



«ТУРАН» УНИВЕРСИТЕТИ

А.К. АДІЛШЕЕВА, А.К. ОСПАНОВА

**МЕЙРАМХАНА ЖӘНЕ МЕЙМАНХАНАДА
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ТЕХНОЛОГИЯСЫ
(дәрістер жинағы)**

Оқу-әдістемелік құрал

**Алматы
2020**

ӘОЖ 658.818
КБЖ 65.431.14
А30

Баспаға «Тұран» университетінің Ғылыми кеңесі ұсынған
(09.04.2020 ж. № 11 хаттама)

Адилшеева А.К., Оспанова А.К.
А30 Мейрамхана және мейманханада қызмет көрсету технологиясы
(дәрістер жинағы): оқу-әдістемелік құрал/ А.К. Адилшеева, А.К. Оспанова.
– Алматы: «Тұран» университеті, 2020. – 105 б.

© Адилшеева А.К., Оспанова А.К. 2020
© «Тұран» Университеті, 2020

Мазмұны

Дәріс 1. Қонақ үй бизнесінің концепциясы	4
Дәріс 2. Мейрамхана сервисі.....	10
Дәріс 3. Қонақтарды қабылдау және орналастыру қызметінде жұмысты ұйымдастыру.....	24
Дәріс 5. Қонақтардың тамақтануына қызмет көрсету технологиясы.....	30
Дәріс 6. Мейманханада қосымша қызметтерді ұсыну технологиясы.....	34
Дәріс 7. Банкеттер мен қабылдаулар.....	62
Дәріс 8.....	76
Дәріс 9. Күндізгі дипломаттық қабылдаулар	87
Дәріс 10. Арнайы қызмет көрсету түрлері мен формалары.....	91

Дәріс 1. Қонақ үй бизнесінің концепциясы

Жоспар:

1. Қонақ үй бизнесінің концепциясы

Қолданылатын әдебиеттер:

1. Могильный, М.П. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (культура питания: правила, рекомендации) [текст] : учебное пособие. - М. : ДеЛи плюс, 2015. - 155 с. - ISBN 978-5-905170-76-8
2. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Текст] : учебное пособие. - М. : Дашков и К, 2017. - 248 с. - ISBN 978-5-394-02782-6
3. Счесленок, Л.Л. Организация обслуживания в организациях общественного питания [текст] . - М. : Академия, 2016. - 336 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-4468-1483-1

Клиенттердің қонақ үй қызметтеріне қажеттіліктері әртүрлі. Аса маңыздысы қонақ үйдің техникалық жабдықталуы; бөлмелердің өлшемдері мен орналасуы (тұрғын және тұрғын емес); тігінен коммуникациялар (баспалдақтар, лифттер); инфрақұрылым (жылыту, су құбыры, канализация, желдету, теле және радиобайланыс, теледидар, ақпараттық байланыс); өндірістік және қызмет көрсету кәсіпорындарының болуы (мейрамхан, кафе, конференц зал, асхана, кір жуу, бассейн, сауна, тренажер залы) және т.б. болып табылады.

Қонақ үй ерекшеліктері қонақ үй қызметтерін тұтынатын нарық сегментінің талаптарына сәйкес болу керек.

Қонақжайлық индустриясы бірқатар факторлар әсерінен дамиды, оларды екі топқа бөлуге болады –сыртқы және ішкі. Сыртқы факторлар қоғамдастық индустриясының әрекетімен байланысты емес қоршаған құрамдас бөліктердің әсерімен анықталады. Ішкі факторлар тікелей қонақжайлық индустриясы кәсіпорындарының ұйымдастыру және қызмет ету ерекшеліктерімен байланысты. Сыртқы факторларға: саяси-құқықтық, саяхаттау қауіпсіздігі, экономикалық және қаржылық, мәдени, инфрақұрылымдық-экономикалық, демографиялық, сауданың дамуы, жаңа және заманауи технологиялар жатады.

Саяси-құқықтық факторлар. Егер мемлекет туристік саланың дамуына мүдделі болса, ол қонақжайлық индустриясы дамуының жалпы концепциясында, туризм мен қонақ үй шаруашылығының дамуын басқаратын және реттейтін заңды және нормативті актілерді қабылдауда, сонымен қатар орналастыру инфрақұрылымының дамуы, қонақ үйлерді салу және қонақжайлық индустриясының дамуы жөнінде қаржылық –экономикалық шараларында көрінеді.

Саяхаттау қауіпсіздігі факторы. Туризмнің дамуына қарай қауіпсіздік мәселелері үлкен орын алады. Әртүрлі ел туристері үшін қонақтарды күтуге мүдделі ел үкіметінен демалу орындарында, орналастыру жерінде және көлікте

туристер өмірі мен денсаулығының қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөнінде қажетті шараларды жүзеге асыруды күту қалыптасқан. Сапар шегушілер баратын елдердегі орналастыру орындары мен қоғамдық тамақтандыру жағдайларының санитарлық жағдайының күйін алаңдаушылық танытады.

Экономико-қаржылық факторлар. Қонақжайлық индустриясына макроэкономикалық, сол сияқты микроэкономикалық факторлар әсер етеді. Макроэкономикалық тұрақсыздық, жұмыссыздықтың өсуі және инфляция қоғамды біршама алаңдатады, бұның барлығы халықтың туристік сапарлардан бас тартуына алып келеді. Туризмнен түсетін табыстар ВВП үлкен үлесін құрайтын елдерде инвестициялар жаңа қонақ үйлер салуға және туризмнің инфрақұрылымын жақсартуға бағытталады.

Туристік қызметтерге баға деңгейі демалу орнын таңдауды анықтайты маңызды фактор болып қарастырылады. Туризм үшін қаржылық реттеу мәселелерінде валюта курсы, валюта алмастыру қарапайымдылығы мен жетімділігі аса маңызды.

Мәдени факторлар. Мәдени орта – жаппай туристік ағындарды реттеуге алып келетін қор болып табылады. Туристер әлемдік мәдени құндылыққа ие жерлерге барады. Сонымен қатар туристерді басқа елдердің салт-дәстүрлері қызықтырады, сондықтан оларға жергілікті хор, ансамбль, ұлттық дәстүрлер элементтері, фольклор, ұлттық ойындар, мерекелер аса қызықты. Осыған орай орналастыру орындары экскурсиялық және анимациялық-бос уақытты өткізу бағдарламаларын қарастырады.

Әлеуметтік-демографиялық факторлар қонақжайлық индустриясының дамуына көп ықпал етеді. Әлем халқының өсуі нәтижесінде әлемнің туристік потенциалы өсуде, қонқ үй қызметіне жаңа еңбек ресурстары қосылуда. Демографиялық факторларға сонымен қатар бір немесе ортақ тілдері бар, не болмаса тарихи және мәдени жағынан ортақ байланыстары бар әртүрлі елдер халықтарының өзара қызығушылығы тұрақты өсуі; кәсібі немесе қоғамдық қызметі бәр тұлғалардың арнайы сапарларға қатысуына сұраныстың өсуі жатады.

Инфрақұрылымдық-коммуникациялық фактор. Туризм үшін көлік, орналастыру және тамақтану инфрақұрылымының жағдайы аса маңызды. Туристер мен тұрғындар үшін отель персоналы мен қатынас орнатуда және қажетті ақпаратты алу кезінде ешқандай коммуникациялық кедергілер туындамау керек.

Сауданың дамуы. Туристердің аймақтан немесе елден сувенир, ұлттық бұйымдар, қолдан жасалған заттар, баспа өнімдерін, карта, спорттық инвентарь, киім алып кеткісі келетін туристердің тратологияға бейімділігі барлығына дерлік тән құбылыс. Көптеген орналастыру орындары туристік заттарды сатудан түсетін табысты саналы түрде сезінді және тәжірибе жүзінде барлық отельдер туристік тауарларды ұсынады.

Технологиялық факторлар. Ғылыми-техникалық прогрестің жетістіктері қонақжайлық индустриясында кең қолданылады, соның ішінде көліктік тасымалдау, дистрибуция жүйесі және тұтынушылық ақпарат сияқты салаларда

аса дамыған. Телекоммуникациялық технологиялардың дамуы орындарға алдын-ала тапсырыс беру жүйесін компьютерлендіруге алып келді, олар орналастыру орындарында бөлмелерге он-лайн тәтібінде алдын-ала тапсырыс беруге мүмкіндік береді. Дистрибуцияның ауқымды жүйелері миллиондаған тұтынушыларға еркін кіруіне рұқсат береді: қазір тұтынушы өзі өзіне турпакет құра алады, қажетті алдын-ала тапсырыс беруді жүргізеді және өзі құрастырған маршрут бойынша сапар шегеді.

Туризмнің өсуі мен дамуына материалды-техникалық факторлар үлкен әсер етеді. Туристік әрекетте орналастыру және тамақтану индустриясы өзіндік орын алып жатыр. Мейрамхана және қонақ үй сервисі деңгейі шетел туристеріне қызмет көрсетуде орасан зор рөл ойнайды. Бірақ олар жыл бойы туристік қызметтерге сұраныстың ауытқуына түседі, бұл орналастыру және тамақтану кәсіпорындарын күтуге кететін шығындардың өсуіне және олардың қызметтерінің қымбаттауына алып келеді.

Халықаралық туризмнің дамуын анықтайтын сыртқы факторлардан басқа салаішілік факторлар тобын атауға болады, оған: қонақ үй өнімін жетілдіру; қонақ үй қызметтері саласының дамуы; қонақ үй тізбектері мен ассоциацияларын құру; дистрибуция жүйелерінің дамуы; еңбек ресурстары факторы; маркетингтік факторлар жатады.

Қонақ үй өнімін жетілдіру. Қонақ үй өнімі турөнімнің маңызды элементі болып табылады. Осыған байланысты қонақ үй өнімінің сапасына және оны ары қарай модернизациялуға көп көңіл бөлінеді. Қонақ үй өнімінің сапасы қоршаған орта және инфрақұрылымға тәуелді, бұл қатынаста туристік ұйымдардың рөлі зор: аймақтық туристік әкімшілік, үкімет құрылымы, кәсіби ассоциациялар қонақжайлық атмосферасын құру үшін күштерді жинап, қажетті инвестицияларды шақыра алады.

Қонақ үй қызметтері саласының дамуы. Қазіргі кезде қонақ үй бизнесі туристік нарықтың табысты сегментіне айналды. Қонақ үй қызметтері көбіне кешенді қонақ үй өнімі түрінде болады, олар туристке максималды мөлшерде ыңғайлылық ұсынады. Қонақ үй кәсіпорындарының автономды тіршілігі отельдердің көлік, байланыс кәсіпорындарымен, туроператорлармен және турагенттермен, экскурсиялық және анимациялық-бос уақытты өткізу ұйымдарымен интеграциялау үрдісімен алмасты.

Қонақ үй тізбектері мен ассоциациялар құру. Соңғы он жылда ақпараттық технологиялардың және коммуникациялардың дамуына орай ірі қонақ үй кәсіпорындары бизнес дамуын реттеу үшін, сонымен қатар табыстың өсуі мен оны біртект тарату үшін қонақ үй тізбектеріне біріге бастады. Мариотт, Шератон, Холидей ИНН, Аккор және т.б. танымал қонақ үй тізбектері ұсынылатын туристік қызметтер сапасының кепілі болып табылады. Қонақ үй ассоциациялары да кең тараған. Ең танымал ұйым Халықаралық қонақ үй ассоциациясы болып табылады.

Дистрибуция жүйесінің дамуы. Бұндай жүйелер қонақ үй өнімін жабдықтаушылар, сатушылар және тұтынушылардың бірлік тізбегін

құрады. Жаңа ақпараттық технологиялар қонақ үй қызметтерінің дистрибуция жүйесін біршама жеңілдетті. Заманауи дистрибуция жүйелері тұтынушылар қажеттіліктеріне тез бейімделіп, орналастыру және қосымша қызметтердің әртүрлі нұсқаларын ұсынады.

Еңбек ресурстары факторы. Қонақжайлық индустриясының дамуы дамыған және дамушы елдерде жұмыспен қамтудың жоғарылауына ықпал етеді. Дамыған елдерде және танымал туристік дестинацияларда (Түркия, БАЭ, Египет) еңбек күші жетіспеушілігінен басқа әлем елдерінен жұмыс күшін импорттайтынын байқауға болады. Мысалы, Түркия және Египет отелдерінде Ресей мен Украинадан келген аниматорларды, Польша мен Белоруссиядан келген экскурсия жетекшісін, Германия, Словакия және Қазақстаннан келген аудармашыларды кездестіруге болады.

Не салу керек, қандай бағалық және категориялық деңгейде, болашақ объектінің инфрақұрылымы қандай болады және т.б. Осы және басқа сұрақтарға «Объектінің даму концепциясы» деп аталатын құжат жауап береді, ол өз алдына жобаның бизнес-жобасын құру үшін негіз болып табылады.

Концепция – әрбір подрядчик (жобалаушыдан сантехникке дейін), және соңғы кезеңде басқарушы үшін де бағыттаушы құжат болып табылады. Құжатта объект статусы, фирмалық стиль, кәсіпорын құрылымы, инвестициялық анализ, маркетингтік саясат және т.б. көрсетіледі.

Сіздің қонақ үйде тұтынушыларыңыз үшін ыңғайлы болу үшін, көп мөлшерде табыс алып келіп, тиімді жұмыс істеуі үшін оның маркетингтік бөлігіне ерекше көңіл болу керек.

Концепцияда қонақ үй өнімін (қонақ үй кешенінің құрамына кіретін барлық нысандар – қонақ үй нөмірлері, мейрамханалар, казино, барлар және т.б., сонымен қатар онымен ұсынылатын қызметтер) сипаттау керек және оның негізгі тұтынушылық топтарын айқындау керек. Сонымен қатар сізді бәсекелестерден ерекшелендіретін қосымша белгілерді көрсету керек, яғни өз өніміңізді эксклюзивтілігін сипаттау керек. Мысалы, тегін интернет, мини-бар, саунамен қолдану және т.б.

Негізгі тұтынушылық топтарды анықтау кезінде оларды белгілі бір критерий бойынша сегменттеу керек: демографиялық (жыныс, жас, табыс, қызметі); психографиялық (әлеуметтік класс, өмір стилі) және т.б. Нарықты сегментке бөлудің бірыңғай түрі жоқ. Нарық құрылымын объективті бағалау үшін әрбір нақты жағдайда әртүрлі сегментке бөлу критерийлері таңдалады.

Егер отеліңізді қонақ үй тізбегі (танымал бренд) құрамына енгізгіңіз келсе, онда бұл жағдайда фирмалық стиль мәселесі шешілген – ол сіз таңдаған маркамен анықталады. Егер бөгде брендке төлегіңіз келмесе, өзіңіздің фирмалық стиль мен отельдің барлық объектілерінің интерерінің дизайнын құрастыру жөнінде күрделі мәселені шешуіңіз керек. Ең

маңыздысы фирмалық стиль бірыңғай болу керек, ал оның элементтері барлығында дерлік қолданылу керек: аталуда, логотипте, униформада, жарнама өнімдерінде, бөлме дизайнында (кіре берістен нөмрлерге дейін). Ол үшін бастапқыда концепцияда отельдің фирмалық стилін құрастыру керек, сонда ғана қонақ үй ішіндегі барлық нысандар негізді және стильді болады.

Концепцияның бірінші бөлімінде **жоба түйіндемесі** болу керек, онда жалпы жоба мақсаттары мен міндеттерін шамамен түсінуге болады. Онда жоба салынатынын немесе қайта құрастырылатынын, қонақ үйде қанша жұлдыз болатыны көрсетіледі. Сонымен қатар болашақ жобамен басқару ерекшеліктерін көрсетуге болады.

Келесі бөлімде болашақ **отелдің орналасу жерін** талдау қажет. Ол үшін жылжымайтын мүліктің қонақ үй негізінде перспективасын көрсету керек, орналасу жері, қоршаған ортасы, күйі (қайта құрылатын болса), архитектуралық-құрылымдық нормалары және аймақтың әлеуметтік контингенті сияқты сипаттамаларды қарастыру және талдау керек.

Содан кейін қонақ үй клиенттерінің мақсатты сегменттерін анықтау мен қызметтер сапасының қажетті деңгейін анықтауға көшуге болады. Мақсатты сегменттер мен қажетті деңгейді анықтау көп мөлшерде болашақ қонақ үйдің орналасу жеріне байланысты, сонымен қатар статистикалық мәліметтерді, нарықтық аналитикалық шолуды, туризм мен қонақ үй бизнесіне қатысты компания өкілдері мен кеңесшілер ойын кең зерттеу керек.

Соңында алынған болашақ клиенттердің профилі қонақ үйлерді сауатты жобалау кезінде ескерілу қажетті клиенттер талғамының спектрі мен мәнін түсінуге болады.

Қызметтер сапасының қажетті деңгейін анықтауда ғимараттың өзінде және оған қатысты территорияда не жасалу қажеттілігі туралы бағалар мен қорытындылар жасалады. Қонақ үйде орнатылатын техникалық жабдықтар анықталады (жарықтандыру, энергоқамсыздау, сумен қамсыздау, жылыту жүйесі, лифттер, теле және радио, телекоммуникациялық байланыс және т.б.). Сонымен қатар нөмірлік қор шамасы мен құрылымын, соның ішінде нөмірлер типі мен санын, әрбір типті нөмір ауданын, нөмірдегі дәретхана ауданы мен құрылымын анықтау керек.

Сонымен қатар әрбір **нөмірді** жиһазбен, тұрмыстық және аудиобейне техникамен, тоқыма және декормен, байланыс құралдарымен және т.б (FF&E-Furniture, Fixtures & Equipment, яғни жиһаз, аксессуарлар және жабдықтар деп аталады) **жабдықтау** қажет.

Нөмірлер мен қабаттардағы дәліздерден кейін болашақ қонақ үйдің тамақтану бөлмелерін ұйымдастыру керек. Қонақ үй нөмірлері мен қонақ үй территориясында не ұйымдастырылу қажеттілігі шешіледі: кафе немесе мейрамхана, бір немесе бірнеше; лобби-бар бола ма; нөмірде мини –бар

бола ма, барлық көмір категориясында бола ма және т.б. Сонымен қатар «room service» қызметінің қажеттілігі қарастырылады.

Бөлім соңында әкімшілік, техникалық және өндірістік бөлмелер ескеріледі. Қосалқы бөлмелерді орналастыру үшін табыс алу көзқарасы жағынан тартымсыз және персоналдың кіруіне ыңғайлы және персоналдар мен клиенттер ағынының логистикасы ескеріліп орналасуы керек.

Концепцияны құрастырудың келесі кезеңі – **қызмет көрсету технологиясы мен қонақ үй табыстылығының әр түрлі көздері бойынша тарифтік саясат саласындағы ұсыныстар**. Нөмірлік қор – қонақ үйдің негізгі және ең табысты қызметі. Оларды майсым ауытқулары мен клиенттердің мақсатты категорияларына қатысты толық қарастыру керек. Қарастыру нәтижесі барлық тарифтер базалық баға матрицасы (Rack, FIT, Corp, Travel), сонымен қатар ARR (average room rate), revPAR (Revenue per Average Room) деңгейі және жылдық өзгерістері ескеріліп қонақ үйдің орташа жылдық жүктемесі болып табылады.

Концепцияның ақпаратты бөлімі – қаржылық жоспар юолып табылады. Есептеулер қаржылық жоспарлау және есеп беру стандарттары негізінде, мысалы USALI (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry) сияқты стандарт негізінде жүргізіледі. Қонақ үйдің жалпыланған бюджетінің табыс бөлімін әрбір табысты көздерден түскен түсімін көрсетеді. Әрбір бөлім бойынша операциялық шығындардың қорытынды сомасын қонақ үйдің жалпы операциялық шығындарын құрайды. Түсімдер мен операциялық шығындардың айырмасы қонақ үйдің операциялық табысын береді. Қонақ үйдің нөмірлік қорын қолданудан түскен жалпы түсім клиенттердің әртүрлі категориялары бойынша нөмірлерді тарату мен қонақ үйдің орташа жылдық жүктемесінің пропорциясын ескеріп, ADR (Average Daily Rate) негізінде есептелуі керек.

Операциялық шығындар ішіне жалақы мен персонал бойынша міндетті қаржы есептемелері; персоналмен байланысты басқа да шығындар; жөндеуге кеткен шығындар; нөмірлік қордағы аксессуарға шығындар (сусабын, сабын, нөмірдің безендірілуі және т.б.); жақтас ұйымдардың келісімдегі қызметтерге шығындар; кір жуу мен тазалау шығындары; алдын-ала тапсырыс беру және басқалары кіреді. Тамақтану бөлігінде қонақ үй бюджетінің есебі нөмірлік қор бюджетінің септі статистикалық мәліметтеріне негізделуі керек және маусымдылық ескерілуі керек. Нөмірлік қордың жүктелуі нәтижесінде мысалы, нөмірлерді сату кезінде өткізілген таңғы астар мөлшері есептеледі. Тамақтану кешенінің операциялық шығындары тағамдар мен сусындар құнынан; жалақы мен персонал бойынша міндетті есептемелер; персоналмен қатысты шығындар; шығын материалдарына шығындар; фарсор, шыны, ас аспаптары мен тоқыма; жақтас ұйымдардың келісімдегі қызметтерге шығындар және басқалары кіреді. Осыған ұқсас есептемелер қонақ үйдің барлық табыс

көздері бойынша жүргізіліп, қонақ үйдің жинақтық бюджеті есептелу керек.

Концепцияның қорытындысында **құрылатын бизнестің құнын бағалау** бөлімін қарастыру керек. Бұнда нысанның шекті құнын анықтау керек, ол пайданың өсуі ескеріліп, нысанның негізделген құны болып табылады. Бұл сома нысанның сатылу құнын бейнелейді және оның әрекетінің негізгі көрсеткіштері бойынша қалыптасады.

Концепцияны құру нәтижесінде құрылыстың барлық маңызды шығындарын азайтатын, екінші жағынан шағындарды, соның ішінде материалды және бизнес-жоспарды құру уақытын азайтуға мүмкіндік береді.

Дәріс 2. Мейрамхана сервисі

Жоспар:

1. Мейрамхана сервисі
2. Қызмет көрсету мәдениеті
3. Мейрамхана және қонақ үй сервисіндегі қызметтер сапасы

Қолданылатын әдебиеттер:

1. Могильный, М.П. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (культура питания: правила, рекомендации) [текст] : учебное пособие. - М. : ДеЛи плюс, 2015. - 155 с. - ISBN 978-5-905170-76-8
2. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Текст] : учебное пособие. - М. : Дашков и К, 2017. - 248 с. - ISBN 978-5-394-02782-6
3. Счесленок, Л.Л. Организация обслуживания в организациях общественного питания [текст] . - М. : Академия, 2016. - 336 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-4468-1483-1

Экономикалық өзгерістер отандық мейрамхана бизнесінің туындауын негіздеді. Ақырында біртіндеп сұраныс пен ұсыныстың, сонымен қатар бәсекенің экономикалық заңдарына бағынатын нақты мейрамхана нарығы туындады.

Нарық қатынасы төлем қабілеті бар халықтың қанағаттанбаған сұранысына жауап беретін әртүрлі мейрамхана құруды талап етті.

Батыс Еуропа, АҚШ және Жапония елдерінің қолданбалы экономикалық теория және тәжірибесінен мейрамхана салынған инвестиция тез өзін-өзі ақтайтын инвестицияға жататыны жақсы танымал. Мысалы, мейрамхана салынған ақша айналымы азық-түлік дүкені дамуына салынған инвестициядан 4-5 есе тез жүзеге асады.

Мейрамханамен табысты басқару үшін ресторатор «мықты шаруа», саналы администратор, ықтималға баратын бизнесмен болып қана қоймай, мейрамхана ісінің ерекшеліктерін білу керек.

Қазіргі кезде мейрамхана бизнесі профессионализмді қажет етеді. Мейрамхана бизнесінің құрылымы пайда болды, мейрамхана нарығында жұмыс істейтін дизайнерлер, жабдық, тағам өнімдері мен сусындар жабдықтаушылары пайда болды. Бұл бизнес түрі жаңа сапалық сипатқа ие болып дамуда.

Қоғамдық тамақтандыру жағдайында тағам өндіру және тұтыну өте ыңғайлы, бірақ тежегіш фактор өнімдердің жоғарғы құны болып табылады. Қоғамдық тамақтандыру дамуына әсер ететін тежегіш факторларға қарамастан қоғамдықтамақтандыру кәсіпорындары өндіретін өнімдерге сұраныс өсіп келеді.

Мейрамхана өмірі батыс үлгісі бойынша дами бастады. Мейрамхана қонақтары мейрамхана картасы бойынша сүйікті шеф-аспаздардың орын ауыстыруын бақылап, қай жерде ең жақсы тағам ұсынатынын біледі.

Мамандардың астанада мейрамхана нарығының толып кетуі болжамына қарамастан жаңа кәсіпорындар ашылып, бірден гастронамдық чарттар шыңына көтеріліп жатыр. Гастронамдық фестивальдр, конкурстар, салондар ерекше табысқа ие. Тұтынушыларды мәзірді маусымдық ауыстыру мен арнайы ұсыныстар қызықтырады.

Мейрамхана бизнесінде қызмет көрсету түрлері мен әдістері уақыт пен орынның нақты жағдайымен, сонымен қатар аспаздық өнімді өніру технологиясымен басқарылады. Қызмет көрсету әдістері мен түрлері арқылы мейрамхана сервисі қалыптасады.

Қызмет көрсетуді рационалды ұйымдастыру мақсаты - әртүрлі қызметтер кешенін көрсету. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының сауда әрекетін ұйымдастырудың мақсаты- тұтынушыларға қызмет көрсету түрлері мен әдістерін жетілдіру және қызмет көрсету мәдениетін жоғарылату болып табылады.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорандарда көрсетілетін қызметтер:

- Тамақтану қызметі;
- Аспаздық өнімдер мен кондитерлік өнімдерді даярлау қызметі;
- Өнімді тұтынуды ұйымдастыру және қызмет көрсету қызметтері;
- Аспаздық өнімдерді өткізу қызметі;
- Бос уақытты ұйымдастыру қызметі;
- Ақпараттық-кеңес беру қызметі;
- Басқа да қызметтер.

Тамақтану қызметі аспаздық өнімдерді даярлау және оларды кәсіпорын типі мен классына сәйкес өткізу мен тұтыну үшін жағдай құру қызметтері болып табылады және мейрамхана, бар, кафе, асхана, дәмхананың тамақтану қызметі болып ажыратылады.

Аспаздық өнімдер мен кондитерлік өнімдерді даярлау қызметіне тұтынушы тапсырысы бойынша аспаздық өнімдер мен кондитерлік өнімдерді даярлау, кәсіпорында тапсырыс беруші шикізатынан тағам даярлау, үйге келіп аспаздық және кондитерлік өнімдер, тағамдар даярлау жөнінде аспазшы, кондитер қызметі жатады.

Өнімді тұтынуды ұйымдастыру және қызмет көрсету қызметтеріне мерейтойлар, жанұялық отырыстар, астар ұйымдастыру; конференция, семинар, жиналысқа қатысушылардың тамақтануын ұйымдастыру және қызмет көрсету, демалу аймағында мәдени-массалық шаралар, тұтынушы тапсырысы бойынша аспаздық өнімдер мен кондитерлік өнімдерді жеткізу, аспаздық өнімдер мен кондитерлік өнімдерді жұмыс орнына, кеңсеге, үйге, жолаушы көлегене, қонақ үй нөмірлеріне жеткізу және қызмет көрсету, қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары залында орындарды алдын-ала тапсыру, кешенді рационға қызмет көрсету талондары мен абонементтерін сату, кешенді тамақтандыруды ұйымдастыру жатады.

Аспаздық өнімдерді өткізу қызметіне аспаздық және кондитерлік өнімдерді дүкендер және аспаздық бөлімдері арқылы өткізу, түскі астарды үйге жеткізу, аспаздық өнімдер жинағын жолға жинау жатады.

Бос уақытты ұйымдастыру қызметі музыкалық қызметті ұйымдастырудан, концерт жүргізуден, варьете және видеобағдарлама жүргізуден, газет пен журнал таратудан, үстел ойындары, ойын автоматтары, биллярд ұйымдастырудан тұрады.

Ақпараттық-кеңес беру қызметі аспаздық және кондитерлік өнімдерді даярлау, безендіру жөнінде мамандардың кеңес беруі және дастарқан жаю; емдім бикенің аспаздық өнімдерді әртүрлі ауруларда тұтыну мәселесі бойынша кеңес беруі; аспаздық шеберлікке оқытуды ұйымдастырады.

Басқа да қызметтерге ас жаулықтарды, ыдыстарды, аспаптады, саймандарды жалға беру; фирмалық значоктарды, гүлдерді, сувенирлерді сату; парфюмерия, аяқ-киім тазалау құралдарын ұйымдастыру; киімді жөндеу және тазалау; тұтынушыларға қызмет көрсетуден кейін қалған тағамдарды буып-түю; кәсіпорыннан алынған аспаздық өнімдерді буып-түю; кәсіпорында тұтынушыларға телефон және факс байланысын ұсыну; тұтынушының жеке заттарын (сыртқы киім), сөмке мен бағалы заттарын кепілді сақтау; тұтынушы тапсырысы бойынша такси шақыру; кәсіпорын алдында ұйымдастырылған тұрақта тұтынушы көліктерін қою жатады.

Қоғамдық тамақтандыру қызметтері мақсатты тағайындалуына, уақытында ұсынылу мен дәлдігіне сай келу керек, сонымен қатар қауіпсіздік, экологиялық, эргономикалық, ыңғайлылық, эстетикалық, қызмет көрсету мәдениеті, ақпараттық талаптарына жауап беру керек.

Қызмет көрсету мәдениеті

Қоғамдық тамақтануды ұйымдастырумен байланысты бизнес қонақ қабылдау индустриясының маңызды бөлігін алып жатыр. Бұл бизнес болашағы ең алдымен елдің экономикалық жағдайына байланысты және халықтың ұлттық ерекшеліктерімен анықталады. Мысалы, орташа статистикалық американдық күніне екі рет үйден тыс тамақтанады. Қазақстанда аз ғана контингент мейрамханаларға салыстырмалы тұрақты барады. Сонымен қатар қоғамдық тамақтандыруды ұйымдастырудың бай тарихи дәстүрі бар. XX ғ. 80-90 жж. Бұл дәстүрлер жаңа экономикалық жағдайларда дамиды.

Сонымен қызмет көрсету мәдениеті деген не? Бұл сұраққа жауап беру үшін «мәдениет» сөзіне анықтама беру керек.

«Мәдениет» сөзі латын тілінен аударғанда «өңдеу, жасау, жетілдіру, тәрбиелеу, білім беру» дегенді білдіреді. Мәдениет адамның өмір сүру аймағының даму дәрежесімен қатар, адамның өзінің даму дәрежесін сипаттайды.

Мәдениет адамның шығармашылық мүмкіндіктері қаншалықты жүзеге асатынын, оның тәртібінің қоғамдық мораль нормаларына сәйкес келетінін көрсетеді. Яғни, мәдениет – адам қоғамының тарихи даму деңгейін анықтайтын сипаттама.

Мәдениет материалды және рухани болып бөлінеді. Сондықтан мәдениет материалдық және рухани құндылықтардан және оларды адамның құруы мен қолдану әдістерінен тұрады.

Қызмет көрсету мәдениеті – жалпы қоғам мәдениетінің бір бөлігі. Бұл күрделі, көп қырлы түсінік. Қызмет көрсету мәдениеті – халыққа психологиялық, этикалық, эстетикалық, ұйымдастырушылық-технологиялық және басқа аспектерде қызмет көрсету үрдісінің жетілу деңгейі (даму деңгейі).

Қызмет көрсету мәдениетінің барлық аспектері өзара тығыз байланысты және өзара тәуелсіз. Тар мағынада қызмет көрсету мәдениеті сыпайылық ережелер жиынтығы деген түсінігі қалыптасқан.

Қызмет көрсету мәдениетінің көрсеткіштері:

- алдыңғы қатардағы және соңғыларын айқындау үшін мейрамхана бизнесі кәсіпорындарында оның деңгейін бағалау дәрежесі болу;
- оны ары қарай дамыту үшін қорларды анықтау.

Мейрамхана ісін ұйымдастыру жетістігі ең алдымен қонақтар мүддесі мен қажеттіліктерін қанағаттандыру қабілетімен анықталады. Қызмет көрсету мәдениеті мен мейрамхана бизнесінің тиімділігі рестораторлардың алдына қоятын концепцияларға (мақсаттар мен міндеттерге) байланысты. Сонымен қатар қабылданған концепцияны жүзеге асыруға, соның ішінде мәзір, интерьер, даяшылар тәртібі және т.б. байланысты.

Мейрамханаларда қызмет көрсету мәдениеті – келушілерде мейрамхана туралы қолайлы түсінік қалыптастыратын негізгі факторлардың бірі. Қатаң бәсекелестік жағдайда мейрамхана бәсекелес кәсіпорындардан қызмет көрсету деңгейімен ғана емес, қонақтарды қабылдау ерекшеліктеріне ерекшелену керек.

Мейрамхана бизнесін ұйымдастыру кезінде қызмет көрсету мәдениетінің төмендеуі төмендегідей принциптерге негізделу керек:

- Қонақ – мейрамхана бизнесінің маңызды фигурасы, ол мейрамханаға тәуелді емес, мейрамхана одан тәуелді;
- Қонақ – кедергі емес, мейрамхана жұмысының негізі мен мақсаты, ол мейрамханаға өз-өзіне қызмет көрсетуіне мүмкіндік береді;
- Қонақ мейрамхананың құрамдас бөлігі.

Сондықтан мейрамхана бизнесінде қызмет көрсету мәдениетінің негізгі мақсаты клиент қажеттіліктерін қанағаттандыру, тек содан кейін ғана табысты ұлғайту болып табылады. Бұл мақсатқа жетуде мейрамхана қонақтарымен тікелей жұмыс істейтін қызмет көрсету персоналына үлкен орын бөлінеді. Профессионализм, эстетика, этика және жалпы қызмет көрсету мәдениеті көзқарасынан жоғары талаптар кәсіпорынның барлық жұмысшыларына қойылады.

Басқа экономика салаларына қарағанда мейрамхана бизнесі үшін көп мөлшерде адаптация факторларының маңызы зор. «Адаптацияланған ұйым» түсінігі мейрамхананың сыртқы жағдайлар өзгерісіне тез, әрі тиімді әсер ету қабілеті, бәсекені жеңу қабілеті, нарықта өз орнын табу дегенді білдіреді. Мейрамхана қызметі нарығында сұраныс пен ұсыныстың өсуі, жаңа мейрамханалық концепциялардың туындауы мен дамуы мейрамхана құрылымының өзгеру қажеттілігін, персонал жұмысы принциптерінің жетілдіруін қажет етеді. Осының барлығы қонақтарға қызмет көрсетудің жоғары мәдениетін қамтамасыз етеді.

Мейрамхананың жемісті қызметі клиенттерді келтіру және тұрақтандыру дәрежесіне байланысты. Бұл мәселені шешу көптеген құрамдастарға: ас мәзірі, аспаздық, интерьер музыка, қызмет көрсету мәдениетінің деңгейі, персоналдың сыртқы түрі, оның корпоративті этика нормаларына, яғни қызмет көрсету мәдениетіне сәйкес мінез-құлқы және т.б. тәуелді.

Сервис мәдениеті кез-келген ұйымның дамуы үшін аса маңызды, себебі сервис мәдениетінің деңгейі клиент көзқарасында оның бейнесін қалыптастырады.

Заманауи бизнесте "клиент" және "сервис" түсініктері бөлінбейтін түсініктер. Клиент жоғары сапалы қызмет көрсетуді алғысы келеді, және оны таппаса, ол ұйымнан кетіп қалады.

Бірақ сервис деңгейін бағалау ұсынылған сервис жақсы немесе жаман болды ма деген сұраққа жауап клиенттің субъективті ойына негізделген, оның ойы оның күтімі мен қажеттіліктеріне тәуелді болады.

Өз компаниясы туралы бар және ықтимал клиенттердің ойын анықтау және динамикасын зерттеу үшін басшылар нарықты маркетингтік зерттеуді тапсырады.

Бірақ жақсы мониторинг клиенттердің ойын зерттеумен ғана ақталмайды. Ұйым ішінде сервис сапалылығын бағалайтын бірқатар ішкі критерийлер бар.

Қызмет көрсету мәдениеті елдің ұлттық дәстүрлерімен, сол сияқты әлемдік стандарттар талабымен принциптері келіскен эталонды еңбек нормалары, жоғары рухани құндылықтар мен тәртіп этикасы жүйесі.

Қызмет көрсету мәдениетін елдің барлық қызмет көрсету саласына, немесе бір саласына, немесе кәсіпорынға, фирмаға жатқызуға болады. Нақты жұмысшының әрекеті де оның қызметі шегінде қызмет көрсету мәдениетіне толық немесе ішінара сәйкес келуі мүмкін. Қызмет көрсету мәдениеті барлық деңгейде байланысып, бір қызмет көрсету нормасын құрайды.

Қазіргі кезде қызмет көрсету мақсаты ұлттық ерекшеліктер мен қызмет көрсету мәдениетінің халықаралық принциптерінің үйлестіру болып табылады. Сервис мәдениетінің көптеген жаңа аспектілері қазіргі кезде интернационалды сипатқа ие.

Кез-келген елде сервис кәсіпкерлері мен менеджерлері қызмет көрсетудің ұлттық дәстүрлерін олар заманауи талаптарға қайшы келмесе және жалпы қызмет көрсету әрекетінің тиімділігін жоғарылатса қолдануға тырысады. Сервис мәдениетінің болмауы кәсіпорын табысының төмендеуіне ықпал етеді. Сондықтан дамыған елдерде менеджмент қызмет көрсету мәдениетіне қойылатын талаптардың бірыңғай жиынтығын құрастырды, оны өз фирмасы тәжірибесіне енгізіп, орындалуын бақылайды. Осы мақсатта жұмысшыларға арнайы сабақтар жүргізеді, қателіктерді талдайды, қызмет көрсету этикасы мен эстетикасын игереді.

