# Описание шагов обслуживания

Хотя и считается, что обслуживать завтраки относительно просто, гости, в последнее время, все больше ожидают высокого уровня сервиса. Даже в ситуациях, когда гость сам приносит себе еду со шведского стола, это не является поводом для официанта не предложить этому гостю кофе. Внимание к каждой даже самой незначительной детали в сервировке стола, приветствии гостей, принятии заказа, в предложении налить еще одну чашку чая/кофе, уборке столов и к выбору правильного момента для предоставления счета – все это дополняет общее впечатление гостя о завтраке. В дополнение к стандартам сервиса, в данной статье будет говориться о изменении формы салфеток, на которых выкладываются приборы.

**Стандарты обслуживания**

Для того чтобы ресторан заслужил репутацию места с высококлассным обслуживанием, сотрудники должны знать, что от них ожидается. Эта обширная статься является ценной по нескольким причинам:

* Гости получают целостный опыт благодаря взаимодействию со всеми сотрудниками отеля в течении их пребывания в отеле.
* Когда стандарты задокументированы, это позволяет убедиться в том, что все услуги предоставляются правильно и что ни одна деталь не упущена из вида.
* Зная, что от них ожидается, сотрудники выполняют свою работу согласно стандартам.
* Повышается командный дух внутри коллектива, так как все сотрудники выполняют свою работу по единому стандарту и могут помогать друг другу.
* Уровень выполнения работы определяется согласно установленным стандартам.
* Сотрудники могут планировать и организовывать свою работу.
* Для всех сотрудников можно провести стандартный тренинг.

**Оснащение и сервировка стола**

**Столы**

Столы должны быть:

* В идеальном состоянии
* Устойчивыми – нельзя использовать в качестве подпорок спички, свернутую бумагу и т.д.
* Чистыми и сухими. Чистым стол должен быть не только на поверхности, но и под крышкой, которая должна быть очищена от жевательных резинок.

**Скатерти**

В некоторых гостиницах сервировка столов на завтрак включает в себя скатерти. Это не является обязательным стандартом, но для тех гостиниц, кто относится к их числу, следует знать:

* У всего белья имеется лицевая сторона (та сторона, которую гость видит) и изнаночная сторона, которую можно найти по кромке (подгибной шов).
* Скатерть используется только для одного приема пищи, затем заменяется другой чистой скатертью.

**Все скатерти должны быть:**

* Идеально чистыми и накрахмаленными.
* Хорошо отглажены и быть без дырок и пятен.
* Не отвечающую данным стандартам скатерть следует показать менеджеру.

**Салфетки**

Льняные салфетки должны по стандартам быть в каждом ресторане.

Салфетки должны быть:

* Идеально чистыми и накрахмаленными.
* Хорошо выглажены и быть без дырок и пятен.
* Не отвечающую данным стандартам салфетку следует показать менеджеру.

**Столовое серебро**

Во время завтраков приборы сервируются заранее.

Приборы должны быть:

* Чистыми и без пятен.
* В хорошем состоянии.

**Стандартная сервировка стола**

В качестве нововведения к существующим стандартам завернутые в салфетку приборы больше не сервируются в отелях Ренессанс. Согласно новым правилам, приборы должны лежать сверху на сложенной салфетке, либо внутри салфетки, сложенной в виде кармашка.

Рестораны с высокими загрузками во время завтраков, возможно, захотят внедрить кармашки из салфеток в качестве замены, либо подготовить смены заранее к пересервировке столов.

**Минимальные требования к стандартам:**

Все столы должны быть сервированы:

* Солонкой и перечницей.
* Сахарницей.
* Секцией для джема/желе с как минимум двумя видами джема/желе (не применительно к Европе).
* Салфетка с приборами: нож, вилка, чайная ложка. Варианты как может выглядеть эта салфетка рассматривались выше.
* Пирожковая тарелка с хлебом и маслом (не применительно к Европе).
* Кофейная чашка с блюдцем или кружка.

