

image not found or type unknown



В жизни человеческого общества рестораны играют важную роль. "Выход" в ресторан выполняет важную социальную функцию. Люди нуждаются не только в насыщении едой, но и в общении друг с другом.

Рестораны одно из немногих мест на земле, где работают все наши органы чувств, вызывая общее ощущение удовольствия. Для оценки пищи, обслуживания и самой атмосферы ресторана служат: вкусовые, зрительные, слуховые, тактичные и обонятельные ощущения.

В наше время почти каждая гостиница имеет свой ресторан.

При гостинице может быть несколько ресторанов или не быть ни одного, да и по типу рестораны тоже могут отличаться. В больших, входящих в известные гостиничные сети, обычно два ресторана – фешенебельный, фирменный и небольшой, типа кафе. Они обслуживают и проживающих в отеле, и людей, приходящих со стороны. В последнее время в связи с возросшей требовательностью посетителей рестораны стараются повышать качество приготовления пищи и обслуживания. Гостиничные рестораны управляются менеджерами, которые обязаны поддерживать высокое качество обслуживания посетителей, руководить обслуживанием гостей в номерах, через мини – бары и коктейль – барах.

Работа гостиничного ресторана несколько отличается от работы обычного ресторана. Время работы гостиничного ресторана должно быть таким, чтобы удовлетворять подавляющее большинство постояльцев даже, если для этого в отдельные часы работа этого ресторана не будет приносить прибыли. При этом до 70% гостей отеля не обедают в гостиничном ресторане и до 50% не ужинают в нем, а 2/3 дохода ресторана поступают от сторонних посетителей. Отсюда, между прочим, следует важный вывод: гостиничный ресторан должен иметь отдельный вход с улицы и свою автомобильную стоянку.

До 50-х гг. XX в. ресторан в гостинице был второстепенным источником дохода. Иногда он даже был для владельца отеля скорее обузой. Считалось допустимой небольшая убыточность ресторана, которая покрывалась доходами от номерного фонда. С другой стороны, постоялец отеля часто считал еду в ресторане отеля

неважной по качеству и предпочитал обедать и ужинать вне гостиницы.

Однако по мере снижения загрузки гостиниц, роль службы питания как источника дохода стала возрастать, и в настоящее время практически сравнялась с ролью номерного фонда. Отсюда повышенное внимание к этой службе - рестораны отелей становятся все более роскошными, число их в одном отеле увеличивается, появляются специализированные рестораны с национальными кухнями, кофейни, бары и т. д. Сейчас чем выше класс отеля, тем значительнее роль ресторана. Генеральный директор гостиницы обычно мало что смыслит в ресторанном деле, и хотя он ежедневно наносит визит на кухню, этот визит и «снятие пробы» носит в основном ритуальный характер. Поэтому довольно часто помещение ресторана гостиницы со всем оборудованием сдается в аренду какому-либо профессиональному ресторатору, а в договоре аренды оговариваются условия, необходимые для удовлетворения потребностей постояльцев гостиницы. Если же ресторан (один или несколько) находится в структуре отеля, то он относится к службе питания (Food and Beverage Department, Catering Department), во главе которого стоит директор, обязательно входящий в состав правления отеля. Управление общественным питанием в гостинице довольно самостоятельно, например, рекламная кампания ресторана проводится отдельно от рекламы отеля. В непосредственном подчинении директора службы питания находятся шеф-повар, контроллер службы питания, метрдотель, банкетный менеджер, главный бармен, стюард. Если ресторан сам осуществляет закупку, то в его штате находятся закупщик продовольствия и закупщик вин и других напитков. Если ресторанов в гостинице несколько, то у каждого свой директор и отдельный директор у Room Service, доставляющей еду и напитки в номера отеля. Если в гостинице несколько ресторанов, то каждый зал должен иметь четкий имидж (часто это разные национальные кухни), при этом интерьер каждого зала должен соответствовать меню и клиенту. Помимо ресторанов большая гостиница обязательно имеет несколько менее крупных предприятий питания: бары, кофейни, буфеты и т. п.

При отеле может быть несколько ресторанов. По типу рестораны тоже могут отличаться. В больших отелях обычно 2 ресторана – фешенебельный и небольшой типа закусочной или кафе. Они обслуживают проживающих в отеле. Рестораны стараются повышать качество приготовления пищи и обслуживания. Соответственно повышаются и потребности ресторанов в высококвалифицированных кадрах.

