# Сервис предоставления напитков в ресторане.

**Сервис вина**

Главным словом в выражении «Сервис предоставления напитков» является слово «Сервис». Хорошее обслуживание (вне зависимости от того получаете вы его или предоставляете) включает в себя подачу разных вин: будь то высокопоставленный прием с коллекционными сортами вин, либо просто ужин с бокалом вина. Хороший винный сервис – это 95% энтузиазма («люблю это» лучше чем просто «знаю все о вине и сейчас загружу тебя огромным количеством информации») и оставшиеся 5% от хорошего винного сервиса – это быстрота (гости не любят ждать).

Ниже будет рассказыватся о технической составляющей винного сервиса, затем будут приведены некоторые советы на тему того, как вести себя в непростых ситуациях, таких, например, когда не вытаскивается пробка из бутылки.

**Принимая заказ**

Перед тем как отойти от столика, подтвердите заказ вина (вы должны убедиться, ЧТО вам нужно принести, когда вернетесь к столику).

**Будьте готовы к приходу гостей**

Всегда носите при себе штопор (друг и надежное плечо каждого официанта) и салфетку. Подготовьте чистые винные бокалы. Дотрагивайтесь только до ножки бокала и по возможности переносите бокалы на подносе.

**Подготовка к откупориванию**

* Проверьте этикетку, убедитесь, что собираетесь принести гостю именно то вино, которое он заказывал.
* Подойдя к столу гостя, покажите ему бутылку, которую собираетесь для него открыть. Поверните бутылку и укажите на то место этикетки, где указано название вина и сезон сбора, одновременно с этим проговорите эту информацию. (Это ваш последний шанс удостовериться, в том, что вы собираетесь открыть именно то вино).

**Откупоривание бутылки**

* Правильнее всего будет открывать вино перед тем, кто его заказал, а не в другом, находящемся вне поля зрения гостя месте. Если места достаточно, открывайте бутылку, поставив ее на твердую поверхность, например стол - так будет гораздо удобнее вытащить пробку.
* Если сверху на пробке находится защитная этикетка, которая называется «капсула» или «фольга» - необходимо сделать надрез по нижнему краю горлышка бутылки, используя специальный нож для этого. Если таковой капсулы на бутылке нет, просто вставьте штопор посередине пробки бутылки.
* Отрезанную от горлышка бутылки фольгу положите себе в карман, НИ В КОЕМ СЛУЧАЕ не на стол или в винное ведерко.
* Разместите острый конец штопора, немного сместив его относительно центра
* Вкрутите штопор практически до самого конца пробки (если вкрутить его только до середины, то вытаскивая пробку, вы можете повредить ее!)
* Вставив штопор металлической частью в пробку, крепко придерживайте бутылку одной рукой, а второй рукой мягко тяните штопор вверх практически но, не полностью вытащив его из бутылки. ( Правши, как правило, тянут штопор правой рукой, а бутылку придерживают левой. Левши, как правило, наоборот. Попрактикуйтесь, чтобы понять, как будет удобнее именно вам).
* Зажмите пробку в руке, а затем аккуратно, покачивая пробку из стороны в сторону, вытащите ее целиком.
* Ни в коем случае не проталкивайте пробку вовнутрь бутылки! Пробка может треснуть, а вино может пролиться.
* Протрите горлышко бутылки с помощью специальной салфетки.

**После того как вино открыто**

* Безо всякого пафоса покажите гостю справа или тому, кто заказал вино пробку только что открытой бутылки.

Зачем показывать пробку открытой бутылки? В основном это традиция. Гости могут пожелать понюхать пробку или дотронуться до нее. Запах пробки, однако, не является 100% показателем качества вина, так что гости вполне могут и не попросить этого. Продолжайте обслуживание.

* Налейте дегустационную порцию (примерно1 или пол унции = 28,3 г) тому, кто заказал вино.
* Получив одобрение, налейте уже полную порцию вина всем присутствующим за столом дамам, затем господам двигаясь по часовой стрелке. Затем налейте полный бокал вина тому, кто его заказал. В некоторых ресторанах не следуют традиции «сначала дамам», в таком случае, наливать нужно гостям, сидящим по часовой стрелке от вас.
* Бокалы следует наполнять примерно наполовину или на две трети. Если же вы обслуживаете столик с большим количеством гостей, разлейте вино поровну между всеми, кто собирается его пить.
* Не следует разливать все вино целиком, если вы обслуживаете большую компанию. Дайте гостям возможность самим решать, сколько бутылок им заказать.
* Заберите пробку со стола после того как вы налили бокал последнему из гостей. Пожелайте гостям насладиться выбранным вином.