Қазіргі кезде қызмет көрсетудің жақсаруы келесі бағыттарда көрінеді:

- қызмет өндірушілері бизнес дамуы мен бәсекеде тұтынушы мәнін түсінді; тұтынушылар үшін күрес жүреді;
- қызмет көрсетудің ұйымдастырушылық-технологиялық жақтары жақсарған: көптеген операциялар автоматтандырылған және компьютер техникасы көмегімен жүреді;
- қызмет көрсетудің эстетикалық жағына көңіл бөлінеді (көрнекті сыртқы түр, тауарлар түрі, интерьер).

Сервис мәдениеті кез-келген ұйымның дамуы үшін аса маңызды, себебі сервис мәдениетінің деңгейі клиент көзқарасында оның бейнесін қалыптастырады.

Заманауи бизнесте "клиент" және "сервис" түсініктері бөлінбейтін түсініктер. Клиент жоғары сапалы қызмет көрсетуді алғысы келеді, және оны таппаса, ол ұйымнан кетіп қалады.

Бірақ сервис деңгейін бағалау ұсынылған сервис жақсы немесе жаман болды ма деген сұраққа жауап клиенттің субъективті ойына негізделген, оның ойы оның күтімі мен қажеттіліктеріне тәуелді болады.

Өз компаниясы туралы бар және ықтимал клиенттердің ойын анықтау және динамикасын зерттеу үшін басшылар нарықты маркетингтік зерттеуді тапсырады.

Клиенттердің сервисті қабылдауы әсер ететін бірқатар факторлар бар. Бұндай факторларға сапалы өнім құрудың басты құралы ретінде ыңғайлылық жатады.

Ақпараттық ыңғайлылық. Ақпараттық ыңғайлылықты құру клиент алдын-ала қаншалықты толық ақпаратты ала алатынын анықтаудан басталады. Ақпараттық ыңғайлылық түсінігіне сонымен қатар екі басқа негізгі параметр кіреді – клиенттің кез-келген сұрағына жауап беруге дайын кәсіпорын қызметкерлерінің ақпараттылығы және клиентке бағытталуға көмек беретін пиктограмма жүйесі.

Экономикалық ыңғайлылық. Экономикалық ыңғайлылық деп клиент үшін есеп-айырысу ыңғайлылығы, дисконттар, бонустар, клуб картасы жүйесі және тамақтану тамақтану кәсіпорындарында, турагенттіктерде және экскурсиялық бюроларда қызметтерді таңдауды мотивациялайтын басқа шаралар жатады.

Осыған орай соңғы уақытта аса өзекті болған клуб картасы жүйесіне ерекше көңіл бөлінеді. Бұған себеп орталақтандырылған есеп, тапсырыстарды бірден өңдеу, кредит карталарын автоматты қызмет көрсету және on-line тәртібінде тапсырыстарды орындауға бақылау.

Эстетикалық ыңғайлылық. Клиент белгілі-бір кәсіпорынды таңдау себебі ыңғайлылық пен үй жылулығын құратын эстетикалық рәсімделген интерьер болып табылады. Бірақ безендіру кезінде кәсіпорынның бәсекеқабілеттілігін арттыру үшін келесі жағдайларды жетекшілікке алу керек: барлық бөлмелер бірыңғай стильде орындалу керек және кәсіпорын бағытына сай келу керек; түс гаммасы клиентті қоздырмау керек; безендіру үшін қолданылатын материалдар қауіпсіздік және гигиена стандарттарына сәйкес келу керек және сәйкес сертификаттары болу керек; сонымен қатар материалдар қолдану мерзімі ұзақ және жоғары температура мен химиялық заттар әсеріне тұрақты болу керек.

Сол жағдайда қызметті тұтынушы өз құқықтары саласында анағұрлым ақпараттанған болады, ал әртүрлі басқа елдерде болып, өз көзімен шетелдегі сервис мәдениетін және қызметтер сапасының деңгейін көріп, өз еліндегі сервис мәдениетіне қатаң талаптар қояды.

Сапа кез-келген кәсіпорынның сервис мәдениетінде үлкен орын алады. Сапалы қызмет көрсету мақсаты тұтынушыны қанағаттандыру болып табылады. Бірақ қызмет сапасын жоғарылатуда бастапқы кезде ерекше көңіл клиентпен тікелей байланыста болатын персоналды таңдау мен дайындаумен байланыстырылған. Сапаны өлшеу және қызмет көрсету

үрдістерін жақсарту мәселелері басында кәсіпорын жетекшілерімен ескерілген жоқ. Бірақ қазіргі кезде сервис мәдениетін қалыптастыру үшін негізгі мәселе кәсіпорынға қажетті қызмет көрсету сапасын өлшеуге қажеттілерді анықтау болып табылады.

Сервис сапасы мен мәдениетін жоғарылату үрдістері кейде өздігінен табиғи жолмен туындайды. Дұрыс енгізілген сервис мәдениеті жүйесі оларға тұрақтылық береді. Отандық нарық операторлары өз түсініктеріне қарай өз құрылымында сервисті жақсарта алады. Сапалы қызмет көрсетуді қамтамасыз етуде жоғары нәтижелерге жетіп жатыр. Бұнда ең бастысы – жүйелі қарау.

Біріншісі – заманауи сервистің маңызды принциптерін қадағалау:

- ұсынылатын қызметтердің тұтынушылар талабы мен тұтыну сипатына максималды сәйкес келуі;
- сервистің маркетингпен, оның негізгі принциптері мен мақсаттарымен байланысы;
- сервистің иілгіштігі, оның нарықтың өзгермелі талаптарына, тұтынушылар талғамына бағыттылығы.

Екіншісі – сапалы сервисті қамтамасыз етуге бағытталған персоналға қажетті жағдайларды құру. Оларға:

- жұмыс орындарының эргономикалығы;
- әрбір қызметкер орындауы міндетті ережелердің нақты формулировкасы;
- сервистің тиімділігін сандық және сапалық объективті өлшеуге мүмкіндік беретін әрбір жұмысшы жұмысының сапасын бағалау жүйесі;
- персонал мотивациясы, оның барлық кәсіпорынның гүлденуіне мүдделі болуы, өз жұмысын максималды тиімді жасауы;
- персонал біліктілігін жоғарылату жүйесі.

Үшіншісі – қызмет ұсынатын кәсіпорынды басқару құрылымын оңтайландыру. Тапсырыстың өту тізбегі ұзын болған сайын, қате жіберу ықтималдылығы жоғары болады: элементтер саны шектеулі аз болатын басқару құрылымы оңтайлы саналады.

Төртіншісі – сервис сапасын жан-жақты, толық, объективті және үздіксіз бақылау:

- клиенттің сапаны бағалауға және оны бақылауға қатысуы;
- стандарттар талаптарын нақты жағдаймен салыстыруға мүмкіндік беретін әдістемелер мен критерийлерді құру;
- персоналдың өзін-өзі бақылау жүйесін құру;
- ұсынылатын қызметтер сапасын бағалау критерийлерін қолдану;
- сапаны бағалауда техникалық құралдар қолдану;

- құрамына әртүрлі қызметтер өкілдері кіретін бақылау қызметтерін құру: дирекция, қаржы бөлімі, қауіпсіздік бөлімі, кадр бөлімі, басшылар және барлық функционалды қызметтер қызметкерлері.

Бақылау жүйесін құру кезінде үздіксіздік принципін қадағалау керек. Сервис сапасын бақылау жүйесі технологиялық циклінің барлық кезеңдерінде барлық параметрлер бойынша бақылау керек.

Яғни, сапа жүйесінің екі негізгі критерийлерін бөліп көрсетуге болады: ол сапаның жоғары деңгейін, оның стандарттарға және клиент қажеттіліктеріне сәйкестігін қамтамасыз ету керек, сонымен қатар кәсіпорынды рационалды басқару бойынша арнайы технологияларды құру үшін құрал болу керек.

Коммерциялық кәсіпорындар (мейрамхана, кафе, бар, дәмхана) мен әлеуметтік бағыттағы кәсіпорында (жұмыс орны, оқу орнындағы асханалар) тамақтандыруды ұйымдастырудың басты шарты қызмет көрсету сапасы болып табылады, ол қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында өндірілетін және өткізілетін тағам сапасы мен қызмет көрсету мәдениеті болып табылады.

Аспаздық өнімдер сапасы – ары қарай өңдеуге және (немесе) тағамға тұтынуға жарамдылығын, тұтынушы денсаулығына қауіпсіздігін, құрамы мен тұтынушылық қасиетінің тұрақтылығын негіздейтін қасиеттер жиынтығы.

Қызмет көрсету мәдениетін анықтайтын **негізгі факторларға** заманауи материалды-техникалық базаның болуы, көрсетілетін қызметтер көлемі, түрлері және сипаты, өндірілетін өнім ассортименті, қызмет көрсетудің прогрессивті түрлерін енгізу, қызмет көрсетудің барлық бөлімдерінде рационалды еңбек ұйымдастыру, жарнама-ақпарат жұмысының деңгейі, жұмысшылардың кәсіби шеберлігі және оны тұрақты жоғарылатуы, қонақжайлық атмосферасын құру, қызмет көрсетуші персоналдық қонаққа қатысты зерделігі, сыпайылығы жатады.

Материалды-техникалық базаның даму деңгейі өртүрлі типті қоғамдық кәсіпорындарының болуымен, орналасу ыңғайылығымен, желілердің мамандануымен, кәсіпорынның заманауи техникалық құралдармен, соның ішінде асхана мен залға арналған жаңа жабдықтармен, тапсырыс алу, тұтынушылармен есептесу және түсетін пайданы есептеу мен бақылау процесстерін автоматтандыру құралдарымен жабдықталуымен сипатталады.

Кәсіпорынның ыңғайлы орналасуы оның халыққа жетімділігі, жақсы көлік коммуникацияның болуы, қалалық көлік маршрутымен байланысы, күзетілетін автотұрақтың болуы, кәсіпорынның магистральдарға, демалу аймағына, мәдени орындарға жақын орналасуы сияқты көрсеткіштермен анықталады. Кәсіпорынның жұмыс істеу уақытын дұрыс таңдау мейрамхана, бар немесе кафенің негізгі тұтынушылар тобының мүмкіндіктері мен тілектеріне негізделу керек. Ол тәулік бойы, түстен

кейін және кешкі уақытта, кешке және мереке күндері жұмыс істеуі мүмкін.

Арнайы маманданған кәсіпорындар, әсіресе кафе, дәмхана желілерін дамыту қоғамдық кәсіпорындары өнімдеріне деген қажеттелекті қанағаттандырумен қатар, тұтынушылардың бос уақытын ұйымдастыруға мүмкіндік береді. Мейрамханаға қарағанда шектеулі тағам ассортименті, дайындығы жоғары жартылай фабрикаттарды қолдану тұтынушыларға қызмет көрсетуді тездетуге, өткізуді ұлғайтуға, қызмет көрсету мәдениетін жоғарылатуға ықпал етеді.

Қызмет көрсету әдістері мен түрлері әртүрлі және кәсіпорынның нақты жұмыс істеу шарттарына және қызмет көрсетілетін контингент ерекшеліктеріне байланысты қолданылады. Бұл кешенді тағамдарды ұсыну, тамақтануды швед үстелі, бизнес-ланч және т.б. типі бойынша ұйымдастыру.

Қызмет көрсету жылдамдығы орындар айналымын бақылау, зерттеу, есептеу, сауалнама жүргізу арқылы анықталуы мүмкін және кәсіпорын типіне байланысты.

Ғимараттың архитектуралық стилінен бастап, швейцардың униформасына дейін қарастырылатын эстетикалық көрнектілік құру үшін кәсіпорын жұмысшылары болашақ тұтынушылар, олардың сұранысын нақты білуі керек. Осыған орай интерьер, ас мәзірі құрылады, музыкалық бағдарлама, қызмет көрсететін персонал және т.б. таңдалады. Персоналдың сыпайылығы, зердклігі және сыртқы түрі қонақжайлық күйін құрады, тұтынушылардың жақсы көңіл күйін және осы кәсіпорынға қайтадан келуін негіздейді.

Жарнама-ақпараттық жұмысқа проспекті, көрнекті рәсімделген ас мәзірін, шақырулар, жанұялық түскі астар, мерекелер, ұлттық тағамдар дегустациялары, конференциялар және т.б. ұйымдастырылуы туралы ақпараттық беттер басып шығару жатады. Жақсылап ұйымдастырылған жарнама-ақпараттық жұмыс сұраныстың қалыптасуына, қызмет көрсету мәдениетінің жоғарылауына ықпал етеді.

Кәсіпорынның, әсіресе мейрамханалардың жұмысының жақсаруының шешуші факторы тұтынушыларға сапалы және дербес қызмет көрсету болып табылады.

Қызмет көрсетудің барлық бөлімдерінде еңбекті ұйымдастыру әрбір тұтынушыға қатысты икемділікті, қызметтер сапасы мен қауіпсіздігін қамтамасыз ету керек. Қызмет көрсететін персонал мен тұтынушы арасында келіспеушіліктер рұқсат етілмейді. Ондай жағдайлар кәсіпорын басшылығымен өндірістің жиналыста мұқият қарастырылуы керек. Келіспеушілік себептерін зерттеу және қабылданған шаралар туралы мәліметті персоналға жеткізу кәсіпорынның оң имиджін тұрақты ұстауға, тұтынушылардың келуін төмендетпеуге мүмкіндік береді.

Қызмет көрсету сапасын жоғарылатуға жұмысшылардың жоғары шеберлігі мен кәсіби дайындық деңгейі ықпал етеді. Қызмет көрсетудің жоғары деңгейі кадрларды дайындау жүйесі мен біліктілігін жоғарылату, персонал тренингтерін ұйымдастыру, кәсіби конкурстар жүргізу және жұмысшылардың жеке мүмкіндіктерін ескеру арқылы жүзеге асады.

Қызмет көрсету мәдениеті мен сапасы кәсіпорынның шаруашылық әрекеті нәтижесіне ықпал етеді. Қызмет көрсету мәдениеті жоғарылауымен тұтынушы саны өседі, тауар айналым ұлғаяды, кәсіпорын рентабельділігі өседі, шығындар азаяды.

Қызмет көрсету мәдениеті – жалпы қоғам мәдениетінің бір бөлігі. Бұл көп қырлы, күрделі түсінік. Қызмет көрсету мәдениеті – халыққа психологиялық, этикалық, эстетикалық, ұйымдастырушылық-технологиялық және басқа аспектерде қызмет көрсету үрдісінің жетілу деңгейі.

Мейрамхана ісін ұйымдастыру жетістігі ең алдымен қонақтар мүддесі мен қажеттіліктерін қанағаттандыру қабілетімен анықталады. Қызмет көрсету мәдениеті мен мейрамхана бизнесінің тиімділігі ресторатордың алдына қоятын концепцияларға (мақсаттар мен міндеттерге) байланысты. Сонымен қатар қабылданған концепцияны жүзеге асыруға, соның ішінде мәзір, интерьер, даяшылар тәртібі және т.б. байланысты.

Мейрамханаларда қызмет көрсету мәдениеті – тұтынушыларға мейрамхана туралы қолайлы түсінік қалыптастыратын негізгі факторлардың бірі. Қатаң бәсекелестік жағдайда мейрамхана бәсекелес кәсіпорындардан қызмет көрсету деңгейімен ғана емес, қонақтарды қабылдау ерекшелігімен ерекшелену керек.

Мейрамхана және қонақ үй сервисіндегі қызметтер сапасы

Мейрамхана және қонақ үй кәсіпорындары үшін ықтимал тұтынушылар (қонақтар) ұсынылатын қызметтер сапасын қалай қабылдайтыны өте маңызды. Қызметтер сапасын бағалағанда қонақ ұсынылған қызметті өз күтімімен салыстырады. Ұсынылатын қызмет сапасы қонақтың тілегі мен индивидуалды нормаларымен әртүрлі сәйкестенуі мүмкін. Ол әртүрлі салыстыру стандарттарын негізге алады – объективті, яғни ұсынылған қызметті басқа компанияда алған сәйкес қызметпен салыстырады, немесе субъективті, салыстыру негізі өз тілегі мен күтімі болады. Қонақтың қызметті бағалауы сол қызметті өндірушілермен сөйлесі тәжірибесіне, қызметті білуіне, жарнама мен БАҚ, каталогтан, проспектен алынған мәліметтерге, өз мүддесіне, кәсіпорын имиджіне байланысты. Осыған орай тұтынушымен қызмет сапасын қабылдау моделі үш құрамдас бөліктің бірлігі ретінде қарастырылады:

- базалық сапа;
- қажетті сапа;

- күтілетін сапа.

Базалық сапа болуы міндетті қызмет қасиеттері мен параметрлері кешені болып табылады

Қажетті сапа – қызметтің техникалық және функционалдық сипаттамаларының жиынтығы. Олардың болуы қызметтің өндірушімен жоспарланған талаптарға қаншалықты сәйкес келетінін білдіреді.

Күтілетін сапа – тұтынушы олардың болуын тек жорамалдаған қызметтің күтпеген құндылықтарын ұсынады. Күтілетін сапаның ерекшелігі тұтынушының оны талау етпеуі. Бірақ бұндай күтілетін сипаттамалардың ұсынылатын қызметте болуын тұтынушы жоғары бағалайды.

Тұтынушылар қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қызмет көрсету элементтерінің типологиясы аса маңызды. Ұсынылатын қызметтер сапасы тұтынушымен келесі қызмет көрсетудің төрт элементімен қабылданады:

- критикалық
- бейтарап
- қанағаттану алып келетін
- көңіл қалдыратын

Критикалық элементтер қонақ үй кешенінің тікелей тұтынушы (қонақ) тәртібіне әсерінің басты факторларын бейнелейді. Бұл элементтер қонаққа тән стандарттар минимумына негізделген, сондықтан олар ең алдымен болуы керек (қонақ үй нөмірлері мен қоғамдық бөлмелерінің тазалығы, дәмді тағам, қауіпсіздік және т.б.). Минималды стандарттарға жетуге байланысты олар қонақтардың оң немесе теріс реакциясын тудыратындықтан, критикалық деп аталады.

Бейтарап элементтер қонақтың қызмет саасын бағалауына тікелей әсерін тигізбейді. Бұл, мысалы, қызмет көрсететін персонал униформасы, автокөлік тұрағының орналасуы және т.б. Бұндай элементтер клиенттер қажеттіліктерін қанағаттандырумен аз байланысты болса да, қызмет сапасы мен қызмет көрсету мәдениеті туралы жалпы түсінік қалыптастырады.

Қанағаттандыру алып келетін элементтер күтімінен асып түссе, қонақтың оң реакциясын тудырады. Егер қонақтың күтімі жай қанағаттандырылған болса, онда ешқандай реакция туындамау мүмкін. Қанағаттандыру алып келетін элементтерге қонақ үйде түнгі уақытта қызмет көрсету, кәсіпорын атынан тегін сусындар, қонақ үй дирекциясы атынан гүл немесе шоколад және т.б. жатқызуға болады. Бұндай қызмет көрсету элементтері міндетті қызметке жатпайды және оны қонақ төлемейді. Сондықтан, егер қонақтар оны аласа, оларда қызмет көрсету сапасымен қанағаттанбау туындамайды. Керісінше, егер қонақ оны күтпеген жерден алса, олар қанағаттану және алғыс алып келеді. Бұндай элементтер осы кәсіпорынның бәсекелес кәсіпорындардан ерекшелендіреді және оң имидж тудырады.

Көңіл қалдыратын элементтер қонақтардыңтеріс реакциясын тудырады. Бұл қызмет көрсету функциялары орнатылған минималды стандарттардан ауытқып орындалғанда байқалады, нәтижесінде қонақтар белгілі бір ыңғайсыздықтар мен дискомфорт сезінеді.

«Қызмет сапасы» түсінігін үш элементтен тұратын кешен ретінде қарастыруға болады:

- кәсіпорын потенциалының сапасы (техникалық элемент);
- үрдіс сапасы (функционалды элемент);
- әлеуметтік сапа (әлеуметтік элемент).

Кәсіпорын потенциалының сапасы кәсіпорынның өндірістік-техникалық күйіне жататын негізгі көрсеткіштер бойынша бағаланады. Мейрамхана және қонақ үйге қатысты бұл жабдықтар және жабдықталу сапасы, даярланған тағамдар сапасы, коммуникация құралдарының техникалық параметрлері және т.б.

Функционалды сапа-персоналмен тікелей сөйлесу кезінде бағаланатын қонақ үй немесе мейрамхана қызметтерін ұсыну үрдісінің сапасы (нөмірлерге, үстелге алдын-ала тапсырыс беру, рәсімдеу және тіркеу, жүкті жеткізу және т.б.).

Әлеуметтік сапа –қызметкерлердің қонақтарға қатысты тәртібі мен позициясын сипаттайтын сапа. Бұл қонақ үй немесе мейрамхана персоналының ақжарқындылығы, жылы шырайылығы, ілтипаттылығы, кіші пейілділігі арқылы көрінеді.

Кешіннің әрекетін жан- жақты бағалауға мүмкіндік беретін «қызмет сапасы» түсінігімен қатар «салыстырмалы сапа» түсінігі жүреді. «Салыстырмалы сапа» әрбір кәсіпорынға өзінің ұсынатын қызметтер пакетін бәсекелес кәсіпорындар ұсынатын қызметтермен салыстыруға мүмкіндік береді.

Қызметтердің салыстырмалы сапасы келесі сипаттамалар бойынша бағаланады:

- ірі және күшті бәсекелестердің қызметтерімен салыстыру;
- кәсіпорынның шығындарынан тәуелсіздігі;
- тұтынушы көзқарасынан қызметтерді қарастыру және бағалау мүмкіндігі;
- материалды және де материалды емес қызмет көрсету мәдениеті деңгейінің барлық құрамдас бөліктерін ескеру мүмкіндігі.

Қызметтердің салыстырмалы сапасын анықтау кәсіпорын сенімділігін арттырады, нарықтағы позициясын жаулап алуға, нығайтуға көмектеседі. Салыстырмалы сапаны анықтау екі кезеңде жүреді. Бірінші кезеңде тұтынушы көзқарасынан қызметтер сапасының қабылдануын анықтайтын маңызды критерийлерді бөліп алады. Критерийлер маңыздылығын ранжирлеу кезінде тұтынушымен тікелей қатысатын персонал ойы ескеріледі. Екінші кезеңде аталған критерийлерді бағалап, бәсекелес кәсіпорындардағы сәйкес критерийлермен салыстырады.

Мейрамхана және қонақ үй қызметтеріне қойылатын талаптар ұлттық стандарттармен, халықаралық, соның ішінде кәсіби, ұйым нормативті құжаттарымен бекітіледі. Сондықтан қызметтердің стандарттау және сертификаттау көзқарасынан келесі шараларды жүзеге асыру керек:

- қызмет сапасына қойылатын бірыңғай талаптарды қабылдау;
- әрбір кәсіпорында қонақтармен қызметтерді бағалау есебін жүргізу;
- қонақтардың өзгермелі сұранысын уақытылы айқындау үшін жүйелі түрде сауалнама, бақылау және басқа зерттеулер жүргізу;
- сапа жүйесіне, өызмет көрсету әдістеріне, үрдісіне қойылатын талаптарды бекітетін халықаралық, ұлттық және ішкі фирмалық нормативті құжаттарды енгізу.

Қызметтер және оларды ұсыну әдістерінің сапалық сипаттамаларынан басқа, сандық сипаттамалары бар.

Қызметтерге қойылатын талаптармен байланысты сипаттамаларға:

- қызмет көрсету уақыты, қызметті орында мерзімінің дәлдігі, қызмет толықтығы және басқа сандық сипаттамалары;
- сенімділік дәрежесі, қауіпсіздік, жетімділгі, персонал сыпайылығы, интерьер ыңғайлылығы мен эстетикалығы және т.б. (сапалық сипаттамалар) жатады.

Қызметті көрсету әдісіне қойылатын талаптарға байланысты сипаттамаларға:

- ұсынылатын қызметтер түрлері, персонал саны, қызмет көрсетудің жеке операциялары мен кезеңдерінің орындалу ұзақтығы (сандық сипаттамалар);
- персонал біліктілігі, клиент тілегін адекватты қабылдау қабілеті, әртүрлі аудиториямен қатыса білуі және т.б. (сапалық сипаттамалар) жатады.

Қызмет көрсету үрдісі көрсеткіштердің көп санымен анықталса, сапа жүйесінің құрылымдық және ұйымдастырушылық принциптерін жүзеге асыру үшін мүмкіндіктер көп болады.

Қызмет көрсететін кәсіпорындарды, сонымен қатар ұсынатын қызметтер сапасын бағалауды салалық, халықаралық, аймақтық және ұлттық бірлестіктер мен ассоциациялар жүргізеді. Қызмет көрсету мәдениетін анықтайтын кәсіпорын әрекетінің әртүрлі элементтерін тексеру арқылы бағаланады. Әдетте бұндай баға тұтынушылар ойын зерттеуге негізделеді.

Қонақ үйлерді аттестаттаудың бір түрі ұсынылатын қызметтер деңгейін белгілі бір жұлдызшылар санымен маркілеу болып табылады. Қонақ үй категориясын анықтау кезінде орнатылған талаптар бойынша техникалық жабдықталуы мен ыңғайлылық деңгейі анықталумен қатар, келесі көрсеткіштер ескеріледі: тәулік бойы қызмет көрсету тәртібі, қызмет

көрсететін персоналдың шет тілін білуі; нөмірлік сервис шегінде қызметтер номенклатурасы мен сапасы; мүгедектер мен аллергиялық аурулары бар адамдарға арналған арнайы жабдықталған нөмірлердің болуы; нөмір ауданы; дыбыс оқшаулануы; кондиционерлер болуы; семинарлар, конференциялар және т.б. жүргізу үшін бөлмелердің болуы.

Дәріс 3. Қонақтарды қабылдау және орналастыру қызметінде жұмысты ұйымдастыру

Жоспар:

1. Мейманханаға келуші қонақтарды қабылдау мен орналастыру қызметінің жұмысын ұйымдастыру

Қолданылатын әдебиеттер:

1. Могильный, М.П. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (культура питания: правила, рекомендации) [текст] : учебное пособие. - М. : ДеЛи плюс, 2015. - 155 с. - ISBN 978-5-905170-76-8

2. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Текст] : учебное пособие. - М. : Дашков и К, 2017. - 248 с. - ISBN 978-5-394-02782-6

3. Счесленок, Л.Л. Организация обслуживания в организациях общественного питания [текст] . - М. : Академия, 2016. - 336 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-4468-1483-1

Кез-келген категориялы қонақ үйде клиенттерге қызмет көрсету үрдісі бірқатар реттелген кезеңдерден тұрады; қонақ үйде орынға алдын-ала тапсырыс беру; қонақтарды қабылдау, тіркеу және орналастыру; әртүрлі қызметтер ұсыну, қонақтарға қонақ үйде ыңғайлылық қамтамасыз ететін; соңғы есептесу және кетуін рәсімдеу.

Қабылдау және орналастыру қызметі қонақ танысатын қонақ үйдің бірінші бөлімі. Осы кезде алынған әсерлер жалпы қызмет сапасы мен қызмет көрсету мәдениеті туралы пікір қалыптастырады.

Қабылдау және орналастыру қызметінің негізгі функциялары қонақ үйде орынға алдын-ала тапсырыс жасау, қонақтарды тіркеу және орналастыру, кету кезінде есептесуді рәсімдеу, әртүрлі ақпараттар беру.

Қонақ үйде орындар мен нөмерлерге алдын-ала тапсырыс жасау қабылдау қызметінің арнайы маманданған бөлімшесі- орындарға алдын-ала тапсырыс жасау бөлімі арқылы жүзеге асады. ОТЕЛЬ де нөмерлерге түсетін тапсырыстарды қабылдаумен қатар, бұл бөлім мамандары қонақ үй орындарына сұранысты болжау керек. Өткен кезеңде қонақ үй жұмысының тәжірбиесін зерттеп, маусымдық ерекшеліктер мен аймақта жүргізілуі жоспарланатын ықтимал шараларды ескеріп, күтілетін қонақтар

саны мен қонақ үй қызметтеріне ықтимал сұраныс бағаланады. Нөмерлік қорды максималды толтыру үшін негіз құрылады.

Қонақ үйде орындарға алдын-ала тапсырыс беру ауызша, жазбаша немесе компьютер арқылы жүзеге асу мүмкін, кез-келген жағдайда қонақ үй клиенттен белгілі-бір кепілдік алу керек (төлеу туралы кепілдік хатғ төлем жүргізілгенін банктік растау, алдын-ала төлеу және т.б.) Содан кейін борнь нөмерлік қорды толтыру графигіне енгізіледі, ал клиент броньді растау алады. Әдетте растауда тапсырысты тіркеу нөмері, тапсырысты алу күні, қонақтың болжаулы келу және кету күндері, тапсырылған нөмер типі, орын саны, сонымен қатар қонақ пен келісілген арнайы шарттар көрсетіледі.

Қонақ үй кепілді алдын-ала тапсырыс жасау- қонақ үй қонаққа оның тапсырған нөмерін алуға кепілдік беретін арнайы растаумен тапсырыс жасау жүзеге асыру мүмкін. Бұндай растау егер қонақ үйге кешігіп келуі мүмкін болғанда қажет.

Алдын-ала тапсырысты жою тәуекелін төмендету үшін көптеген қонақ үйлер қос тапсырыс жасау қолданады, бұл кезде бір орынға бір мезгілде екі клиентке растау беріледі. Егер екі клиент те белгіленген уақытта келсе, бір қонақты басқа отельге жібереді. Бұндай жағдайлар клиенттермен алдын-ала келіседі. Клиент үшін де, қонақ үй үшін де нөмерлерге алдын-ала тапсырыс берілгені жөн. Сондықтан қонақ үйлер үшін ұйымдармен, соның ішінде туристік фирмалармен және агенттіктермен ұзақ мерзімге келісім шарт құру тиімді.

Алдын-ала тапсырыс жасау бөлімі орындарға алдын-ала тапсырыс жасауға тапсырыстарды тіркейді және тапсырыстарды жояды. Егер уақытылы тапсырысты жоймаса, қателік табылмағанша нөмер сатылмай тұрады. Қабылдау және орналастыру қызметі бөлімшелерінің үнемі өзара байланысы ағымды уақытта нөмерлердің толуы туралы сенімді мәлімет алуға және белгілі бір кезеңге қонақ үй толтыру жоспарын құруға қажет.

Қабылдау және орналастыру операциялық үрдісінің келесі кезеңі- орналастыру. Ол өз алдына қарсы алу, тіркеу кілт беру, нөмерге дейін шығарып салудан тұрады. Қонақтарды қарсы алудың екі нұсқасы бар: алыс жерден қарсы алу (аэропортта, вокзалда) және жақын жерде қарсы алу (қонақ үйде кіре-берісте немесе холлда). Аэропортта немесе вокзалда қарсы алу туралы орындарға алдын-ала тапсырыс беру кезінде келіседі. Жоғары класс отельде қонақтарды кіре-берісте қарсы алады, кішігірім қонақ үйлерде қонақты администратор қабылдау және орналастыру қызметі тұрағы жанында қарсы алады. Көптеген қонақ үйлерде администратор тұрақ қасында отырмай, тұрып қарсы алуы шарт, бұл қонақтарға құрмет білдіру деп саналады.

Қонақтарды тіркеу үрдісі әртүрлі класс қонақ үйлерде қызмет көрсету уақыты бойынша ерекшеленеді. Нөмірге алдын-ала тапсырыс берген клиенттер тіркеуді тез өткізеді, себебі қонақ туралы қажетті

мәліметтер бар, және одан тек тіркеу карточкасына қол қою ғана керек. Алдын ала орынға тапсырыс бермеген қонақтарды тіркеу үрдісі ұзағырақ уақыт, кейде 5-минутқа дейін алады. Бұл жағдайда администраторға клиент туралы мәліметтерді енгізумен қатар, нөмір бағасы, тұру мерзімі, төлеу реті және т.б. мәселелерді шешу керек. Тіркеу карточкасы мәліметтері отель әкімшілігімен демалыс кезінде қонақ үйге шақыру үшін, іскерлік кездесуге немесе клиент мүддесіне қатысты басқа шараларға қатысу үшін шақыру үшін қолданылу мүмкін. Дұрыс жазып алынбаған мекен жай жарнама материалдарын бекер жіберуіне ықпал болады.

Тіркелу карточкасын (сауалнаманы) толтырған соң администратор қонақ үйге тұруына рұқсат жазып береді және қонақ визит картасын немесе карта береді. Визит картасы қонақ үйге кіруіне және кілт алуға құқық беретін құжат болып табылады. Көптеген қонақ үйлер картасын қонақ үй туралы және ұсынылатын қызметтер туралы жарнамалық ақпарат құралы ретінде қолданылады.

Рәсімдеу процедурасы аяқталған соң қабылдау және орналастыру қызметінің қызметкері қонақты ұсынылған нөмерге дейін шығарып салады.

Қазіргі жағдайда қонақтарға қызмет көрсетудің жоғары деңгейін қамтамасыз ету жаңа технологияларды қолданбай мүмкін емес. Қонақ үй персоналы жұмыс орны жабдықтарын автоматтардың ең алдымен қонақтарды қабылдау және орналастырумен байланысты негізгі функционалдық үрдістерді автоматтандыруды қамтамасыз етеді.

Жергілікті компьютерлік желі мен интернет қонақ үйде қонақтардың қажеттілігі мен отель мүмкіндігіне байланысты орындарға алдын ала тапсырыс беру, іздеу үрдісін автоматтандыруға мүмкіндік береді. Іскерлік серіктестер іздеу, байланысты орнату, клиенттер жарнамасы мен өткізу, көптеген делдалсыз тікелей клиенттермен байланысудың шексіз мүмкіндіктері пайда болады, бұл қызметтердің өзіндік қызметін біршама төмендетеді.

Компьютерлік желілер қонақ үйдің ақпараттық-есептік орталықтарында кең қолданылады. Компьютерлік желілер көмегімен орындарға алдын-ала тапсырыс беруге; номерлік қор толуын бақылауға; клиенттерді тіркеуге; қонақтар карточкасын жүргізуге; есеп айыруға; қаржылық немесе басқа есеп жүргізуге болады. Нәтижесінде қонақтарды тіркеу және орналастыру уақыты қысқарады, жалпы қызмет көрсету шығындары азаяды.

Жоғары класс үйлері қоғамдық және тұрғын бөлмелерде құлыптардың электрондық жүйесін орнатады, оны тек электрондық кілт арқылы ашуға болады, Электрондық кілт әр түрлі қолданушылар деңгейлері- клиенттер, қызмет көрсететін персонал, күзет, директор және т.б. үшін Индивидуалды кодпен пластикті магнитті карта болып табылады.

Бұл кезде қызмет көрсетудің жоғары деңгейі және персонал мен қонақтардың қауіпсіздігі қамтамасыз етіледі.

Дәріс 4.Мейманхана фондында қызмет көрсету технологиясы

Жоспар:

1. Қонақ үй қорының қызмет көрсету технологиясы

Қолданылатын әдебиеттер:

1. Могильный, М.П. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (культура питания: правила, рекомендации) [текст] : учебное пособие. - М. : ДеЛи плюс, 2015. - 155 с. - ISBN 978-5-905170-76-8
2. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Текст] : учебное пособие. - М. : Дашков и К, 2017. - 248 с. - ISBN 978-5-394-02782-6
3. Счесленок, Л.Л. Организация обслуживания в организациях общественного питания [текст] . - М. : Академия, 2016. - 336 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-4468-1483-1

Қонақ үй барлық бөлмелері төрт негізгі топқа бөлінеді: тұрғын, әкімшілік, қызмет көрсететін және қосалқы. Тұрғын бөлмелер бұл барлық категориялы нөмерлер және онымен тікелей байланысты тұрмыстық бөлмелер. Әкімшілік бөлмелерге холл немесе вестибюль оған қатысты бөлмелермен және коммуникациямен бірге, әкімшілік кабинеттерінен тұрады. Қызмет көрсететін бөлмелер қоғамдық тағайындалған және жалпы қолданыстағы бөлімшелер (сөйлесу, жүргізу бөлмелері, музыкалық салондар, кино концерт залы және т.б.) Қосалқы бөлмелер - шаруашылық және қойма бөлмелері (кір жуу бөлмесі, құрал саймандар бөлмесі, жөндеу бөлмесі , қойма және т.б.)

Бөлме құрамы қонақ үй типімен анықталады және тұрғындар үшін ыңғайлылықтың жоғары деңгейін құрумен реттеледі. Сондықтан бөлмелердің негізгі бөлігін тұрғын нөмерлері алады. Қонақ үй нөмерлері қонақтарды қабылдау, демалуға, ұйықтауға, жұмыс істеуге арналған жерлерден тұрады. Ыңғайлылық дәрежесі, бөлме саны бойынша нөмірлер келесі категорияға бөлінеді:

Көп бөлмелі нөмірлер (апартамент)-үш бөлмеден тұрады: жататын бөлме, қонақ бөлмесі, кабинет. Мини-ас үй бөлмесі бар. Екі санитарлық бөлме бар, оның бірі қонақтарға арналған.

Люкс класс нөмірі - екі бөлмеден тұрады (жататын бөлме және қонақ бөлмесі) Жоғары сапалы гарнитуралық жиһазбен халықаралық стандарттар талабына сәйкес жабдықталған.

Дубль- нөмірлер - өзара ортақ есік арқылы біріккен екі нөмір.

Стандартты нөмір- бір бөлмелі нөмір қонақ үй категориясына байланысты жабдыкталады, және «Қонақ үйлердің жіктелуі» әрекеттегі стандарт талаптарына сәйкес келді.

Қонақ үйдің тұрғын тобының қосалқы бөлмелеріне вестибюль, дәліз, қабаттағы холлдар мен қонақ бөлмелері жатады.

