цветочный брокен, Orange Pekoe — оранжевый; BOPF — Broken Orange Pekoe Fannings — оранжевый Фаннингс).

**Чайная смесь**

Например, восточная фризская смесь, английская смесь.

**Ароматизированные чаи**

Например, Earl Grey (с бергамотом), Apple Tea (яблочный), Sweet Orange Tea (апельсиновый), Mango Tea (манго), Wild Cherry Tea (вишневый).

**Плодовые и лекарственные чаи**

Например, алтейский чай, чай из фенхеля, чай из шиповника, ромашковый чай.

**Чайные напитки**

— Горячие чайные напитки (например, чай-грог, чай-пунш).
— Холодные чайные напитки (например, чай со льдом, чай с крюшоном)

## Специальная карта кофе

**При составлении карты кофе необходимо указать**

— наименование продукта (не забыть дать название сырья);
— цену;
— цену с учетом всех видов услуг.

Составление карты кофе и последовательность расположения в ней напитков

Горячие кофейные напитки без содержания алкоголя (например, малый кофе-мокко, большой кофе-мокко, малый черный кофе, большой черный кофе, обычный кофе, кофе по-венски, кофе черный со взбитыми сливками, кофе-капуччино, кофе по-турецки, слабый кофе).

Горячие кофейные напитки с содержанием алкоголя (например, кофе по-парижски, кофе порюдесхаймерски, кофе по-ирландски, кофе ройал, кофе дидиабл, кофе коретто).

Холодные кофейные напитки без содержания алкоголя (например, кофе-гляссе по-венски, кофе-гляссе по-берлински, кофе-гляссе по-американски).

Холодные кофейные напитки с содержанием алкоголя (например, кофе со льдом дельчино, кофе со льдом калуа, мазагран).

# Бары



Само понятие «бар» происходит от французского слова «барьер». В период колонизации Америки возникли так называемые салуны, где алкоголь подавался в первую очередь как простой горячительный напиток. Для охраны людей, продающих напитки, позднее были сооружены стойки-бартенды, после чего продавцы и товары укрылись за барьерами. Наименование «бартенд» со временем большинство англоговорящего населения обозначило коротким словом «бар». К настоящему времени форма старинных баров изменилась, превратившись в так называемые американские бары.

С развитием туризма бары проникли и в Европу. К началу XX века образовались первые бары в крупных отелях. Значение этих новых заведе-



ний заключалось в том, что они, при определенном комфорте, обеспечивали непрерывный товарооборот. К тому времени в барах стали подавать коктейли, а профессия бармена сделалась широко распространенной в Америке. Миксер стал неотъемлемой частью всех европейских баров. В Европе они превратились в своеобразные места досуга, где бармены выполняли роль организаторов. С ними можно было и побеседовать, и одновременно понаблюдать, как бармены с помощью миксера виртуозно смешивают коктейли.

Время наибольшего расцвета американских баров, ставших новыми эксклюзивными местами сбора посетителей, падает на 20-е годы XX столетия.

# Виды баров

Первоначальные формы американских баров трансформировались со временем в несколько видов. В настоящее время наиболее распространенными из них являются:

### Американский коктейль-бар

Это старейшая форма баров и одновременно наиболее распространенная в наше время. Основу американских баров составляет баротека, где сосредоточена большая часть товаров. В отличие от старых баров в оборудование включены уютные кресла и столики.

Основное внимание посетителей сосредоточивается на коктейлях, приготовление которых доведено до полного совершенства. Но здесь можно получить некоторые виды простых блюд, закуски и мелкие сопутствующие товары.

В Англии и Америке американские бары — своеобразные центры общения людей, играющие примерно ту же роль, что у нас кофейни.

### Бары при отелях

Часто оформляются как американские бары, и, в первую очередь, дают всем гостям возможность общения. В барах при отелях даже можно потанцевать, так как там имеются музыкальные автоматы.

### Бары при ресторанах

Многие рестораны имеют свои бары, являющиеся составной частью индустрии по продаже напитков и многочисленных коктейлей. Гости имеют здесь возможность отведать аперитивы и другие алкогольные напитки. Им не приходится ожидать за столиками. Сэкономленное время можно использовать для просмотра карт блюд и напитков и спокойно сделать свой выбор. Бары при ресторанах также могут быть местом встреч перед обедом или ужином и, соответственно, удобным и уютным помещением для совместного общения после еды.

### Дневные бары

Наибольшая сложность для таких баров (как и для американских) — подача алкогольных и безалкогольных напитков. Ведь они открыты только в течение дня. Особенно распространены дневные бары в Англии и Америке и предназначены в первую очередь как для встреч деловых людей, так и для использования в качестве центров коммуникаций. Музыки в дневных барах нет.

### Танцевальные бары

У нас они не очень привились за исключением тех мест, где распространены зимние виды спорта. Их функции по большей части сходны с принятыми в барах при отелях. Основные сложности таких баров заключаются в том, что они — неподходящее место для тихой беседы (танцы, музыка часто звучат слишком громко) и функции подачи напитков уходят на второй план.

### Дискотеки

Это современная форма танцевальных баров. Музыка там особенно громкая. Руководит ею так называемый диск-жокей. Наряду с простыми освежающими напитками там подают и безалкогольные, а также специализированные, служащие для повышения тонуса и алкопопсы (легкие освежающие алкогольные напитки с резким запахом плодов).

### Ночные клубы

Основная сложность для баров в этих клубах заключается в организации и проведении разного рода встреч с разнообразными целями, как, например, различные виды шоу, варьете, кабаре и т. д. Там предлагается ряд алкогольных напитков.

### Бар-эспрессо

Такого рода бары возникли в Италии и во Франции. Они рассчитаны на быструю смену гостей, причем их оборудование таково, что гости чаще стоят, чем сидят. Там предлагаются главным образом кофе, особенно кофе-эспрессо, аперитивы и ограниченное количество блюд.

### Бар мороженого, снежный бар

Бары мороженого имеются в большом количестве в местах, где занимаются зимними видами спорта. Там помещения для ба-



ров иногда сооружают из снега и льда. Снег обливается водой, пока не образуются ледяные глыбы необходимой формы. В этих барах заказывают такие горячие напитки, как глинтвейн, грог или чай.

**Пляжные бары**

Расположены на пляжах по берегам озер или морей. Напитки там не разрешается подавать в стаканах. Предлагается много безалкогольных и легких алкогольных напитков.

**Пулбары**

Их устраивают рядом или даже непосредственно в плавательном бассейне («бары для ныряльщиков»). В этих барах предлагают в основном экзотические виды напитков.

# Обслуживающий персонал баров

## (команда бара)

Требования, предъявляемые к персоналу баров, очень высоки. Необходимо хорошо владеть собой, знать иностранные языки, обладать чувством собственного достоинства и находить самую изысканную манеру общения с посетителями.

В зависимости от величины и положения бара в него подбирается следующий персонал.

### Супервайзер (менеджер) бара

Такая должность имеется лишь в крупных заведениях с большим количеством баров, как, например, в барах-холлах, ночных барах и т. п. Задачи супервайзера те же, что и у старшего официанта в ресторане, а именно: общее руководство, планирование отпусков сотрудников, контроль, организация, а также образование новых отделов внутри бара.

### Бармен (bartender, barkeeper) и barmaid

Под понятием «бартендер» и соответственно «баркипер» в англо-американских странах понимают владельца или арендатора бара. В Европе принят термин «бармен» — создатель коктейлей и руководитель бара.

Бармен и, соответственно, бармед — узкие специалисты среди персонала ресторанов, которым необходимы особые познания по подготовке коктейлей в барах и в то же время все те, ко-

**ПРОФИЛЬ РАБОТЫ БАРМЕНА**

БАРМЕН/БАРМЕД

ФАМИЛИЯ ВЛАДЕЛЬЦА БАРА

.....

**СОТРУДНИКИ, НАХОДЯЩИЕСЯ В ЕГО НЕПОСРЕДСТВЕННОМ ПОДЧИНЕНИИ:**

Супервайзер бара
или ответственный за его работу менеджер

**ПЕРЕЧЕНЬ НЕОБХОДИМЫХ ТРЕБОВАНИЙ**

Общие требования:

- законченное образование в качестве специалистов или специалисток по ресторанному делу
- неограниченные познания во многих областях
- безукоризненный внешний вид
- отличное знание иностранных языков
- необходимая выдержка
- знание психологии человека и возможности влиять на него в этом плане
- мотивация поступков
- умение выполнять подсобную работу, поддерживать контакт и доверительные отношения с коллегами
- обаятельный внешний вид
- очень хорошие манеры
- хорошее знание товарооборота

Специальные знания:

- достаточный опыт работы в сфере американских баров
- обширные познания по игристым, десертным и смешанным винам
- обширные познания по сортам пива
- великолепные знания напитков, аперитивов и коктейлей, а также спиртных (обычных и послеобеденных) напитков
- обширные познания по напиткам, имеющимся в баре
- знание необходимых температур при работе со всеми видами напитков
- овладение всеми возможностями, связанными с обслуживанием спиртными напитками, имеющимися в баре
- знание о воздействии алкоголя на человеческий организм и психику
- готовность к работе по новому оформлению бара
- умение осуществлять закупки в необходимых объемах
- умение подготовить карту напитков, имеющихся в баре

торые требуются для работы в сфере обслуживания.

Бармены обязаны держать при себе собственные мнения по религиозным и политическим проблемам. Они не должны состоять ни в каких партиях и ни в коем случае не вступать в беседы партийного и политического характера. Их основная задача — содействовать процветанию баров. Главное требование к ним — личная честность. В принципе такие задачи кажутся недостижимыми, однако бармены должны стремиться к этому. Ведь руководитель, с одной стороны, доверяет им самые дорогие товары, а с другой — посетитель ждет, что за стойкой будет работать достаточно ответственный человек.

Основной предпосылкой успешной работы для каждого бармена является знание английского языка, поскольку он шире всего распространен. Английский язык — особый для бармена. Он должен ознакомиться со специальными словарями и овладеть наиболее употребительными выражениями, чтобы хорошо понимать иностранных посетителей.

Важнейшая особенность хорошей работы бармена не только умение беседовать с посетителями, но и профессиональное исполнение своих обязанностей.

### Баркоммис (barboy)

Помощник бармена. Он находится в баре, где выполняет его распоряжения по всем видам работы. Фактически баркоммис ответствен за всю деятельность бара, но основная его работа связана с напитками, он как бы возглавляет команду бара. Нет ни одного барвайтера (официанта бара), который справился бы без него с обслуживанием за стойкой, а иной раз и за столами в течение всего времени работы. В сферу его обязанностей входит также уборка и очистка столов.

- владение калькуляцией
- умение вести расчеты в баре
- знание актуальных проблем, возникающих на данный момент

**ЕЖЕДНЕВНОЕ ЗАДАНИЕ**

- квалифицированная рекомендация напитков во всех случаях
- умение продать напитки, имеющиеся в баре
- знание степени важности напитков
- постоянный контроль за всеми напитками
- понимание актуальности работы баров
- контроль за хранением напитков по минимуму и максимуму
- прием заказов на напитки по требованию
- контроль за служебной деятельностью подчиненных
- повышение квалификации

**ОБОСНОВАНИЕ ПРИГОДНОСТИ К СЛУЖБЕ**

посредством:

- специальных докладов
- оценки напитков, имеющихся в баре
- изучения вкусов и пристрастий посетителей
- умения предоставить необходимые пояснения
- посещения других баров с целью обмена опытом
- борьбы за собственный престиж

**ШКОЛА СЛУЖАЩЕГО**

«Тренинг по специальности» или семинары со служащими.

Важнейшие темы:

- квалифицированная подготовка напитков, имеющихся в баре, и оборудования бара
- изучение вкусов гостей и тенденций при использовании различных напитков
- какой напиток в каком бокале следует подавать
- какие напитки нужно предлагать перед обедом, к обеду, после обеда, к ужину
- какие напитки предлагать весной, летом, осенью и зимой
- правильная подача напитков
- активное изучение товарооборота

**КОНТРОЛЬ ЗА СЛУЖБОЙ**

Контроль за службой связан с квалифицированной подготовкой напитков и оформления бара, закупкой и продажей, обслуживанием и умением лично рекомендовать тот или иной напиток.

Подпись менеджера персонала .....

Подпись менеджера бара .....

Подпись владельца .....

### Барвайтер (barwaiter — кельнер)

Постоянно находится за стойкой. Выполняет работу по обслуживанию гостей, но принимает заказы только от бармена или от баркоммиса в самом баре, причем также занимается и расчетами.

# Оборудование баров




*Приборы для баров*

### Ложки для бара

*«bar-spoon»*

*Предназначены для смешивания легко перемешиваемых ингредиентов в специальном стакане-смесителе, либо в бокале, предназначенном для посетителя, либо в маленьких рюмках-квантах; для извлечения вишен, косточек и т. д. (рис. 2, 3).*

### Ситечко для бара

*«strainer»*

*Для процеживания напитков и для предотвращения попадания в них льда из стакана или шейкера (рис. 5, 12).*

### Кофеварка

*Для приготовления кофе по-ирландски.*

### Бокал для воды

*«water-pitcher»*

*Для напитков, которые пьют с водой.*

### Трубочки для коктейля

*(рис. 14).*

### Ведерко для льда

*«ice bucket»*

*Для хранения кусочков льда и подачи их к столу посетителя, а также хранения льда для бармена (рис. 33).*

### Лопатка для льда

*«ice-shovel», «ice-scoop»*

*Применяется вместо щипцов для льда (рис. 13).*

### Ложка для льда

*«ice-spoon»*

*С отверстиями для того, чтобы выливалась вода с мелкими частичками льда, и зубчиками, помогающими извлекать кусочки льда (рис. 4).*

### Щипцы для льда

*«ice-tongs»*

*Предназначены для извлечения кусочков льда из ведерка; могут быть использованы как посетителями, так и барменом (рис. 6, 7).*

### Миксер электрический

*Имеет только одну скорость вращения; предназначен для выжимки свежих плодов и приготовления напитков, коктейлей, молочных коктейлей.*

### Графин для плодовых и овощных соков

Предназначен для всех свежевыжатых или консервированных фруктовых и овощных соков, а также сиропов, используемых в баре (рис. 22, 25).

### Комплект вилок

Прилагается к комплекту тарелок.

### Комплект ножей для цитрусовых

Предназначен для шинковки плодов; прилагается к комплекту бокалов (рис. 18).

### Комплект заостренных палочек

Используется как дополнение к комплекту тарелок (рис. 15).

### Комплект щипцов

Для захвата плодов, подающихся к коктейлю, а также как дополнение к комплекту бокалов.

### Электромиксер блендер

«blender»

Электромиксер с тремя скоростями вращения; предназначен для приготовления многокомпонентных напитков, составленных на основе молока, сливок или соков и для напитков с яйцами или с яичным белком, например, коктейлей Frozen Daiquiris, Mikshakes, Frappes, Egg-Nogs, Flips (рис. 28).

### Кагузашник

Предназначен для извлечения пробок из винных бутылок непосредственно у столов для посетителей и для вскрытия бутылок с фольгой на пробке (рис. 10, 11).

### Щипцы для вскрытия бутылок

Предназначены для извлечения пробок, прочно сидящих в бутылках с сухим и сладким шампанским (рис. 1).

### Мерный стакан

«measure»

Предназначен для определения точного числа ингредиентов при приготовлении напитков (рис. 9).

### Джиггер

«jigger»

Емкость, используемая в тех же целях, что и мерный стакан.

### Мерный цилиндр

Предназначен для учета количества и контроля напитков; незаменимая принадлежность инвентаря в составе бара. Его недостаток — при проведении замеров теряется алкоголь (рис. 32).

### Терка для мускатных орехов

«grater»

Предназначена для измельчения мускатных орехов (дополнение к комплекту) (рис. 17).

### Графин для сливок и молока

Исключительно для сливок и молока (рис. 22, 25).

### Пробочник для закупоривания бутылок с шампанским

Для закупоривания бутылок с сухим и сладким шампанским (рис. 8).

### Квирл

«swizzle-stick»

Специальный прибор для удаления газов из напитков, их содержащих, как, например, сухое или сладкое шампанское.

### Бокал-смеситель

«mixing glass»

Предназначен для изготовления коктейлей с небольшим количеством ингредиентов. Напиток приготовляют путем перемещения бокала вверх-вниз и справа налево (рис. 24).

### Доска для разделки фруктов

(рис. 20).

### Шейкер для взбалтывания

«Boston shaker»

Им предпочитают пользоваться профессиональные бармены. Состоит из стеклянного стакана, в котором находится жидкость, и металлической части, заменяющей пестик миксера. Может быть и из двух металлических частей. У такого шейкера нет ситечка, поэтому при разливе необходимо использовать стандартное ситечко из бара, так называемый стайнер (имеется в виду быстрый разлив). Для изготовления коктейлей с большим количеством смешиваемых ингредиентов (рис. 27).

### Шейкер для смешивания коктейлей, состоящий из трех частей

«standard shaker»

Шейкер состоит из трех частей со специальным ситечком, которое, однако, является менее эффективным, чем стандартное из бара; используется для приготовления коктейлей, которые с трудом смешиваются (рис. 26, 29, 30, 31).

### Ведерко, охладитель шампанского

Предназначен для охлаждения обычных и игристых вин во время банкетов.

### Бутылка со шприцевой пробкой

«dash-bottle»

Маленькая стеклянная бутылка с так называемой шприцевой пробкой; предназначена для наполнения бутылок, когда теряется лишь несколько капель; применяется для напитков, содержащих горькие пряности, такие, как горький ангостуро, апельсин, горький персик (рис. 23).

### Трубочки

(рис. 16).

### Охладитель для вина и шампанского

Предназначен для охлаждения белых и розовых, игристых вин и шампанского, а также для подачи охлажденных игристых вин и шампанского.

### Чаша для вин

Предназначена для приготовления крамбамбулей (Feuerzangenbowle).

### Нож для удаления цедры с цитрусовых плодов

Может быть использован и для получения спиралей из цедры цитрусовых плодов (рис. 19).

### Соковыжималка

«squeezer»

Предназначен для выжимания сока из цитрусовых плодов, таких, как лимоны, апельсины, мандарины и грейпфруты (рис. 21).

### Сахарница

Для сахарной пудры (специально для крамбамбулей).

### Бокалы для бара

(см. «Инвентарь», с. 89).

# Работа в баре

Для того чтобы обеспечить бесперебойный процесс работы бара, необходимы следующие условия:

### Постоянно действующий контроль

Бар должен находиться под постоянным контролем и учетом. Следует учитывать все собранные в баре алкогольные и безалкогольные напитки, а также свежие фрукты, сливки и иные ингредиенты, не прекращая и не замедляя при этом работы бара.

### Добросовестная подготовка

Все оборудование бара, бутылки, сосуды, ванночки для льда и т. д., а также баротека и мебель должны содержаться в абсолютной чистоте. Необходимо иметь запасы чистящих средств и тряпок.

### Все приборы и машины в баре должны функционировать бесперебойно

Необходимо осуществлять техническую проверку шейкеров, сосудов для смешивания напитков, стрейнеров, миксеров, машин для приготовления льда и т. д. Все повреждения и неисправности — быстро устранять.

### Целостность бокалов

Поврежденные бокалы должны выбраковываться, выбрасываться и заменяться новыми. Их необходимо время от времени полировать.