Рестораны в отелях управляются менеджерами, как и рестораны всех других типов.

Обязанности ресторанных шефов обычно следующие:

- поддерживать высокое качество обслуживания посетителей;
- нанимать, обучать и рационально использовать персонал;
- организация обслуживания в номерах, барах и коктейль-барах;
- предоставлять менеджеру сервиса комплекса расчета бюджета и бизнес-прогноз на следующую неделю, следующий месяц.

Рассчитывая, сколько потребуется приготовить пищи и напитков на каждый конкретный завтрак, обед или ужин, надо учитывать число постояльцев отеля. Число гостей, пользующихся услугами ресторана отеля, называют обычно называется уровнем охвата, и эта цифра вместе с данными заполняемости отеля может служить основой для прогнозирования определенного числа гостей.

Важной частью работы ресторанным менеджеров (метрдетелей) является организация подготовки торгового зала ресторана к обслуживанию. Подготовка к обслуживанию складывается из уборки помещений, расстановки мебели, получения и подготовки к использованию столового белья, посуды, приборов, предварительной сервировки столов.

В ресторане должно быть достаточное количество столового белья: скатертей, салфеток, ручников, полотенец. Практика показала, что в среднем за рабочий день на каждый обеденный стол обычно достаточно предусмотреть две скатерти, а на каждое место – четыре- пять салфеток.

На каждом обеденном столе желательна ваза со свежесрезанными цветами. Они дольше сохраняют свою свежесть, если ежедневно менять воду. Высокие вазы на столах всё чаще вытесняются невысокими и небольшими цветочными блюдами-плошками. Перед тем как вставить цветы в такие плоские вазы, надо сначала хорошо выстелить саму посуду мхом или специальной синтетической губкой, наполнить водой. Цветы в такой вазе можно располагать симметрично или произвольно. Высота композиции не должна быть более 30 см. Такие цветочные украшения хорошо смотрятся со всех сторон. Так как на цветы смотрят сидя, то и составляет их нужно сидя. Это создаёт наилучший обзор для правильной композиции отдельных цветов в букетах.

Предварительная сервировка столов создаёт в зале праздничную атмосферу, демонстрирует посетителям радушие работников и способствует более быстрому обслуживанию. Каждому предмету сортировки предназначено своё строго определённое место на столе.

Чем тщательнее накрыт стол, тем красивее будет общий вид помещения.

При подготовке зала к обслуживанию официант должен соблюдать правила работы, принятые в ресторанах. Прежде всего, обращения со всеми предметами сортировки стола должно быть подчинено санитарно-гигиеническим правилам и эстетическим соображениям. Сортировка стола производится в направлении продвижения официанта вперёд в процессе работы. Основная и дополнительная сервировка стола, подача и уборка отдельных предметов сервировки и приборов производится с правой стороны от гостя, за исключением тех предметов, место которых на левой стороне. К ним относятся пирожковые тарелки, нож для мяса, пашотница к завтраку, а так же вилки. Сервировка с правой стороны от гостя производится правой рукой, а с левой стороны – левой рукой. Соответственно меняется направление движения вокруг стола.

Главным распорядителем и организатором всей работы по подготовке и по обслуживанию гостей в ресторане является метрдотель или ресторанный менеджер. Утром, придя на работу, метрдотель проверяет состояния торговых помещениях: качество проведённой уборки, наличие и исправность мебели, оборудования, оформления, освещения и принимает необходимые меры к устранению обнаруженных недостатков или неисправностей.

Прежде чем дать распоряжения официантам о сервировке столов, он знакомится с записями метрдотеля предыдущей смены, наличием предварительно принятых заказов на обслуживание.

В течении рабочего дня метрдотель наблюдает, направляет и контролирует работу официантов и других подчинённых ему работников, предупреждая возможные ошибки и нарушения в обслуживании, а при необходимости сам принимает участие в их ликвидации.

Порядок в зале во многом зависит от того, кто и как встречает гостей, как размещены посетители за столиками. Поэтому-то и принято считать правилом: встретить гостей и пригласить их к столу – обязанность метрдотеля. Во время пребывания в ресторане посетители нередко обращаются к метрдотелю с различными вопросами. Метрдотель обязан выслушать обратившегося к нему посетителя и дать краткий, но исчерпывающий ответ.