Қонақ үй үздіксіз қызмет көрсетілетін кәсіпорын, сондықтан оған қатаң санитарлық-гигиеналық талаптар қойылады. Категориясына тәуелсіз қонақ үй барлық бөлмелері сол сияқты қатысты территория тазалықта ұсталу керек.

Тазалау жұмыстарының келесі категорияларын ажыратады; қонақ үйге қатысты территорияны тазалау; орталық кіре беріс, холл және вестибюль бөлмелері тобын тазалау- баспалдақтар, дәліздер, қабаттағы холлдар, әкімшілік, қызмет және қосалқы бөлмелер; нөмерлік қорды тазалау.

Барлық тазалау жұмыстарын нөмерлік қордық қызмет көрсету қызметі жұмысшылармен жүзеге асады. Тазалау жұмыстарын орындау үшін персоналдық келесі категориялары бар: горничные,-тұрғын нөмерлерді жинауға арналған, дәліз, холл, баспалдақтар, вестибюльді тазалайтын жұмысшылар; өндірістік, қызметтік және техникалық бөлмелер тазалаушы; қатысты территорияны тазалаушы.

Тез және жоғары сапалы жүзеге асыру үшін қонақ үйде барлық санитарлық нормаларды қадағалап.

Жоғары білікті кәсіби дайындалған персонал, тазалау саймандары мен материалдары, заманауи тазалау машиналары мен механизмдері болу керек.

Тазалау тез жүргізілу керек, қабаттағы персонал қонақтар назарын аз аудару керек, тазалау саймандары мен құралдары жалпы қолданыстағы жерде қалмау керек, тазалау кезінде қызметкерлер басқа іспен айналысау керек. Осы принциптерді орындау қонақ үйде қызмет көрсету деңгейінің критерий болып табылады.

Тұрғын нөмерлерді тазалаудың келесі түрлері бар: алдын-ала тапсырылған бөлмелерді тазалау; қонақ кеткеннен кейін тазалау; күнделікті ағымды тазалау; аралық немесе экспресс-тазалау; генералды тазалау.

Алдын-ала тапсырылған нөмерлерді тазалау мақсаты нөмерді қонақ келуіне толық дайындау болып табылады. Барлық тазалау жұмыстары ішінде алдын-ала тапсырылған бөлмелерді тазалау ең алдымен жүргізіледі. Содан кейін ағымдағы күнделікті тазалау, қонақ кеткеннен кейін тазалау және тұрғындар сұрауы бойынша жүргізілетін экспресс-тазалау жүргізіледі.

Тазалау жұмыстарын жүргізу кезінде персонал қонақ үй бөлмелерін санитарлық күтімі бойынша орнатылған талаптарды орындау керек. Бөлмелердің максималды тазалығын қамтамасыз ету үшін әр түрлі тазалау

жұмыстарын жүргізу технологиясына сәйкес белгілі бір ретті қадағалау керек. Нөмерді жинау кезінде ең алдымен желдету керек. Үш бөлмелі нөмерді тазалау реті мынадай; алдымен жататын бөлме, содан кейін қонақ бөлме, кабинет, дәліз және санитарлық бөлме. Екі бөлмелі нөмерде ең алдымен жататын бөлме, содан кейін қонақ бөлмесі, кабинет, дәліз және санитарлық бөлмені жинайды.

Бір бөлмелі нөмерде ас үстелін жинаудан басталады. Ешнәрсе қалдырмау үшін тазалау ретпен сағат тілімен немесе сағат тіліне қарсы жүргізіледі. Тазалап болған соң техникалық құралдар, тұрмыстық аспаптар дұрыстығы тексеріледі.

Егер бұзылған жерлер айқындалса, ол туралы бас горничнаяға немесе қабат бойынша кезекшіге хабарлайды.

Тұрғын бөлмелерде төсек жабдықтарын белгіленген уақытта горничнаяға немесе бас горничная ауыстырады. Әр қабатта жалпы қабаттағы орындардың 20% нөмерінде төсек орын жабдықтарының қоры болу керек, бұл ауыстыруды тәуліктің ке-келген уақытында жүзеге асуға мүмкіндік береді. Ең басты ереже төсек - орынды қонақ көзінше ауыстырмайды.

Тұрғын бөлмелерді генералды тазалау 7-10-14 күнде бір рет жүргізіледі. Тазалау құрал-саймандар, машиналар мен механизмдер қолданып жүргізіледі. Генералды тазалау жұмыстарына: қабырғаларды жуу; желдету торларын тазалау; драпировкаларды, матрастарды тазалау; терезелер мен есіктерді жуу және тазалау; төбе, қабырға, вентиляциялық торларды механикалық тазалау; едендерді, кілем төсеніштерін, кілемдерді жуу; косметикалық жөндеу тұсқағаздарды желімдеу, бояу; перделерді механикалық тазалау; гардиналарды жуу; жарық құралдарын жуу жатады.

Экспресс- тазалау тұрғын сұрауы бойынша жүргізіледі және қосымша тазалау түрлерінен тұрады- ыдыстарды жинау және жуу, нөмерден қоқыс шығару, төсек-орынды ауыстыру, ваннаны дайындау, еден жуу.

Жалпы қолданыстығы орындарда (вестибюль, холл, дәліз, әкімшілік, қызмет және қосалқы бөлмелер, демалыс және массалық шаралар жүргізу жері) келушілер ағыны көп болады. Сондықтан ондай жерлер ерте таңертеңгі сағатта, аса кеш немесе түнде жиналады. Жалпы қолданыстағы орындарды тазалау жұмыстарына; еденді механикалық жуу; еденді жуғыш заттармен жуу; есік терезе, жабдықтардың металл бөліктерін арнайы заттармен сүрту; терезе, есік, торларды тазалау; қоқыс шығару; күлсалғыштарды жуу; шаң сүрту және жиһазды өңдеу жатады.

Дәріс 5. Қонақтардың тамақтануына қызмет көрсету технологиясы

Жоспар:

1. Қонақтардың тамақтануына қызмет көрсету технологиясы
2. Қонақ үйлерде қосымша қызметтерді көрсетуді ұйымдастыру

Қолданылатын әдебиеттер:

1. Могильный, М.П. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (культура питания: правила, рекомендации) [текст] : учебное пособие. - М. : ДеЛи плюс, 2015. - 155 с. - ISBN 978-5-905170-76-8
2. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Текст] : учебное пособие. - М. : Дашков и К, 2017. - 248 с. - ISBN 978-5-394-02782-6
3. Счесленок, Л.Л. Организация обслуживания в организациях общественного питания [текст] . - М. : Академия, 2016. - 336 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-4468-1483-1

Уақытша тұратын жер берумен қатар орналастыру құралдарының негізі қызметінің бірі- тамақтану және ойын-сауық қызметтерін ұйымдастыру жатады. Қонақ үйдің тамақтану қызметі немесе тағамдық кешен жеке құрылымдық бөлім болып табылады, оның негізгі қызметі ас үй буфет бар жұмысын ұйымдастыру; нөмерларға қызмет көрсету: қызмет көрсететін персоналдың жұмысын ұйымдастыру.

Отель мейрамханасын шеф-аспаз басқарады, ол ас үй жұмысына, дайындалған тағам саны мен сапасына, тамақтануды ұйымдастырудың жалпы конпесациясына және ас мәзірін жоспарлауға жауап береді. Ол сонымен қатар әкімшілік функцияларды атқарады және қаржы сметалары мен есеп беруді құрады.

Ас мәзірінің әртүрлі типі бар. Жоғары классты отельдердегі қымбат мейрамханалар үшін ас мәзірінде фирмалық тағамдар немесе шеф-аспаз каталогы болуы тән.

«А ля карт » мәзірі деп тағамдар еркін таңдалатын тапсырыстық тағамдар мәзірін айтады, онда әрқайсысына жеке баға көрсетіліп порциялық тағамдар көрсетеді.

«Табель д'от» мәзірі белгіленген бағамен әр тағамның бірнеше нұсқасы таңдауға ұсынылады. Бұл ас мәзірі типі еуропалық қонақ үйлер мейрамханаларында кең тараған, себебі ол қонақтар үшін үнемдірек саналады.

«Дю жур» мәзірі ең танымал, даярлануы тез, әрі арзан кезекші тағамдардан тұрады.

Туристік ас мәзірі тағамдардың арзандылығы мен құндылығына қонақтар көңілін аударатындай күніне 2,3 және 4 рет тамақтануды ұйымдастыруда қызмет көрсету ыңғайлы болатындай етіп құрылады.

Ас мәзірін құру күрделі және жауапты іс, себебі көптеген факторларды, соның ішінде тұтынушылар талғамы мен қалауын: бар жабдықтар мен қуатты; аспаздар біліктілігін; баға саясатын: тағамдардың тағамдық құндылығы мен сырты рәсімделуін; жалпы қонақ үй бизнесінің даму стратегиясын ескеу керек.

Қонақ үй мейрамханалары типі бойынша ерекшеленуі мүмкін, үлкен отельдерде әдетте аз дегенде екі мейрамхана болады оның бірі күнделікті таңғы ас, кешкі ас кезінде қонақтарға қызмет көрсетеді, екінші- фирмалық, фешенебельді, отель тұрғындарына да, кең халыққа да қызмет көрсетеді. Бұндай мейрамханалар негізінен съезд, конференция қатысушыларына қызмет көрсетуде, корпоративті шарлар, банкеттер, қабылдаулар және т.б. жүргізуде қолданылады.

Қонақ үй мейрамханаларын, сол сияқты басқа типті барлық мейрамханалардағыдай менеджерлер басқарады. Мейрамхана менеджерлерінің міндеттеріне: персоналды жұмысқа қабылдау, оқыту және рационалды қолдану; нөмерлерінде, мини-барда және коктейль-барда қызмет көрсету жүйесін ұйымдастыру; маркетингтік зерттеулер жүргізу; тағамдық кешен басқарушысына (шеф-аспазға) бюджет есебін және келесі аптаға айға және т.б. бизнес болжау беру жатады.

Мейрамхана менеджері күнделікті таңғы, түскі, кешкі асқа қанша тағамдар мен сусындар қажет екенін есептеу керек. Бұл кезде тұрғындардың әр түрлі категориялар саны ескеріледі, мысалы, конференцияға қатысушыларға басқа қонақтардан бөлек қызмет көрсетіледі. Отельдің тағамдық кешені қызметін қолданатын қонақтар саны охват деңгейі деп аталады. Бұл көрсеткіш бұрынғы банкет активтілігі мен отель толуы көрсеткіштермен бірге бизнес-жоспарлау үшін негіз бола алады.

Мейрамхана кешені құрамына кіретін барлар табысты саналады, себебі сусындарды сату тамақ өнімдерін сатуға қарағанда үлкен табыс алып келеді. Өз өлшеміне байланысты отельде әртүрлі типті бірнеше барлар болуы мүмкін, мысалы вестюбль, мейрамхана барлары, нөмерлердегі мини барлар, түнгі клуб бары. Бар жұмысының тиімділігі белгілі-бір кезеңде өткізілген сусындардың өзіндік құны оларды сатудан түскен сома қосындысымен салыстыру арқылы анықталатынын өткізу деңгейімен бағаланады. Өткізу деңгейі 16-24% қалыпты саналады. Өткізу деңгейі одан төмен коммерциялық операциялар тұрақты бақылау мен белсенді маркетингті талап етеді.

Отельдің барлары мен мейрамханалары барлық қонақ үй кешенінің маңызды табыс көзі болып табылады. Олар тұрақты және жоғары табыс

алып келуі үшін олардың жұмысы жақсы ұйымдастырылған және қатаң бақылауда болу керек.

Қонақ үйдің мейрамхана жұмысын ұйымдастыруды мейрамхана менеджері (метротельдері) жүзеге асады. Бұл жұмыстың маңызды бөлігі мейрамхана залын қызмет көрсетуге дайындау болып табылады. Қызмет көрсетуге дайындау бөлмелерді тазалау, жихаздарды орналастыру, ас үй белбе, ыдыстар, аспаптарды алу және дайындау, алдын-ала үстел жоюдан тұрады.

Мейрамхана ыдыс-аяқтарында фирмалық логотиптер, сурет, отель аты және т.б. болады, олар тағайындалуына байланысты жасалу сапасы бойынша ерекшеленеді,

Мейрамханаға қонақтарға қызмет көрсетуді ұйымдастырудың өзіндік ерекшеліктері менеджерлер мен персонал мен ескерілу керек. Соның ішінде түскі ас пен кешкі ас та үстел жаю мен қызмет көрсету реті ажыратылады; жай кешкі ас пен банкетті ұйымдастыру да ерекшеленеді және т.б.

Қонақ үй тағамдық кешенінің табыстылығы көзқарасынан да, қонақтарға қызмет көрсету деңгейі көз қарасынан да нөмерлерде қызмет көрсету секциясының жұмысын ұйымдастыру өте маңызды, ондағы персонал тұрғын нөмерлерге тағам мен сусынды ұсыну мен айналысады. Бұл бөлім жұмысының тиімділігін арттыру үшін тапсырысты уақытылы орындауды, әсіресе қонақтар үшін танымал қызмет таңғы астарды жеткізуді қамтамасыз ету керек. Сонымен қатар бөлім ұсынатын қызметтер бағасын төмендету және қызмет көрсетілетін клиенттер санын кеңейту өте маңызды.

Қонақ үй нөмерлерінде кең тараған қызмет көрсету жүйесі қабаттардағы қосалқы буфет-барлар арқылы қызмет көрсету болып табылады. Буфет-бар бөлмесі мейрамханы ас үй бөлмесінің тарату бөлмесімен лифтпен, жеке баспалдақпен, телефонмен байланысқан. Даяшыны нөмерге шақыру үшін жарықтық немесе басқа сигнализация қарастырылу керек. Қонақ үйде нөмір санына, тұрғындар контингеніне байланысты қабаттығы қосалқы буфеттер әр қабатта орналасу мүмкін, бір буфет бірнеше қабатқа арналу мүмкін немесе мүлдем болмайды мүмкін. Бұл жағдайда нөмерлерге тамақ жеткізу тікелей мейрамханадан жүзеге асады.

Нөмерлерде тамақтануды ұйымдастыру үшін жеткілікті мөлшерде жабдықтар сервировочные арблар, подностар, қақпақ пен ыдыстар сонымен қатар ыдыстар мен аспаптар болуы керек. Нөмерлерде қызмет көрсетуге арналған ыдыстар мен аспаптар қонақ үй мейрамханаларында қолданылатын ыдыс-аяққа қарағанда ерекше пішінді және басқа түсті болу керек.

Нөмерлерде қызмет көрсету жұмыстары аз дегенде екі даяшымен жүзеге асу керек. Оның бірі тапсырысты дайындаумен айналасады,

олардың әрқайсысының уақытылы ұсынылуын бақылайды, ыдыстар, аспаптар, ас үй бельесін , нан, танымдықтар таңдайды, тісбасарлар мен сусындарды даярлайды, оларды подносақа және арбаға қояды, нөмерге жеткізіп ұсынады да, жаңа тапсырыс қабылдайды. Екінші даяшы өнімдерді қосалқы буфетке жеткізумен айналысады және бірінші даяшыға тапсырысты қалыптастыруға көмектеседі.

Қолданған және босаған ыдыстырды тапсырысты ұсынған соң біраз уақыттан кейін кезінде алдымен ол үшін рұқсат сұрау керек. Әрбір қонақ үй нөмерінде қызмет көрсету акциясының телефон нөмері болуы керек, ол арқылы қажет анықтама алып, сәйкес тапсырыс беруге болады.

Қонақ үйлерде қосымша қызметтерді көрсетуді ұйымдастыру

Қонақ үйде ұсынылатын негізгі қызметтерге тұру және тамақтану жатады. Қосымша қызметтер тегін немесе ақылы болуы мүмкін. Қосымша төлемсіз қонақтарға мына қызметтер ұсынылу мүмкін: медициналық жедел жәрдем шақыру; медициналық аптечканы қолдану; нөмерге корреспонденция жеткізу; аталған уақытта ояту; минимум тігін заттарын, ыдыстар мен аспаптар жиынтығын беру.

Ақылы қосымша қызметтер номенклатурасы мен көрсету сапасы қонақ берілген категория талаптарына сай болу керек. Мысалы, кейбір жоғары классты отельдерде мынадай ақылы қызметтер көрсетіледі, экскурсиялық қызмет көрсету; гид-аудармашы қызметіне тапсырыс , театр, концертке билет сатуды ұйымдастыру; барлық көлік түріне билет сатуды ұйымдастыру; такси шақыру; қонақ тапсырысы бойынша автокөлікке тапсырыс жасау; қала мейрамханаларындағы орынға тапсырыс беру; гүл сатып алу және жеткізу: сувинерлер, ашық хаттар, басқа баспа өнімдерін сату; киім мен аяқ киімді жөндеу; кір жуу; киімді химиялық тазалау және үтіктеу; бар, мейрамхана, буфет қызметтері; шаштараз және сауна қызметтері; конференц-залдар мен сөйлесу залдары жалға беру; бизнес-орталық қызметтері.

Сервис сұраныс принципі (қонақ не қалайды?) бойынша ғана емес, ұсыныс принциптері (қонақ үй қызметтердің жаңа түрлерін ұсынады, ал қонақ қажеттісін таңдайды) бойынша да құрылу керек. Бұл кезде персонал тактика мен ізеттілік білдіріп белгілі бір қызметтерді қонақтарға міндеттемей, қолдануды ұсыну керек. Қызметтер тізімі қонақ үй категориясына байланысты ұсыну керек, Қызметтер тізімі қонақ үй категориясына байланысты. Барлық дерлік қонақ үйде тұрмыстық қызметті ұйымдастыру мүмкін емес, бірақ ке-келген қонақ үй ұсынылатын қызметтер жиынтығы қонақтар сұранысына жауап беруіне тырысады. Тұрмыстық қызмет көрсету бойынша қызметтерге; жедел жуу, химиялық тазалау; заттар мен құндылықтарды сақтау камерасында немесе арнайы сейфте сақтау, жүкті тиеу, түсіру және нөмерге жеткізу; мәдени-тұрмыстық тағайындалған заттарды жалға беру; фото қызметтер; сағат, радио, кино және фотоаппаратураны жөндеу; шаштараз, косметикалық

салон, массаж кабинеті қызметтері; тамақтар мен сусындарды нөмерге жеткізу. Тұрмыстық қызметтермен қатар қонақ үйде маңызды қызмет түрі көлік қызметтері болып табылады. Оларға: билеттерге алдын-ала тапсырыс беру, такси шақыру, автокөлікті жалға беру және т.б.

Дәріс 6. Мейманханада қосымша қызметтерді ұсыну технологиясы

Жоспар:

1. Мейманханада қосымша қызметтерді ұсыну технологиясы

Қолданылатын әдебиеттер:

1. Могильный, М.П. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (культура питания: правила, рекомендации) [текст] : учебное пособие. - М. : ДеЛи плюс, 2015. - 155 с. - ISBN 978-5-905170-76-8
2. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Текст] : учебное пособие. - М. : Дашков и К, 2017. - 248 с. - ISBN 978-5-394-02782-6
3. Счесленок, Л.Л. Организация обслуживания в организациях общественного питания [текст] . - М. : Академия, 2016. - 336 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-4468-1483-1

Қонақ үйде ұсынылатын негізгі қызметтерге тұру және тамақтану жатады. Қосымша қызметтер тегін немесе ақылы болуы мүмкін. Қосымша төлемсіз қонақтарға мына қызметтер ұсынылу мүмкін: медициналық жедел жәрдем шақыру; медициналық аптечканы қолдану; нөмерге корреспонденция жеткізу; аталған уақытта ояту; минимум тігін заттарын, ыдыстар мен аспаптар жиынтығын беру.

Ақылы қосымша қызметтер номенклатурасы мен көрсету сапасы қонақ берілген категория талаптарына сай болу керек. Мысалы, кейбір жоғары классты отельдерде мынадай ақылы қызметтер көрсетіледі, экскурсиялық қызмет көрсету; гид-аудармашы қызметіне тапсырыс, театр, концертке билет сатуды ұйымдастыру; барлық көлік түріне билет сатуды ұйымдастыру; такси шақыру; қонақ тапсырысы бойынша автокөлікке тапсырыс жасау; қала мейрамханаларындағы орынға тапсырыс беру; гүл сатып алу және жеткізу: сувинерлер, ашық хаттар, басқа баспа өнімдерін сату; киім мен аяқ киімді жөндеу; кір жуу; киімді химиялық тазалау және үтіктеу; бар, мейрамхана, буфет қызметтері; шаштараз және сауна қызметтері; конференц-залдар мен сөйлесу залдары жалға беру; бизнес-орталық қызметтері.

Сервис сұраныс принципі (қонақ не қалайды?) бойынша ғана емес, ұсыныс принциптері (қонақ үй қызметтердің жаңа түрлерін ұсынады, ал

қонақ қажеттісін таңдайды) бойынша да құрылу керек. Бұл кезде персонал тактика мен ізеттілік білдіріп белгілі бір қызметтерді қонақтарға міндеттемей, қолдануды ұсыну керек. Қызметтер тізімі қонақ үй категориясына байланысты ұсыну керек, Қызметтер тізімі қонақ үй категориясына байланысты. Барлық дерлік қонақ үйде тұрмыстық қызметті ұйымдастыру мүмкін емес, бірақ ке-келген қонақ үй ұсынылатын қызметтер жиынтығы қонақтар сұранысына жауап беруіне тырысады. Тұрмыстық қызмет көрсету бойынша қызметтерге; жедел жуу, химиялық тазалау; заттар мен құндылықтарды сақтау камерасында немесе арнайы сейфте сақтау, жүкті тиеу, түсіру және нөмерге жеткізу; мәдени-тұрмыстық тағайындалған заттарды жалға беру; фото қызметтер; сағат, радио, кино және фотоаппаратураны жөндеу; шаштараз, косметикалық салон, массаж кабинеті қызметтері; тамақтар мен сусындарды нөмерге жеткізу. Тұрмыстық қызметтермен қатар қонақ үйде маңызды қызмет түрі көлік қызметтері болып табылады. Оларға: билеттерге алдын-ала тапсырыс беру, такси шақыру, ывтөкөлікті жалға беру және т.б.

Дәріс 7. Мейрамхана сервисінің негіздері. Қоғамдық тамақтандыру қызметінің жіктелуі

Жоспар:

1. Мейрамхана классификациясының негіздері.
2. Қызмет көрсетілу сапасына байланысты мейрамханалардың классификациясы
3. Мейрамхана бөлмелерінің жабдықтары

Қолданылатын әдебиеттер:

1. Могильный, М.П. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (культура питания: правила, рекомендации) [текст] : учебное пособие. - М. : ДеЛи плюс, 2015. - 155 с. - ISBN 978-5-905170-76-8
2. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Текст] : учебное пособие. - М. : Дашков и К, 2017. - 248 с. - ISBN 978-5-394-02782-6
3. Счесленок, Л.Л. Организация обслуживания в организациях общественного питания [текст] . - М. : Академия, 2016. - 336 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-4468-1483-1

Тағамдардың ассортименті мен орналасу жеріне байланысты мейрамханалардың классификациясы.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны қызмет көрсету контингенттеріне, өндірістік сипатына, шығарылатын өнім ассортиментіне, көлеміне және қызмет көрсету түріне байланысты классификацияланады.

Қызмет көрсететін контингентіне байланысты кәсіпорын 2 топқа бөлінеді: *ұйымдастырылған контингентке* қызмет көрсететін к/о (жұмысшылар, өндіріс к/о-ң қызметтері, мекеме, оқу орнының оқушылары т.б.) және *жалпы қолайлы* к/о-р.

Өндірістік сауда бойынша қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны **дайындау, дайындауға дейінгі және толық циклды** кәсіпорын болып бөлінеді.

Дайындау кәсіпорны жартылай өнімдерді тұтынушыға қызмет көрсететін к/о-ға тасымалдайтын к/о жатады. Бұлар – дайындау фабрикалары, жартылай өнім комбинаттары, арнайы дайындаушы цехтар, дайын фасовқаланған тағамдарды дайындайтын цехтар, арнайыланған аспаздық және кондитерлік цехтар.

Дайындауға дейінгі к/о-ға қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнының дайындау немесе тағамдардың өндіріс к/о-нан алынған ж/ө-ден жасалған өнімдер жасалады. Бұған тарату асханасы, мейрамхана вагондары, кафе, басытқыхана, дайын тағамдарды үйге жіберу к/о-ны, буфеттер жатады.

Толық циклды к/о-р шикізатты өңдеуге, жартылай және дайын өнімдерді жіберуді, өздері оны залда, буфетте, дүкендерде, аспаздық дүкендерде таратуды іске асырады. Мұндай к/о-ға ас үй фабрикалары, мейрамханалар жатады.

Шығарылатын өнім ассортименттеріне қарай қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны *әмбебеп* және *арнайыланған* болып бөлінеді.

Әмбебеп к/о-р кең ассортиментте әртүрлі тағамдар шығарылады.

Арнайыланған к/о-р біртекті өнім шығарады және оны таратады. Ондай к/о-ға кәуапхана, түшпарахана, сүт кафесі, ұлттық асүйлік мейрамханалар, диеталық асханалар және т.б. жатады.

Қызмет көрсету көлеміне және қызмет сипатына қарай Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны келесі базалық категорияларға бөлінеді: люкс, жоғары, бірінші, екінші және үшінші категориялы.

ЛЮКС – категориясына дайындалуы күрделі тапсырыспен н/се фирмалық тағамдардың кең түрлерімен, комфорт деңгейінің максималды интерьерінің жоғары сәулетінің жоспарлық шешімімен ерекшеленеді.

ЖОҒАРЫ категорияға жасалатын және таратылатын өнім ассортиментінің күрделілігімен, тұтынушыларға жоғары деңгейде қызмет етумен және безендірілуі сәулетшілік-суретшілігімен ерекшеленетін мейрамханалар, кафелер, барлар және т.б. к/о жатады.

I категориялыға мейрамханалар, (жоғары категориялыдан өзгелері), кондитерлік кафелер, жастар және басқа да арнайыланған к/о-р, көрнекті к/о-дағы және спорт кешендегі буфеттер жатады.

II категорияға жалпы қолайлы асханалар, кешкі мейрамханалар, базаларда ұйымдастырылған асханалар, стационарлы буфеттер жатады.

III категорияға өндірістік к/о-ғы асханалар мен буфеттер, үнемі қызмет көрсетіліп тұратын мекемелер мен оқу орындары.

Уақыт функциясына байланысты Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны *тұрақты және маусымдық* болып бөлінеді.

Маусымдық к/о жыл бойы істейді.

Ал тұрақты к/о көктем-жаз уақытында ашық ауада орын санын ұлғайта алады.

Жер функциясына байланысты Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны жылжымайтын (стационарлы) және жылжымалы – авто асханалар, автобуфеттер, вагон мейрамханалары т.б. болып бөлінеді.

Қызмет көрсетілетін контингенттер бойынша ҚТК жалпы қолайлы, яғни берілген аудан аймақтарына және келушілерге жалпы сұраныс бойынша қызмет көрсетеді (таңертеңгі, түскі, кешкі аспен) және өндіріс к/о-дағы, мекемелердегі және оқу орындарындағы ҚТК болып бөлінеді.

Сыйымдылығы бойынша к/о Құрылыстық Нормалар мен Ережелерге сәйкес классификацияланады. (СНиП)

ҚТК-ның негізгі түріне жататындар: жартылай өнім комбинаттары, дайындау фабрикалары, дайындау асханалары, ас үй фабрикалары, ж/ө шығаратын арнайы цехтар. Асхана, мейрамхана, кафелер, басытқыхана, буфет, сусын сататын арнайы к/о-р, түскі асты үйге жіберетін к/о, аспаздық дүкендер.

Дайындау фабрикасы – мұнда жоғары өндірісті құрал-жабдықтар істейді, сонымен қатар ет, балық, көкөністерді өңдейтін механикаландырылған желілер, қуатты тоңазытқыш құралдары, ет пен құсты ерітетін дефростерлер де жұмыс істейді.

Жартылай өнім комбинаттары – мұнда тек қана ж/ө шығарылады (еттен, құстан, балықтан, картоптан, көкөністерден). Мұндай к/о-ның қуаттылығы тәулігіне 30-44 т шикізат шығарады.

Ас үй фабрикасы - бұл ірі к/о-ның басқа к/о-дан айырмашылығы, мұнда асхана, мейрамхана, кафе т.б. орналаса алады.

Қуаттылығы – бір ауысымда 10-15 000 тағамға дейін шығарады.

Арнайыланған аспаздық цех – ет комбинаттарында, балық зауыттарында, көкөніс сақтау қоймаларында ұйымдастырылады. Еттен, балықтан, көкөністерден дайындалатын ж/ө дайындап, оны тарату үшін арналған.

Қуаттылығы – тәулігіне 10 тоннадан аса.

Тамақтану комбинаты – ірі шаруашылық есептеу бірлестігі, құрамына дайындау фабрикасы, арнайыланған дайындау цехтары, аспаздық дүкендер кіреді.

Асханалар – қазіргі кезде к/о түрінің ең кең тараған түрі. Орналасқан жеріне және қызмет көрсету контингентіне байланысты *асханалар* келесідей бөлінеді: жалпы қолайлы; өндірістік к/о-да, мекемелерде, құрылыста, жоғары және орта оқу орындарында,

мектептерде; диеталық; денсаулық сақтау ауруханаларда, демалыс үйлерінде, пансионаттарда ж/е т.б. асханалар.

Жалтықолайлы асхана үлкен сұранысқа ие болған түстік астарды дайындау және оларды тарату үшін арналған. Тұтынушылар өзіне-өзі қызмет көрсету әдісі қолданылады. Мәзірі апта күндері бойынша әртүрлі.

Жұмыс істеу тәртібі 3 мезгіл тамақтануды есептегенде сағат 7-8-ден 20-21-ге дейін болуы мүмкін. Орын саны жалпы 5 пайызы диеталық тамақтану үшін арналған.

Өндірістік к/о-да, мекемелерде, құрылыста, жоғары және орта оқу орындарында, мектептерде орналасқан асханалар күндізгі, кешкі, түнгі ауысымдарда жұмыс істеу үшін ұйымдастырылған. Қажет болған жағдайда ыстық тағамдарды цехтарға немесе құрылыс орындарына жеткізеді.

Жалпы білім беретін мекемелерде орналасқан асханалар 320 адамнан кем емес мөлшерде құрылады. Кешенді таңғы ас, түскі ас және полдник жас мөлшеріне қарай 2 топқа тағам дайындау ұсынады: бірінші – 1-5 сынып оқушылары; екіншісі – 6-10 сынып оқушылары үшін. Мұндайда рациондар бір түрлі болады, бірақ көлемі мен құрамы әртүрлі.

Диеталық асхана – емдік тағамдарды қажет ететін адамдарға арналған. Тағамды арнайы рецептура бойынша диетолог дәрігердің немесе медбикенің бақылауымен арнайы дайындаудан өткен аспазшылар дайындайды. Бұл асханада тұтынушылар үшін жабдықталған демалыс бөлмесі болады. Диеталық асхананың жұмыс уақыты 8-ден 21-ге дейін.

Тарату және жылжымалы асхана үлкен аймақтарда орналасқан аз мөлшердегі жұмысшыларға, қызметкерлерге қызмет ету үшін арналған. Кешенді түскі, таңғы және кешкі астардан өзге сүт қышқылды өнімдер, шырындар, кондитер бұйымдары сатылады.

Мейрамхана – жеке тұтынушының тапсырысы бойынша дайындайтын тағамның кең ассортиментін тарататын комфортты ҚТК. Басқа ҚТК-мен салыстырғанда мейрамханалардың мәзірі әртүрлі, шикізатты нормасынан тыс көбірек салады, әртүрлі арақ-шараптардың және кондитер бұйымдарының, жемістердің, минералды және жеміс суларының шырындардың ең жақсы түрлері ұсынылады. Стол сервисі жоғары деңгейде. Тұтынушыға қызмет көрсетушілер – метрдотельдер, официанттар, бармендер.

Қалалық мейрамханалар 11-ден 23-ке дейін; үш мезгіл тамақпен қамтамасыз ететін қонақ үйлердегі мейрамханалар – 8-ден 23.30-ға дейін; вокзалдарда – 8-24 дейін істейді.

Вагонды мейрамхана - теміржол жолаушыларына қызмет көрсету үшін арналған. Официант қызмет көрсетеді.

Купе-буфеттер – бір тәулік жүретін поездарда ұйымдастырылады. Олар 2-3 купеде орын алады, сауда және қойма бөлмелері бар. Буфетші қызмет көрсетеді. Вагондарда тарататын сауда – таратушы официант арқылы іске асырылады.

Кафе – ассортименті шектелген күрделі емес тағамдарды дайындайтын және оны тарататын ҚТК. Өнім ассортиментіне спирт ішімдіктерін қосуға болады.

Көрсететін қызмет көлеміне, өнім ассортиментіне және техникалық жабдықтау дәрежесіне байланысты кафелер жоғары, I және II категорияларға жатады.

Жоғары және I, II категориялы кафелерде официанттар, ал II категориялыда - өзіне-өзі қызмет көрсетеді.

Басытқыхана – жай дайындалатын тағамдар мен басытқы дайындайтын және тұтынушыларға жылдам қызмет көрсететін ҚТК.

Мәзірі – котлеттер, сосискалар, сарделькалар, түшпара, жұмыртқа, сонымен бірге шай, сыра, сусындар.

Өзіне-өзі қызмет көрсетеді.

Бар – тұтынушыларға сусындар мен басытқымен қызмет көрсету үшін ұйымдастырылған. Барда тұтынушыға қызмет көрсететіндер: сыйымдылығы аз залда – бармендер; үлкен залда – официанттар. Бардың міндетті түрдегі қажеттізаты – биіктігі 1,2 метрлік бар стойкасы және биіктігі 0,8 метрлік айналмалы отырғышы бар табуреттер.

Буфеттер – тұтынушыға жылдам қызмет көрсетуге арналған к/о. Ассортиментінде – ыстық және салқын сусындар, салқын тағамдар және басытқылар, жай дайындалатын ыстық II тағамдар, кондитер бұйымдары, сүт, сүт-қышқылды өнімдер, бутербродтар.

Буфетші қызмет көрсетеді.

Дайын тағамды үйге жіберу – түскі асты, аспаздық және кондитер бұйымдарын, ж/ө-ді дайындап үйге жіберу үшін арналған. К/о осы өнімдерге алдын ала тапсырыс алады, сонымен бірге жас үй иелеріне салтанатты тойларда столды безендіру жайында кеңестер ұйымдастырады. Бұдыстарды жалға береді.

Таратушы қызмет көрсетеді. К/о негізінен ж/ө-мен жұмыс істейді. Ірі тұрғын үйлердің жанында негізінен I-ші қабатта орналасады.

Мейрамхана бөлмелерінің жабдықтары. Кез-келген мейрамхана әрқайсысы жиһаздармен, қажетті техника мен жабдықтармен жабдықталған әртүрлі бөлмелердің күрделі жүйесі болып табылады.

Вестибюль – қонақтарға қызмет көрсету басталатын бөлме. Кіре берісте сыртқы киімдерді шешуге арналған орын, жұмсақ жиһаз, айналар, журнал үстелдері, телефондар орналасады. Вестибюльде гүл, темекі өнімдері, сувенирлер, баспа өнімдері және т.б. сатылу ұйымдастырылуы мүмкін. Оған дәретхана бөлмелері жалғасқан. Олар қажетті сантехникалық жабдықтармен, электросүлгілермен, айналармен және т.б. жабдықталған. Дәретханада жеткілікті мөлшерде сабын, жеке ылғалды және құрғақ майлықтар, қағаз сүлгілер, киім мен аяқ киімге арналған арнайы щеткалар және басқалар болу керек.

Клиенттер вестибюльден *аванзалга* өте алады, онда креслолар, дивандар, журнал үстелдері, гүл салғыштар орналастырылады.

Мейрамхана залдары тікелей келушілерге қызмет көрсетуге арналған. Залдар қабылданған нақты мейрамхана концепциясына байланысты орын саны, үстелдердің орналасуы, бір-бірінен оқшаулануы және басқа белгілерге қарай әртүрлі болуы мүмкін. Келушілерге қызмет көрсетудің мезгілде барда, буфетте, банкет залында, коктейль-залда және т.б. жүзеге асады.

Зал интерьері бір стильде болады және мейрамхананың тақырыптық бағытын бейнелейді. Интерьер эстетика, ыңғайлылық және қолайлылық талаптарына сай болу керек. Айналадағы кеңістікті қабылдау үшін интерьердің түс гаммасы мен жарық аса маңызды.

Залдағы жарық ортақ, жергілікті немесе аралас болуы мүмкін. Ортақ жарықтандыруда шырақтар төбеде орналасып, біртекті бүкіл залды жарықтандырады. Жергілікті жарық залдың жеке бөліктеріне немесе аймақтарына бағытталған. Аралас жарықтандыру бір мезгілде екі түрін қолдануды қарастырады.

Әртүрлі жарықтандыру типтерін, жарық сызықтарын, еденді жарықтандыруды, шам түрлерін қолдану ерекше жарықтық безендіріп, интерьерді түрлендіреді.

Мейрамхана залының жиһазы интерьердің маңызды элементі болып табылады және сонымен қатар функционалды рөл атқарады. Үстелдер мен орындықтар ең алдымен ыңғайлы болу керек және интерьердің басқа элементтеріне сай келу керек. Үстелдер домалақ, квадрат, төртбұрышты болуы мүмкін.

Шуды азайту және дастарқан жаю элементтерінің тұрақты күйін қамтамасыз ету үшін дастарқан астына үстел бетіне тығыз жұмсақ матадан қаптама кигізеді. Банкет үстелдері кәдімгі үстелдерден сәл биігірек, олардың ені 1,2-ден 1,5м дейін. Фуршет үстелдері банкет үстелдеріне қарағанда биігірек және тұрып тағам қабылдайтын тұтынушыларға ыңғайлы болу керек. Үстелдерді өңдеу кезінде қолданылатын материалдар берік, декоративті, отқа төзімді болу керек. Үстелдер жеңіл тазаланып, дезинфекциялануы керек, қолдану қасиеті жоғары болу керек.