### Карта бара и напитков

На стойке и на всех столиках следует держать только карты баров и напитков. Поврежденные или загрязненные карты необходимо выбрасывать и заменять новыми.

### В составе персонала бара должны быть только специалисты

Это важно для того, чтобы обеспечить гарантированную бесперебойную работу баров.

### Атмосфера

Имеются в виду разнообразные компоненты, такие, как обстановка бара, чистота, освещение, музыкальное сопровождение, дружелюбие и сердечность персонала, создание хороших условий для посетителей и их быстрое обслуживание.

### Представление продукции бара

Напитки, приготовленные в баре, должны быть не просто профессионально приготовлены; они призваны радовать глаз при рассмотрении.

Еще до открытия бара необходимо подготовить все необходимое для работы: оборудование, напитки и другие предметы, входящие в комплект бара.

### Товарные запасы бара

Работа бара зависит от занимаемого им помещения и от числа постоянных посетителей. Бар, который посещают иностранцы, несомненно должен иметь большие товарные запасы, чем бар местного значения.

При наличии в баре служащих разной квалификации любой специалист должен уметь из имеющихся продуктов подготовить хотя бы типичные коктейли, выполняя заказы гостей.

## Формирование товарных запасов бара

**Базисные напитки**

В любом баре должно быть пять нижеследующих видов базисных напитков:

— коньяк и соответственно горячительные напитки;
— виски (шотландское, канадское, ирландское, американское виски-бурбон);
— водка;
— ром (темный и светлый);
— джин.

**Вермуты**

Белый сухой, белый сладкий, красный, розовый.

**Десертные вина**

Шерри, портвейн.

**Спиртные напитки**

Fernet, Campari, Rossbacher.

**Напитки с пряностями**

Напитки с пряностями из ангостуры, апельсинов и горького персика.

**Анисовые напитки**

Pernod, Ricard, Ouzo.

**Фруктовые бренди**

Из фруктов с косточками и ягод.

**Ликеры**

Изысканные и эмульсионные ликеры.

**Игристые вина**

Сладкое, сухое и итальянское шампанское.

**Вина**

**Пиво**

**Безалкогольные напитки и сиропы**

Свежие плодовые соки из апельсина, лимона, манго и т. п., а также такие безалкогольные напитки, как тоник, напиток из горьких лимонов, имбирный лимонад, кока-кола и т. д., а также сахарные и гранатовые сиропы, смешанные миндальные сиропы (orgeat), сиропы из папайи и мараски и т. п.

**Наборы**

Из свежих фруктов, таких, как апельсины, лимоны, другие сезонные плоды и ягоды. Из вишни, предназначенной для коктейлей и оливок.

**Сахар**

Сахар кусковой, рафинад, сахарный песок, сахарная пудра.

### Виды льда в баре

**Раскрошенный лед** — мелко накрошенный или маленькие комочки подтопленного льда. В настоящее время раскрошенный лед приготовляют в имеющейся в каждом баре машине для измельчения льда. Иногда такой вид льда называется размельченным.

**Наструганный лед** — разновидность раскрошенного льда, известен также под названием снежный. Его производят в натуральном виде в так называемой мельнице для льда (Icegrinder).

**Кубики льда** — обычные кубики изо льда.

**Кубики льда Fancy** — особый вид ледяных кубиков, в которых заморожены засахаренные фрукты с разнообразной окраской и вкусом. Имеются также ледяные кубики из замороженного чая или кофе.

## Ежедневная подготовка рабочего места — «воркингбенх»

«Воркингбенх» — это слово в переводе с немецкого означает рабочее место, расположенное у миксера. Его необходимо каждый день приводить в порядок (как оборудование, так и продукты).

**Шейкер** или стакан для смешивания коктейлей

Шейкер должен быть всегда заполнен до половины льдом.

**Стакан для взбалтывания коктейлей** тоже следует заполнить льдом до половины.

**Ложки для бара, ситечко для бара, разделочная доска; комплекты ножей, палочек, щипцов, вилок; соломинки для питья**

**Электромиксер блендер**

Необходимо проверить перед началом работы.

**Напитки из горьких пряностей**

Например, ангостуры, апельсинов и персиков.

**Сиропы**

Сахарный, гранатовый, апельсиновый сиропы.

**Сахар**

Сахар в кубиках, рафинад, сахарный песок и сахарная пудра.

**Плодовые и овощные соки**

Лимонный, апельсиновый, ананасный, томатный соки в графинах.

**Свежие плоды и плодовые консервы**

Подаются в комплекте. Например, апельсины, лимоны, красные и зеленые вишни для коктейля, зеленые оливки с ядрышками.

## Другие виды подготовительной работы

Как уже говорилось выше, в помещении, занимаемом баром, должна царить приятная атмосфера. Для этого необходима нижеследующая подготовка.

### Подготовка столиков для бара

Поставить пепельницы, скамейки к столам с необходимыми компонентами, положить карту, а также выложить на столы чипсы, орешки и другие виды сушеных изделий.

### Подготовка баротеки

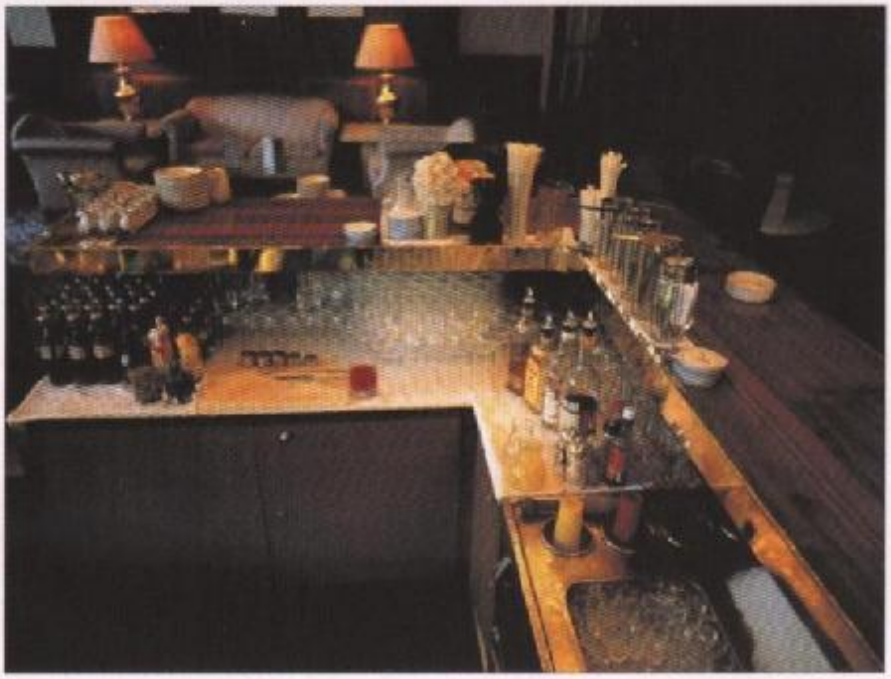
Здесь также необходимо положить карты бара, выставить чипсы и орешки.

## Методы подготовки напитков для бара

Подготовка напитков для бара может производиться тремя способами.

### В стакане для смешивания коктейлей или в миксерном бокале (stir)

В них готовят так называемые чистые коктейли. Их составной частью является чистый спирт. Коктейли легко взбалтываются.



*Рабочее место у стойки бара*

### В бокалах для гостей (build)

Многие напитки из баров готовятся непосредственно в бокалах для гостей. Это Highballs, Collinses, Slings, Fancy Drinks, Pickme-ups и коктейли с шампанским. В этих случаях важнейший инструмент для работы — ложка для бара.

### В шейкере (shake)

В шейкере готовят все напитки с ингредиентами, которые трудно смешиваются (сиропы, ликеры, молоко, сливки, яйца). Они должны быть эмульсионными. Готовятся путем вращения шейкера.

Можно использовать также смеситель и соответственно электромиксер.

### Рабочий процесс приготовления напитков в баре

— Приготовить соответствующие бокалы;
— охладить бокалы (фраппирование);
— подготовить необходимый комплект приборов;
— удалить из шейкеров или стаканов для коктейлей остатки воды с кусочками льда или добавить льда (в шейкере и стакане всегда должен находиться лед, чтобы иметь возможность охладить посуду и предохранить ее от перепадов температур и попадания волосков и ниток от тряпок).
— смешать необходимые ингредиенты в сосудах или чашках и продолжить эту операцию в шейкере или в стакане для коктейлей, а также в бокале для гостей. Использованные бутылки тут же снова закрыть и вернуть на свое место;
— основой для приготовления напитков является точное определение количества всех необходимых ингредиентов. Это делается в специальной градуированной посуде. Только таким образом можно получить необходимый аромат напитка. Наливать из бутылки на глазок, конечно, быстрее, но при этом отсутствует надлежащий контроль. А он является гарантией от обсчета или обмана посетителей;
— напитки готовить только пользуясь теми методами, которые были описаны выше (shake, stir, build);
— бокалы для посетителей необходимо держать за ножку или за ее нижнюю третью часть, в том числе и при разливе напитков;
— напитки должны хорошо выглядеть и подаваться с соответствующим комплектом приборов;
— вытирать все использованные приборы, а также рабочее место.

## Объемы напитков и вместимость сосудов в барах

Ниже приводится список всех принятых в баре международных объемов, вместимости приборов и их расчет в соответствующих единицах.

### Одна капля (вспрыскивание)

1/3 ложки для бара
1/6 чайной ложки
0,8 сантилитра

### Одна ложка для бара

3 капли
1/2 чайной ложки
0,25 сантилитра
1/12 унции
1/6 столовой ложки

В Австрии, Германии и в Швейцарии одна ложка для бара в основном содержит 0,5 сантилитра

### Одна чайная ложка

6 капель
2 ложки для бара
1/3 столовой ложки
1/6 унции
0,5 сантилитра

### Одна столовая ложка

18 капель
6 ложек для бара
3 чайные ложки
1/2 унции
1/3 смесительного стакана
1,5 сантилитра

### Одна унция

12 ложек для бара
6 чайных ложек
2 столовые ложки
2/3 стакана для смешивания коктейлей
1/4 стакана для вина
1/6 мелкого стакана-сплит
1/8 чашки
2,8 сантилитра

### Один сантилитр

12 капель
4 ложки для бара
2 чайные ложки
2/3 столовой ложки
1/3 унции
2/9 стакана для смешивания коктейлей

### Один стакан для смешивания коктейлей

18 ложек для бара
9 чайных ложек
3 столовые ложки
1,5 унции
3/8 бокала для вина
1/4 стакана-сплит
4,3 сантилитра

### Один бокал вина

8 столовых ложек
4 унции
2 2/3 стакана для смешивания

$^2/_3$ маленького стакана-сплит
$^1/_2$ чашки
11,2 сантилитра

**Один мелкий стакан-сплит**

12 столовых ложек
6 унций
4 стакана для смешивания
1,5 бокала для вина
$^3/_4$ чашки
17,2 сантилитра

**Одна чашка**

16 столовых ложек
8 унций
5 $^1/_3$ стакана для смешивания
2 бокала для вина
1 $^1/_3$ мелкого стакана-сплит
23 сантилитра

В Австрии объем шейкерной массы составляет для обычных напитков 6 сантилитров, а для спиртных — 2 сл.

**По международным стандартам объем шейкерной массы составляет**

| | |
|---|---|
| Коктейли | 5 сл |
| Виски | 4 сл |
| Прочие спиртные напитки | 2,5 сл |
| Десертные ароматные вина | 5 сл |

# Словарь специальных названий, используемых в барах

**After-Dinner-Cocktail**
Сладкие виды коктейлей, подаваемые после еды.

**Before-Dinner-Cocktail**
Сухие виды коктейлей; предлагаются перед едой; возбуждают аппетит.

**Blend**
Разнообразные виды смешанных коктейлей. А также различные смеси, например виски разных сортов или смесь виски из кукурузы и зеленого виски.

**Blender**
Коктейли. Под ними понимают коктейли, приготовленные с помощью электромиксеров блендер (см. «Оборудование баров»).

**Blending**
Коктейли, включающие в себя смесь из двух или большего числа компонентов.

**Build in Glass**
Такие виды коктейлей или смешанных напитков прекрасно готовятся в бокале, предназначенном для посетителей.

**Chasers**
Напиток, наливаемый в бокал в количестве, удобном для посетителя. Рассчитан на длительную выпивку. К этим видам напитков относятся, например, тоник, напиток из горького лимона, горького апельсина, различных видов лимонада, кока-колы, плодовых соков, шампанского, пива, молока.

**Chilled**
Холодные, охлажденные виды напитков; например, «chilled glass», что значит «охлажденный стакан».

**Dash**
Напитки, наливаемые с помощью шприца каплями. Отличаются стойким ароматом сиропа и горечи. Например, апельсиновые напитки, гранатовый сироп, горький ангостура, горький апельсин, горький персик.

**Fill**
Комплексные коктейли и напитки с плодовыми соками, лимонадом, газированной водой, шампанским и др.

**Filler**
Другое обозначение охотничьих коктейлей Fill.

**Float**
Готовые виды напитков и коктейлей. Ароматизированные, подаваемые в конце приема пищи, причем их нельзя смешивать, и ничто не должно плавать на их поверхности.

**Frosted**
Замороженные напитки. Один бокал или бутылка должны содержать тонкий слой льда.

**Gill**
Оригинальный коктейль из смешанных сортов виски, подаваемый в количестве 1,5 унции, что соответствует 42 граммам.

**Gom, Ghomme**
Другое обозначение очищенного сахара.

**Grind**
Напитки из протертых фруктов и смешанные.

**Iced**
Сильно охлажденные и замороженные напитки.

**Jigger**
Готовят в простых или двойных бокалах для коктейля (от 20 до 40 граммов).

**Läuterzucker (Zuckersirup)**
Способ приготовления: нагреть 1 кг сахара и 1 литр воды до кипения, затем оставить охлаждаться.

**Longdrink**
Подготовленный в баре напиток с 8 сантилитрами содержимого.

**Marge**
Напиток с выпадающим осадком.

**Mixer**
Другое обозначение коктейлей типа охотничьего или филлера.

**Muddler**
Пестик на конце ложки для бара, благодаря которому извлекается или выталкивается, например, кубик сахара, кислые или несвежие плоды.

**Mug**
Старое обозначение пивной кружки, имеющей глиняную, фаянсовую или цинковую ручку.

**Nip**
Маленький глоток, небольшое количество.

**Nutmeg**
Мускатный орех.

**On the rocks**
Форма заказа напитков со льдом (например, виски «на юбке» означает виски с кубиками льда).

**Peel**
Кожа, скорлупа. На языке, принятом в барах, под этим словом понимается кусочек лимонной или апельсиновой дольки, добавляемый в напиток для придания ему аромата.

**Pitcher**
Кружка (например, ватерпитчер означает — кружка для воды, вайнпитчер — для вина).

**Plain**
Утонченная форма заказа напитков, не содержащих льда.

**Poures**
Бутылки, содержащие определенную порцию напитка (от 20, но чаще до 40 граммов).

**Pouringdrink**
Основной напиток, такой, например, как коньяк, водка, ром, джин, виски, подаваемый поршиями. Если посетитель

заказывает только коньяк, виски и т. п., то они подаются без всяких смесей и без предварительной подготовки.

**Sediment**
Осадок в напитках длительного хранения. Присутствует во всех старых винах (например, во французских красных) и южных винах (например, шерри, портвейн винтаж).

**Shake**
Напитки, для подготовки которых требуется встряхивать сосуд (шейкер).

**Shortdrink**
Так обозначают любой вид напитка из бара с 8 сантилитрами содержимого.

**Soothe**
Подается каплями. В его состав входит биологически чистый белок, используемый при производстве кремовых напитков. Его родина США.

**Sparkling**
Напитки с пеной; например, sparklingwine — означает игристое вино, шампанское.

**Squeeze**
Напитки, изготавливаемые под давлением, выпрессованные.

**Stir**
Напитки, при подготовке которых необходимо вращение. Для их приготовления используют миксеры, после чего ингредиенты помещают в бокал для смешивания или в гостевой бокал, где их дополнительно размешивают ложкой для бара.

**Straight up**
Другое обозначение напитков, которые образуют пену или выпадают в осадок.

**Strain**
Те напитки, где лед или кусочки льда помещают в шейкер или в бокал, если напиток сразу подается гостю.

**Straw**
Напитки с соломинками. Обыкновенные соломинки в настоящее время усовершенствовали, заменив пластиковыми трубочками.

**Sugaredge**
Сахар, застывший по краям бокала; является добавлением к коктейлям типа Crustas и Fancy Drinks. Все напитки, имеющие по краям сахар, подаются без соломок, поскольку такой напиток необходимо пить над сахаром.

**Sugarlip**
«Сахарная губка», составная часть компонента напитков с застывшим сахаром.

**Sugarrim**
Другое обозначение Sugaredge.

**Sundries**
Миндаль, орешки и другие дополнения к коктейлям.

**Swizzlestick**
Напитки, подаваемые с соломинками.

**Topped**
Напитки с плавающим в них кремом или со взбитыми сливками.

**Twirlingstick**
Напитки, подаваемые с короткими соломинками.

**Twist**
Напитки, приготовленные взбалтыванием. Взбалтывание с лимонами или апельсинами производится в бокале для посетителей для того, чтобы в напиток попало эфирное масло (при взбалтывании).

**Underliner**
Подставка под бокал или стакан.

# Сервис в барах

## Обслуживание за стойкой

Напиток для гостя подается после взбалтывания в миксере (который должен быть наготове).

### Содержание работы

— Прием заказа, его выполнение и оформление в кассе;
— приготовление напитка;
— установка подставок под бокалы и стаканы, на которые затем нужно будет ставить заказанный напиток;
— сервировка на стойке;
— предоставление гостю счета по его просьбе и расчет;
— прощание с посетителями;
— промывка стойки и обновление вазочек с орешками, миндалем и т. п.

## Обслуживание за столиками

Ответственным за обслуживание гостей за столиками является официант бара.

### Содержание работы

Немного отличается от обслуживания за стойкой.

— прием заказа, выполнение и оформление чеков в кассе заказа, осуществляемое официантом бара;
— выполнение заказа барменом.

Официант бара (с этого момента он отвечает за сервис) выставляет готовые напитки на поднос для сервировки:

— ставит подставочки перед посетителем, на которые потом установит стаканы или бокалы;
— подносит орешки в том случае, если их на столе не оказалось;
— по просьбе гостя подает счет, принимает деньги и пробивает чек;
— убирает бокалы, подставочки, посуду (а также счет, если посетитель его оставил);
— вытирает стол и подготавливает его для следующих посетителей.



*Обслуживание в барах может производиться непосредственно за стойкой или за столиками*



# Проведение различных мероприятий



Праздничные события, как правило, заканчиваются торжественным обедом или ужином. Их организацией должно гордиться любое гастрономическое заведение, взявшее на себя ответственность за проведение такого рода мероприятий. Однако праздничный стол требует огромной подготовительной работы. Предпосылки для нормального проведения мероприятия — это точное планирование и хорошая организация.