В ресторанах, где сервируются китайский, японский или корейский завтраки должны быть палочки для еды и набор соответствующих приправ/специй (для более детального изучения, смотрите приложение -> раздел про региональные завтраки).

Примечание: разрешается превзойти данные требования, но, ни в коем случае нельзя пренебрегать ими. Кофе никогда не сервируется на столах заранее.

**Стандартная последовательность обслуживания**

В этой части статьи были пересмотрены стандартные последовательность обслуживания с целью усиления приятных впечатлений для гостей-первооткрывателей:

**Элемент сервиса – смузи-комплимент**

Бесплатный смузи является ключевым элементом во время завтраков в отелях бренда Ренессанс. Этот элемент нацелен усилить дух гостеприимства и щедрости, предвосхищая потребности и поддерживая позиционирование бренда.

**Отличительные черты обслуживания**

Было создано несколько отличительных черт в обслуживании Ренессанса с целью повысить уровень предоставляемого сервиса во время завтраков, обедов и ужинов. Эти черты не должны быть навязчивыми. Они должны быть плавно включены в уже существующий порядок проведения завтраков. Данные черты включают в себя:

* Черные салфетки. Хостесс предлагает их всем гостям в темной одежде.
* Крючки для сумок. Хостесс предлагает их всем гостям с сумками.
* Очки для чтения – официант предлагает их гостям, испытывающим затруднения при чтении меню.

**Яйца Бенедикт и блины**

Все рестораны бренда Ренессанс по стандарту должны предлагать два разных варианта приготовления яиц Бенедикт (классический и по местному рецепту) и два варианта приготовления блинов (классический и по местному рецепту). Предлагая завтрак, сотрудники должны упоминать об этом.

**Предоставление счета (для гостиниц, где завтраки могут быть оплачены дополнительно)**

Счет подается в стандартной книжке нового дизайна с брендированной ручкой Ренессанс.

**Приветствие хостесс**

Одним из наиболее важных составляющих завтрака является приветствие. Многие люди прибывают с утра не в самом лучшем расположении духа, и приветливое лицо хостесс вместе с жизнерадостным приветствием кладет начало хорошего дня.

* Хостесс необходимо устанавливать с гостями зрительный контакт, улыбаться и уделять максимальное количество внимания.
* Если одновременно заходят несколько компаний, хостесс приветствует всех гостей и обещает незамедлительно посадить всех за столики.
* Хостесс в курсе обо всех мероприятиях, проходящих в данный момент в гостинице и, при необходимости, информирует о них гостей.
* Приветственные ужины в ресторанах. Следуйте инструкциям в разделе «Single Diner Standard” в базе данных по стандартам.
* Для гостей с маленькими детьми предлагаются специальные детские стулья.
* Приветствие меняется в зависимости от того будний это день или выходной.
* Хостесс бережно относятся ко времени своих гостей - каждый из них, возможно, опаздывает куда-то утром.
* При каждом удобном случае необходимо обращаться к гостям по именам.
* Хостесс должен следить за тем, не нужны ли гостям черные салфетки или крючки для сумок.

**Рассадка гостей**

* Хостесс провожают гостей до стола, помогают сесть.
* Провожая гостя до стола, хостесс не должен идти слишком быстро или слишком медленно.
* Хостесс показывает гостю, где находится шведский стол (если это необходимо) и объясняет также о возможности заказа по меню.
* Гостям предлагают сесть только за чистые, полностью пересервированные столы.
* Усаживая гостей за столик, при необходимости меняются белые салфетки на черные, и прикрепляется крючок для сумки.
* Хостесс необходимо бегло осмотреть стол и убедиться в том, что все элементы сервировки на своих местах, а на стульях нет крошек.
* Меню гостям приносит хостесс.
* Гостям желают приятного аппетита и объясняют, что если им что-то понадобится, официанты будут всегда поблизости и с удовольствием помогут. (Если столик, куда посадили гостей находится в зоне, где официант сильно занят, хостесс может предложить гостям чай/кофе, пока те дожидаются официанта и если гостям позволяет время.)