Залда үстелдерді орналастыру бөлменің жалпы конфигурациясы мен ауданына, эстраданың орналасуына, қызмет көрсету түріне байланысты. Мейрамханада үстелдерді орналастырудың екі негізгі әдісі қолданылады: геометриялық және еркін. Үстелдер қабырға бойымен, қуыстарда, зал өсі бойынша сызықты, тобымен орналасуы мүмкін. Үстелдерді орналастырудың негізгі тәсілдері: қатармен, диагональ бойынша, шахмат ретімен. Әртүрлі пішінді және өлшемді үстелдерді қолдану мүмкін. Кез-келген үстелдерді орналастыру кезінде зал кеңістігі рационалды қолданылып, келушілерге және оларға қызмет көрсетуге ыңғайлы болу керек.

Квадрат үстелдерді әдетте шахмат ретте орналастырады. Тіктөртбұрышты үстелдерді зал периметрі бойынша, қабырғалар жанында орналастырады. Домалақ үстелдерді квадрат үстелдермен бірге орналастырады. Үстелдер арасындағы өтетін жер ені жеткілікті болу керек. Кіре-беріс есігінен басты өтетін жер ені 2 м аз емес, қосымша өтетін жерлер ені шамамен 1,5 м құрайды. Жеке үстелдер арасындағы қашықтық 0,75 м аз болмау керек.

Түскі ас үстелдерімен қатар залда серванттар мен даяшылардың қосымша үстелдері орналасады. Сервантта асханалық аспаптар, ыдыстар, асханалық жаймалар қоры сақталады. Бұл қор дастарқан жаюда қосымша ретінде немесе өзгерткенде даяшылар жұмысына қажет. Серванттың жоғарғы бөлігінде жиі ауыстырылатындықтан асханалық аспаптар, ортасында – тәрелкелер, төменгі бөлігінде – асханалық жаймалар сақталады. Қосымша үстелдерде даяшылар бөтелкелерді ашады, тағамдарды порцияға бөледі, ыдыстарды қояды. Бұл үстелдер биіктігі түскі ас үстелдерімен бірдей болу керек, себебі даяшы тағамдарды салуы мен рәсімдеуі келушілердің көз алдында жүргізілуі керек. Қосымша үстелдер залда қызмет көрсетуші әрбір даяшыда болу керек. Сонымен қатар қосымша үстелдер қоры да болу керек.

Түскі ас үстелдері геометриялық орналастырылғанда серванттар мен қосымша үстелдерді түскі ас үстелдерінің орналасу аймағында- өтетін жерлерде немесе зал периметрі бойынша қояды. Еркін орналастыру кезінде қосымша үстелдер колонна қасында, қуыстарда, таратуға кіре-берісінде орналастырылуы мүмкін.

Тағамдарды тасымалдау үшін қозғалмалы үстел-арбашалар қолданылады. Бұндай үстелдің үстіңгі сөресінде дайын тісбасарлар мен тағамдар, төменгі сөресінде қолданған ыдыстар мен аспаптар қойылады. Қозғалмалы үстелде бір мезгілде дайын тағам мен қолданған ыдыстардың болуы рұқсат етілмейді.

Мейрамхананың қосымша өндірістік бөлмелерінде асхана, қойма бөлмелері, жуу бөлмесі, сервис бөлмесі, ас жаулықтарды тарату бөлмесі, буфет, нанды сақтау мен кесуге арналған арнайы бөлме жатады. Олар қажетті жабдықтармен: плитамен, көмбе шкафтармен, тоңазытқыштармен, ыдыс жуу машиналарымен, сөрелермен, шкафтармен және т.б. жабдықталады.

Даяшыларға ыдыстар мен асханалық аспаптар сервис бөлмесінен беріледі. Ыдыстар түрі бойынша – фарфор, шыны, хрусталь, металл жеке орналастырылады. Асханалық аспаптар жәшіктерде пышақтарға, шанышқыларға, қасықтарға арналған бөлңмдерде сақталады. Нормаға сәйкес бір орынға 3-4 жинақ ыдыс пен асханалық аспаптар сәйкес келеді. Сақтауға ыңғайлы болу үшін сервис бөлмесі мен жуу бөлмесі көршілес жабдықталады. Жуу бөлмесінде қолданған ыдыстар мен аспаптар

уақытылы жуылады да ыдыс тарату бөлмесіне беріледі. Ас жаулықтар бөлмесінде дастарқан, майлықтар, сүлгілер және т.б. сақталады.

Қызмет көрсетудің жіктелуі

Қызмет көрсетуді рационалды ұйымдастыру мақсаты әртүрлі қызметтер кешенін көрсету. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының сауда әрекетін ұйымдастырудың мақсаты- тұтынушыларға қызмет көрсету түрлері мен әдістерін жетілдіру және қызмет көрсету мәдениетін жоғарылату болып табылады.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарда көрсетілетін қызметтер:

- Тамақтану қызметі;
- Аспаздық өнімдер мен кондитерлік өнімдерді даярлау қызметі;
- Өнімді тұтынуды ұйымдастыру және қызмет көрсету қызметтері;
- Аспаздық өнімдерді өткізу қызметі;
- Бос уақытты ұйымдастыру қызметі;
- Ақпараттық-кеңес беру қызметі;
- Басқа да қызметтер.

Тамақтану қызметі аспаздық өнімдерді даярлау және оларды кәсіпорын типі мен классына сәйкес өткізу мен тұтыну үшін жағдай құру қызметтері болып табылады және мейрамхана, бар, кафе, асхана, дәмхананың тамақтану қызметі болып ажыратылады.

Аспаздық өнімдер мен кондитерлік өнімдерді даярлау қызметіне тұтынушы тапсырысы бойынша аспаздық өнімдер мен кондитерлік өнімдерді даярлау, кәсіпорында тапсырыс беруші шикізатынан тағам даярлау, үйге келіп аспаздық және кондитерлік өнімдер, тағамдар даярлау жөнінде аспазшы, кондитер қызметі жатады.

Өнімді тұтынуды ұйымдастыру және қызмет көрсету қызметтеріне мерейтойлар, жанұялық отырыстар, астар ұйымдастыру; конференция, семинар, жиналысқа қатысушылардың тамақтануын ұйымдастыру және қызмет көрсету, демалу аймағында мәдени-массалық шаралар, тұтынушы тапсырысы бойынша аспаздық өнімдер мен кондитерлік өнімдерді жеткізу, аспаздық өнімдер мен кондитерлік өнімдерді жұмыс орнына, кеңсеге, үйге, жолаушы көлегене, қонақ үй нөмірлеріне жеткізу және қызмет көрсету, қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары залында орындарды алдын-ала тапсыру, кешенді рационға қызмет көрсету талондары мен абонементтерін сату, кешенді тамақтандыруды ұйымдастыру жатады.

Аспаздық өнімдерді өткізу қызметіне аспаздық және кондитерлік өнімдерді дүкендер және аспаздық бөлімдері арқылы өткізу, түскі астарды үйге жеткізу, аспаздық өнімдер жинағын жолға жинау жатады.

Бос уақытты ұйымдастыру қызметі музыкалық қызметті ұйымдастырудан, концерт жүргізуден, варьете және видеобағдарлама жүргізуден, газет пен журнал таратудан, үстел ойындары, ойын автоматтары, биллярд ұйымдастырудан тұрады.

Ақпараттық-кеңес беру қызметі аспаздық және кондитерлік өнімдерді даярлау, безендіру жөнінде мамандардың кеңес беруі және дастарқан жаю; емдім бикенің аспаздық өнімдерді әртүрлі ауруларда тұтыну мәселесі бойынша кеңес беруі; аспаздық шеберлікке оқытуды ұйымдастырады.

Басқа да қызметтерге асханалық жаймаларды, ыдыстарды, аспаптад, саймандарды жалға беру; фирмалық значоктарды, гүлдерді, сувенирлерді сату; парфюмерия, аяқ-киім тазалау құралдарын ұйымдастыру; киімді жөндеу және тазалау; тұтынушыларға қызмет көрсетуден кейін қалған тағамдарды буып-түю; кәсіпорыннан алынған аспаздық өнімдерді буып-түю; кәсіпорында тұтынушыларға телефон және факс байланысын ұсыну; тұтынушының жеке заттарын (сыртқы киім), сөмке мен бағалы заттарын кепілді сақтау; тұтынушы тапсырысы бойынша такси шақыру; кәсіпорын алдында ұйымдастырылған тұрақта тұтынушы көліктерін қою жатады.

Дәріс 8. Мейрамхана өнімдерінің өндірісін ұйымдастыру үрдісі

Жоспар:

1. Мейрамхана өнімдерінің өндірісін ұйымдастыру үрдісі
2. Мейрамханада тағамдарды ұсыну тәсілдері

Қолданылатын әдебиеттер:

1. Могильный, М.П. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (культура питания: правила, рекомендации) [текст] : учебное пособие. - М. : ДеЛи плюс, 2015. - 155 с. - ISBN 978-5-905170-76-8
2. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Текст] : учебное пособие. - М. : Дашков и К, 2017. - 248 с. - ISBN 978-5-394-02782-6
3. Счесленок, Л.Л. Организация обслуживания в организациях общественного питания [текст] . - М. : Академия, 2016. - 336 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-4468-1483-1

Сервис-бардан алкагольсіз сусындарды алған кезде оның аталуы, ассортимент толықтығы, сапасы бойынша тапсырысқа сәйкес келуіне көңіл аудару керек. Сусын бөтелкелері таза, шытынамаған, сынбаған болу керек, бүтін зауыттық тығыны мен затбелгі болу керек, онда сусын аты мен сипаттамасы көрсетілуі тиіс. Сусындар температурасына, оларды

сақтау шарттарын қадағалануына көңіл аудару керек. Даяшы сусын сапасының нашарлау белгілерін жақсы білу керек. Мысалы, сыра, шырынды сулар бұзыла бастағанда біртекті лайлана бастайды, ал бөтелке түбіне тұнба түсуі бұл сусындардың бірталай бұзылғанын көрсетеді.

Алкоголсіз сусындар бұзылғанда құю кезінде көбік пайда болады, ол сыра бұзылғанда - ашытқылардың өткір иісі сезіледі.

Мерамханаларда арақ-шарап және сыра өнімдерін сервис-бардан бөтелкеде, банкада немесе құйып жөнелтеді. Жеке тапсырыста 50 г арақ немесе 100г шарапты, сусындарды рюмкаға немесе кішкентай графинге құйып ұсынады, ал қонақтар тобына қызмет көрсеткенде графинде немесе бөтелкеде ұсынады.

Шырындарды құмырада ұсынады. Мұзды жеке шелекке немесе мұзға арналған кулерге салып ұсынған жөн. Шырындар мен салқын сусындардың ұсыну кезінде температурасы 8-12°C болу керек.

Даяшы сервис - бардан алынған өнімді майлық төселген подносқа қойып алып келеді. Майлық подноста заттардың жылжуын азайтады және ыдыстардың ықтимал сынуын болдырмайды. Сервис-бар өнімі қойылған подносты даяшы залда қосалқы үстелге немесе сервантқа қояды.

Ең алдымен салқын сусындар (газбен және газсыз су), сыра шырындар, нан ұсынылады. Су, сырасы бар бөтелкелерді, шырын пакетін ашар алдында оны тапсырыс берушіге көрсету керек. Екі бөтелке суды (газбен және газсыз) даяшы аты жоқ саусаққа қол орамал ілінген сол алақанына орнатады. Бөтелкенің біреуі алақанның бір бөлігін алып, аты жоқ саусақ пен шынашаққа тіреледі. Екіншісі қасына қойылып, бас бармақ, сұқ саусақ және ортан терекпен ұсынылады. Бөтелке затбелгісі қонаққа қарап тұруы керек, сусынмен екі бөтелкені аузынан да ұстауға болады. Бұл жағдайда қол орамал қолда немесе шылдыр шүмекте орналасуы мүмкін.

Даяшы су бөтелкелерін қосалқы үстелде немесе сервантта ашады. Бөтелке аузын таза майлықпен сүрткен соң, қонақтар рұқсатымен әйелдерден бастап қонақтың сол жағынан фужерге құя бастайды. Фужерді $\frac{3}{4}$ көлемін толтырады. Сумен бөтелкені фужер шетіне тимей сәл жоғары ұстап құю керек, ал сырамен бөтелкені көбік түзілу үшін жоғарырақ ұстау керек.

Банкада немесе бөтелкеде сыра ұсыну алдында даяшы фужерді сыраға арналған бокалға алмастырады да, сусынды қонақтың оң жағына қояды. Егер сыраны құйып жіберетін болса, онда фужерді сыраға арналған бокалға немесе сапты аяққа алмастырады.

Шырынды қосалқы үстелде пакеттен құмыраға құяды. Алдымен үстелге гадалка түрінде бүктелген майлық төселген тісбасарлық тәрелкені қояды, содан соң даяшы шырынды қонақтарға құйып, құмыраны алдынала дайындалған тәрелкеге қояды.

Даяшы нанды үстелге бәліш тәрелкесінде ұсынады. Қонақтың сол жағына келіп, сол қолымен үстелдегі бос бәліш тәрелкесін алып, оң қолдағы тәрелкемен алмастырып, нан салған тәрелкені сол қолмен үстелге қояды.

Қысқыштар көмегімен тісбасарлық тәрелкедегі нанды қонақтардың бәліш тәрелкесіне нанды салуға да болады. Бұл жағдайда даяшы сағат тіліне қарсы жүріп, оң қолмен қысқыштармен нанды салып шығады, бұнда қарабидай нанның бәліш тәрелкесіне қонаққа жақын жағына салады, ал бидай нанның қырын сыртқа қаратып қасына қояды.

Топтық қызметкөрсетуде нанды төрт бүктелген майлық төселген қант салғышқа салып ұсынуға болады.

Мейрамханада тағамдарды ұсыну тәсілдері

Тапсырысты орындауға кірісерде даяшы барлық тағамдар мен сусындарды ұсыну ерекшеліктерін білу керек, сонымен қатар тапсырылған тағамдарды қандай тәсілмен ұсыну қажеттілігін ойлау керек.

Мейрамханада тағамдарды ұсынудың келесі тәсілдері бар:

- француз;
- ағылшын;
- орыс;
- еуропалық;
- құрама

Француз тәсілінде тағамдарды тасып ұсынады, яғни тағамдарды қонақ тәрелкесіне салады. Бұл тәсіл қызмет көрсету техникасы жоғары даяшылар жұмысында қолданылады.

Даяшы жұмысының техникасы келесіден тұрады. Салқын тағамдар мен тісбасарларды ұсыну кезінде даяшы сол қол алақанына бүктелген қол орамалын қояды, оған табақ пен салуға арналған аспабын қояды, қонаққа сол жағынан келіп, сәл еңкейіп сол қолындағы тағам салынған табақты шеті тәрелке шетінің үстінде болатындай бұрышпен түсіреді. Оң қолмен даяшы салуға арналған аспапты алып тағамды салады. Тәжірбие жүзінде тағам салуға арналған әмбебап аспаптың орналасуының төрт нұсқасы қолданылады:

- *классикалық тәсіл* - ас қасығы мен шанышқысын оң қолда ұстайды, порциялап салу кезінде шанышқы қозғалысын бақылау үшін сұқ саусақты аспаптар арасына орнатады. Бұл тәсілді көкөніс гарнирмен балық немесе ет порциясынан тұратын тағамдарды ұсыну кезінде қолданылады: балық ассортиі, патшаша балық, үй ет тісбасары (толтырылған бөдене, шаруа буженинасы, сүт торайынан даярланған орама);

- *жазық тәсіл* - ас қасығы мен шанышқысын аспаптар сабы оң қол алақанында, ал бас бармақ аспаптарды бірігу жерінде ұстап, қалақша тұрады, бір жазықтықта орналастырады. Бұл тәсілді жұмсақ

консистенциясы тағамдарды (піскен балық, «тон астындағы» майшабақ, қаз бауырынан паштет) ұсынғанда қолданылады;

- *қысқышты тәсіл* - порциялау үшін аспаптарды бір-біріне қатысты сәл ашылған түрде оң қол алақанында ұстайды. Бұл тәсілді тығыз консистенциясы тағамдарды (толтырылған) ұсынуда қолданылады;

- даяшы тағамды қоннаққа ұсынады, ол өз-өзіне қызмет көрсетеді. Қонақ порцияға бөліп салуға арналған аспаптармен тәрелкесіне балық, ет немесе басқа тағам порциясын салып алады.

Француз тәсілін сонымен қатар соуссыз екінші ыстық тағамдарды немесе соус бөлек берілетін тағамдарды (фри алабұға еті, арқан балық стейкі, лобстермен арқан балық орамасын, бұзау еті сүзбесінен бифштекс, сиыр етінен медальон, сарымсақ қырымен қой етінен даярланған котлеттер) ұсынуда қолданылады.

Даяшы майлықты төселген подноста мельхиор ыдыстағы екінші ыстық тағамдар мен қыздырылған кішкентай ас тәрелкесін алып кетеді, подносты қосалқы үстелге қояды, үстел басынан қолданған ыдыстарды жинап алады, қонақ алдына қол орамалмен ұстап кішкентай ас тарелкесін қояды. Негізгі өнім үстіне салуға арналған аспапты сабын даяшының оң қолына қарай ыңғайлап, ыдыс шетінен шығарып қояды. Табақты қол орамалмен оң қолмен алып, сол қол алақанына қол орамал үстіне қояды, қол орамал жеңін жауып тұру керек және алақанда күюден сақтау керек. Даяшы қонақтың сол жағына тұрып, сол аяғын алға сәл жылжытып және оң қолын арқасына қойып, еңсесін алға түсіріп, тағамды қонаққа көрсетеді. Бұл кезде негізгі өнім (ет, құс немесе балық) қонақ жақта болу керек. Содан кейін даяшы табақты тәрелкеге жақындатып, қолмен үстелге тимей және сүйенбей қонақ тәрелкесіне аспап көмегімен алдымен қонаққа жақын жағына негізгі өнімді, содан кейін негізгі өнім артынан оңнан солға қарай бөліктерге порциялап гарнирді салады.

Ағылшын тәсілі үстел сервант немесе арбашаны қолдануды қарастырады, онда тұтынушыға тікелей жақын жерде тағамдарды даярлайды, салқын тағамдарды порцияға бөледі, екінші тағамдара гарнир салады.

Ағылшын тәсілімен күрделі салынатын екінші тағамдарды (орли көксерке, кольбер бекіре, кәуаптар, киевтік котлеттер) соусты тағамдар (тұздықтағы бекіре, буға піскен сүйрік, мадера соусындағы сүбе). Күрделі салынатын ыстық тағамдарды даяшы залға қыздырылған кішкентай ас тәрелкесі мен порциялап салуға арналған аспаптармен бірге алып келеді.

Өнім салынған табақты қосалқы үстелдің сол жақ бөлігіне қояды. Содан кейін тәрелкелерді қояды, олардың логотипі даяшыға қарай бұрылып тұру керек. Даяшы тағамды тұтынушылар үстеліне алып келіп, қол орамалмен ұстап тұрып тапсырыс берушіге сол жағынан көрсетеді. Рұқсат алған соң даяшы қосалқы үстелде тағамды қонақтар тәрелкесіне салады. Күрделі гарнир құрамдас бөліктерін бір-біріне араластырмай

мүқият салу керек. Ең алдымен барлық тәрелкелерге гарнирдің бір түрін, содан кейін екіншісін және т. с. с. , біртекті, түс үйлесімін құрып салады. Егер тағамда соус болса, оны негізі өнім үстіне құяды.

Қосалқы үстелде жұмыс істеу. Приставной үстелге дастарқан жаяды да түскі ас үстелінің қасына барлық қонақтар даяшы әрекетін бақылай алатындай етіп орнатады. Ағылшын тәсілі тағамдарды порциялаудың әртүрлі әдістерін қарастырады:

1. *Әртүрлі заправкалармен салаттарда порциялау.* Даяшы қосалқы үстелдің жоғарғы жағына шыны ыдысқа салынған салатқа арналған әртүрлі құрамдас бөліктерді және оған арналған соустар орналастырылады, төменгі жағына тісбасарлық тәрелкелер қойылады. Оған тапсырысқа сәйкес даяшы әртүрлі өнімдерді салып, соустар қатады.

2. *Соустағы ыстық тағамдарды порциялау* (бефсторганов, поджарка). Даяшы залға баранчикке салынған соустағы тағамдарды, порциялық табадағы гарнирлерді, қыздырылған кішкентай ас тәрелкелерін, салып алуға арналған аспаптарды алып келіп, қосалқы үстелге орналастырады: гарнирлерді - оң жағына, тағамды - сол жағына, тәрелкелерді - ортасына. Тағамды қонақтарға көрсетпей, оны келесі түрде салады: ең алдымен гарнирді порциялап салады, содан соң қол орамал көмегімен баранчик қақпағын ашып және қыздырған кішкентай ас тәрелкесін қояды да, даяшы оң қолына қасық, ал сол қолына шанышқа алып, тағамды тәрелкеге абайлап салады. Содан кейін даяшы тәрелені қол орамал арқылы бас бармағы тәрелке шетінде болатындай ұстап, тұтынушы алдын ала үстелге қояды (оң жағына).

3. *Көмбелеп пісірілген және күрделі салынатын тағамдарды порциялау* кезінде даяшы өнімді залға мата майлық төселген подносаққа қойылған металл ыдыстарда алып келеді. Тағамдарды қонақтар тәрелкесіне қояр алдында оны тапсырыс берушіге көрсету керек, ол үшін оң қолмен қол орамал көмегімен тағам шетін көтеріп, сол қолмен қол орамалды тағам астына алақанды күюден сақтау үшін төсейді. Тағамды тапсырыс берушіге сол жағынан көрсеткен соң, даяшы қосалқы үстелде немесе сервантта тағамды қыздырылған кішкентай ас тәрелкелеріне ас тәрелкелеріне қасықты оң қолына, шанышқыны сол қолына ұстап салады. Алдымен негізгі өнімді, содан кейін гарнирді салады.

4. *Екінші ыстық және десертті тағамдарды даярлау* үшін сервантта немесе қосалқы үстелдерде үстелге қойылатын плита орнатады немесе газ оттығы бірге құйылған жылжымалы арбалар қолданылады. Бұл жағдайда тағамдарды арнайы табаларда даярланып, содан соң қонақтар көзінше траншерлі (кесуге арналған аспаптармен) порциялап, қыздырылған кішкентай немесе десертті тәрелкелерге салады.

5. Қонақ тобына қызмет көрсетуде үстел ортасына металл поднос, газ оттығы және табақты қояды. Табақ үстіне салып алуға арналған аспапты қойып, қонақтар өздеріне көрсетеді.

Орысша әдіс әдемі рәсімделген және бүтін түрінде даярланған тағамдарды үстелге орнату, сонымен қатар ұлттық тағамдарды қыш ыдыста ұсынудан тұрады. Егер қонақтар салқын тағамдардың кең ассортиментін тапсырыс жасаса, оны үстелде вазаға, овал және дөңгелек фарфор ыдыста қояды.

Барлық тағамдарға салып алуға арналған аспаптарды қояды: шанышқыны - тісін төмен қаратып, ал үстіне қасықты қояды, аспап сабы қонақтар жағына қаратады. Пісірілген, өз сөлінде пісірілген, қуырылған тағамды салып алуға ас мен шанышқы ал көмбелеп пісірген тағамдар үшін қалақша қолданылады. Үстелге сәйкес тәрелкелер (тісбасарлық, кішкентай ас немесе десертті) және тағам түрі мен даярлау әдісіне байланысты аспаптар қойылады. Оның оң жағына дөңгелек баранникте, қыш ыдыста немесе порциялық табада салып алуға арналған аспаппен бірге тағамды алып келеді. Қонақ өзі тәрелкесіне салып алады. Аспаздық өнімдерді овал мельхиор ыдыста ұсынса, оның астына мата майлық төселеді.

Еуропалық әдісі аталған әдістерден дастарқан жайылумен ерекшеленеді. Үстелге ас және тісбасарлық аспап, бәліш тәрелкесі, қонақ алдында қойылатын мата майлық, шыны ыдыстар, татымдықтар арналған аспаптар, гүл қойылады.

Салқын тісбасарларда даяшы алдын-ала тісбасарлық тәрелкелерге порциялап салып алып келеді. Екінші ыстық тағамдарды арнайы кішкентай ас тәрелкесінде арнайы клоше қақпағын жауып ұсынады. Даяшы қонаққа оң жағынан келіп, алдына қақпағымен бірге тәрелкені қояды қақпағын ашып айналдырып, қосалқы үстелге қояды. Еуропалық әдіспен екінші тағамдарды кішігірім залда, сонымен қатар қосалқы үстел болмаса да ұсынады.

Люкс және жоғары класс мейрамханаларда **құрама қызмет көрсету әдістері** қолданылады.

Дәріс 9. Қоғамдық тамақтандыру өнімдерін тұтынуды және сатуды ұйымдастыруға дайындық кезеңі

Жоспар:

1. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында шикізатты қабылдауды ұйымдастыру
2. Өнімдерді сатып алуға тапсырыс жасау

Қолданылатын әдебиеттер:

1. Могильный, М.П. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (культура питания: правила, рекомендации) [текст] : учебное пособие. - М. : ДеЛи плюс, 2015. - 155 с. - ISBN 978-5-905170-76-8
2. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Текст] : учебное пособие. - М. : Дашков и К, 2017. - 248 с. - ISBN 978-5-394-02782-6
3. Счесленок, Л.Л. Организация обслуживания в организациях общественного питания [текст] . - М. : Академия, 2016. - 336 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-4468-1483-1

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарын шикізатпен, жартылай фабрикаттармен, өнімдермен және материалды-техникалық құралдармен жабдықтауды рационалды ұйымдастыру өндірістің ырғақты және тиімді жұмыс істеуінің маңызды алғы шарты болып табылады.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарын қамсыздаудың келесі түрлерін ажыратады: азық-түлік және материалды-техникалық.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарын азық-түлікпен қамсыздауды ұйымдастыруға келесі талаптар қойылады:

- жыл бойы жеткілікті мөлшерде және қажетті сапада тауарлардың кең ассортиментін қамтамасыз ету;
- жабдықтау графигін қадағалап тауарларды уақытылы және ырғақты жабдықтау;
- тауар қозғалысының звенолығын қысқарту;
- жабдықтаушыларды оңтайлы таңдау және тауар жабдықтауға олармен келісім шарт құру.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнының тауармен жабдықтауды ұйымдастырудан тауар қорының ассортименті, олардың айналымы, жабдықтауды ұйымдастырумен байланысты шығындар тәуелді болып келеді. Азық-түлікпен жабдықтауды дұрыс ұйымдастыру – қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары өнімдеріне халық сұранысын қанағаттандырудың маңызды шарты болып табылады.

Кәсіпорындардың қалыпты жұмысы материалды-техникалық құралдармен, жабдықтармен, инвентарьмен, арнайы киіммен, ас ыдыстармен және т.б. үздіксіз жабдықтауды талап етеді. Материалды-техникалық жабдықтауды рационалды ұйымдастырудан кәсіпорынның өндірістік бағдарламаны орындауы, тағам сапасы, тұтынушыларға қызмет көрсету мәдениеті байланысты болып келеді.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарын тауармен жабдықтауда келесідей көрсеткіштерге негізделуі керек:

- жоспарлық;
- ырғақтылық;
- белсенділік;

- үнемділік;
- технологиялық.

Жоспарлылық тамақтану кәсіпорындарын тауармен жабдықтау үрдісінде жоспарлы сипатта болу қажеттілігін білдіреді. Жоспарлылық деп рационалды жиілікті, жабдықтау периодтылығын, сонымен қатар жабдықталатын тауарлардың көлемінің анықтайтын график бойынша жүзеге асатын тауарларды жеткізуді айтады. Осыған байланысты оңтайлы тауар қорларының көлемімен тауарайналым көлемін орындауға қажетті жағдайлар құрылады.

Жабдықтаудың **ырғақтылығы** салыстырмалы бірдей уақыт аралығында тауарларды жеткізуді қарастырады. Тауарларды ырғақты жеткізу тауарайналымды жылдамдатуға көмектеседі, артық тауарлар қорының жинақталуын болдырмайды, тамақтану кәсіпорындарының жұмыс істеуі үшін оңтайлы жағдайларды құрады.

Тауармен жабдықтауды рационалды ұйымдастырудағы маңызды жағдай оның **белсенділігі** болып табылады. Бұнда маусымдық және т.б. жағдайларға байланысты сұраныстың өзгеруі, тауарларды жеткізу ырғағының өсуі немесе азаюы қарастырылады. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарын тауармен жабдықтауды жүргізетін көтерме базалар мен басқа да кәсіпорындар бұл өзгерістерді ескеріп, қажетті түзетулерді енгізуі қажет, сондықтан олар кәсіпорындардан уақытылы тауарлардың жүзеге асу барысы және тауарлық қордың жағдайы жайлы ақпараттарды алып отыруы керек.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында шығарылатын өнімдердің барлық қозғалыс жолында **үнемдеу** принципінің сақталуы қажет, яғни тауар қозғалысында оңтайлы сызбаларды қолданып, сатып алу-сату заттарын жеткізу, жабдықтау бойынша қосымша шығындарды болдырмау және әрекеттегі сызбаларда үнемдеу қорларын тауып отыру керек.

Тауармен жабдықтау **технологиялық** болуы керек, яғни тауар қозғалысы кезінде уақытылы жеткізу технологиясын, аз механизациялы құрылғыларды, әр түрлі қондырғыларды, тауарларды тиеу, түсіру және сақтау әдіс-тәсілдерін қолдану қажет.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының тиімді қызмет етуі үшін өнімдерді канал бойынша үздіксіз алып отыратын тауар қозғалысы жүйесін ұйымдастыру қажет. Тауармен жабдықтау жүйесін тиімді жоспарлау қажетті көлемдегі тауардың қажетті ассортименті мен уақытын ұта алады, ол тұтынушылардың максималды сұранысын қанағаттандыруды қамтамасыз етеді.

Тауармен жабдықтаудың негізгі кезеңі сатып алу қызметін ұйымдастыру болып табылады.

Сатып алу процедурасы бірнеше кезеңдерден тұрады:

- мәзірді жоспарлау;

- тағамды дайындау үшін қажетті өнімдердің сапасы мен санын есептеу;
- қордың деңгейін анықтау;
- толықтыруды талап ететін қорды және мөлшерін анықтау, олардың қайсысын толтыру;
- спецификацияны жасау және қажетті өнімдерді сатып алуға тапсырысты құру.

Сатып алу процедурасы формалді немесе формалді емес сценарий бойынша жүргізілуі мүмкін:

Формальді сценарий:

- тапсырысты құрастыру;
- ықтимал жабдықтаушылар тобын анықтау;
- жабдықтау шарттары жайлы жабдықтаушыларға ұсыныс беру;
- алынған жабдықтау шарттарын бағалау және есептеу;
- келісім шартқа қол қою және тапсырысты жіберу;
- өнімдерді алу, қоймаға орналастыру және тіркеу;
- өнімдердің ағынды күйін бағалау және олардың алғашқы өңдеу;
- өндіріске жіберу.

Формальді емес сценарий:

- тапсырыс құрастыру;
- жабдықтаушыларды бағасы туралы сұрау;
- жабдықтаушыны таңдау және тапсырыс жасау;
- өнімдерді алу, қоймаға орналастыру және тіркеу;
- өнімдердің ағынды күйін бағалау және олардың алғашқы өңдеу;
- өндіріске жіберу.

Формалді сценарий көбінесе мейрамханалық жүйелерде, ал формалді емес сценарий – тәуелсіз мейрамханаларда қолданылады.

Сатып алуға тапсырыс жасау тауардың спецификациясын зерттеудің негізінде жасалады және белгіленген баға бойынша белгілі бір өнімдерді сатып алуға тапсырыс жасауды білдіреді. Көптеген мейрамханалар тұрақты түрде қажет болатын өнімдерге типтік тапсырыстар құрастырады. Олар оны жабдықтаушыларға бағасы туралы сұраумен бірге жіберіп, жауабына өнімді бағалау үшін үлгілерді алады.

Мысалы, консервіленген өнімдерде әр түрлі мөлшердегі консервілейтін сұйықтықтар болуы мүмкін. Әлбетте, мейрамханалар үшін өнімнің таза салмағын білу маңызды. Әр түрлі фирмалармен жіберілген үлгілерді салыстыра отырып, өздерінің қажеттіліктерін жақсы қанағаттандыратын жабдықтаушыларды таңдап ала алады.

Тапсырысты беру арқылы тапсырысқа берілген өнімдерді ыңғайсыз уақытта алмас үшін мейрамхана нақты жеткізу күні мен уақытын (мысалы: жұма, сағ 10.00- 12.00 дейін) нақтылайды.

Әдетте қабылдау бақылаумен қатар жүреді: өнімді қабылдау кезінде мейрамхана оның санының, сапасының және бағасының тапсырысқа сәйкес келетіндігіне сенімді болуы керек. Сапасы мен саны спецификация талабына сәйкес болуы керек.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарындағы материалды-техникалық тағайындалған заттарға қажеттілігі жабдықтау, шығындау және эксплуатация нормасы негізінде анықталады.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарын сауда-технологиялық және салқындатқыш құрал-жабдықтарымен жабдықтау нормаларына сәйкес салынып жатқан және қайта құрастырылған қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарын жабдықтауға қажетті құрал-жабдықтардың саны анықталады. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарын ас ыдыстармен, ас аспаптармен, жиһаздармен және ас үй құралдарымен жабдықтау нормасының екі түрлі нормативі бар:

біріншісі – типі мен орын санына байланысты бір кәсіпорынға шаққанда кәсіпорынды құралдармен және жиһаздармен жабдықтау бойынша;

екіншісі – кәсіпорынның типі мен классына байланысты бір орынға шаққанда асханалық ыдыстар мен құралдармен жабдықтау бойынша;

Арнайы киімдер мен аяқ-киімдер олардың киілу мерзімінің ескерілуімен нормативтер қойылған. Жұмысшының кәсібі мен атқаратын қызметіне қарай киім және аяқ киім жинағына кіретін заттар саны орнатылған.

Бір реттік қолданыстағы заттардың саны (жуу құралдары, қағаз майлықтар және т.б.) шығындар нормасы негізінде анықталынады.

Эксплуатациялық нормалар тозу мерзімін (сыну, бұзылу), жүктелу және қолдану шарттарына байланысты құрал-жабдықтардың алгоритмизациялау нормасын анықтау үшін орнатылады.

Өнімдердің қажетті ассортименті мен материалды-техникалық құралдарды анықтап болған соң, сатып алу әрекетінің маңызды кезеңі жабдықтаушыларды таңдау болып табылады, олармен шаруашылық қатынастар орнатылу тиіс.

Құрылған жабдықтаушылар тізімі арнайы критерийлер бойынша талданады. Көбінесе жабдықтаушыны таңдау кезінде жабдықталатын өнім бағасы мен сапасымен, сонымен қатар жабдықтау сенімділігімен шектеледі.

Дәріс 7. Тұтынушыларға мейрамханаларда қызмет көрсету

Жоспар:

1. Қызмет көрсету үрдісі кезендері
2. Саудалық бөлмелерді тазалау
3. Залда жиһаздарды орналастыру
4. Ыдыстар мен аспаптарды алу және дайындау реті
5. Подносен жұмыс істеу
6. Дастарқан жаюдың жалпы ережелері
7. Алдын-ала дастарқан жаю нұсқаларының сипаттамасы.

Қолданылатын әдебиеттер:

1. Могильный, М.П. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (культура питания: правила, рекомендации) [текст] : учебное пособие. - М. : ДеЛи плюс, 2015. - 155 с. - ISBN 978-5-905170-76-8
2. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Текст] : учебное пособие. - М. : Дашков и К, 2017. - 248 с. - ISBN 978-5-394-02782-6
3. Счесленок, Л.Л. Организация обслуживания в организациях общественного питания [текст] . - М. : Академия, 2016. - 336 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-4468-1483-1

Қызмет көрсету үрдісі келесі кезендерден тұрады: дайындық, негізгі және соңғы.

Дайындық кезені төмендегідей негізгі операциялардан тұрады:

- сауда бөлімдерін күнделікті тазалау;
- жиһаздарды орнату;
- қосымша үстелдерді, серванттарды, жылжымалы арбаларды, бар тұрағын, айна және шыны витриналарды, паноны сүрту;
- ыдыстарды, аспаптарды және ас жаулықтарды алу және дайындау;
- бар тұрағында шыны ыдыстар мен қажетті құрал-саймандарды орналастыру;
- үстелдерді алдын-ала жаю;
- персоналды қызмет көрсетуге дайындау.

Негізгі және соңғы кезендер тұтынушы келуінен бастап, оның мейрамханадан кеткенде аяқталады. Әртүрлі тұтынушылар әртүрлі қызмет көрсету әдістерін таңдауды талап етеді.

Саудалық бөлмелерді тазалау

Вестибюльді, саудулық және банкет залдарын, қосалқы сауда бөлімдерін кәсіпорын жұмысының таңғы және кешкі уақытында тазалайды. Ол әртүрлі шаңсорғыштарды қолданып, ылғалды және де құрақ

тазалау болуы мүмкін. Тазалау реті еден жабындысына байланысты. Егер еденде линолеум, паркет немесе синтетикалық материал төселсе, алдымен жиһаздардың, жабдықтардың, шынтак сүйеніштердің, панельдердің, декоративті торлардың, жабылатын жылыту батареяларының шаңын сүртеді, гүлдерге су құяды, содан соң зал еденін жуады.

Егер едендерде кілем, алаша төселсе, онда алдымен құрғақ тазалау, содан кейін ылғалды тазалау жүргізеді. Тазалап болған соң желдетеді. Тазалауды кәсіпорын ашылғанға 2 сағат қалғанға дейін аяқтайды.