**А что насчет пластиковых пробок?** В связи с уменьшением количества коры пробкового дерева на планете, производство и использование искусственных пробок для качественных вин возрастает. Это вполне нормально. Открыв бутылку, презентуйте такую пробку точно так же, как если бы она была из природного материала.

**Откупоривание игристых вин и Шампанского**.

* Прежде всего, Осторожно! Вылетающие под давлением пробки весьма опасны.
* Никогда не пользуйтесь штопором
* Убедитесь, что бутылка достаточно хорошо охлаждена. Контролировать пробку, выходящую из теплой бутылки гораздо труднее.
* Протрите бутылку если она мокрая с помощью специальной салфетки, чтобы она не выскользнула из рук, когда будете открывать бутылку.
* **Наклон при открытии бутылки всегда должен быть направлен в противоположную сторону от гостей!**
* Открывать бутылку можно как держа ее в руках с наклоном в 45 градусов, так и в корзине со льдом.
* Верхнюю часть фольги на горлышке удалите с помощью специальной ленты, обвивающей эту фольгу. Если же такой ленты нет, надрежьте фольгу с помощью ножа на вашем штопоре. Все отрезанные части фольги необходимо убрать себе в карман.
* Перед тем как снять удерживающую металлическую сетку, придавите пробку большим пальцем.
* Придерживая пробку, находящуюся под давлением одной рукой, второй рукой удалите металлическую сетку, раскрутив петлю сбоку.
* Как только металлическая сетка удалена, ни в коем случае не ослабляйте сжатие пробки, иначе она может вылететь.
* Крепко придерживая пробку, поверните ее в одном направлении, а бутылку в другом; или держите пробку ровно, а бутылку поворачивайте (выберете тот вариант, который вам наиболее удобен). Постепенно выталкивайте пробку из бутылки, контролируя давление рукой, так чтобы пробка вышла с глухим звуком, а не хлопком. Если пробка выходит с громким хлопком, это уменьшит шипение и может привезти к тому, что часть вина выльется из бутылки.
* Протрите горлышко бутылки специальной салфеткой.
* Игристое вино или Шампанское – это то же вино. Так что демонстрируете пробку и наливайте глоток на дегустацию, так же как если бы это было любое другое вино.

**Решение проблем**

Когда дело доходит до откупоривания вина и его сервировки, случается разное. Ниже мы рассмотрим основные проблемы и способы их решения.

**Произношение названия вин**

Для многих из нас произнести название вина непростая задача. Потренируйтесь произнести трудное название до выхода к гостю.

**Разломанные пробки**

Даже самые опытные профессионалы по сервировке вина могут сломать пробку. Не волнуйтесь! Просто скажите следующее: «Прошу прощения, я сломал пробку – позвольте я порошу моих коллег помочь мне с этим и мы вытащим пробку. Извините за небольшую задержку». Можно прибегнуть к помощи бармена, менеджера или другого опытного коллеги. Обычно, если аккуратно вставить штопор под углом, а затем сильно потянуть наверх, можно достать оставшуюся часть пробки. Возвратитесь к столу, налейте глоток вина на пробу и разливайте затем всем остальным гостям. Презентовать разломанную пробку уже не нужно.

Храните у себя в баре специальное приспособление для вытаскивания пробок, на случай **если пробка провалилась вовнутрь бутылки**. Это три тонких металлических гнущихся штифта, которые нужно вставить прямо в бутылку и поднести их к лежащей на дне пробке, зажать ее, вытащив затем из бутылки. Такие штифты можно найти в каталогах по винным аксессуарам.

**Вино с «запахом пробки»**

Это не означает, что в вине плавают кусочки пробки. «Запах пробки» у вина – это очень резкий запах прокисшего вина, на вкус это вино тоже плохое, от него даже может стать дурно. Причина этого – пробка, разлагаемая небольших количеством вредных химикатов, которые могут проникнуть в вино и послужить возникновению неприятного запаха и вкуса.