**Приветствие гостей за столом**

* В течение минуты после того, как гостей посадили за столик, официант должен принести гостям бесплатный смузи. Гостям также предлагается кофе, чайник следует оставить на столе. Если гости отказались от кофе, официант принимает заказ на завтрак.
* Лишние стулья, приборы и чашки убираются.

**Принимая заказ**

* Официант рассказывает о меню шведского стола и предлагает как минимум два блюда из меню а-ля карт.
* Официант должен внимательно слушать гостя; внимание – это ключевой ингредиент в высококлассном сервисе.
* Официанту следует следить за тем, что его голос приветлив, а он сам излучает позитив.
* Если гость проживает в данном отеле, у него уточняются имя и номер комнаты.
* Заказ следует записать в блокнот.
* Необходимо дождаться, пока гость полностью сформирует свой заказ.
* По возможности увеличивайте сумму счета - в меню есть много дополнительных блюд, которые могут быть предложены.
* Полученный заказ необходимо повторить гостю, чтобы убедиться, что записали все точно.
* Всегда благодарите гостей.

**Обслуживание столика**

* Заказанные гостем напитки следует приносить к его столику и наливать напиток при госте (исключение составляет чай).
* После того как гостю налили кофе, кофейник следует оставить на столе.
* Принесите заказанные гостем блюда/приправы.
* Через 2 минуты обновите напитки и поинтересуйтесь, будут ли еще какие-либо пожелания. Убедитесь, что каждый гость за столиком доволен своей едой. Именно сейчас следует принимать меры по разрешению неудовлетворенности гостей.
* Официанты должны помогать другу в обслуживании и зачищении столов. Было бы неплохо, если столик с четырьмя гостями и более одновременно убирался двумя официантами.
* Пересервировка столов должна проходить быстро. Проверяйте наличие крошек под столом и на стульях. Перед посадкой новых гостей убедитесь, что стол полностью пересервирован. Примечание: чайники с кофе никогда не сервируются заранее.
* Обслуживание стола идет в течение всего времени принятия пищи: предлагается добавка, пустые тарелки, приборы и использованные салфетки убираются.

**Предоставление счета (для гостиниц, где завтраки могут быть оплачены дополнительно)**

* Счет необходимо класть в брендированную книжку Ренессанс. Приносить счет нужно после того как заказанные по меню блюда принесли гостю, либо после того как гость вернулся со шведского стола. Гостю следует сказать: «Спасибо, за то, что пришли к нам сегодня. Пожалуйста, Ваш счет. Нет необходимости оплачивать прямо сейчас. Просто позовите меня, когда будете готовы».
* Ни в коем случае гость не должен чувствовать спешки с оплатой счета, исходящей от официанта. Обязанностью послов бренда является выявление подходящего для этого момента.
* Поблагодарите гостя за его визит.
* Вне зависимости от того, работает ли сотрудник в этом ресторане, либо он оказался здесь по долгу службы – если он видит уходящего из ресторана гостя, он должен с ним попрощаться.

**Чайный сервис**

**Стандарты чайного сервиса**

В настоящий момент по стандарту бренда Ренессанс все сотрудники должны иметь представление о каждом сорте чая, который подается у них в гостинице, в том числе о том, сколько по времени должен завариваться каждый из сортов. Цель данного стандарта – превратить чайный сервис в ритуал, что делает чаепитие особенным.

**Принимая заказ**

* Предлагая гостю горячие напитки, не забудьте упомянуть про чай.
* Сотрудник должен знать о каждом сорте чая, который есть в наличии (описание сортов читайте далее).
* Если гость заказывает чай, всегда уточняйте о необходимости в молоке или лимоне.