Даяшылардың жұмыс күні де бөлмелерді тазалаудан басталады. Олар серванттарды, үстел, орындық аяқтарын, шамдарды, залдағы декоративті заттарды (суреттер рамасын, қуыстар және т.б.) сүртеді. Егер үстел беті жылтырлатылған және дастарқан жайылмаса, онда майлықтар-торлар қолданылады, оларды қолданғаннан кейін міндетті түрде қайта сүртеді. Даяшылар жылжымалы арбаларды, қосалқы үселдерді, серванттарды жұмысқа дайындайды.

Туристер тобына қызмет көрсететін залдарда арбалар көп қабатты болуы мүмкін және оларға үстел жайуға арналған барлық қажетті ыдыстарды орналастырады. Төменгі қабатта мата майлық төселген подноста ас аспаптары, ортаңғы қабата тәрелкелер, қағаз майлықтарға арналған вазалар, тіс тазалағыштар салынған түпқоймалар, дәмдеуштер салынған аспаптар, күлсалғыштар, гүл салынған құмыралар және үстел безендіруге арналған басқа да заттар қойылады; үстінгі қабата беті мата майлықпен жабылып, төмен қаратылған шыны ыдыстар қойылады.

Қосалқы үстелдерде кішігірім дастарқандар төселеді, олардың түс гаммасы интерьердің стильдік шешіміне сәйкес келеді.

Серванттарды жұмысқа дайындаған кезде барлық ашылатын жәшіктер, сөрелердің іші - сыртын мұқият сүртіп, мата майлықтар төсейді. Серванттардың ашылатын жәшіктеріне ас аспаптары, ал сөрелерде бөлек-бөлек фарфор, шыны ыдыс, ас жаулықтар қойылады.

Залда жиһаздарды орналастыру

Залдағы жиһаз интерьердің бір элементі болып табылады. Жиһаздарды орналастыру кезінде зал конфигурациясын (тік төртбұрышты, квадрат, дөңгелек) есіктер, терезелер, бағаналар, эстрада және т.б. орналасуын ескереді.

Залдар ыңғайлы көріну үшін және демалуға ыңғай таныту үшін үстелдерді шахмат ретте, ассиметриялы, диагональ бойынша, қатарлап орналастырады.

Залда әртүрлі өлшемді және пішінді үстелдерді қолданғанда, үстелдерді орналастырудың құрама әдісін қолданады. Үлкен ауданды залдарда қабырғалық биік арқалы дивандар мен әртүрлі пішінді үстелдерді қолданып, жиһаздарды қаре әдісімен орналастырады.

Үстелдерді негізгі және қосымша өтпелі жолдармен бөлінген қызмет көрсету аймағында орналастырады. Негізгі өтпелі жолдар ені зал сиымдылығы ескеріп, 1,2-ден 4,5 м дейін шекте орнатылады. Қосымша өтпелі жолдар тұтынушылар ағынын тарату үшін қажет, олардың ені 0,9-дан 1,2 м дейін шекте орнатылады. Өтпелі жолдар ені орындықтар, креслолар арқасы арасындағы қашықтықпен анықталады.

Қабырғалар жанында және бағаналар жанында үстелерді диагональ бойымен орналастыған жөн, бұл қызмет көрсетуде ыңғайлылық туғызады. Тіктөртбұрышты үстелдерді көбінесе қабырға жанында, дөңгелек және квадрат үлестерді зал ортасында қояды.

Үстелдерді кіре беріс есікпен бір жолда орналастыру ұсынылмайды. Қабырғадан 10-20 см қашықтықта орналастырады, орындықтардың отырғыш шеті үстел шетімен бір орналасатындай етіп қояды.

Даяшылар жұмысы ыңғайлы болу үшін залда серванттар, қосалқы үстелдер қойылады, оларды қабырға, бағана жанында, бұрышта орналастырған жөн.

Ыдыстар мен аспаптарды алу және дайындау реті

Қоғамдық тамақтану кәсіпорындарда ыдыстар, аспаптар, ас жаулықтар сақталуына жауапкершіліктің екі түрі бар: индивидуалды және бригадалы.

Индивидуалды түрде әрбір жұмысшының дербес жауапкершілігі қарастырылады. Даяшы сервис және ас жаулықтар бөлмесінен ведомость бойынша қолхат арқылы ас ыдыстар, аспаптар, ас жаулықтар алады.

Бригадалық жауапкершілікте ыдыстарды, аспаптарды және ас жаулықтарды ведомость бойынша қолхат арқылы метродель, даяшылар бригадирі немесе бас даяшы алады. Ыдыстар, аспаптар, ас жаулықтар алған кезде олардың сапасына көңіл аудару керек. Ыдыс шытынамаған, сынбаған, аспаптар- деформацияланбаған, майлықтар, дастарқандар, қол орамалдар- таза, крахмалданған, үтіктелген болу керек.

Дастарқан жаю алдында даяшылар белгілі-бір ережелерді қадағалап, ыдыстар мен аспаптарды сүлгілермен сүрту (жылтырату) керек. Тәрелкелерді сүрту кезінде шетін сол қолмен сүлгі арқылы ұстап, оң қолмен біртіндеп айналдыра отырып, сүлгінің екінші ұшымен сүртеді. Аласа аяқты шыны ыдысты аяғын сол қолмен сүлгі арқылы ұстап, оң қолмен сүлгінің екінші ұшымен іші-сыртын сүртеді. Тар бокалдарды ішіне оң қолдың бас бамағымен сүлгіні ішіне тығындап сүртеді. Биік аяқты бокалдарда сол қолмен аяғын қол орамалмен ұстап сүртеді. Шанышқы, қасық, пышақтардың әрқайсысын кезектеп сүртеді. Сүлгінің бір ұшымен сол олға бірнеше шанышқы, пышақ немесе қасық алып, сүлгінің қалған бөлігінен оң қолмен сүртеді. Ас аспаптарын сүрткен кезде пышақ жүзін тысқары, шанышқы тістерін қаратып сүртеді.

Содан соң дәмқосарлар салынған аспаптарды дайындайды. Тұз сауыттарының 3/4 көлемін еленген тұзбен толтырады. Ылғалдылығы

жоғары бөлмелерде тұз сауыты түбіне бірнеше күріш дәндерін салады, ол ылғал сіңірілуіне ықпал етеді. Бұрышты бұрыш сауыттың 3/4 көлемін толтырып салады. Тұтынушылар тілегі бойынша үстелге қыша салынған қалақшасы бар қыша сауытын, шарап сірке суымен, зәйтүн майымен және әртүрлі тұздықтармен: тобаско, кетчуп және т.б. бөтелкелер қойылады. Дәмқосарларға арналған аспаптарды күнделіеті жуып, құрғатып сүртеді.

Подноспен жұмыс істеу

Ыдыстарды, тағамдарды, сусындары тасымалдау үшін үлкен, орташа және кішентай подностар қолданылады. Диаметрі 50 см үлкен дөңгелек поднос көп тұтынушыларға, туристерге қызмет көрсеткенде және асханадан залға дейін қашықтық үлкен болғанда аса ыңғайлы. Дөңгелек подносқа міндетті түрде мата майлық төсейді, оның пішіні мен өлшемі поднос өлшеміне сай келуі керек. Майлық подносқа қойылатын заттар жылжып кетпеуі үшін және олардың тұрақтылығын қамтамасыз етуі үшін қажет.

Биік және үлкен заттарды поднос отрасына қояды. Даяшы өзіне жақын жаққа бөтелкеде сервис-бар өнімдерін, аса қымбат және тұрақтылығы төмен заттарды, ал аласа және жеңіл заттарды поднос шетіне қарай қояды. Подноспен жұмыс істегенде ол біртекті жүктелуін қадағалау керек.

Қолданған ыдысты дұрыс жинау, оны сұрыптау ыдыстарды тасымалданған кезде қауіпсіздігін қамтамасыз етеді. Подносқа тәрелкелерді бірінің үстіне бірін қояды. Алдын-ала бір тәрелкеге тағам қалдықтарын жинап, тәрелкелер үстіне қояды. Топтастырылған тәрелкелер саны 10 данадан аспау керек. Егер шұңғыл тәрелкелер мен шыны-аяқтарда көп мөлшерде сұйықтық қалса, онда оларды бірінің үстіне бірін қоюға болмайды. Салат салғыштарды, табақтарды, науашаларды да түрі бойынша сұрыптап, 4-5 данадан аспайтындай бірінің үстіне бірін жинайды.

Дастарқан жаюда, тағамдарды ұсынғанда және тұтынушыларға қызмет көрсеткенде келесі ережелерді қадағалау керек: шыны ыдыстар мен тәрелкелерді подноста бөлек тасымалдайды, бұнда тәрелкелерді барлық беті бойынша аздадан бірінің үстіне бірін қояды; шыны ыдыстарды бірінің үстіне бірін үйіп подносқа қоюға болмайды; шыныдан жасалған заттарды көп мөлшерде тасымалданғанда, оларды түрі бойынша бөледі (фужерлар, бокалдар, рюмкалар және т.б. жеке-жеке).

Бір подноста ұсынылатын тағамдар мен сервис-бар өнімін бірге қоюға болмайды. Подносты сол қолда білек деңгейінде тасыған дұрыс. Оны кең жайылған алақанда ұстайды. Жеңіл подносты сол қолда бес саусақ ұшымен білек деңгейінен сәл жоғары, бірақ иықтан жоғары көтермей ұстайды.

Дастарқан жаюдың жалпы ережелері

Дастарқан жаю (фр. *servis*- қызмет көрсету) келесі мәнге ие: үстелді таңғы асқа, түскі асқа, кешкі асқа дайындау, үстелде ыдыстарды, аспаптарды, ас жаулықтар дұрыс орналастыру.

Дастарқан жаюға қойылатын негізгі талаптар:

- қызмет көрсету түріне сәйкес келуі: таңғы ас, бизнес-ланч, тапсырысқа берілетін тағамдар ас мәзірі бойынша түскі немесе кешкі ас;
- эстетикалық бағыты (тәрелке пішіні мен өлшемінің үстел пішінімен өлшеміне сәйкес келуі, олардың дастарқан мен майлықтарды бүктеу түрімен үйлесуі);
- дастарқан жаю заттары зал интерьерінің декоративті шешімімен сәйкес келуі;
- ас ыдыстарының ұсынылатын тағамдар, тісбасардар, сусындар ассортиментіне сәйкес келуі;
- зал мен үстелдің ұлттық ерекшеліктер мен тақырыптық бағытын бейнелеу.

Дастарқан жаюдың екі түрі бар: алдын-ала және қосымша. **Алдын-ала дастарқан жаю** мейрамхана залын тұтынушылар келгенге дейін көрсетуге дайындау кезінде жүзеге асырылады, бұл қызмет көрсету үрдісін тездетеді және залға мерекелік ерекшелік береді.

Қосымша дастарқан жаю қабылданған тапсырысқа сәйкес және ұсынылатын тағамдар, сусындар ассортименті ескеріліп жүзеге асады.

Алдын-ала дастарқан жаю мына ретпен жүреді:

- үстелге дастарқан жаю;
- тәрелкелерді қою;
- аспаптарды қою;
- шыны ыдыстарды қою;
- майлықтарды орналастыру;
- дәмқосардармен аспаптар, гүл салынған құмыраларды және басқа заттарды қою.

Аталған реттелік дастарқан жаю тездігін және ыдыстар сақталғыштығын қамтамасыз етеді. Үстелге дастарқан жаю келесі түрде жүзеге асады. Алдымен үтіктелген, ұзындығы бойымен төртке бүктелген дастарқанды жаяды, оны ашып жайып, үстел ұзындығы бойынша орналастырады. Екі қолмен бір жақ шетін алып, қаққан сияқты күрт қозғалыспен көтеріп, үстел бетіне түсіреді. Дастарқан мен үстел беті арасында түзілген ауа қуысы оны қажетті жағдайда жаюға мүкінді береді.

Мұнда орталық қыртысы үстер орталығымен сәйкес келу керек, перендикуляр қыртысы да үстер ортасынан өту керек.

Дөңгелек және квадрат үстелге дастарқан жаю кезінде шеттері барлық жағында бірдей үстел шетінен 25-30 см аз емесе түсіп тұру керек, бірақ үстел отырғышымен төмен болмау керек. Дастарқан бұрыштары үстел аяқтары бойымен, оларды жауып тұру керек. Тіктөртбұрышты

үстелдерге дастарқан жайғанда торцов дастарқандардың түсіп тұруы 35-40 см дейін болу керек.

Дастарқандарды ұшынан тартып немесе бетін қолмен сипап түзетуге болмайды. Үстелдерге дастарқан жайып болған соң орындықтар (креслолар) қойылады, олар үстел бетіне тәрелкелерді дұрыс қоюға бағыт болып табылады.

Дастарқан бетінде дақ түзілген жағдайда алмастырады. Даяшы үстел шетіне тұрып, дастарқанды өзіне қарай қарама-қарсы дастарқан шеті үстел шеті бойымен сәйкес келгенше тартады (а), содан соң үстелге төртке бүктелген алмастырылатын дастарқанды қояды, оның ортасы төмен қарап тұру керек (б), таза дастарқанның төмен жағын үстелдің қарама-қарсы жағына түсіреді (в); сұқ саусақ пен бас бармақпен таза дастарқанның орта шетін ұстап, ортаңғы және аты жоқ саусақпен кірленген дастарқанды ұстайды. Біртіндеп лас дастарқанды алып, бір мезгілде таза дастарқанды өзіне қарай тартып төсейді. Дастарқанды алмастыру кезінде үстел бетіндегі тағамдар мен сусындар қосалқы үстелдерге қояды. Егер дақ кішкентай болса, оны сүлгімен сорып, майлықпен жауып қояды.

Қызмет көрсету үрдісінде ас үстелдеріне жақындатып қойылатын қосалқы үстелдерді арнайы тігілген дастарқандармен немесе үлкен майлықтармен жабады.

Үстелге тәрелкелерді қою. Қызмет көрсету түріне байланысты дастарқан жаюды әзірлеу (сервировочные), тісбасарлық немесе бәліш тәрелкесін қоюдан бастауға болады. Тәрелкелерді (әзірлеу, тісбасарлық) әр орындықтың (креслоланың) қатаң орталығына үстел шетінен 2 см қашықтықта, бәліш тәрелкесін – үстел шетінен 5-10 см қашықтықта және тісбасарлық тәрелкенің сол жағына 5-10 см қашықтықта қояды. Тәрелкедегі кәсіпорын логотипі үстел шеті жағына қарама-қарсы орналасу керек.

Әзірлеу тәрелкелермен үстел жайғанда даяшы тәрелкелерді сол қолға алып, оң қолмен қоя бастайды. Тәрелкелер астына сол қолға төртке бүктелген қол орамал немесе майлық қойса болады. Әр тәрелкені сол қолдың бас бармағымен сәл алға қарай итеріп, оң қолмен кезектеп алып, үстелге қояды. Тура солай тісбасарлық тәрелкелерді әзірлеу тәрелкелері үстіне қояды. Екі жағдайда да даяшы сағат тілі бойымен қозғалады. Содан кейін оң қол алақанында тәрелкелерді ұстап, сол қолмен сол жағына бәліш тәрелкелерін қойып шығады. Бұл кезде даяшы үстел бойымен солдан оңға қарай жылжиды.

Үстелге аспаптарды қою. Дайындау жұмыстарынан (қол орамалмен сүрту, жылтырату) кейін даяшы майлық төселген орташа подноста немесе конверт түрінде бүктелген майлық төселген кішкентай ас тәрелкесінде аспаптарды қояды. Аспаптарды подносқа үстелге жайылу ретімен орналастырады. Егер аспаптарды тәрелкеге қойылатын болса, онда

конверт майлықтың оралған бұрышы астына ас және тісбасарлық шанышқыларды қояды.

Үстелге аспаптарды конверт түрінде бүктелген қол орамал ішінде ұстап орнатуға болады.

Алдымен үстелге қол орамалды сол қолда ұстап пышақ пен қасықтарды, содан соң аспап салынған қол орамалды сол қолда ұстап, шанышқыларды қояды. Тәрелкелер (әзірлеу және тісбасарлық) оң жағына жүзін тәрелкеге қаратып, үстел шетінен аспап сабына дейін 2 см қашықтықта пышақтарды мына ретпен қояды: ас пышағы, ас қасығы, тісбасарлық пышақ. Тәрелкенің сол жағына пісшелерін жоғары қаратып шанышқыларды мына ретпен (оңнан солға қарай) орналастырады: ас шанышқылары, тісбасарлық шанышқылар. Тәрелке мен аспаптар арасындағы қашықтық және аспаптар арасындағы қашықтық 0,5 см аспау керек. Барлық аспаптар үстелде бір-біріне параллель орналасу керек.

Үстелге шыны ыдыстарды қою. Мата майлық төселген подноскиға 4 және одан көп фужерлар қойылады. Даяшы үстелге келіп, оң қолмен әзірлеу немесе тісбасарлық тәрелке осі бойынша фужерді қояды. Бұндай орнатуды **орталық орнату** деп атайды. Фужерді тәрелкенің оң жағына оның үстіңгі шетінің бірінші пышақ ұшымен қиылысу жеріне қоюға болады. Шыны немесе хрустальді бұлай орналастыру **оң жақты орналастыру** деп атайды. Тәрелке мен фужер арасы 0,5 см болу керек.

Төрт фужерді сол қол саусақтары арасында аяқтарынан төмен қаратып ұстап (алақан жоғары қарап тұрады) шыны ыдыстарды үстелге қоюға болады (б). Шыны ыдыстарды үстелге қою кезінде даяшы подноспен сағат тілі бойымен жүріп, үстел шетіне оң жаққа тоқтап, оң қолмен фужер аяғынан ұстап, оң жақтан үстелге қояды.

Майлықтарды қою. Майлықтар – дастарқан жаюдың міндетті құралы. Ол жақсылап үтікелген және әдемілеп бүктелген болу керек. Тығыз майлық көп крахмалданбау керек. Қолдануға жартылай жұмсақ майлық ыңғайлы. Майлықтарды бүктеген кезде жайылған кезде мыжылған түрде болмайтындай етіп қарапайым, әрі ыңғайлы бүктейді.

Үстел жайғанда даяшы майлықтарды тісбасарлық тәрелкелерге қояды, олар болмаса, үстелге аспаптар арасына қояды.

Тұтынушыларға күнделікті қызмет көрсеткенде таңғы асқа немесе бизнес-ланча үстел жайғанда кейде қағаз майлықтар қойылады. Әрбір майлықты әдемілеп бүктеп, вазочкаға, түпқоймаға және тікелей үстелге қояды. Қағаз майлықтарды бөліктерге кесіп, вазочкаға, түпқоймаға салмаған жөн.

Дәмқосарлар салынған аспаптарды қою. Даяшы конверт түрінде бүктелген мата майлық төселген кішкентай ас тәрелкесіне тұз және бұрыш сауыттарын, майлықтың бүктелген шетінің астына күлсалғышты қойып, кішігірім үстелдің ортасына жақын немесе ось бойынша жерге дәмқоспалар аспабын, ал күлсалғышты қарама-қарсы үстел шетіне жақын

жерге орналастырады. Бұл кезде тұз сауыты мен бұрыш сауытын оң қолда бас бармақ, ортаңғы және аты жоқ саусақтар арасында, олардың үстінгі бөлігіне тимей ұстау керек. Алты және одан көп адамдар отырған үстел басына екі және одан да көп дәмқосарлар аспабы қойылады. Оларды үстелде ассиметриялы түрле екі жақта бәліш тәрелкесінен кейін фужерлармен бір сызықта орналастырады. Көбінесе дәмқосарлар аспабын арнайы түпқоймаларда орнатады. Олардың қасына сірке суына, өсімдік майы және өткір тұздықтар құйылған флакондарды қоюға болады.

Алдын-ала дастарқан жаю нұсқаларының сипаттамасы

Таңғы асқа дастарқан жаю үшін бәліш тәрелкесі, тісбасарлық аспап, шай қасық, фужерлар және мата майлықтары қолданылады. Таңғы ас мәзірінде сары май қосылады, сондықтан үстел жабда майға арналған пышақ қосымша қойылады.

Оң қолға бәліш тәрелкелерін алып, сол қолмен үстел шетінен 5-10 см жерге қояды. Содан кейін тісбасарлық аспаптар және шай қасықтар салынған кішкентай ас тәрелкесін немесе подносты алып, оң жағына оң қолмен тісбасарлық пышақтарды бәліш тәрелкесінен 26-25 см және үстел шетінен 2 см қашықтықта қояды және шай қашықтықтарды үстел шетіне параллель сабын оң қаратып қояды. Содан соң даяшы тәрелкені немесе подносты оң қолына алып, сол қолмен сол жақтан бастап үстелге тісбасарлық шанышқыларды қойып шығады. Майға арналған пышақты әтбір бәліш тәрелкесінің оң жақ шетіне қояды. Пышақтың сабын оң қаратып немесе тісбасарлық шанышқыға параллель орнатады. Үстелге фужерларды подностан алып қояды. Фужерді оң жаққа оң қолмен шай қасықтың алдына немесе пышақ жүзіне қарсы қояды. Мата майлықтарды бәліш тәрелкесінің үстіне немесе әр қонақтың алдына қояды.

Дәмқосарларға арналған аспапты (тұз, бұрыш сауыттары) қағаз майлықтарды ұстағышпен бірге бір түп қоймада үстел өсі бойымен орналастырады. Үстел ортасына гүлмен құмыра қояды.

Бизнес - ланч үшін дастарқан жаюда бәліш тәрелкесі, ас аспаптары (пышақ, қасық, шанышқы), тісбасарлық аспап, фужер, мата майлық, дәмқосарлар аспабы (тұз, бұрыш сауыттары), гүл салынған құмыра қолданылады. Алдымен үстелге таңғы асқа үстел жайғандай бәліш тәрелкелерін қойып шығады. Содан кейін даяшы ас және тісбасарлық аспаптар салынған подносты сол қолына алып, оң жақтан оң қолмен үстелге ас пышақтарын, ас қасықтарын, тісбасарлық пышақтарды бәліш тәрелкесінен 33-35 см қашықтықта және үстел шетінен 2 см қашықтықта қойып шығады. Содан соң даяшы подносты оң қолына алып, үстелге сол жақтан бастап сол қолмен ас және тісбасарлық шанышқыларды қойып шығады. Үстелге фужерларды подностан қойып шығады. Фужерді оң қолмен оң жаққа пышақ жүзіне қарсы қояды. Мата майлықтарды подностан қойып шығады, оларды бәліш тәрелкесіне немесе қонақ алдына орналастырады.

Дәмқосарлар аспабын (тұз, бұрыш зауытын) және күлсалғышты бір мезгілде қоюға болады. Ол үшін кішкентай ас тәрелкесіне конверт түрінде бүктелген мата майлықты төсеп, ішіне дәмқосарлар аспабын салып, майлықтың жоғарғы шетін кері қаратады да, тәрелкеге күл салғышты қояды. Үстелге дәмқосарлар аспабын бір жағына, күл салғышты қарама-қарсы жағына қояды. Үстел ортасына гүл салынған құмыра қойылады.

Кешенді түскі ас үшін дастарқан жаюда бәліш тәрелкесі, ас және тісбасарлық аспаптар, шай қасық, фужер, мата майлық, дәмқосарлар мен татымдықтармен аспап (тұз, бұрыш, қыша сауыттары), гүл салынған құмыра қолданылады.

Дастарқан жаю реті: таңғы асқа және бизнес ланчка дастарқан жаюдағы сияқты бәліш тәрелкелерін үстелге қойып шығу; подностан немесе кішкентай ас тәрелкесінен ас және тісбасарлық пышақтар, ас және қасықтарды қойып шығу (оң жақтан оң қолмен); үстелге ас және тісбасарлық шанышқыларды қойып шығу (сол жақтан сол қолмен); үстелге фужерлер мен мата майлықтарды қойып шығу (сол жақтан оң қолмен); үстелге дәмқосарлар аспабын, гүл қою (- сурет).

Тапсырысқа берілетін тағамдар ас мәзірі бойынша түскі асқа дастарқан жаюда әзірлеу, тісбасарлық және бәліш тәрелкесі, ас және тісбасарлық аспаптар, фужер, мата майлықтар, дәмқосарлар аспабы (тұз, бұрыш сауыттары), гүл салынған ваза қолданылады.

Даяшы үстелде сервировочные тәрелкелерді қойып шығады (оң жақтан бастап оң қолмен) (а), содан кейін сол қолға тісбасарлық тәрелкелермен конверт түрінде бүктелген мата майлықта ас және тісбасарлық пышақтар, ас қасықтар салынған кішкентай ас тәрелкесін алып, оң жақтан оң қолмен тісбасарлық тәрелкені әзірлеу тәрелке үстіне қояды, үстел шетінен 2 см қашықтықта ас пышағын, ас қасығын және тісбасарлық пышақты қояды.

Бұл кезде даяшы үстел бойымен сағат тілі бойымен қозғалады. Үстелге бәліш тәрелкелерін, ас және тісбасарлық шанышқыларды даяшы бәліш тәрелкесімен шанышқылар салынған кішкентай ас тәрелкесін оң қолда ұстап, үстел бойымен сағат тіліне қарсы жылжып қояды (в), фужерларды кейде шарап рюмкаларын мата майлық төселген подностан оң қолмен алып оң жақтан бастап қояды. Үстелге алдын-ала, ерекше бүктелген майлықтарды да подностан алып қояды.

Дәмқосарлармен аспап пен күлсалғышты үстелге конверт түрінде бүктелген мата майлық төселген кішкентай ас тәрелкесіне қойып, бизнес-ланчка дастарқан жаюда қолданылатын техникалық тәсілдерді қолданып қояды.

Кешкі асқа дастарқан жаюда сервировочные, тісбасарлық және бәліш тәрелкелері, тісбасарлық және ас аспаптары (пышақтар мен шанышқылар), фужерлар, ерекше бүктелген мата майлықтар қолданылады. Дастарқан жаю реті тапсырысқа берілетін ас мәзірі бойынша түскі асқа

дастарқан жаюға сәйкес жүргізіледі.

Жұмыс барысында даяшы тұтынушыдан тапсырыс қабылдаған соң, үстелдің тапсырысқа сәйкес жайылуын тексереді, жетіспеген аспаптармен толықтырады, артығын алып тастайды. Қабылданған тапсырысқа сәйкес дәл келтірілген алдын-ала дастарқан жаю толық дастарқан жаю деп аталады. егер қонақ тісбасар мен ыстық балық тағамын тапсырса, онда ас аспабы (пышақ пен шанышқы) балық аспабымен алмастырылады. Қажет болса қызмет көрсету барысында тапсырылған мәзірге сәйкес қосымша аспаптар берілуі мүмкін.

Үстелді қосымша (толық) жаю алдын-ала құрылған тапсырыс мәзірі бойынша жүргізілетін сервировка ол әдетте банкеттерде, шетел туристеріне, әртүрлі делигацияларға, мәжілістерге қатысушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру кезінде қолданылады.

Тапсырыс мәзірі бойынша дастарқан жаюдың көп нұсқасы бар. Дастарқан жаюға қолданылатын аспаптар саны ұсынылатын тағамдар ассортиментіне байланысты. Артық құралдардың болуы немесе қажетті құралдардың болмауы тұтынушыларға қызмет көрсету сапасын төмендетеді.

Дәріс 7. Банкеттер мен қабылдаулар

Жоспар:

1. Қабылдаулар мен банкеттер түрлері
2. Даяшылар толық қызмет көрсететін үстел басындағы банкет
3. Фуршет- қабылдау

Қолданылатын әдебиеттер:

1. Могильный, М.П. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (культура питания: правила, рекомендации) [текст] : учебное пособие. - М. : ДеЛи плюс, 2015. - 155 с. - ISBN 978-5-905170-76-8
2. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Текст] : учебное пособие. - М. : Дашков и К, 2017. - 248 с. - ISBN 978-5-394-02782-6
3. Счесленок, Л.Л. Организация обслуживания в организациях общественного питания [текст] . - М. : Академия, 2016. - 336 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-4468-1483-1

Қабылдаулар мен банкеттер түрлері

Қабылдау - белгілі-бір ресми тұлға немесе оқиғаға арнап жүргізілетін мерекелік таңғы ас, түскі ас немесе кешкі ас. Қабылдаулар лауазымды тұлғалардың, шетел және отандық фирма өкілдерінің ресми келуі, халықаралық жәрмеңкелерінің ашылуы мен жабылуына, саудалық

келісім шарттар орнатуға, ұлттық мерекелерге байланысты жүргізіледі. Қабылдаулар іскерлік сипатқа ие, олар байланыстарды кеңейту және терендету мақсатында жүргізіледі

Қазіргі кезде халықаралық тәжірибеде ресми қабылдаулардың бірнеше түрі бар, олардың әрқайсысына барлық қатысушыларға міндетті өз этикеті сәйкес келеді. *Ресми қабылдаулар* күндізгі және кешкі, үстел басында және үстелсіз жүргізілетін қабылдаулар болады.

- күндізгі қабылдаулар -бұл жұмысшы таңғы асы, Бокал шампан, бокал шарап, таңғы ас;
- кешкі - түскі ас, Түскі ас - буфет, кешкі ас, А ля фуршет, Коктейль, Шай, Жур фикс, Кәуап (Барбекю)
- Үстел басына отырғызылып жүргізілетін қабылдауларға Таңғы ас, түскі ас және кешкі ас сияқты қабылдаулар,
- Үстел басында отырғызылмай жүргізілетін қабылдауларға Фуршет, Коктейль, Жур-Фикс, Барбекю жатады.

Шетел өкіліне арнап немесе оның қатысуы мен жүргізілетін қабылдау *дипломаттық қабылдау* деп аталады. Халықаралық тәжірибие дипломаттық қабылдаулар түрлерін, оларды дайындау әдістерін, барлық қатысушылар қадағалауға міндетті этикетті орнатты.

Дипломаттық хаттама - халықаралық қатынаста өкіметпен, шетел істері жөнінде ведомстволар, дипломаттық өкілдер мен ресми тұлғалармен қадағаланатын жалпы қабылданған ережелер, дәстүрлер және шарттар жиынтығы.

Қазіргі кезде халықаралық қатынастардың нормаларын анықтайтын негізгі құжат дипломаттық қатынастар туралы Веналық конвенция болып табылады. Осы құжатқа сәйкес сыртқы саясат саласында заңдар мен нормативті актілер қазірленеді. Сонымен қатар хаттаманың негізгі ережелерін қадағалай отырып, әр ел ұлттық ерекшеліктері мен салттарын ескеріп, өз түзетулерін және қосымшаларын енгізеді.

Ресми қабылдауларға қарағанда банкеттер *ресми емес* сипатқа ие. Олар достардың кездесуі, отбасылық мерекелер, той және басқа дәстүрлі мерекелерге орай жүргізіледі.

Даяшылар толық қызмет көрсететін үстел басындағы банкет

Даяшылар толық қызмет көрсететін үстел басындағы банкеттер ресми болып табылады. Олар таңғы ас, түскі ас немесе кешкі ас болуы мүмкін. Қонақтарды үстел басына отырғызу және қызмет көрсету реті хаттамамен анықталады. Көбінесе 10-нан 50-ге дейін, кейде 100 және одан көп адам шақырылады. Банкетте қызмет көрсету ерекшелігі - барлық тағамдар, сусындар және жемістерді даяшылар тасып ұсынады. Банкет ұзаққа созылмайды, 1-1, 5 сағатқа созылады. Банкетте қызмет көрсетілетін даяшылар саны 6-8 қонаққа екі даяшы есебінен анықталады және

арасындағы міндеттер келесі түрде бөлінеді: тағамдар ұсынатын даяшылар және сусын ұсынатын даяшылар.

Исекрлік хаттама әртүрлі елдер өкілдері арасында негізгі қатынас ережелерін қарастырады. Бұл ережелер дипломаттық хаттамамен және этикетпен тығыз байланысты. Олар қарсы алу және шығарып салу ретін, сөйлеу жүргізуді, қабылдауды ұйымдастыруды бекітеді.

Қабылдау жүргізу алдында мұқият дайындық жүргізіледі: қабылдау түрін таңдау, шақырылғандар тізімін құру, шақыруды тарату, үстел басына отырғызу, жоспарын құру, ас мәзірін құру, үстел жаю және қонақтарға қызмет көрсету, сонымен қатар тосттар мен сөздер дайындау. Соңынан қабылдау жүргізу сызбасын құрылады.

Қонақтар үстел басында өз орнын оңай табуы үшін банкет залына кіре берісінде үстел жоспары (картасы) ілінеді. Онда әрбір қонақтың орны көрсетіледі. Сонымен қатар үстелде әрбір аспап жанында қонақ тегі көрсетіліп куверт карточкасы қойылады.

Қабылдауда үстел басына отырғызу. Түскі ас, түскі ас немесе кешкі ас типті қабылдауларда қонақтар үстел басына рангіне сәйкес және хаттамаға сәйкес отырғызылады. Үстел басындағы орындар сыйлы және аз сыйлы болып бөлінеді.

Ең сыйлы орын - бикенің оң жағы (әйелдер қатысуымен қабылдауда) және қожайынның оң жағы (ер адамдар қатысуымен қабылдауда), содан кейін хозжайканың сол жағы мен қожайынның сол жағы. Қожайын мен бикенің алыстай беретін орындар аз сыйлы саналады.

Үстел басына отырғызу кезінде келесі ережелерді қадағалайды: бике оң және сол жағына ер адамдарды отырғызады, қожайынды әйел адамдар қоршайды, содан кейін орындар кезектеседі. (әйелдер қасына ер адамдар отырғызылады және керісінше) күйеуін әйелімен бірге отырғызбайды; шеткі орындарға фирма қызметкерлері отырғызылады, бірақ әйелдер емес. Қабылдау аяқталған соң, үстел басынан бике бірінші тұрады,

Қабылдау мәзірін құру кезінде қонақтар талғамын, олардың ұлттық және діни дәстүрлерін ескеру керек. Ас мәзіріне салқын тісбасарлар (толық порциялар) -4-6 атауы; ыстық тісбасар, көже, түскі асқа міндетті -1-2 атауы (таңдауға); екінші ыстық тағамдар -1-2 атауы, десерт және жемістер (адам басына 200-250г), ыстық сусындар (шай, кофе таңдауға), салқын сусындар, шырындар қосылады

Тапсырыс қабылданған соң, метрдотель ас мәзірі мен даяшы санына сәйкес банкетке есеп - тапсырыс, тәрелкелер мен аспаптар алмастырылуы ескеріліп үстел жаю мен тағамдар ұсыну үшін ыдыстар мен аспаптарға тісбасарлар мен тағамдар салуға арналған ыдыстарға есеп - тапсырыс құрады. Шыны ыдысқа тапсырыс алкогольді және салқын сусындар ассортименті ескеріліп құрылады.

Жиһаз. Банкетке ені 1,2 - 1,5 м арнайы үстелдер аса ыңғайлы. Олардың жалпы ұзындығы әр қонаққа 0,8 м есептеледі. Үстел ұзындығы

даяшы жұмысын қиындатпау үшін 10 м аспау керек. Арнайы банкет үстелдері болмаса, оларды үстел беті өлшемі мен биіктігі бірдей бірнеше мейрамхана үстелінен жинақтайды. Оларды тегістеп, фланель жабады да үтікелген шеті үстел өсі бойынша өтетіндей банкет дастарқанын жабады. Дастарқан қонақтар жағынан 25 -30 см, алдыңғы жағынан 50 - 60 см салбырап тұру керек. Зал пішініне оның ауданына, банкетке қатысушылар санына байланысты банкет үстелдері түзу сызық (бір немесе бірнеше), сонымен қатар Т, П, Ш әріптері түрінде қойылу мүмкін.

Сыйлы қонақтарға арналған үстелді басқаларына перпендикуляр орналастырады. Оны бір жағына ғана дастарқан жаяды және ені 0, 7 м аз болмауы керек. Бұл үстелде зал жағына қараған жағында дастарқан еденнен 10 см болу керек. Үстел бұрышы дастарқан ұшы еденге тимеу керек. Зал жағындағы дастарқан бүктеп бекітеді. Қабырға, бағана, зал бұрыштарында немесе залға жақын бөлмелерде қосалқы үстелдер немесе серванттар қойылады.

Үстелдерге дастарқан жайылған соң, ыдыс-аяқтар қойылады. Үстел жаюды астына қойылатын тәрелке (тісбасарлық тәрелкелер, сорпа немесе көже шыны аяқтары астына) әзірлеу тәрелкелерді қоюдан бастайды. Әзірлеу тәрелкелерді (5 - 8 дана) сол қолда ұстап, оң қолмен үстелдің екі жағынан бір мезгілде бір - бірінен 0,6 - 0,8 м қашықтықта үстел ортасынан бастап қояды. Сервировочные тәрелкелерді қоюға 20-25 см интервалмен қойылған креслолар, жартылай креслолар немесе орындықтар бағыт болады. Үстел жаю алдында оларды ары жылжытып қояды. Әрбір әзірлеу тәрелкеге әзірлеу майлық, оның үстіне тісбасарлық тәрелкелерді үстелдің алдыңғы жағынан бастап қояды. Тәрелкедегі логотип қонақ алдында болу керек. Содан кейін мата майлық төселген подностан аспаптарды мына ретте қояды: әзірлеу тәрелкенің оң жағына оң қолымен ас және балық пышағын, ас қасығын және тісбасарлық пышақты қояды.

Әзірлеу тәрелке артына десертті пышақ пен шанышқы қояды, ал жеміс пышағын шынылар тобына жақын сабын оң қаратып қояды. Үстел соңына жеткен соң даяшы кейін бұрылады да, подносты оң қолына алып, сол жақтан сол қолмен қоя бастайды. Алдымен әзірлеу тәрелкенің сол жағына ас, балық, тісбасарлық шанышқылар қойылады. Әзірлеу тәрелке артына сабын оң қаратып десерт шанышқысын жеміс пышағына параллель қояды. Үстелге аспаптарды қоюды екі даяшы жүзеге асыра алады. Подноста аспаптар келесі ретте орналасуы ұсынылады (солдан оңға қарай) ас пышақтар, балық пышақтары, ас қасықтары, тісбасарлық пышақтар. Подностың жоғарғы жағында пышақтар артына десерт пышақтары мен қасықтарын, жеміс пышақтарын салады.