Как будет проходить застолье при проведении праздника — это целиком зависит от желания определенного круга гостей, от их финансовых возможностей, а также от оснащенности заведения. Особое внимание при планировании мероприятия необходимо обратить на структуру обслуживающего его ресторана. В данном случае решающим фактором является не число используемых работников сферы обслуживания, а прежде всего



их квалификация и ответственность за качественное прохождение задуманного мероприятия. Поэтому необходимо хорошо знать возможности каждого служащего и, в зависимости от квалификации, направлять их на соответствующие производственные участки.

Отлично организованное мероприятие дает хорошую рекламу обслуживавшему его заведению. Она во многом обеспечивается контактами, завязанными с новым кругом гостей, и, таким образом, привлекает будущих клиентов. Удачно проведенная акция зависит от многих факторов. О том, как это сделать, говорится в настоящей главе. В первую очередь пойдет речь о предпосылках, которые необходимы для успешного проведения банкета, о видах праздничных мероприятий и их предлагаемых формах, а также о том, на что следует обратить особое внимание при их организации.

Хорошо организованное и успешно проведенное мероприятие существенно повышает престиж заведения и служит гарантом его финансовых успехов. А по результатам умелой организации праздника можно сделать выводы, позволяющие значительно улучшить работу того или иного ресторана или кафе. Итак, для хорошей организации мероприятия необходимо:

— обеспечить нормальную и в то же время равномерную загрузку помещения;
— повысить доходность от товарооборота, как если бы ресторан действовал в исключительно благоприятных условиях;
— добиться эффективного товарооборота благодаря целенаправленным закупкам;
— обеспечить наиболее эффективную расстановку и использование служащих;
— при планировании и проведении мероприятий точно оговорить число задействованного персонала;
— учесть возможности успешного повторения бизнеса такого рода, разработав эффективную систему снабжения, организации работы служащих ресторана, развития расчетной бухгалтерии и т. д.

### Виды мероприятий

Они могут быть проведены по следующим поводам.

#### Мероприятия общественного характера

Обеды.

Клубные встречи и собрания (например, собрания Ротари-клуба, клуба «Лион», кегельного клуба, объединения хранителей рукописей и т. п.).

Коктейли.

Балы.

Концерты.

Демонстрации мод.

#### Частные мероприятия

Крестины, первые причастия, конфирмации.

Защиты диссертаций, приглашения спонсоров.

Свадьбы.

Дни рождения.

Разного рода юбилеи.

#### Деловые поводы

Конференции (местного характера, международные).

Семинары, школы разного рода, симпозиумы, доклады.

Презентации.

Съезды, заседания (подробнее см. с. 273).

## Организация

Для планирования и организации мероприятий ответственные за них служащие должны иметь определенные способности. Теснейшее сотрудничество между лицами, приглашающими гостей, кухней и руководством банкета — абсолютно необходимо. Успешно проведенное мероприятие — результат очень детального планирования, при котором огромную роль играет опыт служащих. В известном смысле решающим для достижения успеха является создание творческой обстановки, если, конечно, вы хотите, чтобы акция прошла удачно.

### Предпосылки, способствующие проведению мероприятия

Для успешного проведения мероприятия необходимо создать определенные предпосылки:

#### Помещение

В зависимости от характера акции планируется и необходимая для нее площадь. Поэтому помещения должны быть такими, чтобы в них имелась возможность использовать все необходимое оборудование и они имели бы достаточное число посадочных мест. Нет никакого смысла ни расширять помещение, ни предоставлять особо ценные места для немногих персон. В маленьких помещениях создается неблагоприятная атмосфера, гости сидят тесно прижавшись друг к другу, а это затрудняет проведение нормального обслуживания или же оно становится вовсе невозможным. При слишком большом количестве свободных мест создается впечатление, что на данное мероприятие многие просто не захотели прийти, к тому же у посетителей создается впечатление «затерянности» в большом пространстве. Они ощущают себя как бы не в своей тарелке.

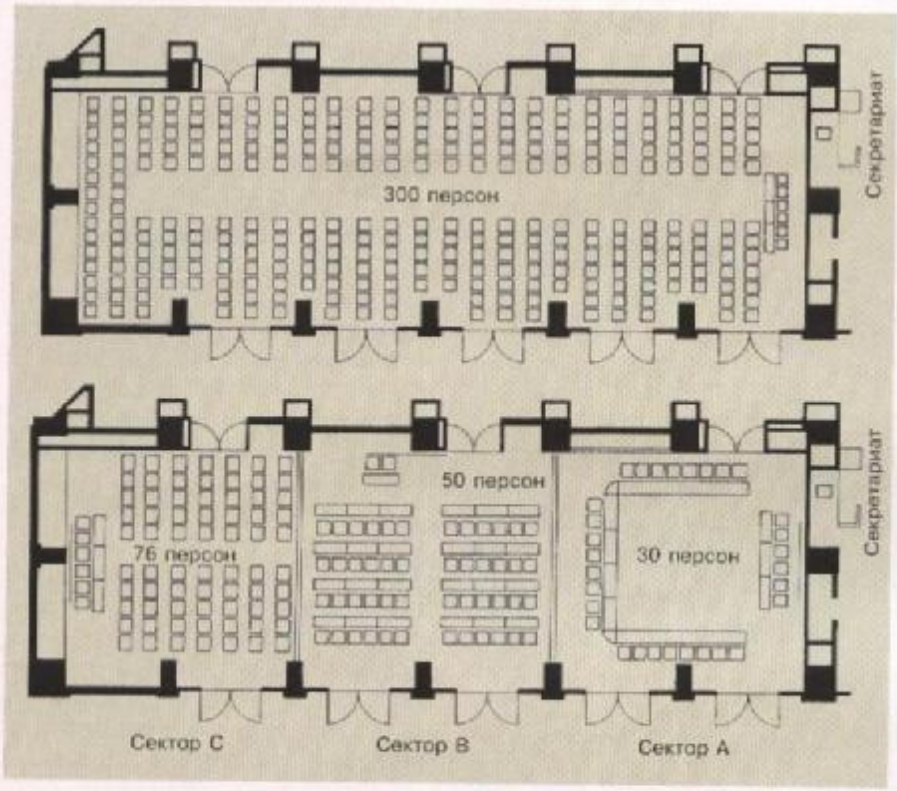
Помещение, подобранное для проведения мероприятия, должно быть таким, чтобы гости чувствовали себя в нем комфортно.

Специально выбранное помещение дает возможность провести различные мероприятия с точно рассчитанным числом персонала.

Но наряду с подобранным помещением необходимо наличие и некоторых других условий.

#### Кухня при зале

Речь пойдет о кухне, куда могут поступать подготовленные продукты из основной кухни, а также о такой, где есть возможность самостоятельно готовить несложные блюда. Вспомогательные кухни имеются преимущественно в крупных заведениях, где часто проводятся различные мероприятия. Они всегда располагаются в непосредственной близости от банкетного зала. Поэтому путь, который приходится преодолевать работникам сфе-




*План помещения для проведения мероприятий в отеле «Сканлик Кроун», Вена*

ры обслуживания, достаточно короток, и, следовательно, блюда могут подаваться с оптимальной скоростью.

### Сервировочная кухня

Она меньше, чем кухня при зале. Ее оборудование позволяет осуществлять только подогрев и подачу заказанных блюд.

### Подсобное помещение для официантов (банкетный офис)

Здесь успешно осуществляется хранение и подготовка всего необходимого инвентаря для проведения качественного обслуживания.

### Свободный, или сервисный, бар

Под ним понимается место и оборудование для разлива напитков, которое создается только по специальному заказу для того или иного мероприятия или по требованию заказчика. Бар находится либо в банкетном офисе, либо в отдельном замкнутом пространстве. Заказанные напитки могут подаваться быстро, и к тому же в них легко поддерживается необходимая температура. Кроме того, возможен наиболее точный расчет заказанных напитков и контроль за ними.

### Специальные проходы для официантов

Имеются в виду узкие проходы по краям банкетного зала, не занятые гостями, позволяющие официантам входить в подсобное помещение и выходить из него. В проходах для официантов можно ставить столики для раздачи и регистрационные кассы. От них идут широкие выходы в банкетный зал. При этих условиях работники сферы обслуживания могут успешно выполнять свои функции, не причиняя неудобства гостям. Кроме того, проходы для официантов обеспечивают непрерывное обслуживание.

Наряду с ними в помещении ресторана должны быть специальные гардеробы, туалеты, комнаты для переодевания музыкантов и настройки инструментов и т. д.

### Инвентарь

Кроме помещения для проведения банкетов заведению нужен еще и свой собственный инвентарь. Причем излишнее его нагромождение не должно мешать нормальному функционированию ресторана. Имеющиеся в распоряжении заведения столы и стулья, скатерти для столов и шведских столов, стаканы и бокалы, тарелки, а также столовые приборы и оформление должны быть использованы возможно более рационально.

Банкетные столики часто могут складываться и группироваться в штабеля. Поэтому они занимают не много места при проведении необходимых работ. Стулья также могут быть складными. Заведения, где часто проводятся мероприятия, в основном имеют в наличии специальные стулья для банкетов. Те же рестораны, где мероприятия проводятся редко, могут заказать себе столы и стулья у соответствующих фирм.

### Производственные возможности кухни

Они зависят от:

— способности поваров наиболее эффективно исполнять свои обязанности;
— технического снаряжения кухни (возможности подогрева готовых блюд, наличия холодильников для хранения холодных блюд и т. п.).

### Служащие банкетных ресторанов

Мероприятие пройдет успешно, если будут проведены как необходимая его организация, так и использование для его проведения служащих, имеющих опыт и достаточные знания в этой области.

В крупных ресторанах существуют так называемые отделы по проведению банкетов, которые занимаются исключительно организацией мероприятий такого рода. Их руководителями являются **менеджеры по банкетам**, которые ответственны за организацию проведения мероприятий как внутри заведения, так и за его пределами. Они отвечают и за рекламу (при поддержке менеджера по рекламе или менеджера «паблик релейшн»), за заказы и расчеты, за инкассацию, контроль, а также за организацию рабочих мест при проведении мероприятия. В небольших заведениях заказчик или его представитель привлекает менеджера по банкетам и рекламе.

Непосредственное проведение мероприятия осуществляет **руководитель банкета**. В основном его функции выполняет старший официант, имеющий соответствующий опыт. В больших ресторанах он еще и осуществляет координацию связанных с данным мероприятием других отделений, таких, как:

— **отделение официантов.**
Руководитель его — шеф официантов, который ставит перед ними соответствующие задачи. В его распоряжении находится вся кухонная и сервировочная посуда;

— **ответственный за мойку посуды.**
Он руководит в заведении всем, что имеет отношение к мытью посуды, следит за исправностью оборудования, особенно если ресторан имеет собственную мойку;

**Организация отделов снабжения и банкетных отделов в крупном отеле**




— **сестра-хозяйка.**
Постоянно следит за чистотой помещения, организует его уборку и охрану. Кроме того, в необходимых случаях выполняет все задания по декору помещения (например, заботится о цветах или вазах);

— **техники.**
Техники устраняют все технические неисправности и постоянно заботятся о поддержании оборудования в рабочем состоянии. В сфере их компетенции находится также замена или ремонт технического оборудования, необходимого для проведения мероприятия;

— **прочие служащие.**
В крупных заведениях они занимаются установкой столов и шведских столов.

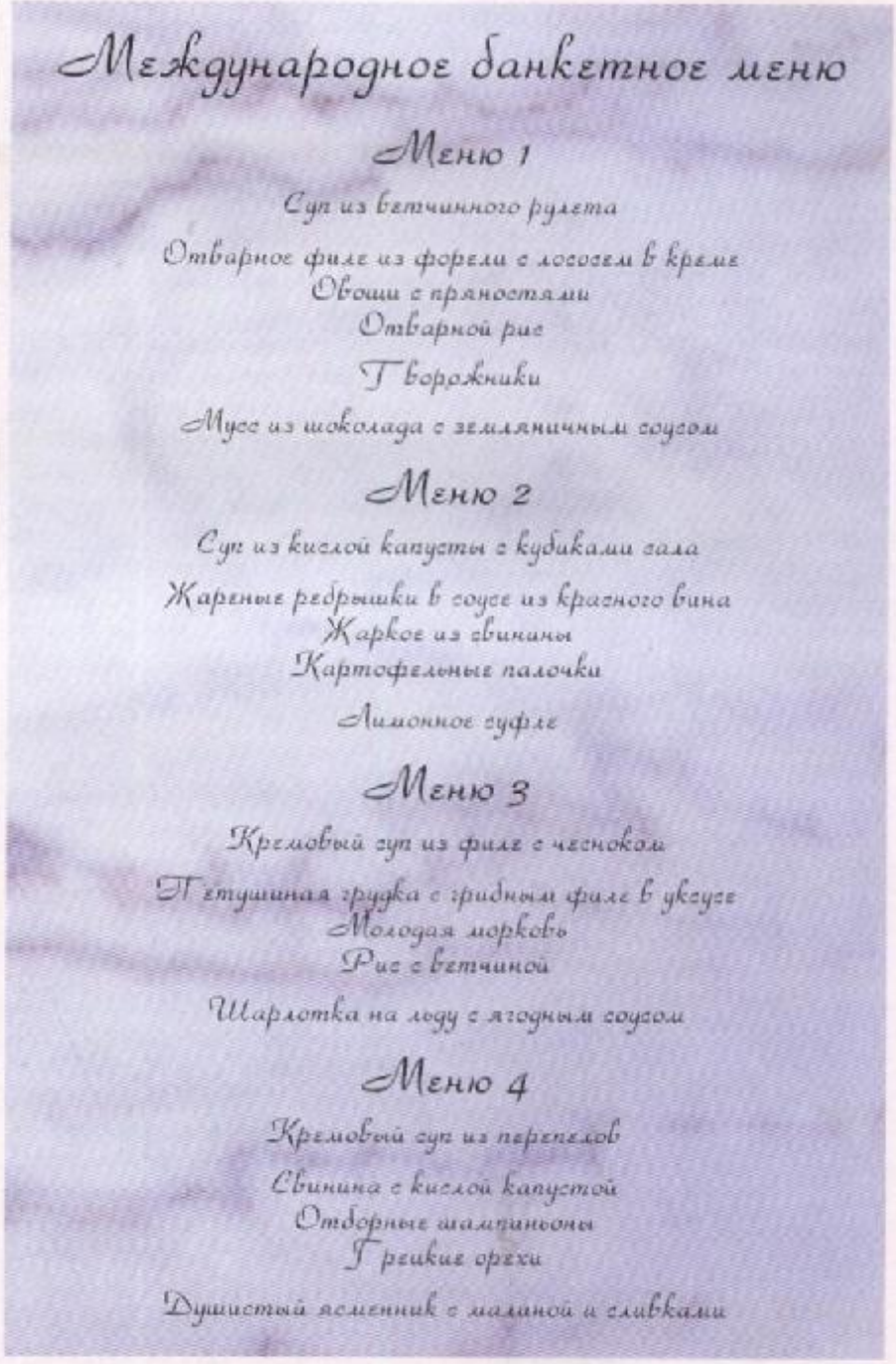
### Планирование загрузки персонала

Еще на этапе планирования менеджер банкета определяет число необходимого персонала. **Планирование** — жизненно необходимая, пусть даже и вспомогательная работа. С одной стороны, оно сводит до минимума ненужное хождение, а с другой — не допускает лишней затраты времени и ликвидирует слабые места в работе. Разумная работа отделов и служб помогает служащим, занятым в данной сфере деятельности, точно рассчитывать свои силы. Так, например, при проведении подготовительной работы ресторану требуется намного меньше персонала, чем для непосредственного обслуживания. Отсюда представляется нецелесообразным задействовать весь персонал, предназначенный для проведения банкета, еще и при его подготовке. Сервис такого рода мероприятий требует довольно много вспомогательной работы. Следовательно, для нее необходимо рассчитывать небольшое число дополнительного обслуживающего персонала в бригаде.

В средних и маленьких заведениях мойку посуды, ее чистку, установку столов, равно как и декорирование, выполняет один и тот же персонал.

### Что делать, если возникает нужда в людях?

В любом заведении важно использовать постоянный состав персонала (иначе говоря, собственный) при проведении мероприятий как в сфере обслуживания, так и на кухне. И только в таком составе оно может эффективно работать. Использование вспомогательной рабочей силы часто является проблематичным, поскольку этот персонал не знает текущих видов работы, которые могут отличаться в разных ресто-




**Масштабы деятельности персонала при различных видах обслуживания**

| Мероприятие | Вид обслуживания | Число гостей |
|---|---|---|
| Буфет/коктейль-парти | По предложению | От 30 до 40 |
| Обед/ужин | Сервис с тарелками | До 20 |
| Обед/ужин | Сервис с подносами | До 15 |
| Обед/ужин | Сервис с напитками | От 20 до 30 гостей |

ранах. Для ввода его в курс дела в большинстве случаев практически не остается времени.

Но каждое заведение рано или поздно может попасть в такое положение, когда оно вынуждено будет приглашать вспомогательную рабочую силу. Поводом к этому могут послужить неожиданный выход из строя кого-либо из постоянного персонала или мероприятие, при котором надо будет повысить пропускную способность данного заведения. Целесообразно использовать такую помощь лишь на определенное время. Ведь постоянно работающие служащие всем знакомы, и, кроме того, им хорошо известны традиции своего ресторана.

**Формуляр заказа**

**Заказ** **Дата**

По телефону ○ _____

В письменном виде ○ _____

При личной явке ○ _____

Фамилия организатора мероприятия _____

Личность, с кем поддерживается контакт _____

Вид мероприятия _____

День и дата _____

Число персон _____

Гарантии _____

Помещение _____

Время _____

Бухгалтерия _____

Дефиниция ○

Тентатиф ○ Принятие сообщений до _____

Тариф за сервировку _____

Тариф за наем помещения _____

Общий расчет _____

Телефон _____

**Подпись бухгалтера** _____

**Повторное представление** _____

### Заказы мероприятий

В основе заказа того или иного мероприятия лежат предварительные переговоры. В своей работе служащие должны руководствоваться и **собственными предложениями по заказу**, так называемой **папкой информаций по банкетам**.

Она содержит:

— сведения о помещении, необходимом для проведения мероприятия, с приложенными к ним планами, возможностями его использования и прочими необходимыми техническими деталями. При выборе помещения следует твердо знать его возможности (последнее полностью зависит от вида проводимого мероприятия);

— возможности расстановки столов и порядок расположения кресел;

— предложения по меню, которые могут быть стандартизированы, а также позволят предоставлять возможности свободного выбора. Они целиком зависят от специфики мероприятия, принимая во внимание сезон, в который можно подавать соответствующие продукты. В дальнейшем необходимо определить время работы бригады, ее условия, число гостей, их возраст, сумму, взимаемую с персоны, которую готов выделить организатор банкета. Важно также принять во внимание время проведения банкета, национальность гостей и их религиозные верования.

Поскольку большинство мероприятий рассчитаны на один день или вечер, то можно попытаться предложить руководителю банкета заказать единое меню, чтобы иметь возможность осуществить оптимальное планирование продуктов. Высказать ему:

— предложения по буфету;

— по напиткам и, соответственно, коктейлям;

— по стоимости проводимого мероприятия;

— по калькуляции расходов на конференцию;

— также предоставить соответствующие калькуляции, связанные с обслуживанием конгрессов, заседаний, конференций и т. п. и подготовить формуляр, касающийся общих условий проведения мероприятия (возможности резервирования, предварительной оплаты, число участников, общая сумма необходимых взносов и т. д.).