**Окисленное вино**

Если разрезать яблоко и оставить его на какое-то время на воздухе, оно окисляется и темнеет. То же самое происходит с вином, если в него попадает воздух (например, через прохудившуюся пробку). На вкус окисленное вино кажется выдохшимся, без фруктового оттенка и даже без привкуса винограда.

**Если гость отказывается от вина по одной из описанных выше или другой причине…**

**Что делать?**

* Ни в коем случае не нужно спорить – это проблема с вином, а не с гостем или обслуживанием. Ваша задача быстро решить проблему.
* Принесите свои извинения и предложите принести замену.
* Если вы не уверены, что делать в проблемной ситуации – ничего страшного. Просто попросите вашего менеджера помочь.

**Вина по бокалам**

По стандартам Марриотт, при заказе одного бокала вина, количество вина, налитого в этого бокал равняется 180 мл. В наши дни стали очень популярны большие винные бокалы, в которых можно помешать вино, насладиться его ароматом, дать вину «подышать». То что, стандартная порция вина не закрывает верх бокала является очень распространенным.

**Сервис** – Если возможно, наливайте вино в бокал на столе у гостя. Если вы это делаете, обязательно проговорите название вина для гостя. Приносить вино и бокалы нужно на подносе.

# Сервис напитков в ресторане и баре

**Принципы сочетаемости алкогольных напитков и блюд**

**Пиво**

Отдельные сорта пива и сочетающиеся с ними блюда всегда очень востребованы гостями и доступны для них за счет их стоимости и популярности. Ниже приведены несколько великолепных сочетаний, которые вы можете рекомендовать гостям или даже располагать рядом в вашем меню или коктейльном листе:

* **Легкие и пшеничные сорта пива** – суши, жареная еда, охлажденные раки, горячая и острая еда, пицца.
* **Янтарный лагер и светлые сорта пива** – холодные мясные закуски и паштеты, барбекю, мясо на гриле, горчичный соус, тар-тар из стейка
* **Крепкие сорта пива, бурый эль, портеры**– устрицы, французский луковый суп, омлет с сыром чеддер и бургеры, салаты с голубым сыром и пасты, стейки на гриле
* **Ламбик и сельские сорта пива**– тушеное мясо и мясные пироги, жареная птица или жареное мясо с фруктовыми соусами
* **Фруктовый ламбик, выдержанные сорта пива** – шоколад, фрукты, ореховые десерты, сыры с высоким содержанием жиров (например, Бри)

Особый подход к созданию алкогольных коктейлей

* **Свежевыжатые соки и простой сироп** – готовя коктейли классическим способом, с добавлением свежих соков и простого сиропа – наивысшее проявление качества и отличный способ показать отличие между обычным баром и люксовым заведением.
* **Соки** – с необходимым оборудованием и хорошим планированием – приготовление дневных запасов свежих соков из лимона и лайма будет быстрее, чем вы думаете. В некоторых барах также делают заготовки свежих соков из апельсинов, но так как приготовить таких соков нужно намного больше, а качество покупных соков сегодня очень высокое, то это вопрос правильного распределения рабочий силы, практичности и затрат. Для заведений с высокой проходимостью, которые все еще хотят избежать добавления газированной воды в коктейли, свежезамороженные соки из лимона и лайма являются очень хорошей альтернативой. Процедите сок для удаления мякоти и положите в холодильник. Свежевыжатые апельсиновые и грепфруктовые соки хранятся в холодильнике несколько дней, но свежие лимонные и лаймовые соки начинают портиться на следующий день после приготовления, так что рассчитывайте правильно количество выжитых соков. Храните все соки в чистых контейнерах.
* **Простой сироп** – это разведенный сахар в воде в пропорции 1:1. Храните этот сироп в красивой бутылке с насадкой для приготовления напитков.
* **Заготовка для коктейлей –** правильная пропорция свежего сока лимона или лайма и простого сиропа для большинства коктейлей – это 0,75 унций сока и 1 унция сиропа (1 унция = 28 мл). Конечно же, пропорцию можно изменить в зависимости от пожелания гостя и получить более сладкий или более кислый коктейль.