Екінші подноста шанышқыларды алдын-ала үстел жаюға дайындайды, оларды оңнан солға қарай ас, балық, тісбасарлық шанышқылар, ал үстіне десерт немесе жеміс шанышқыларын қояды. Содан кейін даяшы оң қолына бәліш тәрелкелерін алып, үстелге сол жақтан

бастап сол қолмен қояды. Бәліш тәрелкесінің шетіне үстел шетіне параллель немесе перпендикуляр майға арналған индивидуалды пышақтар қойылады.

Үстелге шыны (хрусталь) ыдыстарды мата майлық төселген подностан оң жақтан оң қолмен үстелдің алдыңғы жағынан бастап қояды. Подноста шыныны солдан оңға қарай қояды: фужерлар, шампанға арналған бокалдар, лафиттілар, рейнвей, арақ рюмкалары. Алдымен әзірлеу тәрелке артына фужер аяғының негізгі әзірлеу тәрелкенің өстік сызығымен сәйкес келетіндей және тәрелке шетінен 3 - 5 см қашықтықта болатындай етіп, фужер қойылады. Фужерден оң жақта (үстел шетіне параллель немесе кішкентай бұрышпен) шарапқа арналған лафитті рюмканы, ал одан оңға қарай арақ рюмкасы қойылады.

Екінші қатарда фужер мен лафитті рюмка арасына шампанға арналған бокал, оның оң жағына ақ шарапқа арналған рейнвейлі рюмканы қояды. Бұндай үстел жаю орталық үстел жаю деп аталады.

Оң жақтық үстел жаюда фужерді ас пышағы жүзіне қарсы орналастырады, одан оңға қарай (бірақ екінші қатарда) шампанға арналған бокал, ал оның алдында (бірінші қатарда) лафитті рюмканы, ол лафитті рюмканың оң жағына арақ рюмкасын қояды.

Үстел жайғанда коньяк және ликер рюмкаларын қоймайды, оны кофеге немесе шайға ұсынады.

Егер мәзірде балықтан даярланатын ыстық тағам болмаса онда үстел жайғанда рейнвейлі рюмка қолданылмайды.

Үстелге шыны ыдыстарды қойып болған соң, үстелдің алдыңғы жағынан бастап, мата майлықтарды қояды. Майлықтармен подносты сол қолда ұстайды . Майлықтарды ракета, желкен, космос түрінде бүктеп, әр қонаққа тісбасарлық тәрелкесіне қояды.

Содан кейін үстелге подноспен дәмқосарлар (тұз, бұрыш сауыттары) қойылады. Оларды үстелге қосарлап, шыны сызығы бойымен, бәліш тәрелкесінің сол жағына, бұрыш сол жағына қойылады.

Үстел жайғанда үстелдің сол жағына бәліш тәрелкесінің артына әрбір қонаққа банкет мәзірін қояды. Мәзірде банкет түрін (таңғы ас, түскі ас, кешкі ас), тісбасарларды, тағамдар мен сусындарды ұсыну ретін көрсетеді. Сол мезгілде үстелге куверт карточкаларын орналастырады. Даяшыда подноста ас мәзірлері мен қасында куверт карточкалары болады. Үстелдің алдыңғы жағынан бастап, сол жақтан сол қолмен ас мәзірін қояды және десерт немесе жеміс аспаптарынан кейін куверт крточкаларын орналастырады.

Үстелді безендіру үшін балғын гүлдерден икебаналар қолданылады. Гүл композицияларын үстел ортасына немесе шеті бойымен қойып шығады. Үстелді май шамдармен кандеабралармен , жалаулармен және басқа заттармен безендіруге болады.

Қонақтарды үстел басына шақырып алдында бірнеше минут бұрын үстелге нан қояды. Оны бәліш тәрелкесіне қысқыштармен тәрелкенің сол жағына жоғарғы қырын солға қаратып екі-үш тілік қарабидай нанын салады.

Егер түйірлі немесе кета уылдырығына растеган, кулебяка, тост берілетін болса, оларды әрбір қонаққа нанның алдына бәліш тәрелкесіне немесе бұдырлы қағаз майлықпен тісбасарлық тәрелкеге алдын - ала салуға болады. Содан кейін креслоларды, жартылай креслоларды немесе орындықтарды үстелге жақындатып жылжытады да, қосалқы үстелдерді қызмет көрсетуге дайындайды. Қосалқы бөлмеде дастарқан төселген үстелдерге алмастырылатын және тағамдарды салуға арналған ыдыстар, аспаптар, мата майлықтар ас мәзіріне тағамдарды ұсыну реті мен қонақтарға қызмет көрсету сызбасы ескеріліп қойылады.

Қажетті ыдысты (кішентай ас тәрелкелерін, сорпа шыны-аяқтарын) алдын-ала марметте немесе жылулық шкафта қыздырып алады.

Банкет басталардан 15 - 30 минут бұрын метрдотель бұйырумен қолға сусындарды (шампан, коньяк, ликердан басқа) кіргізеді. Бөтелкелерді алдын-ала сүртеді, аузын фольгадан, сургучтан және шайырдан тазалайды, тығындарын алып тастайды. Сусындарды қосалқы үстелдерге қойып таза мата майлықпен жабады.

Банкет жүргізу үшін барлығы дайын болған соң, метрдотель барлық даяшыларды шақырып, оларды жұмысқа дайындығын (сыртқы түрін) тексереді, банкетті жүргізу және қызмет көрсету ерекшеліктері, сусындар мен кейбір тағамдарды ұсыну, ұлты, жынысы, жасы бойынша банкетке қатысушылардың саны мен құрамы туралы нұсқаулар береді. Ол даяшалырды үстел басына хаттамамен орналастыру мен таныстырады, оларды қызмет көрсету секторы бойынша бөліп, біреуіне шараптар ұсынуды, екіншісіне тағамдар ұсынуды жүктейді. Даяшылар зейінді, қонақтармен тактикалы болуын, қатаң сызба бойынша қызмет көрсетуін, нақты, синхронды жұмыс істеуін ескертеді.

Даяшылар жұмысын басқару үшін метрдотель секторлар мен нөмірлерін белгілеп үстел жоспарын құрады, әрқайсысына даяшы бекітеді. Бір уақытта даяшылар арасында қосалқы үстелдерді бөледі.

Метрдотель тағамдар мен шараптар ұсынатын әрбір даяшылар тобы арасында міндеттерін бөледі: кім және қашан қонақтарға тағамдар, тұздықтар, сусындар таситынын, кім және қашан қолданған ыдыстар мен аспаптарды алмастыратынын анықтайды, қолға тағамдарды алып кіретін және ыдыстар мен аспаптарды алып шығатын даяшылар қозғалысы маршрутын анықтайды.

Егер хаттамамен қарастырылса, метрдотель аперитив дайындау мен ұсыну үшін, жеке залда десерт пен кофе ұсынып қонақтарға қызмет көрсету үшін негізгі залда банкет үстелін жинайтын даяшыларды тағайындайды.

Банкетке қатысушыларға қызмет көрсетуге дайындау барысында метрдотель міндетті түрде қызмет көрсететін персоналға тағам ішіп алу үшін уақыт бөледі.

Банкетке дайындалу кезінде және қызмет көрсету үрдісінде метрдотель даяшылардың барлық жұмысын басқарады, қызмет көрсету сызбасының орындалуын бақылайды, кезекті тағаммен немесе сусынмен залға кіріуіне даяшыларға бұйрық береді.

Қатысушылар саны көп банкетті ұйымдастыру кезінде метрдотель жеке учаскелерде даяшылар жұмысын басқару және өндіріспен байланысу үшін 1 - 2 даяшыны көмекке алады.

Қызмет көрсететін персоналдың аталған ұсыныстарды орындауы қызмет көрсететін секторлар нөмірі кезегіне сәйкес залға даяшылардың бір мезгілде және уақытылы кіріуін ұйымдастыруға, қонақтарға синхронды қызмет көрсетуге , қолданған ыдыстармен, аспаптармен даяшылардың залдан шығуына ықпал етеді.

Фуршет- қабылдау

Фуршет-қабылдау а ля фуршет француз сөзінен шыққан, «шанышқыға» дегенді білдіреді. Фуршет қабылдауыды салыстырмалы шектеулі уақытта ((1-1, 5 сағ) қонақтардың көп санын қабылдауда қажет. Оны мейрамханада да, ұйымдарда да жүргізеді. Бұл қабылдауда қонақтар үстел қасында тұрып тағам қабылдайды немесе тісбасарларын алып , бір шетке барып тұтынады.

Бұл қабылдаудың артықшылығы:

- кішігірім зал ауданында көп шақырылғандар санына қызмет көрсету мүмкіндігі;
- қабылдауға қатысушылардың залда орнын еркін таңдауы, сөйлесу үшін кез-келген қонаққа бару мүмкіндігі, өздігінен тісбасарлар, сусындар, жемістер және т. б алу;
- шақырылғандар қабылдаудан кез-келген уақытта аяқталғанын күтпей кетуі мүмкін;
- үстел басындағы банкетке қарағанда бір адам басына шаққанда шығындар аз.

Бұндай қабылдауда бір даяшы 15-20% қонақтарға қызмет көрсетеді.

Фуршет-қабылдауды ұйымдастыру кезінде жай үстелдерге қарағанда биігірек және кеңірек арнайы үстелдер қолданылады. Оларды биіктігі 0, 9-1м, ені -1, 2-1, 5 м . арнайы үстелдер болмаса, қарапайым мерамхана үстелдерін қолданылады, олардың биіктігін арттыру үшін қалқандар қояды, көп тісбасарлар мен сусындар орналастыру ыңғайлы болу үшін үстелдерді ені бойынша бір сызық бойымен қояды.

Үстел ұзындығы: үстелді екі жақты қолану кезінде 6-8 қонаққа 1 м, бір жақты қолданғанда 3-4 қонаққа 1 м есебімен анықталады.

Үстелдердің қойылу және пішіні қабылдау жүргізілетін зал ауданы мен конфигурациясына байланысты. Үстелдерді бір сызық бойымен, бірнеше қатармен немесе II, T, Ш әріптері түрінде қояды. Сонымен қатар дөңгелек немесе овал үстелдер қолданылады. Үстел орналастырғанда залда орталық орын құрметті қонақтарға арналады. Үстелдер залға негізгі және қызметтік кіру жолдарына кедергі болмау керек. Үстелдер арасы және үстел мен зал қабырғалары арасындағы қашықтық 1, 5 м аз болмау керек. Қабырға жанында немесе бағана арасында, бұрыштарда қонақтарға арналған кішігірім үстелдер орналастырады, олар дастарқанмен, жабылып, оған күлсалғыш, темекі, шырпы, үстел оттықтары, кішігірім гүл композициялары қойылады. Қызмет көрсету үрдісінде қонақтар оған қолданған ыдыстарды қоюына болады. Сонымен қатар залда даяшылар жұмысына арналған серванттар қойылады.

Фуршет-қабылдау мәзіріне адам басына шаққанда $\frac{1}{2}$ - $\frac{1}{4}$ порция есебімен салқын тісбасарлардың кең ассортименти (12-16 түрі) енгізіледі. Әртүрлі өнімдермен-балық, ет, құс еті, көкөністермен канапе бутербродтары; волованда түйірлі немесе кета уылдырығы; пісірілген, аз тұздалған, суық және ыстық ысталған, толтырылған және бүтін түрде даярланған балық; сүбе ; тіл; бүтін түрде жылтыратылған торай орамасы; корнишондармен карбонат; құйма ; саңырауқұлақ немесе кепкен өрікпен толтырылған күркетауық; жаңғақ соусындағы жабайы құс еті; ірімшік; саңырауқұлақ немесе бекон ассорти; толтырылған баклажан; табиғи немесе маринадталған көкөністер; табиғи немесе маринадталған көкөністерден даярланған тісбасарлық ассорти; паштет салынған себетшелер, ветчиналық мусспен воловондар, таңқышаян; креветка, кальмар немесе теңіз тарақшалар салынған себетшелер; әртүрлі салаттар салынған себетшелер, зәйтүн, лимон, қуырылған бадам ұсынылады. Барлық салқын тісбасарларды көкөністер; жемістер; көктен жасалған букеттермен рәсімдейді.

Ас мәзіріне кокотница немесе кокильницада даярланған ыстық тісбасарлар енгізіледі: көксеркеден даярланған кокиль; көмбелеп пісірілген устрицалар; Теңіз деликатесі тісбасары; иқұс немесе жабайы құс етінен даярланған жульен; қаймақта көмбелеп пісірілген шампиньондар.

Ас мәзіріне 2-3 екінші ыстық тағам енгізіледі, олардың әрқайсысын кішкентай порциямен даярлайды (бекіреден кәуап, орли балық, сүбеден, қой етінен кәуап, люля-кебаб, Пожарский котлеттері. Қой саны, күркетауық, үйрек, қаз, торай, қабан).

Десертке жаңғақпен балмұздақ немесе кремдер, бүтін жемістер , жеміс ассорти немесе жеміс салаттар беріледі.

Ыстық сусындардан ас мәзіріне қара кофе, қантпен лимонмен шай енгізіледі, оларға қосып ассортиментте кішкентай малюткалар беріледі.

Ас мәзіріне салқын сусындар квас, медовуха, мукжидек морсы енгізіледі. Салқын сусындардан газдалған және газдалмаған минералды су,

жеміс сусынның 2-3 түрі адам басына шаққанда 0, 1 -0, 15 л есебімен енгізіледі.

Алкогольді сусындар (арақ, коньяк) адам басына шаққанда 100-150 г; ақ және қызыл ас шараптары 150-200 г; шампан 80-100 мл есебімен алынады.

Фуршетке дастарқан жаю

Шыны ыдыстарды қою. Фуршет үстеліне шыны ыдыстарды тапсырысқа берілген алкогольді және алкогольсіз сусындар ассортиментіне байланысты қойылады. Үстелге шапппанға арналған бокалдар, коньяк және ликер рюмкалары қойылмайды.

Фуршет үстеліне шыны ыдыстарды қою нұсқалары бар:

Президиум үшін шыныларды бір сызық бойымен қойып бір жақты дастарқан жаю. Үстел осі бойымен екі жақтан шетінен 15-20 см қашықтықта фужерларды 10-15-21 данамен үшбұрыштап қояды: бірінші фужерді үстел осі бойымен қояды, екіншісі мен үшіншісін біріншісі арасында орналасатындай етіп қояды, осылайша қалған фужерлерді қойып шығады. Фужерлерден 15-20 см шегініп үстел шетінен 70 см қашықтықта бір сызық бойымен бір-екеуден әр түрлі алмастырып қояды, мысалы, рейнвейлі - лафитті - арақ және т. б, рюмкалар арасындағы қашықтық 1, 5-2 см. Егер үстел ортасында микрофон орнатылса, оның қасына 3-6 данадан екі үшбұрыш түрінде фужерлерді қойып шығады. Бұндай дастарқан жаю түрінде жемістер және гүл салынған вазаларды, сонымен қатар алкогольді сусындарды рюмкалар артына қасына қояды; салқын сусындарды - фужерлермен үшбұрыш бойымен бір-екі-үш қатарға қояды. Бөтелке затбелгісі қонаққа қарап тұруы керек. Алкогольді сусындармен бөтелкелерді әр түрлерін 2-3 данадан бірдей интервалмен тобымен қойып шығады. Тәрелкелер мен аспаптарды, тісбасарларды қонақтар жағынан рюмкалар алдына қойып шығады.

Президиум үстелі үшін фуршет үстелін өкілдік және топтық шыны ыдыстары қою қолданылу мүмкін. *Бір жақты өкілдік дастарқан жаюда* үстелге алдымен 8-12 данадан үйіп тісбасарлық тәрелкелер бір-бірінен 1, 5-2 м және үстел шетінен 1, 5-2 м қашықтықта қойылады. Бірінің үстіне бірі қойылған тәрелкелердің оң жағына тісбасарлық аспаптар: желпуіш тәрізді пышақтар қорымен шанышқылар қойылады. Аспаптар 5-6 см шегініп және үстел шетінен 15-20 см қашықтықта шыны ыдыстары параллель немесе 30° бұрышпен орналастырады. Алдымен арақ рюмкаларын (лафитті, рейнвейлі), содан кейін шарап рюмкаларын, содан кейін фужерлер қойылады. Фужерлерден кейін сусындармен бөтелкелер қойылады.

Бір жақты топтық дастарқан жаюда үстел осі бойымен үстел шетінен және топ арасында 60-80 см қашықтықта бір қатарға әрбір түрлі шынылар 2-3 данадан қойылады. Әр топтағы рюмкалар арасындағы

қашықтық 1, 5-2 см, қалған рюмкалар мен фужерларды үстел өсіне 45 бұрышпен шахмат ретімен орналастырады.

Егер үстел ортасында микрофон орнатылса, онда фужерларды оның екі жағынан екі топпен орнатады, одан кейін оң және сол жағына рюмкалар тобын: рейнвейлі, лафитті, арақ рюмкаларын қояды.

Екі жақты дастарқан жаю. Шыны ыдысарды екі сызық бойымен қойғанда фужерлерді 10-15-20 данамен үшбұрыш түрде орналастырады, үстел шетіне үшбұрышқа дейін қашықтық 15-20см. Егер үстел ұзындығы 7м артық болса, онда фужерларды сонымен қатар үстел ортасына 9 данадан екі топпен қойып шығады, үстел осі бойымен топ арасындағы қашықтық 30-40 см құрайды. Фужерларды үстел ортасына 6-10 данадан екі үшбұрыш түрінде қоюға болады. Үшбұрыштар арасындағы қашықтық үстел осі бойымен 15-20см құрайды,

Рюмкаларды фужерлар үшбұрыштарының арасында әр үшбұрыштан 15-20см шегініп, белгілі-бір ретпен алмастырып, екі қатармен қойып шығады. Мысалы, екі рейнвейлі - екі лафитті, төрт араққа арналған - екі лафитті - екі рейнвейлі және т. б. Рюмкаларды алмастыру екі жақта да бірдей болу керек. Рюмкалар арасындағы қашықтық 1, 5-2см, ал сызықтар арасы 30-40см.

Шыныларды топпен орналастыру кезінде алдымен үстел осі бойымен 60-80 см қашықтықта рюмкалар тобын - арақ, рейнвейлі, фужер қойып шығады. Оған шахмат ретін қадағалап, оңнан солға қарай бағытта үстел осімен 45° бұрыш түзіп, рюмкалар мен фужерлер қатарын қойып шығады. Келесі рюмкалар тобын сол сияқты, бірақ солдан оңға қарай бағытта орнатады және т. б. Бұндай дастарқан жаюда тісбасарлар салынған овал табақтарды үстел өсіне шыны қойылған бұрышпен қояды. Сусындар мен бөтелкелерді шыны ыдыстардың әр тобы артына сол бұрышпен қатарлап қояды.

Шыны ыдыстарды шырша тәрізді қоюды үлкен дөңгелек фуршет үстелдеріне қолданған жөн. Шыны ыдыстарды үстел ортасына 45° бұрышпен төбесі бар екі сегмент түрінде орналастырады. Бірінші қатар - фужерлер, екінші- шарап рюмкалары, үшіншісі - сегмент ішінде орналасқан арақ рюмкалары. Рюмкалар қатары мен әр қатардағы рюмкалар арасындағы қашықтық 1, 5-2см. Бұндай дастарқан жаюда сусындар мен бөтелкелерді фужерлер арасына қояды. Тісбасарлық тәрелкелер мен аспаптарды әр шырша ішіне үстел шетінен 2см қашықтықта орналастырады. Тісбасарлар салынған овал табақтарды үстелге 45°с бұрышпен орналастырады.

Шырынға арналған стақандарды құмырамен бірге бір немесе екі қатарға дөңес түрде орналастырады.

Үстелге тәрелкелер, аспаптар, майлықтар қою. Фуршет үстелдерге тісбасарлық тәрелкелер (бір қонаққа шаққанда 2-2, 5 дана) және жемістер, пирожное салу үшін бәліш тәрелкелері (бір қонаққа шаққанда 0,

5-0, 75 дана) қойылады. Тісбасарлық тәрелкелерді 8-12 данадан бір-бірінен 1, 5-2см, үстел алдынан 50-70 см және оның шетінен 1, 5-2см қашықтықта қояды. Тәрелкелер бір-біріне параллель орналасу керек. Бәліш тәрелкелерін 4-6 данадан және жеміс пышақтарын жеміс және пирожныйға арналған сауыттар қасында түпқоймаға екі жағынан қояды.

Фуршет үстеліне аспаптарды қоюдың бірнеше нұсқасы бар:

- 1 нұсқа-тісбасарлық тәрелкелерді желпуіш түрінде тәрелкелер оң жағына жүзін тәрелкелерге қаратып және үстел шетінен 1,5-2см шегініп орналастырады. Тісбасарлық тәрелкелерді бүйірімен тәрелкелердің сол жағына, тістерін тәрелкеге қаратып, үстел шетінен 4,5-2см қашықтықта орналастырады.

- 2 нұсқа-тісбасарлық пышақтарды тәрелкелер оң жағына желпуіш түрінде қояды, ал шанышқыларды бүйірімен пышақ жүзінің үстіне қояды.

- 3 нұсқа- тісбасарлық пышақтар мен шанышқыларды тәрелкелерден оңға қарай, тәрелкелерге қаратып, бүйіріне қояды.

- 4 нұсқа - тісбасарлық шанышқыларды кезектеп тәрелкелердің оң жағына тістерін жоғары қаратып қояды, әрбір екінші шанышқыға пышақ жүзін салып қояды.

- 5 нұсқа - тәрелкелер оң жағына, конверт түрінде бүктелген мата майлыққа пышақтарды желпуіш түрінде қойып, одан кейін шанышқыларды бүйірімен қояды.

Мата майлықтарды қонақ санынан 30%: есебімен алады, жоғары тәсілдердің бірімен бүктеп қояды. Әрбір тісбасарлық тәрелкелердің артына үстелге 3 данадан қояды. Оларды бірінің үстіне бірін әртүрлі бағытқа қаратып қояды.

Сонымен қатар қабылдауларда қағаз майлықтар (қонақтар санынан 70%) қолданылады, тісбасарлық тәрелкелердің сол жағына космос түрінде (немесе басқа) бүктеп қояды немесе желпуіш түрінде қояды. Қағаз майлықтар қоры қосалқы үстелдерде болу керек.

Нан салынған тісбасарлық тәрелкелерді үстелге шанышқылар жағынан қояды, оның қасына татымдықтар мен аспаптар қойылады.

Үстелге жемістер, гүлдер, алкогольді және салқын сусындарды, темекі өнімдерін қою. Сервис-бардан өнімді алып даяшылар оны үстелге қояр алдында дайындайды. Жемістерді жуып, орамалмен сүртеді. Банан түбін кеседі, үлкен жүзім тармақтарын қайшымен кішкентай бөліктерге кеседі. Дайындалған жемістерді вазаға лотос түрінде бүктелген мата майлық үстіне салады. Вазаларға көп жеміс салмаған жөн, керісінше олардың мөлшерін көбейткен жөн.

Кейбір жемістерді тікелей өндірістен алады: екіге бөлінген киви жемістері; текшеге немесе бөліктерге бөлініп шпажкаларға ілінген алма, алмұрт, апельсин. Әртүрлі кесілген жемістерді ұсыну үшін кабачек вазасын (екі-үш қабатты этажерка) қолданады.

Алкогогьді және салқындатылған сусындар мен бөтелкелерді алдымен ылғалды, содан кейін құрғақ орамалмен сүртеді, үстелге акцизді маркасымен бірге жабық түрде қояды, тапсырыс беруші тапсырыстың дұрыс орындалғанын нақтылаған соң ашады. Рұқсат алған соң қосалқы үстелде қонақтар келуінен 10-15 минут бұрын бөтелкелерді ашады. Шырындарды құмыраларға құйып, лотос түрінде бүктелген мата майлыққа тісбасарлық тәрелкеге қояды да, үстелдің алдыңғы жағына орналастырады.

Жемістер салынған вазаларды екі жақты дастарқан жаюда үстел осі бойымен рюмкалар арасына; бір жақты дастарқан жаюда -шыны ыдыстар артына; топтық, шырша тәрізді және өкілдік дастарқан жаюда рюмкалар арасындағы интервалға қояды. Жемістер салынған вазаларды қою кезінде үстел басында симетрия қадағалау керек, егер үстелдер бір-біріне параллель орналасса, барлық үстелде бірдей қашықтық ұстану керек.

Банкет залдарын ваза немесе себеттерге салынған гүлдермен безендіреді. Гүлдер композициясын құрастырған кезде ең жақсы түс үйлесімін қамтамасыз ету керек. Себетке немесе үлкен вазаға салынған гүлдерді банкет залында кішігірім үстелдерге, сервантқа қоюға болады.

Салқын сусындар үнемі фужерлар тобы қасында, олардың артына қояды. Бір жақты дастарқан жаюда сусындар затбелгісі қонақтарға қарап тұру керек, екі жақты дастарқан жаюда - бөтелкелер қатарының жартысы бір жаққа, екінші жартасы - қарама - қарсы жаққа қаратылып қойылады.

Алкогольді сусындарды сәйкес сызығы немесе тобы артына қояды.

Темекі өнімдерінің фильтрін төмен қарап, темекі салғышқа салады, оларды жеке үстелдерге күл салғыш , шырпы, оттық немесе майшам жанына қояды. Сигараларды хьюминдорға салып ұсынады.

Салқын тағамдар мен тісбасарларды қою ережесі. Үстелге жеміс салынған вазалар гүл композициясын , сусындарды орналастырып болған соң, қабылдау басталардан 1-1,5 сағат бұрын салқан тағамдар мен тісбасарлар қойылады. Барлық дайындық жұмыстары қонақтарды үстел басына шақырудан 20-30 минуттан бұрын аяқталу керек.

Салқын тісбасарлар мен тағамдарды қоюды бүтін түрде даярланған тағамдардан бастау керек, мысалы, бүтіндей толтырылған ақсерке, бүтіндей жылтыратылған тіл, және үлкен дөңгелек табақтарға (әр түрлі өнімдермен канапе) салынған тісбасарлар, ірімшік ассорти салынған плато вазаларын қояды. Үстелге ең соңында майонез құйылған тағамдар, құймалар қойылады.

Салқын тағамдар мен тісбасарлар тағам даярланған шикізат түрі мен түс гаммасын ескеріп, келесі түрде алмастырып қояды: балық, ет, құс және т. б

Биік ыдысқа салынған тісбасарларды (фарфор вазалар, биік салат салғыштар) үстел ортасына жақын ал, аласа ыдыстарға тісбасарларды үстел шетіне жақын орналастырады. Овал табақтарды шыны ыдыстарды қою ерекшеліктерін ескеріп, үстел өсіне 30- 45 ° бұрышпен қояды. Әрбір

тағамға салып алуға арналған аспап қойылады: құймалы - қалақша, гарнирмен тағамдарға - ас қасығы мен шанышқысы; түйірлі немесе кета уылдырығына – уылдырыққа арналған қалақша; сары майға - пышақ. Соустарды сәйкес салқын тағамдары мен тісбасарлар жанына қояды.

Қарабидай және бидай нанын кішігірім өлшемді бөліктерге кеседі (бидай батонын ұзыннан кесіп содан кейін әрбір жарты бөлікті 5-8 мм қалыңдықты бөліктерге бөледі; қарабидай нанын ұзыннан бөліп, жарты бөліктерді жұқа тіліктерге кеседі, оларды содан соң екіге бөледі. Нанды үстелге тісбасарлық тәелкелерге салып қояды. Қарабидай және бидай тіліктерін екі үйіндіден шахмат ретпен немесе нан қырын жоғары қаратып қарабидай және бидай нан тіліктерін алмастырып бірнеше қатармен салады. Үстелге шеті (25-30см) қонақтар тісбасар салынған тәрелкелерін қоя алатындай бос қалу керек.

Банкет залын қонақтарды қабылдауға дайындаумен байланысты барлық жұмыстар аяқталған соң, даяшылар тамақ ішіп алу үшін және формалық киімін ретке келтіру үшін уақыт бөлінеді. Метрдотель қызмет көрсетуге дайындалған үстелдерді қабылдап, даяшылардың сыртқы түрін тексереді. Нұсқау жүргізіп, қызмет көрсету персоналы қабылдау-фуршет жүргізу ерекшелігі мен сусындарды ұсыну ретімен таныстырады, даяшылар міндеттерін тағайындайды. Тағамдар мен сусындарды ұсыну ерекшеліктерін түсіндіріп, техникасын көрсетіп, даяшылармен тренинг жүргізеді. Содан кейін залды және қолданған ыдыстарды тазалау жөнінде міндеттерін бөледі.

Қабылдау басталардан 10-15 минут бұрын даяшылар салқын сусындар бөтелкесін ашады. Қонақтарды шақырардан бірнеше минут бұрын даяшылар өздеріне бекітілген үстел жанына тұрып, фуршет үстелі басына шақырылған қонақтарды күтеді.

Қабылдау-фуршет қатысушыларына қызмет көрсету

Егер қабылдау-фуршетте аперитив қарастырылса, даяшылар авнзалда қонақтарға подноста стакандарға құйылған сусындар (апельсин, томат, шие, грейпфрут шырындары);рюмкаларға құйылған алкогольді сусындар(арак, коньяк), сонымен қатар джин-тоник, виски-содовая кампари орандж, мартини-джуз ұсынады. Аперетивке креманкаға салынған қуырылған жаңғақ, зәйтүн, крекер беріледі.

Содан соң қабылдауға қатысушылар банкет залға фуршет үстелдеріне бағытталады, онда оларды даяшылар қонақжайлы қарсы алып, сусындар, тісбасарлар таңдауға көмектеседі.

Барлық қонақтар бірден үстел басына жақындай алмайтын және бір бөлігі бұрышта немесе қосымша үстелдер жанында тұратынын ескеріп, даяшылар оларға сусындар мен тісбасарларды тасып ұсына алады.

Егер қонақтар шетте немесе қосымша үстелдер жанында тұрса, даяшы подноскқа бір-екі тісбасар, соус, таза тәрелкелер мен аспаптар салып алып, қонақтарға тасып қызмет көрсетеді, тәрелкеге тісбасар салып алуын ұсынады немесе даяшы сол қолында подносты ұстап тұрып, оң қолмен тісбасар салып береді.

Босаған подноскқа даяшы қолданған ыдыстарды жинап алып, қосалқы бөлмеге апарады. Қабылдау-фуршет барысында даяшылар қолданған ыдыстарды жинайды, тәрелке, аспаптар қорын толтырады, нан, майлықтар қосады, қажет болса сусындар ашады, күлсалғыштарды алмастырады. Банкетке қатысушылар саны көп болса, бұл жұмыс үшін жеке даяшыларды бөледі.

Қонақтар тісбасарларды тұтынып болған соң (қабылдау басталғаннан шамамен 20-30 минуттан кейін), даяшылар метродотель айтуымен ыстық тісбасарлар, содан кейін ыстық тағамдар ұсынады.

Егер банкет үстелдері қатармен орналасса, онда тісбасарлар, тағамдар, сусындарды бір мезгілде ұсынады. Бұл кезде залға алдымен кіре берістен алыс орналасқан үстелдеаге қызмет көрсететін даяшы кіреді.

Әдетте кокотницада ұсынылатын ыстық тағам ұсынылады (қаймақтағы саңырауқлақ соустағы таңқышаян, тауық бауыры). Бұл жағдайда майлық төселген подноскқа кокотницалар, кокотница санына сәйкес кокот шанышқа немесе шай қасығы, майлықтар қойылады. Бәліш тәрелкелерін де ұсынуға болды.

Кішкентай ас тәрелкелердегі кокотницалардың бір бөлігін банкет үстеліне қояды, қасына кокот шанышқысы немесе шай қасық қояды. Кішкентай порциямен жасалған ыстық тағамдарды (сосискалар, люля-кебаб, фрикаделькалар, лангет және т. б) қыздырылған табаққа үйіп салып, үстіндегі порцияларға шпажка түйрейді. Қалған шпажкаларды кішігірім стақанда табақ соңына қояды, табақтың қарама-қарсы жағына соус сауытына құйылған соус қояды. Қонақтарға қызмет көрсетуде даяшы сол қолда қол орамал мен табақты ұстап тұрады, ал қалған шпажкаларды салуға арналған бәліш тәрелкесін оң қолда ұстайды.

Егер - фуршетте ыстық тағам бүтін түрде даярланып, ұсынылатын болса, онда залда кішігірім үстел қойып, дастарқан төсейді, үстелге даярланған тағаммен банкеттік метал табақ қойылады, оны аспаз бөледі. Үстелдің алдыңғы жағына даяшылар тісбасарлық тәрелкелер мен шанышқылар қояды, үстел шеті бойымен гарнир салынған баранчиктер мен салып алуға арналған ас қасық, соус құйылған соус сауыттары мен шай қасық қояды. Аспаз етті тіліп береді, қонақ өзі тісбасарлық тәрелкеге гарнир салып алады, соус құйып, үстелден ары қарай кетеді.

Ыстық тағамнан кейін креанкаға салынған десерт (пломбир, бұлғанған кілегей, жеміс салаты және т. б) ұсынылады, оларды майлық төселген подноскқа қояды, қасына десертті қасықтар қойылады. Даяшылар десерт ұсынады, басқалары қонақтарға шампан ұсынады. Қосалқы бөлмеде

немесе банкет залында қосалқы үстелдерде бакалдарға 2/3 көлеміне шампан құйып, оларды майлық төселген подносқа қояды. Подносты оң қолмен тіреп сол қолда ұстап қонақтарға тасып ұсынады.

Қызымет көрсету әдетте қара қантсыз кофе ұсынумен аяқталады. (кішкене мөлшерде тәтті етіп даярлайды). Шыны аяқтарды майлық төсетген подносқа қояды, сол жерде шетіне шыны аяқ санына сәйкес кішкентай тәрелкелер қойылады. Қонақ өзі шыны аяқты алып кішкентай тәрелкеге қояды, не болмаса оны даяшымен орындайды.

Қонақтар кеткен соң даяшылар метрдотель басшылығымен банкет үстелдерін мына ретпен жинайды: бөтелкелер, жеміс және гүл салынған вазалар, мата майлықтар, аспаптар, фарфор ыдыстар, шыны ыдыстар. Ыдыстарды жинаған кезде оны түрі бойынша сұрыптайды. Бұл жинауды және жууды жеңілдетіледі, сыну азаюына ықпал етеді. Содан соң майлықтардан щеткамен (немесе майлықпен) нан қоқымын тәрелкеге жинап алады да, дастарқанды жинайды, еденді сыпырып, бөлмені желдетеді.

Дәріс 8.

Жоспар:

1. Коктейль қабылдау
2. Банкет-шай
3. Аралас (құрама) банкеттер мен қабылдаулар
4. Даяшылар ішінара қызмет көрсететін үстел басындағы банкет

Қолданылатын әдебиеттер:

1. Могильный, М.П. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (культура питания: правила, рекомендации) [текст] : учебное пособие. - М. : ДеЛи плюс, 2015. - 155 с. - ISBN 978-5-905170-76-8
2. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Текст] : учебное пособие. - М. : Дашков и К, 2017. - 248 с. - ISBN 978-5-394-02782-6
3. Счесленок, Л.Л. Организация обслуживания в организациях общественного питания [текст] . - М. : Академия, 2016. - 336 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-4468-1483-1

Коктейль қабылдау

Коктейль-қабылдауда фуршетке қарағанда үстелдер қойылмайды, ал барлық тісбасарлар мен сусындарды даяшылар қонақтарға табақтан немесе подностан ұсынады.

Маңызды коммерциялық келісімге отыруда, әртүрлі фирмалар презентацияларын жүргізгенде коктейль-қабылдауы ұйымдастырылады.

Бұндай қабалдаулар іскерлік сипатқа ие және кішігірім залда біршама көп қонақтар санына қызмет көрсетуіне мүмкіндік береді. Коктейль қабылдау 17:00-ден 20:00-ге дейін интервалда жүргізіледі және 1 сағатқа созылады. Егер қабылдау демалу мақсатында ұйымдастырылса, онда ол 2 сағатқа созылады

Коктейль қабылдау артықшылықтары:

- ірі ақша қаражатын қажет етпейді;
- үлкен мейрамхана залдары жалданбайды;
- қажетті қонақтар санын шақыру мүмкіндігі бар;

Ас мәзіріне адам басына $\frac{1}{3}$ - $\frac{1}{4}$ порция есебімен 8-12 салқын тісбасар қосылады. Олар кішкентай тіліктерге кесілу керек, себебі шпаккамен түйрейді. Сонымен қатар әртүрлі пішінді (квадрат, ромб, дөңгелек, үшбұрыш) канәпе бутербродтары, салатпен, паштетпен, ірімшік немесе ветчина муссымен воловандар, себетшелер; әртүрлі салмалармен кішкентай бәліштер; ірімшік ассортиі, табиғи көкөністер болады.

Ас мәзірге 3-4 түрлі ыстық тісбасарлар қосылады. Мысалы, қамырда қуырылған балық; люля-кебаб, сосискалар, кішігірім өлшемді Пожарский котлеттері. Десетке кремәнға салынған балмұздақ, жемістер ұсынылады қабылдау соңында шампан, содан кейін ыстық сусындар ұсынылады, оларға ассортиментте кішкентай пирожныйлар беріледі.

Коктейль қабылдауға дайындалу.Банкет залында еденге кілем алшалар немесе кілем төселеді, бұл ыңғайлылық түзуге және демалу атмосферасын құруға ықпал етеді. Қабылдау өтетін залда қабырға жанында дастарқан жайылған кішігірім үстелдер немесе шыны үстелдер қойылады, оған темекі, сигара, шырпы, оттық немесе майшам, күлсалғыш және гүл және майлықтар салынған вазочкалар қойылады.

Банкет залында немесе аванзалда бар тұрағын немесе еденге дейін дастарқан төселген үстелдер қойылады. Үстел ұзындығы 2-ден м дейін, ені 1,5м.