По желанию заказчика или по совету ресторана может быть предложена проба заказанных блюд. С заказчиком обговаривают и выбирают блюда, а также напитки, следующие в определенной последовательности, при-

чем речь идет об индивидуальных пожеланиях или альтернативах стандартного меню.

Для того чтобы как можно лучше организовать и провести мероприятие, необходима точная и ясная информация о нем. При резервировании в центре внимания должны находиться интересы конкретной персоны. В переговорах с заказчиком договариваются по всем вопросам в деталях, которые реально разрешимы в рамках проводимого мероприятия, обговаривают их и устанавливают так называемые функциональные моменты (перечень чеков, текущие записи). Одна из копий соглашения поступает во все отделы, имеющие отношение к мероприятию (кухня, продуктовый склад, ресторан, мойка, гардероб, к портье, лично к директору и в дирекцию). Она должна быть подписана ответственными лицами. В крупных заведениях этим занимаются специальные хозяйственные отделы (департамент продовольствия и хозяйства) или собственные банкетные бюро. В маленьких заведениях такая работа проводится самим владельцем или старшим официантом.

## Функциональные моменты

Содержат следующую информацию:

**Вид мероприятия**

— банкет на государственном уровне: организуется при посещении иностранных глав государств, глав правительств, приеме делегаций на высшем уровне, встрече министров (например, встрече министров ЕЭС) и т. п.;
— банкеты по специальным поводам: свадьба, крестины, защита диссертаций, юбилеи фирм и т. п., а также мероприятия, связанные с открытием какого-либо предприятия;
— буфет по специальным поводам: свадьба, бал, презентация, а также мероприятия, связанные с открытием какого-либо предприятия;
— коктейль-парти.

**День, дата, время проведения**: это важнейшая информация, необходимая для мероприятий по координации, организации и планированию.

**Организатор мероприятия**: фамилия заказчика, его звание. Она должна быть написана без ошибок и легко произноситься (для облегчения связи).

**Номер телефона**: для обсуждения необходимых вопросов.

**Бухгалтерская дата.**

**Представитель господина, госпожи...**

**Адрес**: для высылки счета, а также при составлении карты гостей.

**Особенности расчетов**: если заказчик и тот, кто платит, разные лица.

**Персоны**: число.

**Помещение**: площадь, расположение.

**Расстановка столов**: план расстановки столов.

**Декор**: декорирование по желанию, например цветы, зеленые растения, подсвечники.

**Карты меню**: текст и введение к тексту.

**Затраты на наем помещения**: необходимо выяснить, какого характера будет прием (например, при проведении выставок, презентации товаров).

**Расчет**: будут ли все гости расплачиваться сами за себя (за исключением знатных гостей).

**Бухгалтерия тентатив/дефинитив**: тентатив говорит о том, что заказ будет выполнен к определенной дате, а дефинитив — что он будет фиксированным.

**Оплата**: если заказ будет отменен, то по закону оплачивается отказ от найма (как правило, эта плата зависит от размера помещения).

**Кухня**: шеф-повар дает информацию о меню, видах блюд, о диетических блюдах и т. п. С целью определения необходимых закупок продуктов и, соответственно, использования персонала.

**Бар**: его шефа информируют о заказанных напитках, таких, как аперитивы, алкогольные и т. п.

**Подвал**: туда поступает информация о безалкогольных напитках, пиве, винах.

**Табачные изделия**: сигареты, сигары (вплоть до указания их цен).

**Техника**: дается информация о технике и необходимом техническом оборудовании, таком, как, например, микрофон, видеоплейер, телефон, оркестр и т. п.

**Особые пожелания**: музыка, столы для объявлений (специальные столы, где будут лежать листки с информацией, указывающие, где и какие мероприятия будут проходить), необходимость подачи на столы пепельниц и т. д.

**Оплата**: дается информация для персонала относительно пределов оплаты (например, если заказывают напитки или табачные изделия).

**Договоренность о подаче еды в перерыв**: сообщать о времени, когда должен быть перерыв для подачи блюд и напитков.

**Заключение**: подпись заказчика.

Кроме того, заведение необходимо поставить в известность о поводе, по которому проводится собрание, видах и способах его проведения, пожеланиях о порядке подачи угощений. Для последнего имеются следующие возможности:

— банкет;
— буфет;
— коктейль-парти.

**Пример функциональной информации**

1. Вид мероприятия .....
2. Помещение .....
3. Дата ..... Время .....
4. Число персон .....
5. Фамилия заказчика, фирма

   .....
6. Счет прислать по .....
   Адрес .....
   Телефон/телекс .....
7. Заказ

   Меню — Напитки

   ..... — .....

   ..... — .....

   ..... — .....

   ..... — .....

   Другие виды:

   .....
8. Затраты на обслуживание одной персоны .....
9. Затраты на наем помещения .....
10. Особые пожелания
    - Декор .....
    - Формы столов .....
    - Музыкальное сопровождение .....
    - План размещения гостей/карта стола .....
    - Аперитивы .....
    - Спиртные напитки .....
    - Табачные изделия .....
    - Необходимое техническое оборудование .....

Подпись заказчика — Подпись представителя заведения

..... — .....

Оплата в шиллингах .....
Расчет на словах .....
Сохранить на .....

Дать на — Подписи

Кухня .....
Хранилище/закупленные продукты .....
Ресторан .....
Мойка/организация послебанкетной мойки .....
Гардероб .....
Портье .....
Директор .....
Дирекция .....

# Форма предложений по организации мероприятий

**Банкет**

Банкет самая дорогостоящая форма проведения мероприятия, так как это связано с максимальным количеством персонала и необходимого инвентаря.

Точный порядок его должен быть определен в переговорах с заказчиком.

**Формы расположения столов и порядок расположения посадочных мест**

Важнейшим пунктом при планировании мероприятия является форма столов. Банкетные столы расставляются по желанию заказчика.

**Форма столов зависит от разнообразных факторов:**

— от желания гостей;
— от характера мероприятия;
— от числа персон;
— от числа почетных гостей;
— от площади и формы помещения.

Дальнейшее планирование мест должно зависеть от рамок программы, расстояния от кухни до гостей, от количества входов, выходов и запасных выходов, а также от имеющихся в зале столбов или колонн, источников света и, конечно, от окон.

**Простые столы,** или **столы, расставленные в форме буквы «I»**

При этом обращают внимание на пропорции (длина, ширина), выбирая наиболее выгодные для обслуживания.

**Столы, расставленные в форме буквы «T»**

Такое расположение рассчитано примерно на 30 — 40 гостей.

**Столы, расставленные в форме буквы «U»**

За этими столами могут разместиться от 40 до 60 человек.



**Столы, расставленные в форме буквы «E»**

За такими столами может быть размещено от 40 до 60 человек.

**Столы, расставленные в форме гребешка**

Это столы, имеющие более трех проходов.

**Круглые столы**

Их лучше всего устанавливать в круглом или полукруглом помещении. Могут возникнуть трудности со скатертями.

**Открытые формы:** все формы столов (квадратные, круглые и прямоугольные). Находят применение:
— комбинированные формы столов;
— формы звезды.

**Расстановка кресел**

**Прямая расстановка** кресел



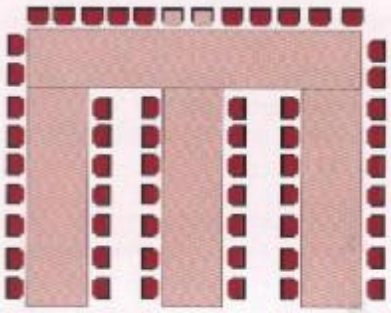
**Произвольная расстановка** кресел, направленных к почетным гостям



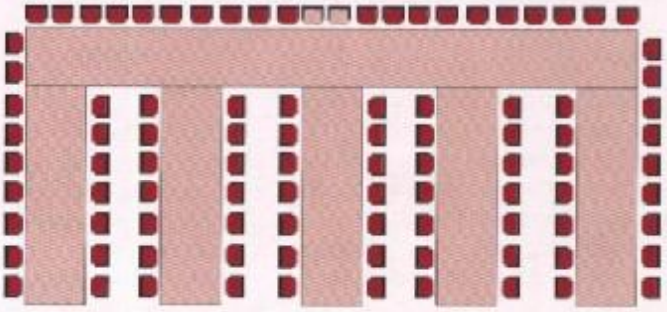
*Форма стола в виде буквы «T»*



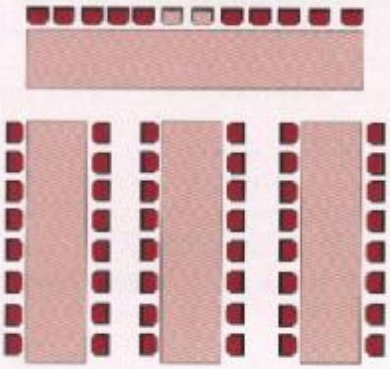
Форма столов в виде буквы «Е»



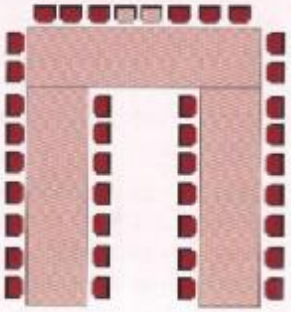
Столы, расставленные в виде гребешка



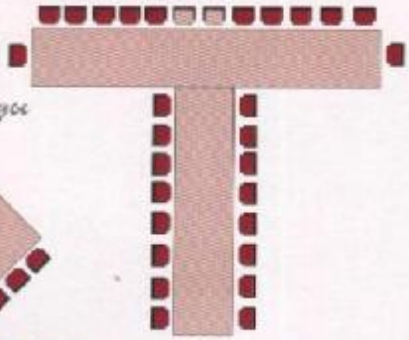
Комбинированная форма столов



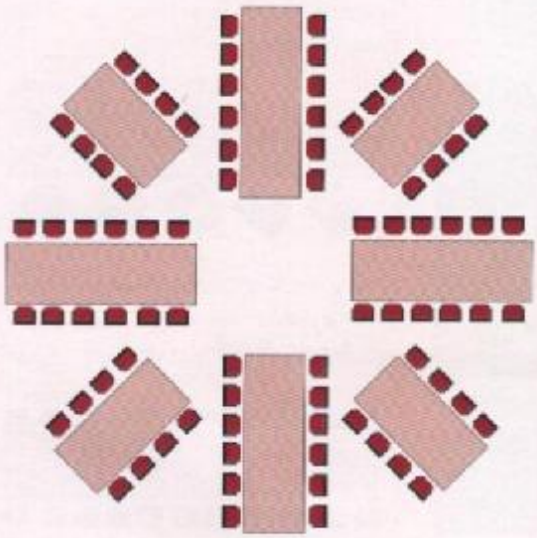
Форма столов в виде буквы «П»



Форма столов в виде буквы «Т»



Форма столов в виде звезды



Круглый стол



При размещении гостей на банкете государственного значения следует иметь в виду, что гости из страны, которая приглашает, и иностранные сидят в середине. Ни один иностранный гость не должен быть усажен в конце стола.

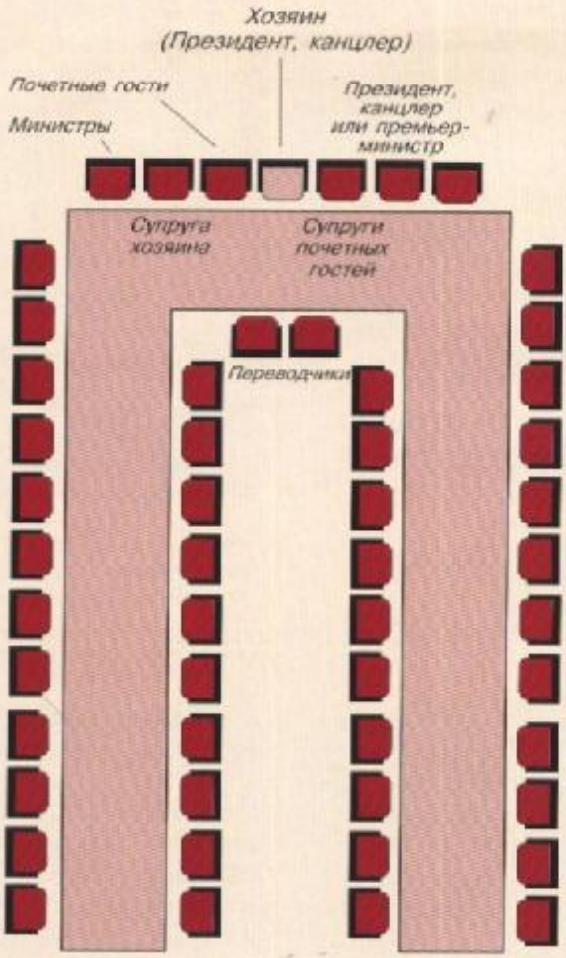
Переводчики (от одного до двух) располагаются либо позади мест хозяев и приглашенных с их стороны гостей высокого ранга, либо рядом с ними за столом, таким образом, чтобы они могли лучше всего выполнять свои обязанности. Так как они бывают слишком заняты, то их посадочные места следует выделить из общего порядка расположения столов и при планировании мероприятия надо сделать так, чтобы им никто не мешал. Можно выбрать и иные варианты для переводчиков, поставив для них особые кресла, не соприкасающиеся с креслами остальных гостей (см. график).

## Подготовительные работы перед началом банкетов

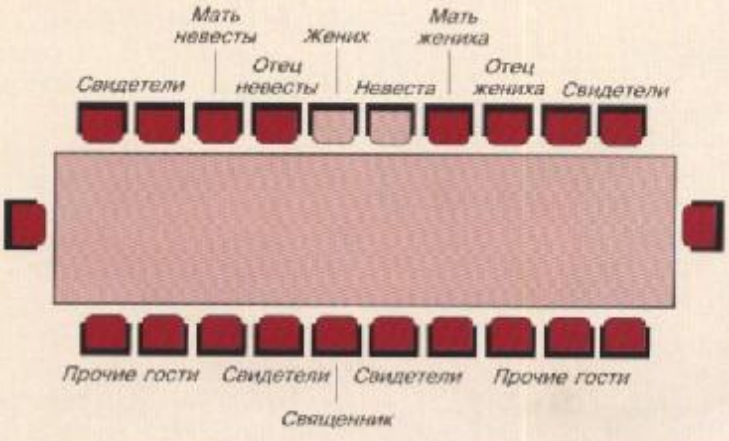
### В банкетном зале

— Подготовка инвентаря. За это отвечают официант, ведающий приборами (столовые приборы, бокалы, изделия из фарфора, серебра и т. д.) и

*Пример порядка расположения посадочных мест на банкете государственного значения*

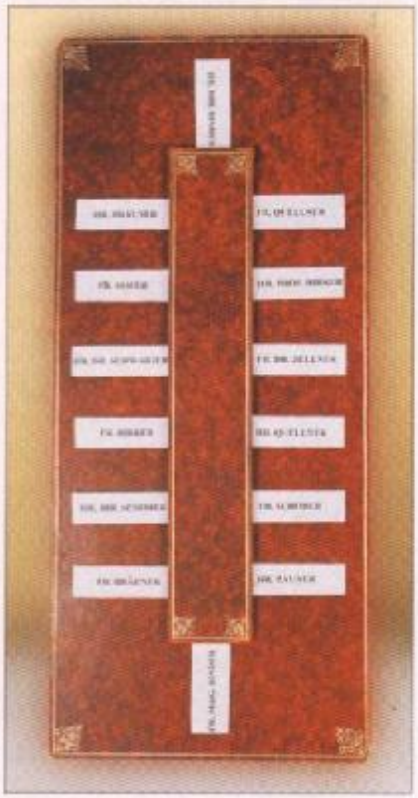



*Пример расстановки мест при проведении банкета или свадьбы*




эконом (столовые скатерти, салфетки, скатерти для буфетов и т. д.);
- установка всевозможного технического оборудования;
- установка столов таким образом, чтобы была обеспечена связь между кухней и залом, предусматривались бы входы, выходы и запасные выходы, источники света и т. д.;
- проверка холодильников и обеспечение уборки столов;
- установка кресел. За праздничным столом кресла ставят на расстоянии 80—90 см от гостя до стола;
- держать места для резервной сервировки;
- после сервировки основных столов накрыть остальные, ориентируясь на их середину и исходя из формы расстановки тех столов, что расположены слева и справа, чтобы точно расположить бокалы;
- столы накрыть по стандартному образцу или же в соответствии с пожеланиями руководителя банкета;
- разложить тарелки для каждого гостя и положить рядом с ними салфетки, с помощью которых вытирают рот;
- кресла отодвинуть слегка назад, чтобы облегчить себе работу по накрыванию столов;
- положить столовые приборы (лезвиями наружу);
- к тарелкам для хлеба подложить ножи для сливочного масла;
- установить бокалы (см. пример по праздничному обслуживанию);
- декорировать столы;
- принести соломинки;
- подать карты меню и, соответственно, столовые карточки;
- провести заключительный контроль за всеми накрытыми столами и потом за каждым столом в отдельности;

— поправить кресла;
— при необходимости приготовить столик для подарков;
— провести проверку помещения (источники света, занавески и т. д.), а также технического оборудования;
— выставить в вестибюле или в фойе план размещения гостей

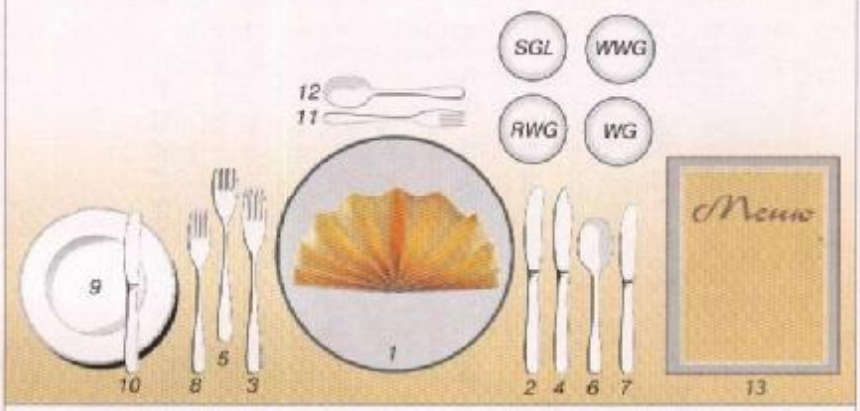


*Пример плана размещения гостей*

### В офисе

— Иметь копию выполняемого заказа;
— утеплить тарелки, миски, подносы и лотки;
— подготовить подносы для напитков, а также соусники (по просьбе заказчиков);
— подготовить мелкие тарелки для подачи супов и масла, а также под графины и соусники.
— подготовить корзинки для хлеба с тканевыми салфетками;

*Пример праздничной сервировки стола*




*1. Основная тарелка*
*2. Нож для мяса*
*3. Вилка для мяса*
*4. Нож для рыбы*
*5. Вилка для рыбы*
*6. Ложка для консоме*
*7. Десертный нож*
*8. Десертная вилка*
*9. Тарелка для хлеба*
*10. Нож для сливочного масла*
*11. Вилка для десерта*
*12. Ложка для десерта*
*13. Карта меню*

*RWG — бокал для красного вина*
*WWG — бокал для белого вина*
*SGL — бокал для шампанского*
*WG — бокал для воды*

— подготовить вспомогательные приборы и ложки для соусов;
— довести напитки до необходимой температуры; напитки на банкете лучше всего подавать из вспомогательного бара;
— подготовить подносики для кофе;
— подготовить аперитивы и спиртные напитки;
— подготовить сервировочные блюда и, соответственно, подносы.