# Подбор вина и соответствующего к нему блюда

**Подбор вина**

Это часть винного сервиса, которая приносит много беспокойств, как гостю, так и официанту/бармену. Официант думает о том, как бы впечатлить гостя превосходным знанием сортов вин. Гости же, в свою очередь, также боятся показаться невежественными в этом вопросе или же боятся, что им навяжут покупку более дорогого вина, чем они рассчитывали купить. Далее следует несколько советов о том, как облегчить процесс заказа вина в самой распространенной ситуации – когда вы не знаете вкусовых предпочтений гостя и его бюджет:

**Предложите вино средней ценовой категории** – не слишком дорогое (гость может подумать, что вы пытаетесь увеличить продажи за его счет), и не слишком дешевое (так это или нет на самом деле, но гости ассоциируют «дешевизну» с «низким качеством»). Нет необходимости упоминать стоимость вина, которое вы предлагаете. Просто укажите на цену напротив названия этого вина в винной карте.

**Предложите вино согласно его тельности/текстуре/послевкусию/сложности (ощущение веса вина во рту) –** поинтересуйтесь у гостя «Вы предпочитаете более легкое вино или более плотное, концентрированное?» Тогда в соответствии с предпочтением гостя вы можете рекомендовать то или иное вино. Винная карта Marriott Gold Standard Progressive облегчает процесс подбора вина для гостя по этому принципу, т.к. все вина в карте организованы от более легких к более плотным (сверху вниз).

**Какие блюда сочетаются с вином**

Не секрет, что вино является отличным дополнением к еде, поэтому предлагая закуски к вину, вы абсолютно ни чем не рискуете, скорее даже будете восприняты очень положительно. По правде говоря, подобрав для гостя правильное вино, вы сделаете вкус его блюда даже лучше.

**Предлагайте вино и сочетание вина с блюдом в соответствии с тельностью вина**. Для удобства можно классифицировать тельность вина от самых легких к более плотным также как вы бы стали выбирать последовательность блюд. Существуют более легкие блюда, такие как салаты и рыба, блюда менее легкие, такие как курица, а также сытные блюда, такие как мясо или дичь. В соответствии с этим принципом очень легко научиться сочетать вино и еду – для более легких вин – более легкие блюда, для более плотных вин – более сытные (тяжелые) блюда. Винная карта Marriott Gold Standard Progressive поможет вам сочетать блюда с вином именно по этому принципу. Неправильное сочетание вина и еды совершенно не означает, что ужин будет испорчен, но это может оставить впечатление того, что вкус более плотного/тяжелого перебил вкус более легкого.

Тем ни менее, если гость предпочитает определенную плотность вина, и оно не сочетается с блюдом, которое он ест, велики шансы того, что он в равной степени насладится как вкусом вина, так и самим блюдом. Самое точное правило по сочетанию вин и блюд – «выбирайте то, что вам нравится!»

Ниже представлены некоторые сочетания блюд с сортами винограда и консистенциями вин:

**Игристые вина, Пино Гриджио, Рислинг** – суши, охлажденные малюски, острые блюда, азиатская кухня, мексиканская еда, копченая рыба.

**Савиньон Блан и Фюме Блан** - козий сыр, блюда кухни юго-запада (?), салаты, блюда с лимонным соусом, блюда с голландским соусом

**Шардоне** – лобстер, семга, крабовые котлеты, блюда с грибами (ризотто, равиоли), пасты со сливочным соусом, полента, блюда из малюсков

**Розовое вино** – средиземноморская кухня (чеснок, оливки, травы), маринованные салаты и рыба, гаспачо

**Пино Нуар** – семга, блюда из грибов, вяленный тунец, тушеное мясо, утка

**Кианти/Санджовезе –** паста с томатным соусом, блюда с добавлением чеснока, сырные супы и пасты, фасолевый суп

**Мерло и Каберне Савиньон –** жаренное мясо и мясо на гриле, соус песто, маринованное мясо, твердые сорта сыров

**Красный Зинфандель и Шираз –** барбекю, тушеное мясо, чили

**Портвейн –** шоколадные и ореховые десерты, сыры с плесенью

**Вина позднего урожая -** Крем-брюле, фруктовые десерты, десерты с заварным кремом, сыры с плесенью, паштеты