Тапсырысқа берілген сусындар ассортиментіне байланысты, бар тұрғындарда немесе үстелде шыны ыдыстар қойылады - оң жағына - фужер, бокал, шарапқа, күшті сусындарға арналған, коньяк, ликер рюмкалары; сол жағына - коктейль рюмкалар (коктейль, мартини, маргарита), тумблер, олд-фешенд, шот стақандары қойылады. Шыны ыдыстарды бір қонаққа шаққанда бар тұрағында немесе үстелде үш дана және подносқа екі дана есебімен алады.

Шыны ыдыстары барменнің жұмыс орнынан оң және сол жаққа қонақтар жағынан үстел шетінен 30-40 см және үстелдің бүйір жағынан 10-15 см қашықтықта қояды. Жұмыс ыңғайлылығынан қамтамасыз ету үшін шыны ыдыстарды әртүрлі 1-2 қатармен үстелдің екі жағына биігінен бастап, үстел ортасына аласа ыдыстарды қояды. Кішігірім қабылдауда шыны ыдыстарды үстелде үшбұрыш немесе ромб түрінде топтап қоюға болады.

Үстел ортасына дөңестеп затбелгісін қонақтарға қаратып сусындар, құмыраға құйылған шырындар лотос түрінде бүктелген майлық төселген тісбасарлық тәрелкелерге қойылады. Крюшон немесе пунш ұсынылатын жағдайда боуль (крюшонница) және ожау және шыны аяқтары бар пуншқа арналған жинақ қойылады.

Барменнің оң жағына мұзбен кулер және қысқыштар қойылады. Сол жағына даярланған сусындарды қонақтарға ұсыну үшін арналған қағаз майлықтар салынған кішкентай поднос қойылады. Бармен алдына мата майлық төселеді, оған бар жабдықтары: сомелье пышағы, бар қасығы, бар пышағы, су құйылған стаканға салынған джиггер, коктейль даярлауға арналған шейкер, түтікшелер салынған стакан қойылады.

Қонақтар жағынан үстел бұрыштарына гүл, майшаммен канделябр, оттық немесе шырпы, темекі, күлсалғыш, жаңғақ, крекер, зәйтүн салынған креманкалар, тұз сауыты, лимон салынған науаша мен екі мүйізді шанышқы, коктейль шпажкалармен стакан, қорапта ашылған кәмпиттер қойылады. Кейде қонақтар жағына канапе, кесілген және шпажкамен түйрелген жемістер, плато вазасына салынған кішкентайпирожныйлар, қораптағы кәмпиттер қойылады.

Негізгі үстелдің оң жағына барменге кішкентай үстел қойылады, оған гейзерлі тығынмен бөтелкедегі даярланған сусындар болған сығылған құмыраға құйылған шырындар, вазаға салынған цитрусты жемістер, шырынсыққыш қойылады. Сусындар қоры қорапқа салынып, үстел астына қойылуы мүмкін.

Бар тұрағында жұмыс істеу үшін сервис - бардағы сусындар ерекшелігін жақсы білетін және белгілі-бір ретпен және рецептураға сәйкес коктейль жасай алатын тәжірбиелі бармен тағайындалады. Бармен міндетті - бар тұрағына немесе үстеліне келген қонақтарға сусындар ұсыну және құю.

Қонақтар тілегі бойынша бармен рюмкаларға сусындар толтырып, оны кішігірім подноста ұсынады 3-5 рюмкадан ұсынады.

Барменге көмекші тіркеледі, ол жетіспей жатқан сусындар, мұз, таза ыдыс алып келеді, сонымен қатар барменге сусындарды рюмкаға, бокалға, фужерге құюға көмектесед және қажет болса поноспен қонақтарға ұсынады.

Даяшылар саны 10-15 қонаққа бір даяшы есебімен анықталады. Әдетте даяшылар жұбымен жұмыс істейді: біреуі сусын ұсынады екіншісі - тісбасарлар ұсынады. Қолданған ыдыстарды жинау үшін арнайы даяшы бөлінеді. Зал шартты түрде секторға бөлінеді, әр секторға сусын, тісбасарлар ұсынатын және ыдыстарды жинайтын даяшылар бекітіледі.

Қонақтар қызмет көрсетуді аперитив: салқын сусындар (газбен минералды су және газсыз, жеміс суы, шырындар) ароматталған гранаттар (вермут, биттер) ұсынылады. Даяшылар қосалқы бөлмеде алдын - ала майлық төселген подносқа белгілі - бір ретпен шыны ыдыстарды қояды:

ортасына биіктерін, шетіне аласа ыдыстар. Шыны ыдыстарды подносқа қоюдың кең тараған әдісі - сәуле түрінде орналастыру. Поднос орталығына фужерлер (5 дана) қойылады. Одан әртүрлі шыны түрлері тарайды (әр қатарға бір түрін). Сонымен қатар шыны ыдыстарды өсу немесе кему ретімен қоюға болады. Тік төртбұрышты подносқа қолдану кезінде биік ыдысты даяшыға жақын, аласасын - одан ары 1-2 см интервалмен қойылады.

Қабылдау басталалардан 15-20 минут бұрын даяшылар сусындар бөтелкелерін ашып, фужерлерге, бокалдар, стакандарға, рюмкаларға $\frac{2}{3}$ көлеміне толтырып құяды. Ең алдымен аперитив ұсынуға дайындалған подносқа шыны ыдыстарға құяды. Бар тұрағында немесе үстелде қойылған шыны ыдыстардың 50% толтырыады.

Залға кіре берісте қонақтарды қабылдауды ұйымдастырушылар қарсы алады. Сусындар ұсынатын даяшылар қонақтарға аперитив тасиды. Подносты сол қолда шынтақ деңгейінде ұстап, сусындарды ұсынуға оларды атайды. Сусындарды ұсынғанда даяшы қай сусындар қонақтарда көп сұраныста екенін бақылап, оны залға көп мөлшерде алып келу керек.

Қолданған ыдысты сусындар құйылған рюмкалар тұрған подносқа қоюға ұсынылмайды. Даяшы қолданған ыдысты алып, ыдыс жинап жүрген даяшы подносқа қою керек .

Салқын тісбасарларды (канапе бутербродтары, воловандар, тарталеткалар және т. б) даналық фарфор табақтарда ұсынылады (олар овал табақтарға қарағанда ыңғайлы). Алдын - ала дайындалған тісбасар салынған табақтар саны оларды залда ұсынатын даяшылар санынан 2-3 есе көп болу керек.

Тісбасарларды ұсынудан кейін босаған фарфор табақтарды қосалқы бөлмеге апарып, қайта толтырады.

Ыстық тісбасарларды ұсыну үшін қыздырылған металл овал табақтар қолданылады. Тісбасарларды үйіп салады. Жоғарғы қатардағы әрбір өнімге пластмасса немесе ағаш шпажка шаншылады; табақтың бір бұрышында аласа тұрақты стаканға шпажкаларды салып қояды; табақтың екінші бұрышында соус құйылған соус сауыты қойылады.

Ыстық тісбасарларды қонақтарға ұсынады даяшы табақты сол қолда, ол қолданған шпажкаларды салуға арналған бәліш тәрелкесін оң қолға ұстайды.

Қонақтардың залда орналасу жеріне тәуелсіз сусындар мен тісбасарларды ұсыну барлық даяшылармен барлық секторда бірмезгілде бірінші қонақ келгеннен соңғы қонақ кеткенше дейін жүзеге асу керек.

Ыстық тісбасарларды ұсынып болған соң қонақтарға креманкаға салынған десерт ұсынады. Оларды подносқа қояды, креманка қасына шай қасық қойылады. Десерттен кейін қонақтарға шампан ұсынылады.

Қабылдау соңында қонақтарға ыстық сусындар ұсынады (кофе, шай). Ыстық сусындар құйылғаншыны аяқтарды майлық төселген подносқа

қояды және қасына кішкентай тәрелкелер мен шай немесе кофе қасықтарды қойылады. Даяшылар жұбымен жұмыс істейді: біреуі қонақтарға шай екіншісі кофе ұсынады.

Даяшы кішкентай тәрелкені подносқа қойып, оған сусын құйылған шыны аяқты және қасына қасықты қойып, қонаққа ұсынады. Қонақ сусын құйылған сусын құйылған шыны - аяқты подностан өзі ала алады.

Ыдыс жууға бекітілген даяшылар үнемі қолданған рюмкалар, шпажкалар, қағаз майларды жинап, күлсалғышты алмастырады.

Банкет-шай

Шайға шақыру немесе банкет-шай көп ғасырлық дәстүрге ие . XVIII-XIX ғ.ғ. кейбір елдерде шайға шақыру уақыты да анықталды. Англияда 17:00 (Five o'clock tea).

Шай ішудің әдетте үш түрі бар:отбасылық мерекелерде қызмет көрсетуде мейрамхана мен кафеде ұйымдастырылатын банкет-шай;шай үстелі басындағы ресми қабылдау, жазда демалуда бақтағы шай ішу.

Банкет-шай - иесі әйел адам болатын және әйелдер үшін жүргізілетін банкет түрі. Бірақ ер адамдар да қатысуы мүмкін. Бұндай банкетті түстен кейін, әдетте 16-дан 18 сағатқа дейін жүргізеді. Ұзақтығы 2 сағатқа дейін? қатысушылар саны 6-12 адам, одан көп болуы да мүмкін (30-40). Банкет-шайда қызмет көрсетуде 8-10 қонаққа екі даяшы есебімен даяшы саны анықталады.

Банкет-шай үшін ашық жарықпен және ерекше интерьермен кішігірім ыңғайлы зал таңдалады. Залда дөңгелек немесе овал үстелдер қойылады, әр үстел басына 4-6 адам орналасуы мүмкін. Дөңгелек немесе овал үстелдер болмаса квадрат немесе тіктөртбұрышты үстелдер қойылады, олардың қасына орындықтар, жартылай кресло, банкеткалар, кішігірім дивандар қойылады. Үстелдерді зал ортасына немесе қабырға жанына орналастырады. үстелдер арасындағы қашықтық қонақтар мен даяшы өтуіне жеткілікті болу керек. Даяшы жұмысы ыңғайлы болу үшін қосалқы үстелдер қойылады, оған темекі және шырпы қойылады. Үстелге жұқа гүлді дастарқан жайылады. Қарапайым ақ дастарқандар қолдануға болады, үстіне нәзік гүлді дастарқан жаяды. Дастарқан етегін раушан гүлдестесі мен таспа бантымен безендіреді. 35x35см өлшемді майлықтарды дастарқанға сәйкес түстес таңдайды. Майлықтар түрлі-түсті болып, бірақ дастарқан гүлімен үйлесуі мүмкін. Егер банкет-шайға жылтыратылған үстел қолданса, онда дастарқан жаймайды, арнайы дастарқан жаюға арналған майлықтар қолданылады.

Банкет-шайға дастарқан жаю үшін десертті тәрелке, десертті және жеміс аспаптар, коньяк және ликерға арналған мадера рюмкалары, шампанға арналған бокалдар, фужерлер, шай және кофе шыны-аяқтарын, қант салғыш және қантқа арналған қысқыштар, лимонға арналған науалар,

лимонға арналған шанышқылар, тосап салуға арналған кішкентай вазалар мен розетка, жемістер мен кондитерлік өнімдер салуға арналған вазалар, салып алуға арналған аспаптар қолданылады.

Шай үстеліне тәтті тағамдар (бисквит пен бұлғанған кілегей, алма салынған блинчик, толтырылған алма, балмұздақ, суфле, крем, самбук және т.б), тосап, кәмпиттер, шоколад жинағы, бәліш, торт, пирожное, кекстер, печенье, бисквит, жемістер, жидектер қойылады. Салқын сусындарды минералды және жеміс суы; алкогольді сусындардан минералды және жеміс суы; алкогольді сусындардан - десертті шараптар, ликерлер, коньяк болуы мүмкін.

Егер банкет-шай белгілі-бір мерекеге орай ұйымдастырылса, үстелге шампан ұсынылуы мүмкін. Бұл жағдайда үстелге шампанға арналған бокалдар қойылады.

Шайға дастарқан жаю нұсқалары тәтті тағамдарды ұсыну әдісіне байланысты:

- *I нұсқа* - тәтті тағамдарды тасып ұсынады және қонақ десертті тәрелкелерден тұтынады.

Даяшы дастарқан жайғанда әр қонаққа кішкентай десертті тәрелке қояды, оң жағына десертті пышақ пен қасық, сол жағына десертті шанышқы мен десертті тәрелке мен пирожныйға арналған шанышқы қояды, десертті тәрелкеден кейін жеміс аспаптары қойылады. Мадера рюмкасын десертті пышақ жүзіне қарсы қояды.

Қонақтың оң жағына шай қос шәйнекпен берілген жағдайда тәрелкесімен шәй шыны-аяғын қояды. Шыны-аяқ сабын солға қаратып қояды. Кішкентай тәрелкеге сабын оң қаратып шай қасық қояды. Шыны-аяқ астына кішкентай тәрелкеге кішкентай дөңгелек қағаз майлық төселеді. Десертті тәрелкеге раушан, орама, конфет немесе сақиналы білек түрінде бүктелген мата майлық қойылады.

- *II нұсқа* - тәтті тағам, мысалы суфле кішкентай десертті тәрелкеде, ал мусс-креманкада ұсынылады. Бұл жағдайда үстелге әрбір қонақ алдына бос орын қойылады. Тағамды еуропалық әдіспен ұсынады. Десертті шанышқы мен десертті пышақпен десертті тәрелкені қонақтың сол жағына үстел шетінен 15-20см қашықтықта қояды. Десертті тәрелке алдына немесе аспаптар үстіне бүктелген майлық қойылады. Ортасына мадера рюмкасын, оның ортасына жеміс аспабын қояды. Қонақтың оң жағына кішкентай тәрелкесімен және шай қасықпен шыны-аяқ қойылады. Кез келген дастарқан жаю нұсқасында жемістерге арналған тәрелкелерді 4-6 данадан жеміс салынған ваза жанына қояды. Үстел ортасына плато вазасын қояды, онда порцияға бөлінген торт, десертті қалақшасымен салынады. Үстелге вазаға салынған орамсыз кәмпиттер мен печенье қойылады. Бәліш тәрелкесіне қойылған шыны немесе хрусталь вазаға тосап салады және салып алуға арналған қасығы болады. Бірнеше түрлі тосапты менажницада қоюға болады. Тосап салынған ваза немесе

менажница қасына 4-6 данадан резеткалар қойылады. Шоколад жиынтығының қақпағын алып, онв томен қаратып үстелге қояды, үстіне қақпағына белгілі-бір бұрышпен шоколад ассортиін қояды. Ең соңында үстелге шарап , науада лимон екі мүйізді шанышқымен қояды.

Шайды екі әдіспен ұсынады:самаурынмен немесе қос шәйнекпен (аққұман және шәйнек). Самаурынды подноста негізгі үстелге қабылдау иесінің сол жағына немесе негізгі үстелге жақындатып қойылған қосалқы үстелге қояды. Алдын-ала демделген шаймен фарфор шайнек пен шыны-аяқтарды самаурын жанына қояды. Қабылдау иесі (хозяйка) қонақтарды қарсы алады. Қонақтар үстел басына отырған соң, даяшылар тәтті тағамдар, содан кейін шарап ұсынады. Егер екі түрлі шарап ұсынылатын болса, шарап ұсынатын даяшы сол жақтан шарап бөтелкесін көрсетеді де, таңдау жасалған соң қонақтың оң жағынан құяды. Қызмет көрсетуді сыйлы қонақтардан бастайды, содан кейін жасы үлкендерден және қалғандарына қызмет көрсетеді. Креманкаға салынған десертті тағаам бәліш тәрелкесінде және оған десертті қасық сабы оң қаратылып қойылып беріледі. Қонақ алдына оң жақтан оң қолмен ұсынылып қойылады.

Содан кейін даяшылар ыстық сусындарды ұсынуға дайындайды (үстелден қолданған ыдыстарды жинайды), кілегей, сүт алып келеді. Самаурыннан шайды йесі құяды. Даяшылар шайды алыс отырған қонақтарға ұсынуға, таза шыны аяқтар мен аққұман алып келуге көмектеседі. Қабылдау йесі сұрауымен шайды қонақтарға даяшылар құйып ұсыну мүмкін. Шай қасық сабын оң қаратып, тәрелкесімен шыны-аяқты қонақ алдына оң жақтан оң қолмен ұсынып қояды. Десертті тәрелке қонақтың сол жағында қалады, ол оған пирожное, кәмпит, печенье салып алады.

Екі шәйнекпен шай ұсыну кезінде даяшылар қосақтап жұмыс істейді. Бірінші даяшы сол қолға мата майлық төселген тәрелке немесе кішкентай поднос ұстап тұрады.

Қол орамалды аты жоқа саусақта ұстайды. Тәрелке немесе подносқа аққұман қойылады. Даяшы қонаққа оң жақтан келіп, шыны шыны аяққа демделген шайды құяды. Содан кейін аққұман аузын қол орамалмен сүртіп, оны тәрелкеге қойып келесі қонаққа бағытталады. Оның артында екінші даяшы жүріп, шәйнекпен, сол сияқты шыны -аяққа қайнаған суды құяды.

Шай ұсынған соң, даяшылар қонақтарға ликер ұсынады. Ликерді ликер рюмкаларына құяды. Қосалқы үстелде рюмкаларға құйылған ликерді кішігірм подносқа қойып қонақ алдына шай шыны - аяғының артына қояды.

Үстел басында шайды толтыру ұсынылмайды. Шайды қосымша үстелде таза шыны-аяққа құйып, қонаққа оң жақтан оң қолмен ұсынады, алдын - ала сол жақтан сол қолмен қолданған ыдысты жинап алады.

Қонақтар тілегі бойынша подносқа шыны - аяққа кофейниктен кофе құйып ұсынады. Шыны аяққа кофейниктен кофе құйып болған соң оны мата майлық төселген десертті тәрелкегк қояды. Егер қонақ тағы да кофе ішкісі келсе, оны үстелдей шыны - аяғына үстелден алмай құып береді. Кофеге қонақтарға ликерға: кофейлік, кэролайн, бейлис немесе коньяктар: Армения, Тблиси, Хеннеси ХО ұсынады.

Банект-шайда суға арналған фужерлерді үстелге қоймайды. Сондықтан банкет басқалардан бұрын қосымша үстелге дайындайды- бөтелкедегі сулармен фужерлерді қояды. Даяшылар қонақтар сұрауы бойынша фужерлерді үстелге қойып, қонаққа оң жақтан оң қолмен салқын су құяды.

Үстел басынан ең алдымен қонақтар тұрады.

Шайға ресми шақыру кешкі қабылдауға жатады. Олар әдетте сағат 17-ден 19 дейін, кейде 20 дейін жүргізіледі. Қазақстандық хаттама тәжирбиесінде бұл қабылдау түрі қазақстан республикасы президенті жұбайының басқа мемлекет басшыларының ресми сапарлары барысында шетел қонақтары жұбайларын және басқа әйелдерді шақыру кезінде жүргізіледі.

Шайға 7-10 әйелге дейін шақырылады, оларды бір үстел басына отырғызылады. Қонақтарды үстел басына қабылдау үстел басына қабылдау иесі шақырады.

Қабылдау алдымен тәтті тағамдар, одан кейін қонақтар таңдауымен шараптар немесе шампан ұсынады. Қызмет көрсетуді сыйлы қонақтан бастайды.

Ас мәзірін балмұздақ, жеміс салаттары немесе карамель астында десерт, сонымен қатар бутербродтар, ұннан даярланған кондитерлік, өнімдер, кәмпиттер, печенье, жемістер, ыстық сусындар енгізіледі.

Жылтыратылған үстелге гүлді мата майлықтар төсеуге болады, оларды әрбір қонақ алдына төсеп, оған ыдыс - аяқтарды қояды, ол кезде үстел ортасына жіңішке таспа төселеді, оған бутербродтар, ұннан жасалған кондитерлік өнімдер салынған тәрелкелер, печенье, кәмпит, жемістер салынған ваза қойылады.

Ыстық сусындарды ұсынар алдында кейде темекі өнімдер ұсынылады. Әйел адамдарға темекілерді темекі салғышта ұсынады, оны кішкентай подносқа қояды, қасына жанып тұрған майшам және бірнеше күлсалғыш қояды. Даяшы әйел адамға сол жағынан келіп, темекі ұсынады. Ол темекіні алып, тұтатады. Содан кейін даяшы оң жақтан келіп оң қолмен үстелге күлсалғыш қояды.

Ыстық шайды банкет-шайда ұсынғандай беріледі.

Қызмет көрсету барысында үстел басынан босаған ыдыстар мен аспаптарды жинайды, қызмет көрсету аяқталған соң үстел ортасында орналасқан биік ыдыстарды (жеміс және гүлдерге арналған вазалар, плато

вазасы), содан кейін майлықтар, десертті төрелкелер шанышқылармен шыны-аяқтар, рюмкалар жиналды.

Аралас (құрама) банкеттер мен қабылдаулар

Аралас банкет - бір мезгілде ұйымдастырылатын екі үш банкеттен тұратын банкет түрі Бұндай банкеттерді конференцияға, жиналысқа, симпозиумға, фестивалға, әртүрлі фирмалар презентациялаына, халықаралық жәрмеңкелерге қатысушылар үшін жүргізіледі. Аралас банкет бір мезгілде бірнеше залда жүргізілу мүмкін. Аванзалда қонақтарды қарсы алып аперитив ұсынады, екенші залда тісбасарлар, тағамдар, сусындар ұсынады, үшіншісінде темекі өнімдері, ыстық сусындар ұсынады

Аралас банкеттер күндізгі және кешкі уақытта жүргізіледі ұзақтығы 2-3 сағат. Аралас банкеттердің негізгі түрлері:

- коктейль-фуршет;
- фуршет – кофе;
- коктейль - фуршет - кофе;
- даяшылар толық қызмет көрсететін үстел басындағы банкет - қонақ бөлмесінде кофе

Коктейль фуршет ерекшелігі кішігірім залда көп қонақтарға қызмет көрсету. Бұл банкетті симпозиум немесе халықаралық жарнама ашылу күні жүргізеді. Қонақтар бір залдан екінші залға еркін жүреді, банкетке тағайындалған уақытан кешігіп келе алады және аяқталмай жатып қоштаспай кете алады

Қонақтарға қызмет көрсету екі банкет залында жүзеге асады. Бірінші зал қонақтарды қарсы алуға арналған. Ол жерде бра, торшер, үстел шамдары көмегімен жарығы көмескі болады; банкет залында жарықтау болады, ол люстралар, фуршет үстеліне қойылған майшамдар мен канделябрлар арқылы жүзеге асады. Қонақ бөлмесінде жергілікті жарық емес жарық майшамдар немесе жүзбелі майшамдар арқылы қамтамасыз етіледі.

Барлық залда әртүрлі түсті және пішінді перделер; декоративті қабырға безендірулер (панно, сурет), кілемдер қолдану есебімен интервері әртүрлі болады. Үстел жаю үшін және тағамдар мен сусындар үшін пішіні мен түсі бойынша үйлесетін ыдыстар қолданылады.

Даяшылар ішінара қызмет көрсететін үстел басындағы банкет

Осылай қызмет көрсетілетін банкеттер кең тараған және ресми емес сипатқа ие. Олар отбасылық мерекелер, тойлар, достардың кездесуі, мерейтой және т.б орай жүргізіледі. Даяшылар толық қызмет көрсетілетін үстел басындағы ресми банкетке қарағанда ресми емес банкетте қонақтар

үстел басына еркін отырады. Бірақ үстел ортасындағы орындар сыйлы қонақтарға және банкет ұйымдастырушыға арналған.

Егер банкетте көп қонақ шақырылып, оларға бірнеше үстелдер қарастырылса, онда сыйлы қонақтар мен банкет иесі жеке, орталық үстелге отырады.

Банкет мәзіріне алуан - түрлілігін қамтамасыз ету үшін әр қонаққа $\frac{1}{2}$ - $\frac{1}{4}$ порция есебімен салқын тісбасарлардың кең ассортименті қосылады. Сонымен қатар қонақтарға ыстық тісбасар, бір-екі ыстық тағам, десерт, жемістер ұсынылады. Банкет кофе, шай және кондитерлік өнімдер ұсынумен аяқталады. Қонақтар келенге дейін ыдыс-аяқтармен жайылған үстелге салқын тісбасарлар, сусындар, жемістер қояды. Бір даяшы 12-15 қонаққа қызмет көрсетеді.

Даяшылар толық қызмет көрсететін үстел басындағы банкет сияқты алдын-ала ыдыстар, дастарқан есебі жүргізіледі. Бұл банкет ерекшелігі салқын тісбасарларға арналған табақтар, салат салғыштар және т. б саны мен сйымдылығы тағамдар ұсынатын даяшылар санынан емес, банкетке қатысушылар саны, тісбасарлар мөлшер мен ассортименті, банкет үстел өлшемі мен санына байланысты анықталады.

Бірдей тісбасарлар салынған табақтар, вазалар, салат салғыштар 6-10 орыннан кейін қайталаынады. Үстел басында отырған адамның өзі немесе көршісін сұрап, табақтан кез-келген тісбасарды ала алады. Үстелдерді орнату, дастарқан жаю, ыдыс-аяқтарды қою толық қызмет көрсетілетін банкеттегі сияқты жүзеге асады. Әрбір қонаққа үстелге сервировка арналған заттар, тісбасарлық пышақ және бәліш тәрелкелері қойылады, тісбасарлық пышақ пен шанышқы, екінші ыстық тағамға арналған аспап (ет немесе балық) шарап және араққа арналған фужер мен рюмка қойылады.

Десертті аспаптарды үстелге алдын-ала қоюға болады, әдетте оны десертпен бірге ұсынады. Үстелді гүлдермен безендіреді. Салқын тісбасарларды үстелге қызмет көрсету басталардан 30-60 минут бұрын қояды.

Метрдотель тапсырысқа, үстел санына және үстел басындағы қонақтар санына сәйкес алдын-ала тағамдарды қай ыдыста, қанша порциямен ұсыну қажеттілігін, жалпы табақтар, вазалар, салат салғыштар және т. б санын анықтап, даяшыларға хабарлайды. Ыңғайлы болу үшін бұндай есебін метрдотель банкет залындағы бос үстелге қоюы мүмкін.

Тісбасарлар салынған ыдыстарды үстелге белгілі-бір ретпен қояды. Тісбасарларды қоюды үлкен ыдыстардан бастайды, үстел ортасына жақын вазаға (биік аяқта) немесе биік ыдыста (салат салғышта) салынған тісбасарлар қойылады. Аласа ыдыстағы кішігірім сйымдылықтағы тісбасарларды үстел басындағы жайылған ыдыс-аяқтарға жақын орналастырады. Тісбасарлар бір еніне, тісбасарлар санына, ыдыс өлшеміне байланысты.

Әрбір табаққа салып алуға арналған аспаптар қойылады. Уылдырық салғышты, салат салғышты бәліш немесе тісбасарлық тәрелкеге қояды. Тұздықтарды соус сауытына құйып, бәліш тәрелкесінде арналған тағамның сол жағына қояды. Бәліш осі бойымен жемістер, гүл салынған вазалар қойылады.

Қонақтар рюмкалары тобы арасындағы аралықта біртекті үстел бойымен сусындармен бөтелкелер қойылады. Бөтелке затбелгісі үстел шетіне қарау керек, қонақтар қажетті сусынды таңдап құйып ала алады. Бөтелкелерді қояр алдында дайындайды-қол орамалмен сүртеді, тығынын, акцизді маркалар, затбелгі болуын тексереді. Тапсырыс берушінің келісуімен бөтелкелер бөлігін ашып, аузын сүртіп, басқа тығынмен тығындайды.

Сусындарды орналастырған соң бәліш тәрелкелерге нан салады. Егер тост, кулебяка, растегойлар қарастырылса, онда оны бәліш тәрелкесіне нанды сәл итеріп қояды.

Даяшылар қонақтарды қарсы алып, үстел басына отыруға көмектеседі. Қонақтарды отырғызған соң, даяшылар сыйлы қонақтардан бастап қызмет көрсетеді. Банкет үстеліндегі бөтелкелерді алып сусындарды құя бастайды. Қалған қонақтарға даяшылар сусындарды әйелдерден бастап құяды Содан кейін қонақтар тәрелкесіне ас мәзірінде негізделген ретте тісбасарларды салады.

Әдетте түйірлі немесе кета уылдырығы мен сары маймен аз тұздалған балық ұсынудан бастайды.

Оларды қонақтарға ұсынған соң табақтарды қайтадан, банкет үстеліне қояды, ал босағанын залдан алып кетеді.

Содан кейін табиғи көкөністер, пісірілген немесе құйылған балық, балық ассортиін ұсынады, рюмкаларға сусындар толтырады. Балық тісбасарларын ұсынып болған соң үстелді жинайды (босаған табақтар мен бөтелкелерді алып кетеді) және алдын-ала қонақтан рұқсат алып тісбасарлық тәрелкелер мен аспаптар алмастырады.

Бір даяшылар техникалық тәсілдерді қолданып, тәрелкелер мен аспаптарды жинайды. Басқа даяшылар үстелге таза тісбасарлық тәрелкелер мен аспаптар қояды. Содан кейін қонақтарға ет тісбасарларын тасып ұсынады.

Ыстық тағамдар ұсынар алдында әдетте үзіліс жасайды. Үзілісте қонақтар билейді, темекі шегеді, сөйлеседі, ал даяшылар тапсырыс беруші рұқсатымен үстелді дайындайды - қолданған ыдыстарды, бөтелкелерді жинайды, тәрелкелер мен аспаптарды алмастырады, нан қосып сыйлайды және т. б. Егер қонақтар үстел басынан тұрмаса, онда үстелді олардың көзінше дайындайды. Үстелде балғын және маринадталған көкөністерді, май, ірімшік яғни ыстық тағамдар ұсыну кезінде қонақтар ала алатын тағамдарды қолданылады. Тапсырыс беруші сұраушымен үстелде басқа

тісбасарлар қалуы мүмкін. Ыстық тағамдарды әдетте тәрелкеге салынған түрде ұсынады. Ыстық тағамды ұсынған соң шарап құяды.

Десерт ұсыну алдында (тапсырыс беруші рұқстымен) үстелден тісбасарлар, тәттілер, ас аспаптары нан тамақтар, тұздықтар, жиналады. Үстелде жеміс салынған ваза және егер су қалдырылған болса - оған арналған фужерлер қалады. Босаған орынға плато вазасына салынған торт немесе пирожное және оны салып алуға арналған қалақша, кәмпит салынған вазалар, қант салынған креманкалар, науашаға салынған лимон қойылады.

Қызмет көрсету барысында даяшылар күлсалғыштар толуына қарай (1-2 окурок) оларды алмастырады.

Ыстық сусындар берер алдында үстелден кішкентай десертті тәрелкелерді аспаптармен немесе креманкаларды жинап, дастарқанға десертті тәрелкелер мен қонақтың сол жағына үстелге пирожныйға арналған шынышқыларды қойып шығады.

Банкетте қызмет көрсету ыстық сусындар (шай немесе кофе) ұсынумен аяқталады

Дәріс 9. Күндізгі дипломаттық қабылдаулар

Жоспар:

1. Күндізгі дипломаттық қабылдаулар
2. Кешкі дипломаттық қабылдаулар

Қолданылатын әдебиеттер:

1. Могильный, М.П. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (культура питания: правила, рекомендации) [текст] : учебное пособие. - М. : ДеЛи плюс, 2015. - 155 с. - ISBN 978-5-905170-76-8
2. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Текст] : учебное пособие. - М. : Дашков и К, 2017. - 248 с. - ISBN 978-5-394-02782-6
3. Счесленок, Л.Л. Организация обслуживания в организациях общественного питания [текст] . - М. : Академия, 2016. - 336 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-4468-1483-1

Жұмысшы таңғы ас қабылдауы ресми тұлғалардың шет елге қабылдаушы елдің іскерлік адамдарымен кездесуі үшін бару барысында жүргізіледі. Жұмысшы таңғы ас 8.00 - 8.30 да ұйымдастырылып, бір сағатқа дейін созылады. Тостар мен арнайы сөз сөйлеу жүргізілмейді.

Бокал шампан және Бокал шарап қабылдаулары ұлттық мерекеге орай, шетел делегацияның келуі, өкілдің кетуі және т. б байланысты жүргізіледі. Қабылдау сағат 12 де басталып, сағат 13 ке қарай аяқталады,

тұрып жүргізіледі. Бокал шампан қабылдауында қонақтарға шампан, шырындар, қуырылған жаңғақтар, кішкентай бәліштер, шоколад ұсынылады.

Бокал шарап қабылдауында шарап, шырындар, минералды сулар, канапе, салмалармен, тартарелкалар ұсынылады. Бұл қабылдаулар аз уақытқа созылады және күрделі дайындықты қажет етпейді.

Таңғы ас қабылдауы сағат 12 мен 15 аралығында ұйымдастырылады. Таңғы ас әдетте бір жарым сағат созылады, оның 45-60 минутында қонақтар үстел басында отырады, 15-30 минутында кофе немесе шай ішеді. (кофе, шай сол үстел басына немесе қонақтар бөлмесінде ұсынылу мүмкін) Таңғы аста бір екі салқын тісбасар, бір балық немесе ет ыстық тағамы және десерт беріледі. Таңғы аста ыстық тісбасар немесе бірінші тағам ұсынылу мүмкін.

Таңғы ас алдында қонақтарға аператив ұсынылады, таңғы ас аяқталған соң, шай, кофе беріледі, оған ликер немесе коньяк ұсынылады.

Халықаралық хаттамалық тәжірибеде күндізгі қабылдаулар кешкі қабылдауға қарағанда мерекелік сипаты аз, сондықтан қонақтардың киімі егер шақыруда арнайы киім формасы көрсетілмесе, күнделікті костюм немесе көйлек.

Кешкі дипломаттық қабылдаулар

Коктейль қабылдауы 17 және 18сағат аралығында басталады. Қабылдау ұзақтығы 2 сағат. Қабылдау тұрып жүргізіледі. Шақыруда қабылдаудың басталу және аяқталу уақыты көрсетіледі (17.00 - 19.00, 18.00 - 20.00). Қонақтар көрсетілген уақыттың кез - келген сағатында келіп кетуіне болады. Қабылдау кезінде даяшылар подноста бокалға құйылған сусындарды ұсынады. Кейде спирттік ішімдіктермен бар тұрағын ұйымдастырады. Тісбасар ретінде ірімшік немесе ветчина муссымен, паштеттермен, балық немесе ет гастрономиялық өнімдермен канапе, әртүрлі салмалармен валовандар немесе себеттер, крекерлер, тәтті және тұзды бадам, жемістер ұсынылады. Сонымен қатар кішкентай бәліштер, печенье, кофе, шайберіледі.

А ля фуршет қабылдауы Коктейль қабылдауы жүргізілетін уақытта жүргізіледі (17. 00-19. 00-20. 00). Қабылдау тұрып өтеді. Залда әртүрлі тісбасарлармен фуршет үстелдері және алкогольді және алкогольсіз сусындармен бар тұрағы орнатылады.

Салқын тісбасарларды «шанышқыға ілінетін» кішкентай порциялармен табақтарға салады. Ыстық тісбасарларды кокотницаларда, кокильницаларда, металл табақтарда (балық, кішкентай сосискалар, люля кебаб, кішкентай котлеттер) ұсынады. Ыстық тісбасарлардан кейін қонақтарға десерт (балмұздақ, желе, жемістермен ірімшік және т. б.), ал қабылдау соңында кофе ұсынады. Қонақтар өз-өзіне қызмет көрсетеді.

Киім түрі шақыруда басқасы көрсетілмесе күнделікті - костюм немесе көйлек.

Түскі ас - қабылдаудың сыйлы түрі. Ол әдетте 19.00 мен 21.00 аралығында басталады. Ұзақтығы 1,5-2 сағат, соның ішінде үстел басында 1 сағат, қалған уақыты - қонақтар бөлмесінде өтеді. Ас мәзіріне 3-4 салқын тісбасар, бірінші тағам, 1-2 екінші тағам, десерт кіреді. Түскі астан кейін басқа залда (қонақ бөлмесінде) кофе немесе шай ұсынылады.

Алкогольді сусындардан қонақтарға ас шараптары, десерткешампан, кофе немесе шайға-коньяк, ликер ұсынылады.

Барлық тағамдар мен сусындарды даяршылар тасып ұсынады. Түскі ас алдында қонақтарға аперитив ұсынады.

Мерекелік қабылдауда киім түрі-мерекелі. Шақыруда (сол жақ төменгі бұрышында) «White tie»-ақ галстук, яғни фрак дегенді білдіреді, немесе «Evening dress»-кешкі киімі, яғни фрак; «Black tie»-қара галстук, яғни смокинг дегенді білдіреді. Әйел адамдар бұл кезде кеш киімдерін киеді.

Түскі ас-буфет - түскі астың бір түрі. Оны ұйымдастыру жеңілдірек, себебі қонақтарды үстел басына отырғызу қажет емес. Бұл қабылдау түрі швед үстеліне ұқсас. Түскі ас буфет. Түскі ас жүргізілетін уақытта ұйымдастырылады. Үстелді қабырға жанында немесе зал ортасына қояды, еденге дейін жететін дастарқан жайылады. Үстел ортасына салқын тісбасарлар, тұздықтар, әртүрлі салаттар, нан-тоқаш өнімдері, салқын сусындар қойылады. Үстелге тісбасарлық тәрелкелер, тісбасарлық аспаптар, шыны ыдыс, мата майлықтар қойылады.

Түскі ас-буфетке қатысушы үстелге келіп, тісбасарлық тәрелкені алып, оған тісбасарлар ссалып алады, тісбасарлық аспапты қояды. Қонақ оң қолымен шарап немесе шырын құйылған бакал алып, үстелден кетіп, кішкентай үстел басына барып отырады. Шарап немесе басқа алкагольді сусындар бар тұрағында қойылады.

Кешкі ас қабылдауы сағат 21.00 және одан кеш басталады. Түскі астан ерекшелігі басталу уақыты және ас мәзірінде бірінші тағамның болмауы. Даяшылар ортақ залда немесе қонақ бөлмесінде қонақтарға салқын және ыстық тісбасарлар, екінші ыстық тағамдар, десерттер, салқын және алкагольді сусындар, кофе немесе шай тасып қызмет көрсетеді.