### В буфете

— Проверить наличие пепельниц, зубочисток, резервных стаканов и бокалов, резервных скатертей и табачных изделий.

### Другие виды подготовки

— Проверить гардероб;
— проверить туалеты;
— выставить вспомогательные столы.

### Переговоры об обслуживании

Накануне встречи гостей работники сферы обслуживания собирают руководителей банкета и обговаривают с ними все детали проведения мероприятия, а также его ход, выясняя следующие вопросы:

— общий порядок проведения мероприятия с учетом приема почетных гостей;
— время подачи блюд;
— согласие с планом расположения столов и порядком посадочных мест;
— выяснение особых пожеланий заказчиков (число выступающих и время, отведенное на их выступление, уточненная программа мероприятия и т. д.);
— детально проработать последовательность подачи блюд и напитков, оформление каждого отдельного блюда, а также особенности меню; довести до

сведения заказчиков информацию об обслуживании аперитивами/спиртными напитками.

После переговоров в подсобном помещении подготавливают подносы, а также проверяют столы на предмет их полной готовности.

### Обслуживание и ход обслуживания

Обслуживание банкетов может быть проведено разнообразными методами. Они включают в себя следующие элементы:

— оборудование (сервис с тарелками);
— сервировка блюд;
— дополнение к блюдам (только при обслуживании банкетов государственного значения).

Обслуживание банкетов в основном проводится без особых затруднений. Однако сервис требует особого внимания, пунктуальности и дисциплины.

Следует учитывать, что для большинства гостей банкет — особое событие, а потому бригады, занятые обслуживанием, обязаны предвидеть все трудности, для того чтобы банкет прошел без проблем.

**Следует обратить особое внимание на:**

— общую согласованность в работе всех работников сферы обслуживания;
— сигнал (кивок) руководителя банкета, по которому начинается обслуживание. По нему все служащие занимают свои места;
— согласованный вход и выход официантов в помещение для банкета.

**На сервис оказывает влияние в первую очередь:**

— число присутствующих персон;
— повод мероприятия;
— последовательность подачи блюд;
— оформление каждого отдельного блюда;
— выбор напитков и, соответственно, их предложение;
— выполнение особых пожеланий хозяев банкета.

Нижеприведенный образец показывает хронологическую последовательность (согласно меню) подачи праздничных блюд в одном из крупных отелей.



| Ход обслуживания | Служащие | Примечания |
|---|---|---|
| Прием и приветствие гостей | Менеджер банкета, заместитель менеджера банкета (ассистент менеджера банкета), старший официант банкета | Присутствие всех названных служащих зависит от вида и характера мероприятия, а также не в последнюю очередь от желания заказчика |
| Обслуживание гостей гардеробщиком | Гардеробщики и работники сферы обслуживания | |
| Подача аперитивов | Официант по напиткам | Производится в соответствующем помещении (часто это бывает не в том, где проходит сам банкет) |
| Предлагается все, что возбуждает аппетит | Официант по блюдам | |
| Приводятся в готовность посадочные места, предназначенные для гостей тарелки, составляется план размещения за столами | Заместитель менеджера банкета, старший официант банкета | |
| Зажигание свечей | Работники сферы обслуживания | Свечи зажигаются еще до того, как гости войдут в зал |
| Усаживание гостей | Заместитель менеджера банкета, старший официант банкета и работники сферы обслуживания | Работники сферы обслуживания занимают гостей на всех этих стадиях и помогают им рассесться |
| Подача масла и хлебных изделий | Официант по блюдам | Все эти блюда ставят слева. Масло и хлеб могут быть поставлены и заранее |
| Подача белых вин | Официант по напиткам | Дегустация вин производится в подсобном помещении; если она прошла благополучно, то подача вина выполняется по знаку (кивку) кого-либо из руководителей банкета |
| Подача минеральных вод | Официант по напиткам | Гостя спрашивают, хочет ли он минеральной воды и какой именно |
| Уборка посуды из-под аперитивов | Официант по напиткам | |
| Подача холодных закусок | Официант по блюдам | Подготовка тарелок на кухне. Осуществляется их расстановка. Любой официант, обслуживающий почетных гостей, идет в начале шеренги официантов. Общий выход официантов. Официанты занимают места за гостями, которых они должны начать обслуживать. Тарелки начинают выставлять по знаку кого-либо из руководителей банкета. В том случае, если гость больше ничего не желает, то официант ждет до тех пор, пока он не потребуется другому гостю, и затем начинает его обслуживать |
| Обслуживание, связанное с маслом и хлебными изделиями | Официант по блюдам | |
| Уборка тарелок из-под закусок | Официант по блюдам | Уборка начинается тогда, когда все гости уже покушали. Все ненужные приборы и соответствующие приложения к ним, а также бокалы убираются |
| Подача супов | Официант по блюдам | Осуществляется как и подача холодных закусок |
| Уборка суповых тарелок или мисок | Официант по блюдам | В случае, если тот или иной гость курит, подаются пепельницы, которые меняются после их заполнения |
| Подача красных вин | Официант по напиткам | |
| Уборка бокалов из-под белого вина | Официант по напиткам | В основном убираются бокалы из-под белого вина за исключением тех случаев, когда гость продолжает пить белое вино |

| Ход обслуживания | Служащие | Примечания |
|---|---|---|
| Подача основных блюд | Официанты по блюдам и напиткам | В случае, если к основным блюдам подаются холодные гарниры и салаты, то перед их подачей выставляют подогретые тарелки.<br>Выставляют подогретые тарелки. Подносы с едой представляются шефом ранга, затем слева подаются мясные блюда и гарнир.<br>Второй гарнир сервирует старший официант, соусы готовит соответственно официант по напиткам.<br>Необходимо следить за тем, чтобы тарелки не были слишком перегружены едой, а гости не взяты «в клещи» (это означает, что второй официант начинает свою работу тогда, когда первый уже работает с третьим гостем) |
| Повторная подача красных вин | Официант по напиткам | |
| Продолжение подачи основных блюд | Официант по блюдам | Гостям предлагают в первую очередь еще раз подложить гарнир и подлить соус |
| Уборка мясных тарелок из-под основных блюд, а также тарелок из-под хлеба | Официант по блюдам | Сначала убирают мясные тарелки, а затем тарелки из-под хлеба (и соответственно тарелки из-под салата). В заключение убирают основные тарелки |
| Уборка столов | Официант по блюдам | При очистке столов и после их уборки и смены скатерти выставляются десертные тарелки. При этом десертные вилки кладут слева, а десертные ложки — справа. |
| Удаление ненужных столовых приборов | Официант по блюдам | Поскольку после основных блюд подают сыры, то некоторые из столовых приборов могут оставаться на столах, если же эти приборы не нужны, то они убираются |
| Подача шампанских вин | Официант по напиткам | Если бокалы для шампанского не поданы, то их необходимо поставить |
| Уборка бокалов из-под красных вин | Официант по напиткам | Стаканы и бокалы для воды продолжают оставаться на столах |
| Подача десертов | Официант по блюдам | Если подаются горячие виды десерта, а также фрукты и ягоды, то можно поставить сахарный песок |
| Уборка десертных тарелок | Официант по блюдам | |
| Подача кофе и спиртных напитков | Официанты по блюдам и напиткам | Выставляются сахар и сливки, соответственно мелкая закуска. Подача кофе осуществляется в конце. При подаче спиртных напитков выставляются по необходимости пепельницы |
| Подача табачных изделий | Официант по напиткам | В том случае, если их заказал организатор банкета, предлагаются сигары и наиболее распространенные марки сигарет |
| Уборка табачных изделий | Официант по напиткам | |
| Уборка чашечек из-под кофе, кофейников и сахара, а также бокалов для спиртных напитков | Официант по напиткам | |
| Уборка салфеток для вытирания губ | Официант по блюдам | |
| Повторное предложение шампанского и минеральных вод | Официант по напиткам | |
| Постоянная смена пепельниц | Официант по напиткам | При разъезде гостей необходимо проявлять к ним максимальное уважение |
| Прощание с гостями | Руководитель банкета, старший официант банкета | Помочь гостям в гардеробе |

## Буфет

О достоинствах и недостатках буфета см. с. 146.

### Разновидности буфета

Они различаются по категориям. У организаторов мероприятий принято делить их на открытые и закрытые.

### Открытые буфеты

Такие буфеты организует само заведение, например, идеальный вид открытого буфета — это предложение предобеденного ленча, обеда и праздничные мероприятия, в том числе связанные с балом. В открытых буфетах все виды блюд расфасованы по порциям. Посетитель либо полностью оплачивает все выбранные напитки и сам выбирает в буфете блюдо (**Buffet à discretion**), или все оплачивает по порциям (**Konsumationsbuffet**) (сложный вид буфета, где блюда должны быть выставлены и снабжены ценниками). Последний вариант часто используется на балах.

### Закрытые буфеты

При каком-либо закрытом мероприятии буфет организуется по желанию приглашающего и в зависимости от числа гостей, а заказчику выставляется счет. В закрытых буфетах не все блюда расфасованы по порциям. В особенно изысканных буфетах блюда подаются целиком — мясо, паштеты и т. д.

Кроме того, буфеты подразделяются на холодные, горячие и комбинированные.

**Холодные буфеты** — наиболее распространенная форма. **Горячие** — встречаются реже. Блюда подаются на обычных пластмассовых подносах и на специально подогреваемых для горячих блюд. В горячих буфетах их перекладывают на тарелки сразу же после подогрева. Очень большой популярностью пользуются **комбинированные буфеты**, в которых предлагаются как холодные, так и горячие блюда. Посетители могут пользоваться индивидуально составленным меню, начиная от холодных закусок, подаваемых перед супами, самих супов, основных блюд с гарнирами, сыров и кончая сладкими блюдами.

По подаче и предложению блюд различают следующие виды буфетов:

### Буфет для завтраков

Подробнее см. с. 153.

### Буфет для предобеденного ленча

Подробнее см. с. 164.

### Буфет-ленч

Такая форма включает холодные и горячие блюда по единым твердым ценам. Это дает возможность поварам сэкономить время для подготовки к обеду.

### Буфет закусок (Hors-d'œuvre-Buffet)

Буфет с закусками устраивается главным образом в первоклассных ресторанах. Сами закуски либо хорошо и качественно приготовлены в самом ресторане, либо подаются к столу посетителей на специальных тележках с подогревом.

### Буфет салатов

Посетители могут сами выбирать как салаты, так и любые другие блюда по своему желанию.

Цель буфета — произвести известный зрительный эффект, так как работники сферы обслуживания могут освежить салат прямо перед посетителем по его вкусу.

### Буфет в деревенском стиле

В нем предлагаются блюда из отдельных регионов. Рекомендуются различные корнеплоды. Подача осуществляется в крестьянской посуде, в деревянных тарелках, мисках или в корзинках.

### Буфет у стойки

Блюда подаются без столовых приборов а-ля фуршет. Посетителям предлагаются уже заранее разделанные продукты, такие, как тарталетки, запеченный сыр, коктейли и мелкие виды блюд, а также десертное печенье.

### Дисплей (обзорный буфет)

Под ним понимают продукты, выставленные на всеобщее обозрение. Посетители имеют возможность продегустировать по своему желанию блюда, приготовленные на кухне. На всеобщее обозрение могут быть выставлены и продукты в сыром виде, но охлажденные и соответствующие требованиям гигиены.

### Парадный буфет

Может быть рекомендован для различных закрытых собраний, проводящихся по особым поводам (например, свадьба) или для какого-нибудь конгресса. При этом предлагаются на обозрение произведения кулинарного искус-



*Изысканный буфет*

ства, небольшими порциями, которые способна выполнить кухня (см. рис. выше).

### Рыбный буфет

Это особая форма буфета, устраивается на Масленицу, предлагаются преимущественно рыбные блюда, море- и панцирные продукты.

### Подготовительная работа по буфетам

Прежде всего необходимо подобрать наиболее подходящее помещение (рассчитанное на определенное число гостей) для организации буфета. Если предусматривается, что буфет посетят более 100 персон, то рекомендуется сформировать блок (по типу шведского стола). Получив соответствующую информацию, можно сформировать буфетные столы по форме буквы «L», «П» или, соответственно, полуовальной, а также круглой.

**Блок столов**

Это наиболее употребительная комбинация, поскольку дает возможность использовать самые обычные столы.

**Форма по типу буквы «П»**

Столы очень легко установить.

**Полуовальная форма**

Для установки требуются дополнительные элементы.

**Круглая форма**

Для нее также нужны дополнительные элементы. Круглые буфетные столы располагают посередине помещения, а использовать их можно лишь тогда, когда для этого имеются соответствующие условия, позволяющие официантам подавать блюда в буфет. Сервировка блюд представляется невозможной, поскольку поблизости негде подогреть блюдо или просто нет места для сотрудников сферы обслуживания.

**ПОЕЗДКА ПО АВСТРИИ**

Мы предлагаем вам совершить вместе с нами путешествие по Австрии с целью знакомства с австрийской кухней. Положитесь на нашего шеф-повара и окунитесь в атмосферу вечера, который бывает только раз.

**Аперитивы**

Шнапс по-австрийски

**Холодные блюда**

Предлагается выбор разнообразных сортов ветчины и колбас из различных земель Австрии.
Липтауерский сыр
Говядина с овощами в растительном масле
Курятина по-домашнему

**Салаты**

Салат из квашеной капусты по-каринтийски
Салат из огурцов по-венски
Салат ассорти, рыбные салаты
Салат из бычьих губ
Выбор салатов осуществляется по сезону с соответствующими добавками.

**Горячие блюда**

Суп с фрикадельками
Суп с жареными фрикадельками жирардино
Мясо кусочками по-штирийски с кремом и на пару
Телятина с шампиньонами и почками
Котлеты с репчатым луком
Запеченная ветчина
Овощи с рынка

**Десерт**

Сладкие кусочки по Эстергази
Яблочный штрудель
Снежные хлопья с ягодами, подаваемые к Пасхе
Творог с ветчиной
Торты по выбору
Свежие фруктовые салаты
Фрукты по выбору

**Рассчитано на ... персон**
**Эксклюзивные вина, пиво и минеральная вода**

Участников должно быть не больше 80 персон (минимальный состав — 50 персон).
Заказ принимается на ... персон



**При расстановке столов для буфета необходимо учесть следующее:**

— буфет должен привлекать внимание входящих гостей, а это означает, что его следует расположить на видном месте и хорошо осветить. Кроме того, сделать доступным;
— буфетные столы не следует делать слишком широкими. Их идеальная ширина — от 1,2 до 1,5 м, с тем чтобы подносы и тарелки были легкодоступны;
— размер поверхности буфета зависит от числа гостей, от предлагаемых блюд и от цены, взимаемой с одной персоны. Шеф-повар должен знать, сколько понадобится подносов, мисок и т. п. приборов. Желательно, если он ознакомится с размерами и формой столов под буфет;
— буфет расположить так, чтобы столы были удобны для гостей. Рекомендуется использовать маленькие (круглые) столы, рассчитанные на 8—10 персон.

**Следует предусмотреть:**

— необходимые условия для проведения обслуживания (определенное расстояние между столами для гостей и буфетом);
— подходящие возможности для прохода гостей, служащих кухни и официантов;
— запасные выходы (их ни в коем случае нельзя заставлять какими-либо предметами);
— осветительные приборы (нормальное освещение повышает привлекательность буфета), а также
— поддержание соответствующей температуры в помещении.

Для того чтобы поддержать стиль оформления помещения, используют скатерти из моллетона, столовые и буфетные покрытия, а также оборки (скиртинги).



*Соединение буфетных оборок*

### Покрытие буфетных столов

Буфетные покрытия — это длинные и широкие столовые скатерти, которые спускают со всех сторон стола, не доходя 5 см до пола. Если буфетная доска прикреплена к стенке, то ее тыльную часть можно оставить непокрытой. Буфетные оборки придают обзорным столам привлекательность и элегантность. Складки на оборках при каждой сервировке можно комбинировать, к ним легко присоединяются специальные закрепители (замочки для цепочек, канцелярские кнопки, застежки).

### Покрытия гостевых столов

В основном на такие покрытия раскладываются следующие предметы и приборы:
— салфетки для вытирания губ;
— ножи и вилки для мяса (если предполагаются основные блюда);
— десертные ножи и вилки (если предполагаются холодные закуски);
— ложки для бульона;
— десертные ложки и вилки (для десерта). Десертные вилки и ножи, предназначенные для сыров, остаются в буфете;
— бокалы для красного и белого вина;
— бокалы и стаканы для воды;
— тарелки для хлеба с ножами для сливочного масла;
— карта-меню буфета;
— дополнительные тарелки и пепельницы;
— декоративные предметы.

Обязательно выставляются также (перед сервировкой) хлеб и масло.

### Работа по подготовке буфетов

По существу, это та же самая работа, что и при подготовке банкетов. Однако здесь используются важнейшие информационные и вспомогательные средства.

Прежде чем расставлять тарелки, необходимо обратить внимание, чтобы их количество было по крайней мере вдвое большим, чем число ожидаемых гостей.

Дополнительно рекомендуется подготовить некоторые резервы. Тарелки должны быть установле-

| Ход обслуживания | Служащие | Примечания |
|---|---|---|
| Встреча и приветствие гостей | Руководитель банкета, заместитель руководителя банкета (ассистент), старший официант банкета | |
| Обслуживание гостей в гардеробе | Гардеробщики и работники сферы обслуживания | |
| Зажигание свечей | Работники сферы обслуживания | Зажигаются непосредственно перед входом гостей в зал |
| Обслуживание аперитивами | Работники сферы обслуживания | Аперитивы могут предлагаться либо в помещении, примыкающем к банкетному залу, либо прямо при входе в банкетный зал |
| Размещение гостей | Старший официант банкета и работники сферы обслуживания | Как правило, специального порядка размещения гостей за столами нет, стол для почетных гостей не предусмотрен |
| Обслуживание напитками | Дежурный официант | Сразу же после размещения гостей |
| Приветствие гостей и открытие буфета — прерогатива руководителя банкета. После этого гостей приглашают в буфет | | |
| Уборка бокалов из-под аперитивов | Дежурный официант | |
| Смена пепельниц | Дежурный официант | |
| Уборка пустых тарелок | Дежурный официант | |
| Подача соответствующих столовых приборов | Дежурный официант | |
| Повторное предложение напитков | Дежурный официант | |
| Подача хлеба и масла | Дежурный официант | Подаются только в том случае, если хлеб и масло не были поставлены на столы для гостей перед подачей аперитивов |
| Смена подносов на буфете | Повара и работники сферы обслуживания | |
| Установка блюд на подносы (друг против друга) | Повара и работники сферы обслуживания | Проводится по опыту прежних презентаций |
| Помощь гостям у буфета | Повара и работники сферы обслуживания | Гостям даются пояснения о всех видах блюд и выбранные блюда устанавливаются на тарелках |
| Поддержание столов в постоянной чистоте | Дежурный официант | |
| Уборка ненужных приборов | Дежурный официант | После подачи сыров и десерта |
| Подача кофе и спиртных напитков | Дежурный официант | Выполняется как и при обслуживании банкетов |
| Предложение табачных изделий | Дежурный официант | |
| Постоянная смена пепельниц | Дежурный официант | |
| Уборка буфетных столов | Повара и работники сферы обслуживания | Производится тогда, когда гости в течение долгого времени не подходят к буфету. Кроме того, на буфетные стойки кладутся цветы и иные виды украшений |

ны на буфетной стойке или на специальном столике, расположенном рядом с буфетом. Тарелки для горячих блюд ставят на столики с подогревом или на подогреваемые подносы.