**Идеальный заварочный чайник**

* Чайник должен быть фарфоровым.
* Всегда нагревайте чайник перед заваркой, ополаскивая его кипятком.
* Прогретый чайник наполняется кипятком (минимальная температура 90 градусов по Цельсию) на 2/3. Два чайных пакетика следует положить на пирожковую тарелку (B&B plate).
* Официант может объяснить гостю, что для получения традиционного (крепкого) чая, пакетик нужно опустить в воду на 5 минут. Травяные чаи и чаи без кофеина следует заваривать 5-10 минут.
* Если гость заказал молоко к чаю, оно сервируется в маленьком молочнике, который следует положить на тарелку рядом с чайными пакетиками. Молоко для чая должно быть 2% жирности.
* Если гость попросил лимон, следует положить 2 дольки на тарелку вместо молока.

**Обслуживание столика**

* Кружки/чашки и блюдца сервируются заранее на столе и должны стоять справа от гостя.
* Если гость заказал молоко/сливки, их следует поставить перед чашкой, немного правее.
* Заварочный чайник ставится за молоком/сливками, ручкой, направленной в сторону гостя.
* Направление ручки чайника должно быть на 4 часа.

**Описание сортов чая**

Для создания атмосферы церемонии чаепития, сотрудники должны иметь представление обо всех сортах чая, предлагаемых в меню. Ниже приведены примеры описания некоторых сортов, которые сотрудники могут использовать в рассказах о чае. Каждой гостинице следует составить похожее описание всех предлагаемых у них сортов чая.

**Breakfast Tea**

Черный чай из Долины Брахмапутры (север Индии). Имеет терпкий и сочный вкус, идеально сочетается с молоком. Лучше всего подходит для завтрака, но также хорош и для чаепития в любое время суток для тех, кто любит крепкий чай.

**Breakfast Tea (без кофеина)**

Это смесь сборов цейлонского чая для любителей напитков с пониженным содержанием кофеина, подходит к употреблению в любое время суток.

**Earl Grey**

Черный листовой чай с добавлением масла бергамота, которое придает напитку освежающий вкус. Хорошо сочетается с небольшим добавлением молока, либо ваабще без молока и без добавления лимона, который отбивает вкус и аромат бергамота. Чай хорошо подходит для послеобеденного времени, хотя и может подаваться утром.

**Ромашковый чай**

Один из самых традиционных и популярных травяных чаев. Ромашка ценится за свои успокоительные, расслабляющие свойства и яблочный аромат.

**Чай с мятой**

Освежающий напиток, который очень хорошо подходит для употребления после еды. Этот чай также очень приятен в охлажденном варианте, возможно с долькой лимона.

**Приветственный смузи**

Бесплатный смузи – это один из основных отличительных элементов завтраков бренда Ренессанс. Этот элемент нацелен усилить дух гостеприимства и щедрости, предвосхищая потребности и поддерживая позиционирование бренда.

**Виды смузи:**

* На йогурте
* На основе овощного сока
* На основе замороженного фруктового сока (frappe)

Смузи предлагается в качестве дегустации и подается в невысоком стакане (55 мл) каждому гостю официантом в самом начале. Примечание: смузи могут выставляться на буфетной линии или на сервировочной линии. Разносить гостям их могут хостесс.

**Возможность продаж:**

При правильном позиционировании, смузи пользуются популярностью и являются отличным дополнением к завтраку. Гости могут захотеть заказать полную порцию смузи – в этом случае это отличный способ увеличить сумму счета.

**Оборудование:**

Перед тем как выбрать модель блендера для приготовления смузи, следует учесть такие детали как сам процесс приготовления и загрузку во время завтраков.

**Последовательность обслуживания:**

1. Когда гостя проводили до столика, сотрудник ресторана наливает 55 мл дегустационного смузи в маленький стакан и на подносе приносит гостю.
2. Предлагая смузи, следует сказать: «Доброе утро! Позвольте перед началом Вашего завтрака предложить Вам насладиться этим смузи, в качестве комплимента от нашего ресторана.
3. Стакан со смузи ставится перед гостем.