Если предстоит переносить большие порции мяса, то необходимо использовать вспомогательные средства (такие, как доска для переноски мяса и спиртовка для подогрева). Для работы следует предусмотреть достаточно свободного места.

Необходимо подготовить подносы, мелкие тарелки с салфетками, соусники, подставки (в том числе под черпаки), соусные ложки, металлические и стеклянные подставки под столовые приборы. Не следует забывать и резервные столовые приборы.

### Расположение блюд на буфете

Подготовка подносов, мисок, соусников и другой посуды должна проводиться в наикратчайшее время (максимум за 30 минут) перед приходом первых гостей. За это же время следует подогреть блюда. Задействована для этой цели обычно вся сервисная бригада.

В первую очередь на видных местах располагают эффектные блюда, а также декоративные элементы, такие, как фигуры из масла, льда, сахара, цветочные букеты, подсвечники и т. д. Часто, чтобы усилить привлекательность буфетов, их оформляют разнообразными фигурами из продуктов непосредственно на блюдах. Сразу же после установки подносов подносят вспомогательные приборы. На буфете официанты раскладывают соусные ложки, половники и тарелки.

Если при буфете отсутствуют посадочные места, а также при проведении таких мероприятий, как балы, при которых не требуется покрывать скатертями столики, то столовые приборы и салфетки располагают прямо на буфетной стойке рядом с тарелками.

### Переговоры о проведении обслуживания

Проходят так же, как и при подготовке банкета, см. с. 254.

### Сервировка и ее завершение

Все доверие к буфету строится на деятельности кухни и качественном обслуживании. При предварительных переговорах уточняются все детали.

### Виды обслуживания предоставляют три возможности:

— гости выбирают себе блюда на буфетной стойке и сами проводят их сервировку. Такой способ практикуется очень редко, поскольку он дорого обходится персоналу;
— гости выбирают блюдо, повар или официант перекладывает его на тарелку посетителя;
— гости сами выбирают себе приглянувшееся им блюдо.

## Отель «Пента» Вена

Предложения по коктейль-буфету без посадочных мест

**Холодные закуски**

Лосось по-татарски с хлебом грубого помола
Разнообразные маленькие паштеты
Моццарелла и помидоры с базиликом
Ростбиф
Вареные перепела с помидорами
Мусс
Ветчина

Коктейль
Рогалики с ветчиной
Сыр на 10 персон (гарнир — виноград и оливки)

**Горячие закуски**

Шашлык
Киш Лоррайн
Мини-шницель
Тарталетки по-польски с салями
Луковицы в сале
Поджаренные соленые орешки
Сладкие и кислые весенние шарики

**Десерты**

Засахаренные фрукты
Штрудель
Йогуртовый крем с фруктами
Свежие фрукты
Нарезанные фрукты

Богатый выбор хлеба и масла

Мартини, шерри, кампари
Виски, джин, водка
Шампанское «Пента», домашней марки
Разливное белое и красное вино
Минеральная вода, апельсиновый сок

Печенье к коктейлю

**Шампанское**

Сухое шлюмбергское
Золотое шампанское
бутылка 0,75 л
бокал
Шампанское брют
бокал
Шампанское Клико брют
бутылка 0,75 л

**Аперитивы** 4 сл

Шерри дрей, медиум, свит
Мартини дрей, белый, розовый
Джин «Гордон»
Водка «Абсолют»
Содовая вода «Кампари»
Апельсиновая вода «Кампари»

Печенье для всех персон

## Коктейль-парти

Проведение коктейль-парти — мероприятие, пришедшее к нам из Америки. Его продолжительность ограничивается максимально двумя часами. Причем речь идет о так называемой информационной встрече, а следовательно, одежда гостя не зависит ни от времени дня, ни от времени года и ни от его окружения. Время проведения коктейль-парти не определяется какими-либо рамками. Не сущест-

вует и твердо закрепленных мест, самые лучшие — это всего лишь несколько кресел, установленных по краям зала.

Блюда и напитки обслуживающий персонал приносит на подносах. Далее гости обслуживают себя сами, они едят стоя, помогая себе салфеткой. Вместо вилок пользуются палочками-канапе, воткнутыми в коктейльные бутерброды с начинкой. Но могут предлагаться и горячие закуски, которые тоже подаются с заостренными палочками. Для уборки пустых бокалов или тарелок, а также подносов ставят несколько маленьких столов (так называемые столики-бистро). На них устанавливают также пепельницы, если не используются большие напольные пепельницы на ножке.

Для коктейль-парти количество официантов обслуживающей бригады рассчитывается исходя из того, чтобы на каждые 100 гостей приходилось бы примерно по шести ее членов, причем четверо из них занимаются блюдами и напитками, а также уборкой, а двое других готовят бокалы и стаканы. Работники сферы обслуживания, задействованные в коктейль-парти, должны быть предупредительными и расторопными, поскольку их работа связана с переноской подносов и даже жонглированием ими среди довольно тесно стоящих рядом друг с другом гостей.

### Виды коктейль-парти

Это могут быть коктейль-буфеты — маленькие буфеты с холодными или горячими закусками и маленькие бары для всевозможных напитков. Блюда готовятся так, что можно обходиться без столовых приборов, их снабжают заостренными палочками. Расчет производится при покупке (цены варьируются).

Другой вид коктейль-парти предусматривает предложение заказанных блюд и напитков на подносах и в сервировочных мисках. Предложения ограниченны. Заказ делает тот, кто приглашает гостей; он же оплачивает все по фиксированной цене.

# Конференции — семинары — заседания



*Конференция в венском Хофбурге*

Заседания, семинары и т. п. в последние годы становятся все более связанными с гастрономией. Во многих заведениях уже знают, что они не зависят от сезона, от состояния погоды и т. п. Могут проводиться и в слабо посещаемое время, и в межсезонье, тем самым стабилизируя оборот заведения или поддерживая непрерывность его деятельности.

Несмотря на то что всем это уже хорошо известно, во многих заведениях обслуживание разного рода заседаний все еще не пользуется приоритетом, являясь лишь составной частью его товарооборота, не способного серьезно повлиять на их деятельность.

Успех такого рода мероприятий находится в полной зависимости от их планирования и организации. Чтобы хорошо знать рынок заказов, требуется широкая информация об особенности проведения конференций, семинаров и заседаний.

### Подготовительная работа

Многие проблемы сервисного обслуживания при проведении заседаний возникают из-за плохой договоренности сторон. Хотя и будет четко разъяснено, какое именно мероприятие будет проводиться, но могут остаться еще и очень важные вопросы, ответы на которые должны способствовать успеху переговоров (такие, например: «А кто именно партнеры лиц, участвующих в переговорах?»). Причем часто здесь речь не идет о самом организаторе мероприятия, а о служащих или

## Образец формуляра для переговоров

Код мероприятия _____

Ваш партнер по переговорам _____ Наш партнер по переговорам _____

Вид мероприятия ❍ семинар ❍ заседание ❍ переговоры

### Это нам необходимо знать

*Любое мероприятие пройдет нормально только в том случае, если оно заранее запланировано. Чем полноценнее вы его проведете, тем лучше мы сможем провести подготовку. Пожалуйста, предоставьте нам сведения о начале мероприятия и его тематике* **не позднее чем за 14 дней.**

1. Сколько **комнат** вам необходимо? от _____ до _____
   от _____ до _____
2. Пансион начинается с ❍ обеда ❍ ужина
3. Число **участников заседания** фамилия руководителя семинара _____
   адрес _____ телефон _____

**Важно!**
Пожалуйста, пришлите нам за 10 дней до начала мероприятия список участников. Заказчик несет полную ответственность за оплату нанимаемого помещения!

4. Расстановка столов и кресел: ❍ блоковая форма ❍ U-форма ❍ U-форма наружу, внутрь ❍ по-парламентски ❍ кресла по-театральному ❍ Т-форма ❍ кресла полукругом
5. Без оплаты предоставляется следующее стандартное оборудование:
   ❍ верхнее освещение ❍ холсты на стенах ❍ бумага и ручки ❍ бра
6. Следующие предметы могут быть предоставлены за дополнительную плату:
   ❍ диапроектор АТС.../день
   ❍ усилитель с микрофоном АТС.../день
   ❍ видеорекордер + монитор АТС.../день
   ❍ канцелярские кнопки АТС.../за коробку
   ❍ оборудование для демонстрации фильмов АТС.../день
   ❍ «Кодак/карусель» АТС .../день
   ❍ видеокамера АТС.../день
   ❍ чемоданчик для модератора АТС.../день
   ❍ чемоданчик для комментатора АТС.../день

   Другие вещи, предоставляемые дополнительно.
   При необходимости мы предоставляем в распоряжение помещения для групп, за каждое взимаем: АТС.../день.
7. Вывески и объявления по желанию заказчика _____
8. Напитки, подаваемые на конференции в помещение для заседания: ❍ да ❍ нет
9. Перерыв на кофе: ❍ да ❍ нет
10. Проблема оплаты: сколько и кто будет платить?

| | Организатор мероприятия | Участники | | Организатор мероприятия | Участники |
|---|---|---|---|---|---|
| Полупансион/завтрак | ❍ | ❍ | Дополнительные блюда | ❍ | ❍ |
| Полный пансион | ❍ | ❍ | Перерыв на кофе | ❍ | ❍ |
| Полупансион | ❍ | ❍ | Напитки к ужину | ❍ | ❍ |
| Напитки к обеду | ❍ | ❍ | Напитки к заседанию | ❍ | ❍ |
| Напитки к заседанию | ❍ | ❍ | Перерыв на кофе | ❍ | ❍ |
| Деликатесы | ❍ | ❍ | | | |

11. Точный адрес плательщика
12. План проведения мероприятия по времени — пожалуйста, указывайте время так, как показано в скобках (напр.: От 00.00 до 00.00):

| | Воскресенье | Понедельник | Вторник | Среда | Четверг | Пятница | Суббота |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Мероприятия | | | | | | | |
| Перерыв на кофе | | | | | | | |
| Обед | | | | | | | |
| Перерыв на кофе | | | | | | | |
| Ужин | | | | | | | |
| Окончание мероприятия | | | | | | | |

13. Прочее _____

специально ангажированных лицах, способных дать необходимые разъяснения такого, например, рода, с какими посредниками он будет работать и сколько мест и какого типа ему необходимо зарезервировать.

Эти переговоры могут проходить с трудом. В основном-то все дело заключается в том, чтобы установить, кто, собственно, собирается оплачивать проводимую акцию. Здесь необходима точнейшая информация во всех деталях, чтобы можно было гарантировать спокойное и качественное проведение мероприятия.

Для того чтобы вести переговоры на профессиональном уровне, рекомендуется обзавестись особым формуляром.

| Вид проводимого мероприятия | Определение мероприятия |
|---|---|
| Конференция | Конференция по определенной тематике. Это могут быть заседания, различные виды переговоров, а также собрания по специальным вопросам |
| Семинар/школа | Мероприятия, связанные с обучением ограниченного круга учащихся |
| Симпозиум | Научное заседание на определенную тематику с докладами и дискуссией |
| Презентация | Представление какой-либо продукции, открытия учебного заведения, книги, программы. Часто связано с заседаниями |
| Доклад (реферат) с дискуссией | Устное выступление по определенной тематике. Ведущий объявляет дискуссию |
| Мотивационное мероприятие | Запланированное и заранее намеченное заседание для служащих или разного рода сотрудников, проводимое с целью достижения определенных результатов. Такого рода заседания часто проходят в связи с каким-нибудь юбилеем и носят свободный и беспрограммный характер (например, проводятся в конце недели в отелях, в поездах). Будьте внимательны: в рамках такого рода заседаний в отелях осуществляется разного характера презентация, как, например, распродажа путевок. Организаторы мероприятий нередко забывают об этом и не учитывают этот пункт в условиях деловых переговоров |
| Мероприятия, проводимые в определенных рамках | Большей частью целенаправленные беседы, которые чаще всего происходят после заседания (например, для сопровождающих лиц). Наибольшая трудность возникает при проведении мероприятий в таких, например, сферах, как культура или кулинария |

## Возможности расстановки кресел и столов

Заседания представляют собой мероприятия, когда в центре внимания находится не потребление пищи, а потребность в помещении. Любое мероприятие, и особенно то, которое связано с обучением, требует расстановки столов и кресел в определенном порядке.



***Парламентская форма расстановки (классная комната)***
*Для докладов и разнообразных школ*



***Расстановка кресел в театральном порядке (или как в кино)***
*Для докладов*



**Расстановка кресел по кругу (или полукругу)**
*Для семинаров (кресла располагаются произвольно, если проводятся, например, круглые столы или заседания «мозгового треста»)*



**Расстановка столов и кресел в U-форме**
*Для семинаров (особенно при возникающих диалогах, когда один участник должен хорошо видеть другого)*



**Свободное расположение столов**
*Для семинаров (если на переднем плане рассаживается основная группа)*



**Расстановка столов и кресел в О-форме**
*Для конференций*

**Существует три вида расчетов помещения, необходимого для проведения мероприятий:**

— для помещений, необходимых только для гостей, без использования вспомогательных средств;
— для помещений, в которых организатору мероприятия необходимы дополнительные условия, такие, как подача напитков, блюд и/или комнаты для костей. Размер оплаты за дополнительную площадь значительно дешевле;
— расчет с каждой персоны, включая в смету пользование помещением, закупку необходимого продовольствия, ночлег, пользование оборудованием отеля, а также разнообразными техническими средствами.

## Завершение мероприятия

От встречи гостей до прощания работник заведения, в котором проводилось мероприятие, обязан проявлять внимание к каждому его участнику, так же как и участники должны его проявлять к нему. Профессионально вышколенный работник сферы обслуживания, фактически являющийся партнером по проведению мероприятия, может хорошо зарекомендовать себя на практике. Он ответствен за порядок в помещении до и во время проведения конференции или совещания, он же отвечает за исправность технических средств, обеспечивает договоренность по месту и времени перерывов на кофе и обед, предлагает постоян

**Специфическая техника проведения семинаров в помещении заведения**

| **В цену за проведение заседания входит** | **Имеется в наличии** |
|---|---|
| Специальный проектор, указывающий даты | 1 |
| Проектор | 4 |
| Оборудование «Dolby-Surround» | 1 |
| Звуковое оборудование | 4 |
| Мультипроцессор | 8 |
| Настенные кнопки | 42 |
| Аудиомагнитофон | 2 |
| Видеоплеер | 4 |
| Цветной телевизор | 4 |
| Диапроектор узкопленочный (Leitz) | 2 |
| Диапроектор 6 × 6 (Rollei) | 1 |
| Микрофон для оратора | 4 |
| Штатив для микрофона | 3 |
| Мобильный телефон | 1 |
| Настенный экран | 1 |
| Лазерный принтер | 1 |
| Электропровод длиной до 6 м | 4 |

| **Специальная техника** | **Имеется в наличии** | **Цена** |
|---|---|---|
| Видеомагнитофон «Шарп» XG-38-50 E | 1 | ... в день |
| Переносной микрофон | 1 | ... в день |
| Видеокамера системы S-VHS или S-VHS C | 3 | ... в день |
| Копировальные приборы | 2 | ... за копию |
| Модератор | 4 | ... по требованию |
| Телефон и факс во всех помещениях, где проводятся семинары | | ... за одноразовое использование |
| Фотокопир (PKK Chinon) | | ... за копию |



ную помощь при решении разнообразных проблем и выполняет особые пожелания во время обслуживания, ссылаясь в конфликтных случаях на особенности службы в данном заведении и его возможности.

Необходимые технические средства и приборы должны быть занесены в список для оплаты.

Во многих заведениях, специализирующихся на проведении заседаний и других подобных мероприятий, поблизости организуется специальное бюро, где помимо ксероксов (в которых можно копировать целые тома) имеются еще телексы, факсы, диктофоны, а также различные вспомогательные средства (папки для документов, скоросшиватели, таблички с указанием фамилий и т. п.).

Все продовольствие в период проведения мероприятия находится в обороте и предлагается в перерывах («кофе-брейк», «обед-брейк»), которые проводятся между докладами.

Часто расчеты производятся за каждое предоставление блюд и напитков в перерыв (конференционные расчеты). В хорошо организованном заведении для этой цели используется книжка чеков, отработанная в деталях.

### Заключительные переговоры

Организаторы мероприятий, руководители, советники и т. п. обычно бывают информированы о предстоящих заседаниях или совещаниях, о внезапном изменении программы; получают различные пожелания и предложения. Вам необходим любой шанс получить такую информацию во время заключительных переговоров, если вы хотите и в дальнейшем проводить подобные мероприятия.

Заключительные переговоры — лучший способ выразить организаторам благодарность за его проведение и выслушать как признательность, так и критику из первых рук.

**В заключение можно констатировать:**

1. Бизнес, связанный с заседаниями и совещаниями, с одной стороны, обеспечивает необходимый денежный оборот, а с другой — требует высокой личной ответственности, так как с гостями таких мероприятий приходится проводить значительно больше времени, чем с обычными посетителями. Клиенты ресторанов и/или постояльцы отелей предъявляют претензии к заведениям в значительно меньшей степени, чем участники семинаров или их руководство, которые желают, чтобы работа шла ритмично, строго по часам. Кроме того, конференции все больше требуют бытовых услуг.
2. Очень важна доброжелательная атмосфера на конференциях, однако она не выходит за пределы обычной стандартной деятельности того или иного заведения, и для наилучшего обслуживания гостей семинаров ее недостаточно. Здесь приходится принимать во внимание еще и много требований руководителей, советников и других организаторов мероприятий, чтобы существенно облегчить их работу. Для заведений, занятых бизнесом по обслуживанию заседаний, само собой разумеющимся должны стать такие качественные факторы, как профессиональное доверие к участникам семинаров, компетентность в области техники, дружеское общение, а также умение подать соответствующие блюда и напитки в соответствии с потребностями участников. Руководители мероприятий всегда заняты поисками подходящего партнера в области гастрономии, с которым они могут успешно вести дело, избегая всевозможных стрессов.



НА КАЖДОЙ КОНФЕРЕНЦИИ НЕОБХОДИМ ОДИН ПЕРЕРЫВ

МАЛЕНЬКИЙ ПЕРЕРЫВ
Кофе, чай, выпечка, апельсиновый сок
Цена ... с персоны

ПЕРЕРЫВ ПО-ВЕНСКИ
Кофе, чай, апельсиновый сок,
ром-баба, яблочный штрудель
Цена ... с персоны

ВИТАМИННЫЙ ПЕРЕРЫВ
Кофе, чай, свежеприготовленные фруктовые и овощные соки,
салат (капуста, лук, морковь, стручки перца с соусом)
Цена ... с персоны

ОСНОВНОЙ ПЕРЕРЫВ
Кофе, чай, свежеприготовленные фруктовые и овощные соки,
натуральный йогурт, фруктовый йогурт,
бутерброды, свежие фрукты
Цена ... с персоны

КОРОТКИЙ ПЕРЕРЫВ
Плодовые соки, легкое пиво,
маленькие сосиски по-франкфуртски
с горчицей, хреном и булочкой,
суп-гуляш с черным хлебом
Цена ... с персоны



*Блюда и напитки в перерыв готовят на маленьких буфетных столиках или на сервировочных тележках*

# Дополнительное оборудование

Дополнительное оборудование необходимо для всех проводимых мероприятий. Тем более, что они могут проходить и вне ресторана. Использование дополнительного оборудования означает для заведения значительное увеличение товарооборота, без которого нет смысла вообще снимать какое-либо помещение.

**Дополнительное оборудование может иметь различные формы:**

— буфетная система, при которой блюда и/или напитки берут сами гости (Food-and-Beverage-Catering);
— или с помощью обслуживающего персонала;
— или включая специальный инвентарь.

**Образец списка инвентаря**

| | *Количество* | *Оценка* | *Загруженность* | *Возврат* |
|---|---|---|---|---|
| *Столы* | | | | |
| *Стулья* | | | | |
| *Столики для бистро* | | | | |
| *Сервировочные столики* | | | | |
| *Сервировочные тележки* | | | | |
| *(бары с крышкой)* | | | | |
| *Оборудование баров* | | | | |
| *Столовые скатерти* | | | | |
| *Скатерти для шведских столов* | | | | |
| *Оборки для буфетных столов* | | | | |
| *Скатерти моллетон* | | | | |
| *Салфетки для губ* | | | | |
| *Бумажные салфетки* | | | | |
| *Кружевные салфетки* | | | | |
| *Салфетки для рук* | | | | |
| | | | | |
| *Кухонный нож* | | | | |
| *Суповые ложки* | | | | |
| *Ножи для мяса* | | | | |
| *Вилки для мяса* | | | | |
| *Ножи для рыбы* | | | | |
| *Вилки для рыбы* | | | | |
| *Ложки для десерта* | | | | |
| *Десертные ножи* | | | | |
| *Десертные вилки* | | | | |
| *Кофейные ложки* | | | | |
| *Вилки для пирожных* | | | | |
| *Подставки под ножи и вилки* | | | | |
| *Суповые половники* | | | | |
| *Соусные ложки* | | | | |
| *Приборы для разделки* | | | | |
| *Ножи для сыров* | | | | |
| | | | | |
| *Большие основные тарелки* | | | | |
| *Тарелки для хлеба* | | | | |
| *Чашки для бульона* | | | | |
| *Блюдца для бульона* | | | | |
| *Тарелки для мяса* | | | | |

**Для этого, однако, необходимы некоторые дополнительные вложения на:**

— транспортные средства;
— разнообразный инвентарь, моющие средства, столы, посуду, бокалы и фужеры;
— сушильные шкафы;
— оплату дополнительного, отлично вышколенного персонала, поскольку одних кадровых работников в большинстве случаев бывает недостаточно.

**Буфетная система индивидуального обслуживания** практикуется многими заведениями при проведении относительно простых мероприятий в следующих местах:

— кафе-кондитерских;
— заведениях с буфетом;
— домах отдыха;
— заведениях при отелях.

Заказанные товары и посудное оборудование часто поступают в них со стороны. В данном случае речь идет о таких простых блюдах, как, например, сандвичи или бутерброды-канапе, причем они могут также подаваться и в одной и той же посуде.

Проведение мероприятий **в стационарных условиях**, включая подачу блюд, напитков, ход обслуживания и соответствующий инвентарь, вынуждает заведение приобретать уже более дорогостоящее оборудование. При проведении такого рода мероприятий необходимо:

— точно выполнять порученные задания;
— внимательно осмотреть снимаемое помещение. От того, какое оно будет, зависит количество необходимого

оборудования, которое должно быть в наличии;

— составить детальный список инвентаря, причем заказать его чуть больше, чем необходимо. Этот список важен еще и для того, чтобы по окончании мероприятия все виды оборудования оказались на месте. Забытый инвентарь означает потери. Желательно иметь специальные **пронумерованные боксы** (например, корзины с ячейками для хранения сосудов), предназначенные для бокалов и стаканов, тарелок и столовых приборов. С их помощью любая пропажа тут же обнаруживается. Кроме того, можно фиксировать потери, в том случае, когда такие боксы окажутся незаполненными, — тогда можно составлять рекламацию.

— Транспортные средства в основном включают в себя как собственные автомобили персонала, так и машины из автопарка, принадлежащего фирме. Это должен быть соответствующий транспорт, оборудованный сушильными и холодильными шкафами, контейнерами для установки транспортируемых ящиков, отдельными емкостями для подносов, для блюд, для кухонного оборудования и подъемниками.

В заключение следует заметить, что инвентарь обеспечивает прибыль только тогда, когда его правильно используют в заведении с хорошей организацией дела. Если мероприятие прошло неудачно и представлены рекламации, это подрывает имидж заведения. А если удалось получить и качественно реализовать выгодный заказ, то это пойдет на пользу заведению и поможет ему в дальнейшем преодолеть конкуренцию.

| | *Количество* | *Оценка* | *Загруженность* | *Возврат* |
|---|---|---|---|---|
| *Тарелки для салатов* | | | | |
| *Тарелки для десерта* | | | | |
| *Кофейные чашки* | | | | |
| *Кофейные блюдца* | | | | |
| *Молочники* | | | | |
| *Кофейники* | | | | |
| *Чайники* | | | | |
| *Миски* | | | | |
| *Подносы* | | | | |
| *Соусники* | | | | |
| *Миски для салата* | | | | |
| *Разделочные доски* | | | | |
| *Терки* | | | | |
| *Различные подставки* $^1/_1$ | | | | |
| *Различные подставки* $^1/_2$ | | | | |
| *Корзинки для хлеба* | | | | |
| | | | | |
| *Бокалы-тумблеры* | | | | |
| *Стаканы для воды* | | | | |
| *Бокалы для шампанского* | | | | |
| *Бокалы для белого вина* | | | | |
| *Бокалы для красного вина* | | | | |
| *Бокалы для южных вин* | | | | |
| *Рюмки для шнапса* | | | | |
| *Рюмки для коньяка* | | | | |
| *Бокалы «олд-фашенд»* | | | | |
| *Бокалы удлиненные* | | | | |
| *Графины* | | | | |
| | | | | |
| *Шейкер для бара* | | | | |
| *Судки* | | | | |
| *Сахарницы* | | | | |
| *Машинки для выжимания лимонов* | | | | |
| *Ведерки для охлаждения шампанского* | | | | |
| *Щипцы для льда* | | | | |
| *Свечи* | | | | |
| *Подсвечники* | | | | |
| *Пепельницы* | | | | |
| *Спичечные коробки* | | | | |
| *Вазы для цветов* | | | | |
| *Маленькие подносы* | | | | |
| *Штопоры* | | | | |
| *Корзины для вина* | | | | |
| *Пробочник* | | | | |
| *Пробочные щипцы* | | | | |
| *Питьевые соломинки* | | | | |
| *Швейные принадлежности* | | | | |
| *Штопальные иглы* | | | | |
| *Обычные иглы* | | | | |
| *Скотч* | | | | |
| *Оборудование для показа фильмов* | | | | |
| *Нейлоновые нитки* | | | | |
| *Электрошнуры-удлинители* | | | | |
| *Электрощтекеры* | | | | |

# Предметный указатель


**А**

Австрийские наименования 17
Алкогольные напитки 215
Амбиции 106
Американская система сервиса 66
Американский завтрак 162
Американский коктейль-бар 242
Английский завтрак 162
Анисовые водки 218
Аннулирование заказа 198
Арманьяк 217
Асимметричная композиция 107

**Б**

Банкет 261
Бар
  дневные 242
  долг 15
  мороженого 242
  пляжный 243
  при ресторане 242
  эспрессо 242
Баррикье 213
Безалкогольные напитки 215
Белые вина 215
Беседы, проводимые до начала обслуживания 136
Бизнес-ленч 166
Биозавтрак 162
Блюда
  для рыбы 94
  для хлеба 93
  подаваемые на завтрак 149
  с крышкой 97
Бокал
  в форме яичной скорлупы 88
  для воды 245
  для воды на ножке 82
  для кофе-глассе 91
  для игристых вин
  в форме тюльпана 88
  для кофе по-ирландски 92
  для шампанского брют 88
  смеситель 246
Бокалы
  для бара 246
  для игристых вин 88
  для красного и белого вина 87
  для шведских столов 82
  для южных вин и аперитивов 87
  и фужеры для вина 84
  на столах 82
  рюмки и стаканы на столе 123
Большая тарелка
  для гарнира 93
  для мяса 95
Большая чековая книжка 197
Большой кофе мокко 218
Большой кувшин
  для воды и вина 89
Бренди
  из виноградных выжимок 218
  на дрожжах 217
Бульонная чашка 74, 165
Бутылка со шприцевой пробкой 246
Бутылка, обернутая в салфетку 211
Буфет 146
Бухгалтерия
  тентариф/дефинитив 258

**В**

Введение новых служащих в курс дела 50, 53
Ведерко для льда 245
Ведерко для охлаждения вина или шампанского 101
Ведро для макулатуры 95
Вермут 216
Ветчина с яйцом 162
Взбитые яйца с колбасками 162
Виды сервиса 142
Вилка
  для десерта 76
  для крабов 78
  для мяса 76
  для разделки пиццы 80
  для омаров 78
  для рыбы 78, 80
  или шпатель для омаров 78
Виски 217
Внешний вид 48
Внимательное отношение к гостю 184
Водка 217
«Волшебная палочка» 117
Время приема пищи 148
Выдержанные вина 216
Высота стола 70

**Г**

Гарнитур для подогрева шоколада и фондю 98
Гигиена 49
Горчичница 98
Горькие аперитивы 217
Гостевая карточка 13
Гости
  австрийские 16
  американские 32
  английские 30
  датские 36
  деловые 13
  еврейские 41
  женщины 14
  иностранные 15
  испанские 28
  итальянские 22
  китайские 39
  немецкие 18
  нуждающиеся в специальной диете 14
  одиночки 14
  пожилые 13
  с востока (мусульмане) 43
  солидные 12
  торопливые 13
  французские 25
  шведские 34
  швейцарские 21
  японские 37
Гратинированная глиняная чашка для смешанных супов 74
Графины и кувшины 89

**Д**

Дальнейшее образование 58
Действия в случае пожаров 56
Декантированные графины 89
Декантировка 213
Декантировочная корзинка 94, 213
Декорации из цветов 106
Деловые счета 203
День, дата, время проведения мероприятия 259
Десертные
  ложка 76
  нож 76
Дети, как будущие гости 13
Детская карта 232
Джем 162
Джин 217
Диалект 178
Диетические карты 231
Директор ресторана 62
Дискотеки 242
Дискуссии 275
Дистанция 178
Доклады 275
Дополнительный завтрак 158
Доска для сыра с колпаком 96
Доска для транспортировки сыра 96
Другие вина разных сортов 217
Думаете ли вы о технике паузы 179

**Е**

Еврочеки 203

**Ж**

Жестикуляция 178

**З**

Заварной чайник 73
Завершение трудового дня 193
Завтрак 148
  в буфете 153
  в кофейне 148
  на этажах (на тележке) 156
  по-венски 160
  подаваемый на этажи 156
  приготовленный по мировым стандартам 57
  с шампанским или дипломатический 163
Заказы мероприятий 258
Заполнение карт блюд и меню 232, 233
Захват плоскостями 142
Захват тарелок снизу 140
Зеленый чай 220

**И**

Игристые вина 216
Изменение питания 12
Изменение цен 12
Инвентарь 255
Иностранная система расчетов 203
Использование сервировки столов при подаче блюд 181

**К**

Как приветствовать гостей 178
Какао 220
Кальвадос 218
Кампари 217
Капуччино 219
Карта
  аперитивов 237
  балов 232
  блюд 230
  вин 234
  гостиничного обслуживания 232
  дегустационного меню 231
  десертов 231
  для сыроедов 231
  ежедневного меню 231
  завтрака 232
  коктейлей 237
  меню для ужина 230, 231
  меню по выбору 230
  меню современной формы 229
  меню, простая 229
  меню, складная 230
  напитков 234
  обеденного меню 231
  полдников 232
  праздничного меню 231
  спиртных напитков 237
Карусельная спиртовка для фондю 95
Кастрюля с крышкой 96
Качество обслуживания 11
Квирль 246
Керамическая сковорода 75
Классические формы винных бокалов 84
Классная комната 275
Коктейль-бар 242
Коктейль-парти 272
Комбинированные карты 231
Комплект
  вилок 244
  заостренных палочек 246
  ножей 246
  скатертей 71
  шипцов 246
Компьютеризованные аппараты для регистрации и расчетов 198
Континентальный завтрак 57, 160
Контролируете ли вы технику речи 179
Контроль за чеками 197
Конференция 273
Коньяк 217
Коньячная рюмка 90
Корзинка
  для устриц 93
  для фруктов 96
  для хлеба 93
  с ячейками для хранения сосудов 280
Корпоративная тождественность 49
Кофе
  амаретто 220
  гляссе Delicious 220
  гляссе по-берлински 219
  гляссе по-венски 219
  гляссе фиакер 220
  мазаграп 220
  малый мокко 218
  малый черный 219
  по-американски 219
  по-ирландски 219
  по-парижски 220
  родесхаймерский 219
  со взбитыми сливками «кайзер» 219
  черный со взбитыми сливками 219
Кофейник 73
Кофейные напитки с алкоголем 219
Кофейный полдник 166
Красные вина 216
Кредит и дебет 198
Кредитная карта 204
Кресла 70
Круг вопросов, обсуждаемых при переговорах о найме на работу 50
Кружка «Bowlen» 92
  для кофе со взбитыми сливками 92
  с ручкой 92
Крутые яйца на тостах 162
Кубики льда 248
Куверт 164
Кувшин
  большой для воды и вина 89
  для воды и вина 89
Культура и дизайн оформления стола 105
Культура помещения 105
Курильщики 15
Кухня при зале 254

**Л**

Лекарственный чай 220
Ленч 163
Ленч-буфет 166
Ликеры 218
Ложка
  для бульона 78
  для икры 78
  для консоме 78
  для кофе 77
  для кофе мокко 77
  для лимонада 78
  для яйца 78
Лопатка для торта 80
Лоток для закусок 100

**М**

Мадера 217
Малага 217
Мармелад 162
Марочные вина 216
Марсала 217
Масленка 93
Мерный стакан 246
Мероприятия
  проведенные в определенных рамках 273
  проводимые при заказе блюд и напитков 180
Место расстановки тарелок 121

Методы подготовки напитков
для бара 248
Метрдотель (Maître d'Hôtel) 62
Миксер электрический 245
Мойка посуды, ее чистка,
установка столов 256
Моллетон 71
Молочник 73
Мотивационные мероприятия 273
Мотивированные вопросы 179
Мускатный орех 246
Мэтр 66

**Н**

На случай несчастья 54
Накрываем столы 119
Напперон 120
Напитки к завтраку 152, 153
Наструганный лед 248
Немецкое название 19
Нож
для всех видов мясных
стейков 79
для икры 78
для крабов 78
для масла 78
для мягкого сыра 81
для мяса 76
для разделки лосося 80
для разделки окорока 80
для рыбы 78, 80
для сыра 81
для хлеба 80
и вилка для фруктов 78, 79
штырь для кукурузного
початка 78, 79
Ножницы для винограда 80, 81
Ноутбук 198
Ночные клубы 242

**О**

Обед 164
Обед в перерыв 278
Обеспечение заказа 173
Образец чека 197
Обращение с гостем 178
Обрезка сигары 224
Обслуживание
в отелях 146
групп 146
Обсуждение проведенной
акции 281
Общие виды работ
и контроль 135
Оплата по безналичному
расчету 203
Организация
завтраков в буфете типа люкс 155
завтраков на свежем воздухе 157
стола 119
Основная последовательность
блюд в меню 220
Основные типы столовых
приборов 76
Основные требования,
предъявляемые
к официантам 48, 49
Отдел обслуживания номеров 67
Отделы обслуживания 66
Открытый завтрак 148
Офис обслуживания
в номерах 147
Официант 66
Официант по винам 65
Оформление карты-меню 229
Охладитель
икры 96
напитков 95
Охрана окружающей среды 56
Оценка общего развития
сотрудника 53

**П**

Памятка для переговоров 50
Панировочная чашка 75
Парламентская форма
расстановки столов 275
Первая помощь 56
Переговоры по телефону 171
Перекладывание блюд
на тарелки 142
Пивная кружка с ручкой 83
Пиво 215
Пирамида для фруктов 96
План стола 182
Планирование 257
Планирование загрузки
персонала 257
Плата (шале) для фруктов 96
Плодово-ягодные спиртные
напитки 218
Плодовые соки, плодовые
нектары 215
Плодовый чай 220
Площадь одного места
для посетителя 70
Подача
блюд 142
вина в бутылках 210—212
супов 165, 166
счета 185
Подготовительная работа
по буфетам 269
Подготовка директора
к переговорам 50
Подготовка завтраков
на этажах 156
Поднос 97
Подогреватель для соусов и
сливочного масла 97
Подсобное помещение
для официантов 255
Подставка
под ведерко для охлаждения
шампанского 101
под устриц 93
Покрытие столов скатертями 119
Половник 81
Положительный ответ
на вопрос 180
Помощь в ориентировке
по карте-меню 175
Портвейн 216
Послеобеденный полдник 166
Послеобеденный
полдник-вечерня 166
Послеполуденный чай 167
Пост Рамадан 45
Посуда
для мармелада или меда 96
для устриц 93
Правила обслуживания 183
Правильная подготовка сигары
к курению 224
Практические указания
по обслуживанию 183
Предложения блюд и напитков 142
Предотвращение несчастных
случаев 53
Презентация 275
Преодоление стресса 192
Приборы для резки и
разделки 78, 80
Приборы и меню 165
Приветствие гостей 173
Приглашение к сотрудничеству 50
Пример
интервью 51
функциональной информации 259
Приспособление для удаления
хлебных крошек 100
Пробочник 246
Пробочник или штопор 213
Проветривание вин 213
Проволочный резак для сыра 81
Пронумерованные боксы 280
Простые
завтрак 158
сервировка приборов 164
форма оплаты 203, 204
чековые книжки 196—198
Профессиональная подготовка 49
Процесс заказа 182
Пулбары 243

**Р**

Работа в баре 248
  в коллективе 48
  за рубежом 58
  перед началом обслуживания 135
Рабочая одежда 49
Разделочная
  вилка 80
  доска 100
  нож 80
  нож и вилка 80
Разливательная ложка
  для соусов 78, 79
  для супов 76, 77
Размер столов 70
Разновидности буфета 268
Распределение посетителей по местам 66
Рассаживание гостей 175
Расстановка кресел
  в театральном порядке 275
  столов и кресел в U-форме 276
  столов и кресел в О-форме 276
Расчеты
  и прощание с посетителями 185
  помещения, необходимого для проведения мероприятия 276
  с посетителем 202
Резервирование 171
Рекламации 191
Рекомендация напитков 176
Римский бокал для вина 84
Розлив пива 209
Розовые вина 216
Рюмка
  для горячих коктейлей 90
  для кремовых коктейлей (маркин гляс) 90
  для крюшонов 91
  для ликеров 90
  для портвейна 90
  для шерри 91
  для яичных коктейлей 91

**С**

Сало с яйцом 162
Салфетки 108
  для вин 213
  на столе 122
  сервировочные 71
  сервированные для завтрака, полдника или чая 71
Сандвичи 167
Сахар 247
Сахарницы 101, 246
Светильник 101
Свечи и подсвечники 108
Свободное расположение столов 276
Свободный, или сервисный, бар 255
Связующие системы 198
Сезонные карты 230
Семинары 273
Сервант 98, 99
Сервировка основных блюд 166
Сервировочная кухня 255
  скатерть 72
  столик 98
  столик на колесиках 99
Сервис
  бутылочного пива 210
  десерта 166
  на сервировочных столиках 214
  на этажах 67, 147
  по-английски 142
  с разливными напитками 209
Сестра-хозяйка 256
Сигар-бары 225
Сигарные ножницы 224
Симметричная композиция 106
Симпозиум 275
Система
  для официанта 62
  заказов по карте-меню 146
  один или постоянный официант 62
  охлаждения вин 212
  расчета официантов 62
  старшего официанта или материально ответственного келынера 62
Ситечко для бара 245
Скатерть
  из пластика 71
  используемая для деловых целей 71
Сковорода с ячейками 97
Сладкие блюда 22
Сложный завтрак 158
Служебные помещения 104
Случайные посетители 13
Собака друг человека 15
Собственные предложения 258
Советы и заказы 175
Солонка и перечница 120
Соммелье 65
Сосуд для сыров 96
Соусник 97
Специальная карта кофе 239
Специальные
  карта чая 238
  подставка для уксуса и сливочного масла 94
  техника для проведения мероприятий 277
  карты и карты фирменных блюд 230
  проходы для официантов 255
  столовые приборы 78
  шкафы для вина 181
Спиртные напитки 215—218
Спиртовка 94
Список инвентаря 279
Способы подачи бокалов 214
Срочная форма оплаты 202
Ставите ли вы себя на место гостя 179
Стакан
  для вина удлиненной формы 84
  для водки 92
  для коктейлей «Слинг» 89
  для коктейлей «Зомби» 89
  для коктейлей «Коллинз» 89
  для коктейля 89
  для лимонада 82
  для молока 82
  и кружки для пива 83
Стандартные карты 230
Старший официант 62—64
  первый 64
  по винам 65, 66
  по этажу 67
  ранга 62
Стирка скатертей 72
Стирка скатертей для столов и столовых досок 70
Столовые
  подсвечники 100
  приборы 141
  ролик-шетка 100
  скатерть 71
Столы 70
Стопка для шнапса 91
Суп «в чашке» 165, 166
Супница 99
Суповая и десертная ложки 76, 77
Суповая ложка 76
Супы, подаваемые в супнице 165
Сухой паек 155
Счет 185

**Т**

Танин 213
Танцевальные бары 242
Тарелки
  для гарнира 75
  для мяса 75
  для рыбы 75
  для супа 74
  для устриц 75
  для фондю 75

для хлеба 74
с крышкой 99
Текущий чек 197
Тележки
для аперитивов и спиртных напитков 181
для кофе и чая 181
для перевозки мяса 95
для сыров 181
Температура напитков при подаче на стол 208, 215—220
Терка для мускатных орехов 246
Термос для охлаждения напитков 99
Термосы 155
Техника 277
Техники 256
Типы заказа аперитивов 175
Титул и обращение 174
Тостер 100
Транспондер 205
Транспортировка
лотков 141
тарелок 140
Требования гостей 11

**У**

Уборка
грязных тарелок 140
со столов 142
Удлиненный бокал 88
Ужин 167
Ужин-супер 167
Укладка приборов 121
Упакованный завтрак 149
Установка
декора и других предметов оформления стола 121
лотка 141
столов 70
тарелок 141
Утепление тарелок и другой посуды 97
Утеплитель тарелок 97
Ученик официанта 64

**Ф**

Фарфор 73—75
Фондюшница 95
Форма общения 48
Формирование завтраков на подносе 156
Формуляр заказа 258
Французская система обслуживания 143
Французская система сервиса 62
Фужеры и бокалы для баров 89

**Х**

Характер профессии 48

**Ц**

Цитрусовый нож 246

**Ч**

Чай со льдом 220
Чайник заварной 73
Часть зала (Floor) 67
Чаша для вин 246
Чашка
для консоме 74, 165
для мытья пальцев 94
для сливок 73
для яйца 93
«кокот» 75
с блюдцем для кофе 74
с блюдцем для кофе мокко 74
с блюдцем для чая 74
с блюдцем для шоколада 74
Чашки, прилагаемые к столовым приборам 74
Чек
или боны 203
к меню 197
образец с одной перфорацией 198
путешественника 204
Чековая книжка 196, 197
«импайр» 197
«пайр» 197
Черный чай 220
Что может помочь успешному преодолению трудностей 192

**Ш**

Шаббат 43
Шале для кофе мокко 219
Шамбрирование 212, 213
Шведский стол 36
Шейкер
для взбалтывания 246
для смешивания коктейлей из трех частей 246
Шерри 216
Шеф ранга 62
Шипендишен 100
Шкафы для сигар 225
Школы 275

**Щ**

Щеточка и совок 100
Щипцы
для вскрытия бутылок 246
для захвата 141
для льда 245
для омаров 78
для печенья 80, 81
для салата 80
для сахара 80, 81
для спаржи 79
для устриц 79

**Э**

Электронный блок заказа 201

**Я**

Яйца с салом и шампиньонами 162

**A**

Aperol 217
Aquavit 217

**C**

Café frappé 21
Caffè late 23
Caffè lungo 23
Caffè ristretto 23
Cunar 217

**D**

Dubonnet 216

**G**

Genever 217

**H**

Heuriger 17

**M**

Marc 218

**R**

Radler 17

**S**

Samos 217
St-Raphaël 216
Strudel 17

# Авторы фотографий

Основные фото по теме «Исполнение служебных обязанностей», с. 102 и др., и в главе «Сервис табачных изделий», с. 222 и др., выполнены Раймондом Мауерхофером (фотостудия «Мариенхофер», Вена).

Фотографии по темам «Инвентарь», «Накрываем столы» и «Сервис напитков» выполнены Хайнцем Крамлем.

Карикатуры вышли из-под пера Ульфа Коссака.

Остальные фотографии даны с разрешения перечисленных ниже организаций:

| | |
|---|---|
| Österreichische Weinmarketing Serviceges m.b.H., Wien: | Дегустация вин, с. 58 |
| Fa. Riedel, Kufstein: | Бокалы и фужеры для вина, с. 86—88 |
| Hotel Alpenkönig, Reith/Seefeld: | Завтрак на террасе под открытым небом, с. 157 |
| Fa. Thinkdig, Salzburg: | Ноутбук, с. 198 |
| Fa. Repoint, Salzburg: | Пример вычислений на компьютере, с. 199 |
| Fa. Chambrair: | Климатический шкаф для сигар, с. 225 |
| Thomas Schauer: | Раскрытая чайная карта, с. 238 |
| Ernest Richter: | Приборы для баров, с. 245<br>(В банкетном зале), с. 262<br>Общий вид буфета для завтраков в заведении типа люкс, с. 155 |
| Hotel Inter Continental, Wien: | Конференция в венском Хофбурге, с. 273<br>(парламентская форма расстановки кресел), с. 275 |
| Symposium Hotels, Wien: | Расстановка столов и кресел в O-форме.<br>Расстановка столов и кресел в U-форме.<br>Расстановка кресел по кругу, с. 276 |
| Schillerpark-Hotel, Linz: | Семинар, с. 277 |

# Литература

Heidelberger Handbuch für Hotellerie und Gastronomie, Dr. Josef Raabe Verlags-GmbH, Stuttgart («Настольная книга по отелям и гастрономии».

Schaetzing, Handbuch Food & Beverage Management, Deutscher Fachverlag, Frankfurt am Main 1987 («Менеджмент»)

Dumont, Kulinarisches Lexikon, Hallwag, Bern, 1997 («Кулинарный словарь»)

Dumont, Italienisch für Gourmets, Hallwag, Bern, 1997 («Итальянская кухня»)

Dumont, Französisch für Gourmets, Bern, 1997 («Французская кухня»)

Vazny, Wolf, Tafelkultur, Trauner Verlag, Linz, 1988 («Культура стола»)

Siegel ua., Servier- и Getränkenkude, Trauner Verlag, Linz, 1985 («Сервировка и напитки»)

Siegel ua., Handlexikon der Getränke 1—3, Trauner Verlag, Linz 1996, 1993, 1993 («Настольный словарь напитков»)

Duch, Handlexikon der Kochkunst, Trauner Verlag 1987 («Настольный кулинарный словарь»)

Gutmayer ua., Servierkunde, Trauner Verlag, Linz 1998 («Искусство сервировки»)

Gutmayer ua., Getränkekunde, Trauner Verlag, Linz 1998 («Культура напитков»)

Pries, Große Servierkunde, Carl Gerber Verlag, München, 1984 («Искусство сервировки»)

Plachutta, Die gute Küche, 1993 («Хорошая кухня»)

Ambrosi, Das große Lexikon der Weine, Gräfe und Unzer, München, 1979 («Большой словарь вин и посуды»)

Anwer Bati, Zigarren, Der Guide für Kenner und Genießer, Heyne, München, 1994 («Пособие для знатоков и гурманов»)

Landmann, Die jüdische Küche, Mary Hahn Verlag, München, 1995 («Еврейская кухня»)

Jüdische Küche, Verlag Werner Dausien, Hanau, 1996 («Еврейская кухня»)

Pauli, Lehrbuch der Küche, Fachbuchverlag Philip Pauli, 1992 («Учебник кулинарии»)

Beschwerde-Management, Broschüre der ÖHN (Österreichische Hoteliervereinigung), Wien («Брошюра австрийского управления отелями»)

Aus der Reihe «Küchen der Welt» — Deutschland, Italien, Spanien, Frankreich, Arabien, Amerika, Gräfe und Unzer Verlag, München (В этом же ряду: «Кухни всего мира — Германия, Италия, Испания, Франция, Аравия, Америка»)

# Сердечная благодарность!

При подготовке книги нам оказали поддержку и неоценимую помощь многие организации, фирмы, их владельцы и сотрудники.

Фирма «Rist», а также фирма «Хольцман» предоставили в наше распоряжение необходимые для сервировки предметы и столовые приборы. Посуду предоставила фирма «Eschenbach».

Дружескую поддержку оказали фирмы «Ridel», «WMF», «Asbach Uralt», «Tischkultur Utz», «Schachermayer», «Braunsberger», «Leiner», «Betten-Reiter», а также «Idee Exklusiv».

Служащие фирмы «Berndorf» всегда охотно помогали в нашей работе и давали необходимые советы и всесторонние указания.

В оформлении столов нам оказывала любезное содействие мастерская «Mathie».

Фирма «Thinkdig und Repoint» предоставила информацию, касающуюся компьютерной техники и ведения расчетов, а также содействовала в подготовке необходимых фотоматериалов.

Объединение австрийских отелей (ÖHV) и экономическая палата Австрии оказали помощь в винном маркетинге.

«Гранд-отель» в Вене предоставил великолепное помещение для проведения фотосъемок. Господин Манфред Гугерель, экономический директор «Гранд-отеля», и его сотрудники поддержали и всесторонне содействовали нам.

Сотрудники «Ursulinenhofsa» в Линце дали ценные советы при фотографировании.

Фирма «Neuland» и «Симпозиум-отель» помогли организовать и провести семинары.

Служащие отеля «Шиллерпарк», а также бара «Сасси» в Линце дружески поддержали нас при производстве фотографий.

Господин Галистл, владелец замка Пестлинберг, и его служащие помогли при фотосъемках.

Фрау Зауер, служащая акционерного общества «Brau AG», постоянно поддерживала нас в творческих поисках.

Господин Денни Лау, владелец «Золотой пагоды» в Линце, любезно предоставил информацию об особенностях китайских блюд.

Фирма «Chambrair» предоставила иллюстративный материал по теме «Специальные шкафы для сигар и вин».

Господин Томас Шауер любезно предоставил в наше распоряжение карту чая.

Чайный дом «ARTEE» в Вене предоставил информацию по теме «Чай».

Господин Франц Эггер сделал ценные замечания по нашей книге и дал всесторонние советы.

Отель «Интерконтиненталь» в Вене предоставил фотографии по теме «Проведение различных мероприятий».

При поддержке цветочного базара «Klima» в Линце сделан материал по производству асимметричных цветовых украшений.

Выражаем всем искреннюю признательность и сердечную благодарность за плодотворное сотрудничество.

**Справочное издание**

**Симон и Линда Зигель, Хайнц и Рене Ленгер,
Ганс Штиклер, Вильгельм Гутмайер**

**РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС**

***Основы международной практики обслуживания
для профессионалов и начинающих***

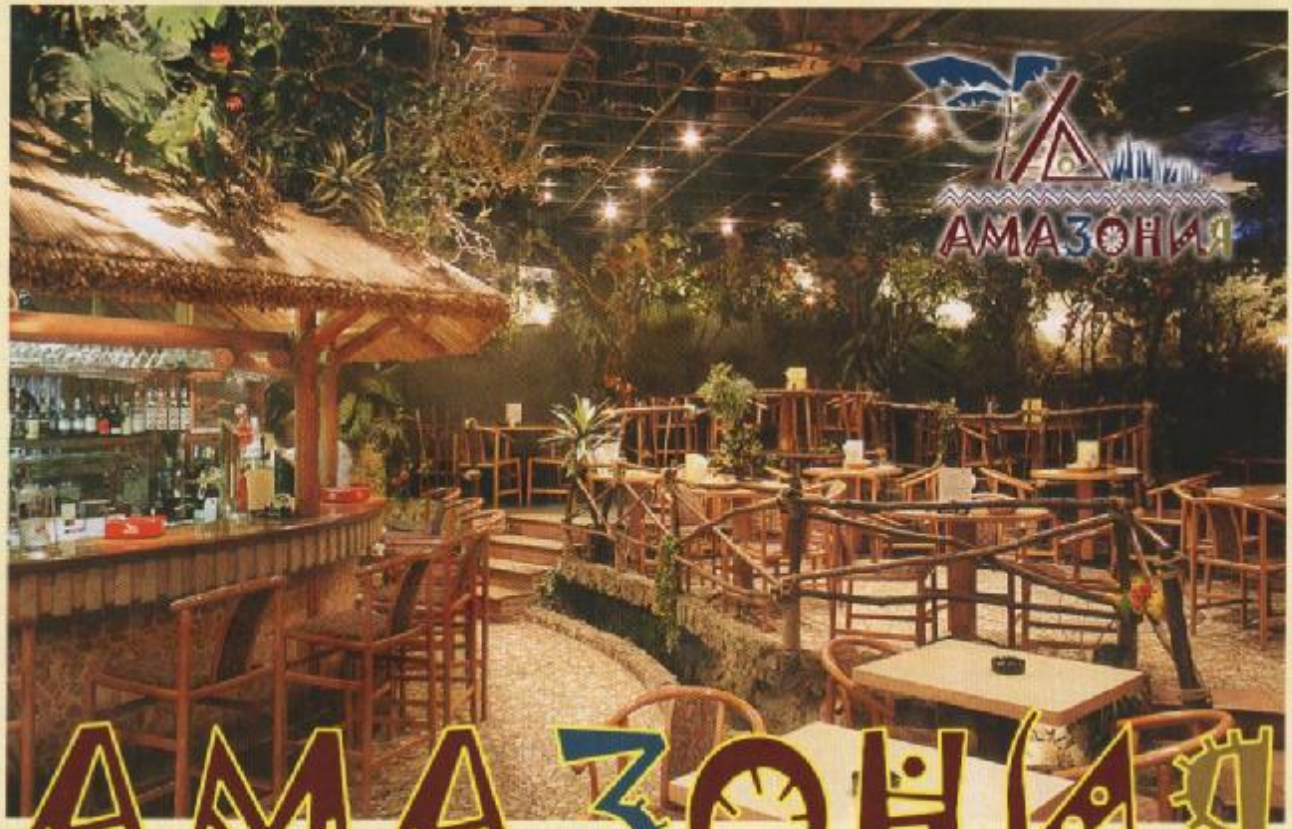
Художественный редактор *И.А. Озеров*
Технический редактор *Л.И. Витушкина*
Компьютерная верстка *А.В. Ларионов*
Корректор *О.А. Левина*

Изд. лиц. ЛР № 065372 от 22.08.97 г.
Подписано к печати с готовых диапозитивов 02.04.2003.
Формат 84×108 1/16. Бумага мелованная. Гарнитура «Presquire».
Печать офсетная. Печ. л. 18. Усл.-печ. л. 30,24.
Тираж 5 000 экз. Заказ № 9735

ЗАО «Издательство «Центрполиграф»
111024, Москва, 1-я ул. Энтузиастов, 15
E-MAIL: CNPOL@DOL.RU

WWW.CENTRPOLIGRAF.RU

Отпечатано в полном соответствии
с качеством предоставленных диапозитивов
в ОАО «Можайский полиграфический комбинат».
143200, г. Можайск, ул. Мира, 93




# АМАЗОНИЯ

## БАР–РЕСТОРАН–ДИСКОТЕКА

С ярких шумных улиц Москвы вы попадаете в полумрак искусно воссозданного уголка амазонской деревни в тропическом лесу. Здесь все как настоящее: и таинственная пещера, и журчащий родник, и хижина среди деревьев, причудливо окутанных лианами. Всюду мхи и высокие папоротники, в которых затаились коварные животные и змеи... Правда, без малейшей опасности для вас и вкупе с благами цивилизации! Расположенные на разных уровнях столики усиливают реальность увиденного и позволяют вам при желании уединиться. А внимательный и предупредительный персонал сделает вашу конфиденциальную встречу максимально приятной.

В «Амазонии» вы всегда желанный гость, здесь вы сможете попробовать блюда европейской, русской, а также японской кухонь. Рекомендуем попробовать наши новые блюда гриль, приготовленные на углях. Помимо карты вин, в которой представлены лучшие сорта французских, итальянских, испанских, чилийских и южноафриканских вин, вам предложат саке, сливовое вино, японское виски или японское пиво. В «Амазонии» всегда пользуются спросом наши фирменные блюда: «Вырезка курдючного барашка», «Шуп из телятины», «Фуа гра с соусом из Плода Страсти», «Экзотика Коралловых Рифов», «Баранина фламбе», суп «Три Жареных Перца», которые не оставят вас равнодушными! Закажите мясное ассорти, которое вам предстоит собственноручно поджарить на вулканическом камне. Также рекомендуем попробовать новинки от шеф-повара: блюда гриль, приготовленные на натуральном древесном угле. Все это великолепие вы сможете вкусить с экономией для вашего кошелька, если придете к нам до 6 вечера, когда действует 30%-ная скидка на все меню.

Если вы уже ощутили себя покорителем джунглей, отведав самых экзотических и невообразимо вкусных блюд, то теперь самое время расслабиться: каждый вечер вас ждут развлекательная клубная программа и дискотека. Не забудьте заранее зарезервировать столик....

**Страстной бульвар, 14**
**Тел. 209 7487, 209 9606**
**www.amazonia.ru; info@amazonia.ru**