Киім түрі шақыруда көрсетіледі - қою түсті костюм, смокинг немесе фрак; әйелдер үшін кеш көйлегі.

Шай қабылдауы әдетте әйелдер үшін сағат 17.00-ден 19.00-дейін ұйымдастырылады. Шақырылған адамдар саны 10-аспау керек, оларды гүлді дастарқан немесе нәзік майлықтар жабылған дөңгелек немесе овалды үстелдер басына отырғызады. Шайға кішкентай бутербродтар, тәтті салмалармен бәліштер, печенье, кекстер, пирожныйлар, торттарғ шоколад кәмпиттері, жемістер, лимон ұсынылды. Қонақтар тілегі бойынша кофе берілуі мүмкін. Киім түрі - күнделікті костюм немесе көйлек.

Жур фикс қабылдауы (франц. - белгілі-бір уақытта) - шетел министрлігінің немесе басқа өкімет мүшесінің әйелі немесе өкіл әйелі барлық күз-қыс маусымы бойы аптасына бір рет белгілі-бір күнде және сағатта ұйымдастырылады. Бұндай қабылдауға шақыру (сәрсенбі, бейсенбі немесе жұма) күзгі маусым басында бір рет таратылады және қысқы маусым аяғына дейін, үзіліс туралы арнайы ескерту түспесе, кейде жаз бойына дейін әрекет етеді. Жүргізу уақытына, тағамдар және киім түріне байланысты шайдан ерекшеленеді. Кейде бұндай қабылдау әдебиет немесе музыкалық кеш сипатына ие. Жур фикс қабылдауына ер адамдар да шақырылуы да мүмкін.

Кәуап (барбекю) - ресми емес және дипломаттарға ұнамды жазғы қабылдау түрі. Қабылдау қаладан тыс үй бағында ауада жүргізіледі. Бұндай қабылдауға қонақтар отбасымен келуі мүмкін. Үй иесі от жағып, етті даярлап, кәуап пісіреді. Бұл кезде қонақтарға сусындар (сыра, шарап, минералды су және т. б.), тұзды печенье, жаңғақтар, табиғи көкөністер ұсынылады. Кәуапқа әртүрлі соустар: томат, кетчуп, нашараби және т. б; десертке жемістер ұсынылады. Барбекю үшін киім түрі - спорттық. Шақырылған адамдар саны көп емес.

Ірімшікпен бокал шарап қабылдауы соңғы кездері танымал бола бастады. Бұндай қабылдауды ұйымдастыру салыстырмалы жеңіл және иесіне әртүрлі шараптармен ірімшіктерді таңдауда тапқырлық көрсетуге мүмкіндік береді. Бұл қабылдауды ұйымдастырғанда үстелді ортаға немесе қабырға жанына қояды. Үстелді безендіру үшін торлы дастарқандар мен майлықтар, қою және ашық түсті ағаш тақтайлар қолданылады. Үстелді кантри (ауыл) стилінде немесе ақ кружевные дастарқандар мен богема шынысын қолданып, ерекшестильде безендіруге болады. Ірімшікті арнайы ірімшікке арналған тақтайларға ірі кесекпен қояды. Әрбір ірімшік кесегі қасында ірімшік пышағын қояды. Ірімшік бөлме температуралы болуы керек. Оның қасына нандар, сары май, балғын және кепкен жемістер, жаңғақ, зәйтүн, табиғи көкөністер, ақжелкен, салат, аскөк жапырақтары қойылады.

Қабылдау кезінде қатты ірімшіктерден эменталь, чеддер; жұмсақ камамбер, моззарелла; жартылай жұмсақ - эдем, рокфор; ферментсіз - рикотта, эдыгей ірімшіктері таңдалады. Ірімшіктерді ірімшік тақтайында жеке-жеке қойылады. Ферментсіз ірімшіктерге салат және жаңғақ майының қоспасы ұсынылу мүмкін, базилик, зәйтүн және қызанақ себілуі мүмкүн. Үстелге зәйтүн, корнишондар, көк пияз салынған салат салғыштар қойылады. Жемістерді арнайы ірімшік сұрыпы қасына қояды: алма, апельсиндер - қатты ірімшіктермен, көк өрік, шабдалы, өрік - жұмсақ ірімшіктермен.

Ірімшіктерге асханалық қызыл құрғақ шараптар - Бордо, Божеле, Мукузани, Мерло, Саперави ұсынуға болады.

Дәріс 10. Арнайы қызмет көрсету түрлері мен формалары

Жоспар:

1. Семинарларға, конференцияларға қатысушыларға қызмет көрсету.
2. Қонақүйлерде тұратын жеке тұлғалар үшін қоғамдық тамақтандыруды ұйымдастыру.
3. Қонақүй номерлері мен этаждағы буфеттердегі қонақтарға қызмет көрсету.
4. Темір жол мейрамханалары мен вагон – мейрамханаларындағы шетел туристтеріне қызмет көрсетуді ұйымдастыру.
5. Әуе жайлар мен ұшақтардағы туристтерге қызмет көрсетуді ұйымдастыру
6. Алыс және жақын шетел туристтеріне тамақтандыруды ұйымдастырудың ерекшеліктері.

Қолданылатын әдебиеттер:

1. Могильный, М.П. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (культура питания: правила, рекомендации) [текст] : учебное пособие. - М. : ДеЛи плюс, 2015. - 155 с. - ISBN 978-5-905170-76-8
2. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Текст] : учебное пособие. - М. : Дашков и К, 2017. - 248 с. - ISBN 978-5-394-02782-6
3. Счесленок, Л.Л. Организация обслуживания в организациях общественного питания [текст] . - М. : Академия, 2016. - 336 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-4468-1483-1

Арнайы қызмет түрлеріне симпозиумдар, конференциялар, семинарлар, жиналыстар, спорт жарыстары, демалыс аймағында мәдени – бұқаралық шараларға қатысушылар тамақтануын ұйымдастыру және қызмет көрсету; қонақ үй тұрғындарына қызмет көрсету, тапсырыс бойынша аспаздық өнімдер мен кондитерлік өнімдерді тиісетін жерге және кеңсе мен уйде тұтынушыларға қызмет көрсету; жолаушылар көлігінде (купеде, каютада, самолет салонында) қызмет көрсету жатады.

Симпозиумдар, конференциялар, семинарлар, жиналыстар, қатысушылар тамақтануын ұйымдастыру және қызмет көрсету

Симпозиум, конференциялар, семинарлар мен жиналыстар қатысушыларына қызмет көрсету тұрғын жерінде (қонақ үй) жүзеге асады. Тамақтану мейрамханаларда, кафе, барда ұйымдастырылады. Ол үш ретті болу керек. Күндізгі рацион ас мәзірі (таңғы ас, түскі ас, кешкі ас) бір аптаға немесе декадаға құрылады.

Мейрамхана әкімшілігіне алдын – ала симпозиум, конференция мерзімі мен жұмыс тәртібі, қатысушылар саны хабарланады. Мейрамханаға келу уақыты, күндізгі рацион құны мен есеп – айырысу

реті анықталады. Бұндай шараларға қатысушыларға арналған ас мәзірі алдын – ала құрылады және тапсырыс берушілермен – сәйкес ұйым өкілімен келісіледі. Кешенді таңғы ас, түскі ас, кешкі астар нұсқалары ұсынылуы мүмкін.

Мейрамхана әкімшілігі бір мезгілде уақыттары шектеулі көп адамдарға қызмет көрсету қажеттілігін ескеріп, даяшылардың жылдам және нақты жұмысын қамтамасыз ету керек. Осы мақсатта қызмет көрсететін персоналдың жұмысқа шығу графигі нақтыланады. Даяшылар саны бір мезгілде бір даяшы 8 адамға дейін қызмет көрсету есебімен анықталады. Ыдыстарды жинау үшін даяшыларға тек қонақтарға қызмет мүмкіндігін беріп, қосалқы жұмысшыларды бөлу ұсынылады.

Қызмет көрсету үшін дастарқан алдын – ала жайылады. Таңғы ас пісірме, шай немесе кофеге арналған шыны – аяқ, джем салынған разеткалар, қант, сүт қышқылды өнімдер қойылады. Қызмет көрсету кезінде қонақтар өздері құйыпалу үшін шайды шәйнекте, кофені кофейникте ұсынуға болады. Нанды кесіп, тәрелкелерге немесе нан салғыштарға салып, мата майлықпен жауып, үстелге қояды.

Түскі асқа үстелге салқын сусындар ең бөтелкелер (салқындалатын және сүртілген жемістер, нан, тәтті тағамдар) компот, кисель, мусс, крем, желе) қойылады.

Қызмет көрсетуді тездетуге тікелей залға шығып тұратын қосымша тарату желілерін ұйымдастыру (суытылатын витриналар, бірінші тағамдарға арналған мармит) ықпал етеді.

Қатысушыларға қызмет көрсету қолма – қол есеп – айырысу (талон) арқылы ұйымдастырылуы мүмкін. Даяшылар кассирге талонды ақша орнына тапсырады. Асхана мен сервис – бармен даяшы жіберілген тағамдарға кассалық чектермен есеп-айырысу арқылы ұйымдастырылса, онда даяшы қалыпты ретте есеп – айырысады, яғни есеп беріп, ақшасын алады.

Отырыстар арасындағы үзілістерде жиналыс жүргізу орны бойынша ұйымдастырылатын банкет – фуршет жұмыс істеуі мүмкін.

Қатысушылар санына, бөлме ауданы мен түріне байланысты 2-3 м ұзындықты бір немесе бірнеше фуршет үстелдерін қояды. Қажет өлшемді үстелдер болмаса, квадрат немесе тіктөртбұрышты үстелдерден құрастырады. Үстелге банкет – фуршетке арналған дастарқан жайылады. Үстелге кішкентай порциямен салқын тісбасарлар (салат салғышта) нан, үлкен табақтарда порциялап салынған гострономдық тауарлар, бутербродтар, бәліштер, вазаға салынған жемістер, пирожныйлар қойылады. Үстел шетіне кофе, сорпалармен термостар, сорпа және кофеге арналған шыны-аяқтар, шырын құйылған құмырылар қойылады.

Фуршет үстелдері қасында кішкентай үстелдерге тісбасарлық және бәліш тәрелкелері, тісбасарлық шанышқылар мен пышақтар, фужерлер

немесе стакандар қойылады. Қосымша үстелдер қағаз майлықтар, сумен сырамен бөтелкелер, фужерлер, стакандар қойылады.

Әр үстелге үш даяшы қызмет көрсетеді: біріншісі өнім толықтығын бақылайды, екіншісі қолданған ыдыстар мен аспаптарды жинап, қорын толтырады, үшіншісі есеп – айырысады.

Қызмет көрсетуді тездету үшін сорпа мен бәліштерді жіберетін жеке үстелдерді ұйымдастырады, ыстық сосискалар, бір порциялы табаларда, коготницаларда ыстық тісбасарды сатады. Бұл жағдайда тағамдарды аспаз жібереді де, даяшы есеп айырысады. Қосымша шай үстелі, балмұздақ сату ұйымдастырылады.

Қонақ үйлерде қызмет көрсету

Қонақ үйлердегі қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары таңертенгі сағат сегізден кешікпей жұмысын бастайды да, 24 сағаттан асырмай аяқтайды. Егер қонақ үйде бірнеше барлар болса, онда жұмыс істеу уақыты дербес орнатылады және үзілістері сәйкес келмеуі керек.

Әдетте, барлар таңғы 7 ден жұмысын бастап, 22-23 сағатта аяқтайды, түскі үзіліс болады. Әрбір барға тағамдар, тауарлар мен сусындар ассортименті орнатылады. Оның ассортименті кең болмау керек, бірақ апта күні бойынша әртүлі болуы керек.

Барлар кішігірім бөлмелерде орналастырылады, сондықтан тағам даярлау және тауар өткізу мүмкіндіктері шектеулі олар өзіне-өзі қызмет көрсету әдісімен жұмыс істейді.

Әрбір бар залдан, қосалқы бөлмеден, ас ыдыстарды жуу бөлмесінен тұрады. Қабатты барларды экспресс-кофе қайнатқышы бар үстелмен, суытылатын витриналармен, тауар қоюға арналған қабырғалық витринамен жабдықталады. Сауда бөлмесінде үстелдер мен орындықтар қойылады. Қосалқы бөлме электрплитасымен, электрқайнатқышпен, тоңазыту шкафымен жабдықталады. Жұмысшылар штаты бармендер мен жинаушыдан (олар ыдысты да жуады) тұрады, жеке жағдайларда аспаз болады.

Ірі қонақ үйлерде барларда суытылатын прилавоктан (салқын тағамдар, сүт қышқылды өнімдер, шырындар үшін) және ыстық екінші тағамдар жіберуге арналған прилавоктан тұрады. Есеп-айырысу орны алдында самаурын орнатылады, пісірілген өнімдер қойылады.

Қонақ үйлерде кешкі және түнгі уақытта музыкалық қызмет көрсетілетін, соның ішінде концерттік бағдарламалармен барлар жұмыс істейді. Бұл барларда шырындар. Минералды және жеміс сулары, бутербродтар (канапэ, сендвичтер) уылдырық салынған тарталеткалар, салат салынған себетшелер, пісірілген өнімдер, десертті пирожныйлар, жемістер, зәйтүн, бадам, балмұздақ, қара кофе ұсынылады.

Қонақ үй мейрамханаларында таңғы уақытта қонақтарға тағамдар еркін таңдатылады ас мәзірі бойынша, швед үстелі түрінде, континентальды таңғы ас ұсынылады.

Тағамдар еркін таңдалатын ас мәзірі бойынша таңғы ас қонақ үйде тұратын индивидуалды туристерге ұсынылады. Қонақтарға сүт қышқылды өнімдердің кең таңдауын, жай немесе жемісті йогурт, таңдауға екі түрлі жаңа сығылғын шырыні үш түрлі жоғары сапалы басқа да шырындар, сары май, джем мармелад және бал, бес түрлі cereals (құрғақ таңғы ас), соның ішінде корн флекс (жүгері үлпектері) мен мюслидің бір түрін, суықпен ысталған бір балық түрі, ет гастрономиясы, сосиска мен әртүрлі сұрыпты жергілікті және шетел сырларының бес түрі; жұмыртқадан даярланған бес түрлі тағам; балықтан даярланған бір тағам, еттен даярланған бір тағам, жемістер, ыстық сусындар (кофе, шай); балғын кілегеймен сүт; нан-тоқаш өнімдері (круассан, дэниш, маффин) және екі түрлі нан (қарабидай және бидай), тосттар ұсынылады.

Швед үстелі түрінде таңғы ас немесе түскі асты мейрамханада жылдам қызмет көрсетуді қажет ететін іскерлік адамдарға ұйымдастырады. Орта есеппен таңғы асқа қонақтар 15-20 мин, түскі асқа 30-40 минут жұмсайды.

Швед үстелін өзіне-өзі қызмет көрсету типі бойынша ұйымдастырады. Даяшылар үстелге тек сусындар алып келіп, қолданған ыдыстарды жинайды. Барлық әлемде швед үстелін классикалық деп атайды, ал шведтер оны бутербродтық деп атайды. Барлық тағамды бір үстелге қойып дастарқан жаю дәстүрі Шведцияда 16 ғасырда пайда болды. Қазіргі заманғы швед үстелінің прототипі арақ пен тісбасарларға арналған жеке үстел болды онымен 18 ғасырда отырысты бастаған. Бұндай үстелге әртүрлі арақтармен арақ тұндырмаларына арнап тісбасарлар қойылған: майшабақ, анчоустар, өткір сыр жіне нан. Тісбасарларды тұрып жеп, содан кейін түскі ас үстел басына отырған. Біртіндеп ас мәзіріне жаңа бағамдар қосып, 19 ғасырда бұндай үстел шведтер үшін бутербродтың басқаларға швед үстеліне айналды.

Мейрамханада швед үстелін ұйымдастыру үшін жеке зал немесе залдың бір бөлігі бөлінеді. Көрінетін жерде швед үстелінің жұмыс тәртібі таңғы ас, түскі ас, және кешкі ас құны, швед үстеліндегі өнім ассортименті туралы хабарландыру іледі. Швед үстелін зал ортасына немесе залға кіре беріс жанында қабырға бойымен орналастырады. Швед үстелінің негізгі салқын тісбасарлар мен салаттарға арналған суытылатын сөрелер болып табылады. Салқын тісбасарлар мельхиор, металл және фарфор табақтарда, салаттар шыны салат салғышта ұсынылады. Аспаздық өнімдер салынған барлық табақтарға даяшылар сәйкес аспаптар қояды ас қасықтар мен шанышқылар, шай қасықтар, қалақшалар, қысқыштар. Суытылатын сөрелер үстінде екі сөре болады; төменгісінде мөлдір шыны көп порциялы салат салғышқа салынған тұздалған және маринадталған көкөністер мен саңырауқұлақтар және жоғарғы сөреде тоңазыту қажет емес өнімдер: нан, тұздықтар, дәм қоспалар орналастырылады.

Глазунья – жұмыртқа, омлеттер даярлау үшін плитасы құрылған жылжымалы арбаны қолданады. Жұмыртқадан тағамдар тапсырыс берілгенде ғана даярлану керек және қонақтарға ыстықтай берілуі керек. Көжелерді, екінші тағамдарды, гарнирлерді жылыту үшін мармиттер қолданылады, олардың қасына тәрелкелерді жылытуға арналған жылжымалы арбалар орнатылады.

Арнайы жабдықтар болмаған жағдайда ұзындығы 3-4 м фуршет үстелі орнатылады, оған дастарқан жайылады. Үстелге ыстық тағамдарға арналған көже сауыты, шарфинг-диштер қойылады қасына топпен көже шыны-аяғы, тәрелкелер, кішкентай ас тәрелкелері қойылады. Көже сауыттары мен шарфинг-диш алдына үстелге бәліш тәрелкелерін қояды, оған көже құюға арналған ожау, соусты тағамдарға арналған ас қасықтар, сонымен қатар мата майлық төселген себеттерге нан мен тоқаш салып қойылады.

Швед үстелі өнімдерінің ассортименті қызмет көрсету уақытына байланысты (таңғы, түскі, кешкі ас) және әртүлі тісбасарлар мен тағамдардан тұрады, бұл қонаққа өз ерекшелігін ескеріп, рационын құруға мүмкіндік береді.

Ыстық тағамдар ассортиментін апта күндері бойынша ауыстыру керек, ұлттық аспаздық аптасын (орыс, грузин, қазақ және т.б) жүргізу керек.

Таңғы ас мәзіріне 12-15 атаулы салқын тісбасарлар; 5-6 сүт қышқылды өнімдер; 6-8 ыстық тағамдар; 4-6 cereals(құрғақ таңғы ас); бір түрлі мюсли; соустар мен өсімдік майы, зәйтүн майы; 5-6 тәтті мен жемістер; 4-6 ыстық сусындар; 4-5 салқын сусындар; 4-5 ұннан даярланған кондитер өнімдері; қарабидай және бидай наны енгізіледі.

Түскі уақытта швед үстелі мәзіріне 12-16 салқын тағамдар мен тісбасарлар, 2-3 бірінші тағамдар, 4-6 екінші тағамдар, соустар десерт (желе, компот, жемістер), ұннан даярланған кондитер өнімдері, ыстық сусындар, шырындар мен фирмалық сусындар енгізіледі.

Швед үстеліндегі салқын сусындардың минималды жинағында; жаңа сығылған апельсин және грейпфрут шырындары, екі түрлі жоғары сапалы басқа шырындар, газбен және газсыз минералды су; құрғақ таңғы асқа арналған табиғи және майсызданған сүт бөлу керек. Бесжұлдызды атель мейрамханасында ассортиментте келесі ыстық сусындар; қара кофе (жеке қаптамада), цейлон, үнді, ағылшын шайлары болуы керек.

Қарабидай және бидай нандары 30 және 20 г массалы тіліктерге кесілуі керек, ұлттық және емдәмдік нан түрлерін (лаваш, қалаш, кебекпен тоқаштар және т.б) 100гр аспайтын массалы пісіріледі.

Швед үстелінде тісбасарларды, тағамдар мен өнімдерді келесі ретте қояды: шырындар, салқын сусындар, сүт өнімдері, май, салаттар мен винегреттер-салат барда; балықтан, еттен, субөнімдерден даярлаған салқын тағамдар-суытылатын сөреде; жұмыртқадан даярланатын ыстық

тісбасарларды плита құрылған арбада даярлайды; содан соң жеке фуршет үстелінде көже сауытында бірінші тағамдар мен шарфинг – диште екінші тағамдарды қояды. Нан салынған себеттерді жем соңында орналастырған жөн, қонақтар таңдаған тағамына сай таңдап алады.

Десерт ұннан даярланған кондитер өнімдері; ыстық сусындар үшін жеке фуршет үстелін ұйымдастыруға болады, онда 8-10 данадан кішкентай десертті тәрелкелерді; 10-15 дана топпен шай шыны-аяқтары мен блюдецелермен, шай қасықтарды желпуіш тәрізді қояды. Пирожныйларды плато вазасына немесе мөлдір қақпақпен жабылатын күміс табаққа салады, тоқаштарды аласа фарфор вазаға, пирогтарды күміс немесе фарфор табаққа салып, қасына бәліш тәрелкесін қалақша қояды. Самаурынды үстелге күміс подносқа қояды. Қасына кофе қайнатқыш, қант салғыш, қайнатпа, бал, 1-2 үйінді (6 данадан) разеткалар орналастырылады.

Алдын ала дастарқан жаю қызмет көрсету түріне: таңғы ас немесе түскі ас байланысты. Таңғы асқа дастарқанға бәліш тәрелкелерін, тісбасарлық аспаптар, шай қасықтар, фужерлер, мата майлықтар, татымдықтармен аспаптар, гүл салынған құмыралар қояды. Түскі асқа қосымша ас аспаптар (пышақ, шанышқы, қасықтар) қояды.

Залға кірер алдында клиент кассада таңғы ас немесе түскі ас құнын төлейді (егер ол қонақ үйде тұру құнына енгізілмес). Кассалық чекті алған соң оны, администратоға береді. Қонақ суытылатын салаттар сөресіне келіп, таңдаған тісбасар, салат салып алып, даярланған түскі ас үстел басына отырады.

Тісбасарды жеп болған соң швед үстелінің сәйкес секциясына барады, аспаз глазунья жұмыртқа немесе басқа ыстық тісбасар даярлап береді, көже құяды. Келесі келгенде қонақ өзі таңдайды да, аспаз негізгі тағам, гарнир, тұздық порциялап салып береді. Содан соң қонақ десерт үстеліне барып, даяшы үстелді десерт ұсынуға даярлап қояды. Таңғы ас немесе түскі ас ыстық сусынымен (шай немесе кофе) және пісірілген өнімдермен аяқталады.

Қонақ үй мейрамханасында швед үстелімен қатар туристерге континентальды таңғы ас ұсынылады, оның құны қонақ үйде тұру құнына енгізілген. Континентальды таңғы ас өнімі ассортименті швед үстеліне қарағанда шектеулі. Күнделікті таңғы ас мәзірі екі нұсқада құрастырылады, мысалы: І нұсқа: апельсин шырыны, сары май, ресей ірімшігі, джем, круассан, кофе(шай), қант, қарабидай, бидай нан II нұсқа: айран (йогурт), сары май, ветчина, джем, мейіз қосылған тоқаш, кофе (шай), қант, қарабидай, бидай наны.

Еуропалық таңғы ас гастронаомдық өнімдер ассортименті (шұжық, ветчина, әр түрлі сұрыпты сырлар) кеңейтілген және ыстық тағамы (шала піскен жұмыртқа немесе қуырылған жұмыртқа немесе омлет) бар континентальді таңғы ас жинағынан тұрады.

Американдық таңғы ас континентальді таңғы ас жинағынан, сонымен қатар сүтпен cereals (құрғақ таңғы ас) жеміс йогурты немесе айраннан, шала піскен екі жұмыртқадан немесе беконмен, сосискамен, қызанаөпен қуырылған жұмыртқадан немесе ветчинамен, сырмен, саңырауқұлақпен омлеттен; жемістерден (грейпфрут бөліктері, туралған банан) немесе жеміс салатынан тұрады.

Орыс таңғы асы: жаңа сығылған шырындар (апельсин, грейпфрут немесе сәбіз), сары май, лимонмен арқан балық еті, табиғи көкөністер, түйірлі уылдырықпен блины, джем, бал, кекс, тоқаш, себетке салынған балғын нан кофе, шай немесе ыстық шоколад.

Емдәмдік таңғы ас: ірі тартылған ұннан пісірілген тоқаштар; қантсыз, майсызданған маргаринмен немесе емдәмдік конфитюрмен қытырлақ нандар; жаңа сығылған шырындар (апельсин жеміс салаты, кофе, шай, майсызданған сүтпен немесе лимонмен шай).

Вегетариандық таңғы ас: таңдауға шырын апельсин, грейпфрут, алма немесе қызанақ; көмбелеп пісірілген қызанақпен немесе бұға пісірілген көкөністермен және картоппен вегетариандық омлет, балғын маусымдық жемістер, джем, мини-кекс, майсызданған сүтпен кофе немесе шай жеткізу үшін аса ыңғайлы.

Континентальді, еуропалық, емдәмдік және вегетариандық таңғы астар нөмірге жеткізу үшін аса ыңғайлы, себебі оларды тікелей подносақ жинақтайды және олар нөмірді көп орын алмайды. Американдық және орыс таңғы астары көп құрамдас бөліктерден тұрады, сондықтан даяшы тапсырысты дастарқан жаю үстелшесінде жинақтайды.

Room – servise түскі астың арнайы мәзірі салқын тісбасарлардан (4-5 түр), салат (5-6), ыстық тісбасарлардан (2-3), көжелерден (4-5), балықтан, еттен құс етінен, көкөністерден даярланған ыстық тағамдардан (8-16), десерттен (6), ыстық, салқын сусындардан тұрады. Түскі ас немесе кешкі ас мәзірі әртүрлі елден келген қонақтардың ұлттық ерекшелігі ескеріліп құрылады.

Түскі ас немесе кешкі астың арнайы мәзірі бойынша қызмет көрсету үшін даяшы нөмірге арбада ыдыстар, аспаптар, дастарқан, кенеп маминералды, жеміс майлықтар, минералды жеміс суларын, жемістер, темекі, шырпы алып келеді. Нөмірде даяшы үстелге дастарқан жайып ыдыс-аяөтарды қояды. Содан кейін мейрамханада тағамдарды алып келеді. Тапсырыс беруші қалауымен даяшы тағамдарды тәрелкеге салады, сусындарды құяды, яғни өызмет көрсетеді, орнатылған уақытта немесе шақыру бойынша ыдыстарды жинауға келгенше кетеді.

Қонақ үй нөмірлерінде мини-бар деп аталатын қосымша қызмет қолданылады. Room – servise қызметінде нөмірде мини барда қызмет көрсетумен айналысатын арнайы қызметкерлер бөлінген. Мини барды белгілі бір ассортиментті өнімдермен толтырумен супервайзер жүзеге асырылады. Әрбір қонақ үйде шарап картасы бар, ол танымал сусындардан

тұрады, сонымен қатар майда қаптамадағы өнімдер; жаңғақтар, шоколад, түтікшелер (тұзды және тәтті), печенье бар. Қонақ үйде тұратын қонақ алған өнімдерін арнайы есеп парағында белгілеп, қонақ үйден шығар кезде жалпы есепке енгізу үшін өткізеді.

Дәріс 11. Тұтынушыларға қызмет көрсету функциялары мен технологиясы, мейрамханалар мен мейманханаларда номерлерді сату және брондау

Жоспар:

1. Заманауи қызмет көрсету функциялары мен технологиясы
2. Мейрамханалар мен мейманханаларда номерлерді сату және брондау

Қолданылатын әдебиеттер:

1. Могильный, М.П. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (культура питания: правила, рекомендации) [текст] : учебное пособие. - М. : ДеЛи плюс, 2015. - 155 с. - ISBN 978-5-905170-76-8
2. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Текст] : учебное пособие. - М. : Дашков и К, 2017. - 248 с. - ISBN 978-5-394-02782-6
3. Счесленок, Л.Л. Организация обслуживания в организациях общественного питания [текст] . - М. : Академия, 2016. - 336 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-4468-1483-1

Тұтынушыларға заманауи қызмет көрсету функциялары мен технологиясы:

- Швед үстелі
- Тақырыптық буфеттер
- Үстел-экспресс
- Зал-экспресс
- Жексенбілік бранч
- Презентациялар
- Кофе-брейк
- Нарру-hour
- Орыс-үстелі
- Linner
- Dinner жатады

Қазіргі заманғы мейрамхана технологияларын тақырыптық швед үстелін ұсынады, олар қонақтарға сервистік қызметтер максимумын қамтамасыз етеді және кеңестік астармен салыстырмалы қымбат

өнімдерден даярланған тағамдардың көп түрлерін татып көруіне мүмкіндік береді.

Экзотикалық швед үстелі саясатты жақсы көретін адамдарға ұсынады және үнді, тай және индонезия аспаздықтары тағамдарын таңдауға ұсынады. Бұл балғын көкөністерден даярланған үнді салаттары; таңқышаяндарымен жапон сушилары; күнжітпен маринадталған тауық еті; тұшпара мен қуырылған күріш; жержаңғақты сары май; экзотикалық жемістерден даярланған үнді салаттар (киви, ананас, апельсин), манго соусымен кокосты бланмаже.

Аперетив ретінде қонақтарға коктейль ұсынады; Сингапур рислинг (джин, шие, ликері, лимон шырыны, ананас шырыны, содалы су); тоникпен джин немесе лайм шырыны және анар сірнесімен ананас шырынынан даярланған алкогольсіз тропикалық коктейль.

Қонақтарға алкогольді сусындар ішінде (қытай арағы), күшейтілген ақ шарап (құрғақ токай немесе бургунд), Бордо, Божоле қызыл шараптары, қызғылт шараптары ұсынылады.

Үстелдерді ұлттық стильде безендіреді. Мысалы, қытай стилінде дастарқан жайғанда қызыл матадан дастарқан төсеп, үстел бетіне қызыл және қара түсті дастарқан жабады, үшбұрышты қара түсті ыдыс және шыны керамикалы тәрелкелер қолданылады.

Индонезиялық стильде дастарқан жайғанда қанық күлгін қызғылт, жасыл, ашық –көк және ақ сияқты жарқын, жылтыр түстерді қолданған жөн. Үстел бетін пальма жапырақтарымен, джунгли мативімен, жайпақ ыдыстарда жүзіп жүрген лалагүл гүлдерімен безендіріп, шығыс колоритін құруға болады. Тоқылған себеттер, салуға арналған ағаш вазалар, терракоттық ыдыс, сонымен қатар қытай таяқшалары, желпуіштер шығыс үстелі экзотикасын толықтырады. Сушиды қара жылтыр подноста немесе арнайы осы тағамға арналған жапон ағашында ұсынған жөн.

Балық швед үстелі гумандар үшін аса танымал болып келеді. Ас мәзіріне ысталған бекіремен көктем салаты, балық паштеті, жас майшабақтан даярланған орамалар, картоппен және маймен табиғи майшабақ, тәтті бұрышпен маринадталған комбала енгізіледі. Дисертке рауғаш пен құлпынай жилесі, клегеймен май қоспалы пирог беріледі. Аперетив ретінде холдное утка (құрғақ ақ шарап, минералды су, минералды шампан, лимон); Салқындатылған алкогольсіз коктейль (жүзім және лимон шырындары, минералды су) ұсынылады.

Алкогольді сусындардан құрғақ ақ шарап (шабли, Рислинг) және Розд'Анжу қызғылт шарабын ұсынады. Кофеге ликер (Драмбуйе, Тма Мариа) және коньяк беріледі. Үстелге жасыл немесе көк рендің дастархан жайылады. Декоративті элементтер ретінде теңіз тастары, раковиналар, теңіз жұлдыздары, кішкентай шыны түйіршіктер, балық табақтар мен падностар, кемелер қолданылады. Даяршылар теңіз формасын кию керек.

Зал экспресс швед үстелі қолданылайтын мейрамханаларда тұтынушыларға жылдам қызмет көрсетуге арналған. Бұл қызмет көрсету түрінің негізгі қабырғадан 1,5 м қашықтықта ұзндығы бойымен орнатылған фуршет үстелі болып табылады. Үстелге салқын тіс басарлар (әр түрлі салаттар, балық, ет салқын тағамдары, ірімшік), сары май, жеке ормадағы сүт қышқылды өнімдер, шырындар, сулар, нан және нан тоқаш өнімдері қойылады. Қасына салып алуға арналған аспаптар, қасықтар мен пышақтар, қысқыштар қойылады.

Залға кірерде бақылау кассалық машинасы қойылады және мәзір нұсқалары ілінеді. Фуршед үстеліндегі тісбасарлар құны әр бір таңғы ас, түскі ас немесе кешкі ас мәзір нұсқасы құнына кіреді. Тұтынушылар залға кіріп, мәзірмен танысады, мәзірдің бір нұсқасы бойынша чек алады, үстел басына отырады, содан соң чекті қызмет көрсетуші даяршыға береді. Даяршы таратуға барып, көжелермен екінші тағамдарды алады. Бұл уақытта қонақтар фуршет үстеліне барып, салқын тісбасарлар, шырындар, сулар таңтайды.

Дастарқан таңғы ас, түскі ас немесе кешкі асқа арналып, минимальды жайылу керек. Даяшылар залға өнімдерді екі қабатты арбада немесе подноста алып келеді. Төменгі қабатында қолданған ыдыстар мен аспаптарды қояды, үстіңгі қабатта тағамдарды қояды. Егер даяшылар тағамды залға подноста алып келсе, онда оны қосалқы үстелге қойып, қолданған ыдыстарды жинап алады, еуропалық әдіспен тағамдарды ұсынады.

Экспресс-үстелдер қонақ үйлердегі, темір жол бекеттеріндегі, аэропорттағы мейрамханалар залында сағат 8 ден 11-ге дейін кезеңде бірдей құнды екі түрлі еуропалық таңғы ас, ал сағат 11 ден 15 дейін екі түрлі түскі ас ұсынылып ұйымдастырылады.

Орыс үстелі «репин үстелі» принципі бойынша ұйымдастырылған. Құрылымы жағынан Репин суретшісі құрастырған түскі ас үстеліне ұқсас. Дөңгелек үстел басына бір мезгілде 20 адам отыруға болады. Ол әртүрлі диаметрлі екі беттен тұрады және тұтқалар көмегімен айналады, төменгі тұрақты бөлігі үстіңгі бөлігінен 10 см қашықтықта орналасқан және 35-40 см кеңірек.

Үстелдің айналмалы бөлігіне салқын тағамдар мен тісбасарлар, тәтті тағамдар, ұннан даярланған кондитер өнімдері, салқын сусындар, шырындар қойылады. Үстелдің тұрақты бөлігіне тәрелкелер, аспаптар, фужерлер қойылады. Тұтынушылар үстел басына отырып, айналмалы үстелді тұтқасынан ұстап айналдырып, өздері тағамдарды порцияға бөліп салып алады. Ыстық тағамдар мен сусындарды даяшы ұсынады, сонымен қатар олар есеп айырысады.

Бизнес-ланч – а ля карт мәзірімен салыстырғанда төмен бағамен белгілі-бір уақытта (12-ден 16⁰⁰ дейін) тұтынушыларға жылдам қызмет

көрсетуді қарастыратын мейрамханадағы түскі ас. Бизнес-ланчтар сенбі мен жексенбіден басқа күндері күнделікті жүргізіледі.

Мәзірде тағамдар түрлері қонақтар қажеттілігін қанағаттандыру үшін жеткілікті болу керек. Бизнес-ланч мәзіріне жеңіл даярланатын тағамдар кіреді.

Мәзірдегі тағамдардың минималды тізімі: екі салқын тісбасар, ыстық тісбасар және күн көжесі, балық, ет және құс етінен даярланған үш ыстық тағам, бір вегетариандық тағам, бір-екі күн тағамы (шеф-аспаздан фирмалық тағамдар), үш десерт.

Қонақ бұл тізімнен үш тағам таңдайды: салқын немесе ыстық тісбасар және көже, ыстық тағам, десерт. Мейрамханада бизнес-ланч құны алдын-ала анықталған, оған сонымен қатар кофе немесе шай кіреді.

Қызмет көрсетуді тездету үшін даяшылар жеке ыдысқа алдын-ала порцияға бөлініп салынған тағамдарды еуропалық әдіспен ұсынады. Шарап картасын қонақтар қосымша салық және алкогольді сусындар тапсыратын болса ғана ұсынады. Кейбір мейрамханаларда бизнес-ланч құрамына алкогольсіз сусын немесе бір бокал шарап не сыра (таңдау бойынша) кіреді.

Қонақтарға аперетив ретінде вермут, Дюбонне, диджестивтер – коньяк, арманьяк ұсынады. Шарап картасымен қатар қонақтарға коктейль картасын ұсынады, оған кең ассортиментте алкогольсіз коктейльдер (сүт және жеміс), мұз қосылған сусындар, ал қысқы мерзімде ыстық сусындар (гrog, глинтвейн, сбитень, пунш), сонымен қатар коктейль – аперетивтер мен диджестивтер кіреді.

Жексенбілік бранч. Мейрамханаларда сенбі, жексенбі және мереке күндері отбасымен, достарымен келетін қонақтарға қызмет көрсетуді ұйымдастырады. Қызмет көрсету салқын тағамдар мен тісбасарлар, көжелер, құмыраларда дайындалған, табада көмбелеп пісірілген, грильде даярланған ыстық тағамдар, салқын сусындардың кең ассортиментінен тұтынатын швед үстелі типі бойынша жүзеге асады. Тәтті тағамдар, ыстық сусындар мен ұннан даярланған кондитерлік өнімдер қонақтарға жеке шай немесе десертті швед үстелінде ұйымдастырылады. Егер бұл күндері мейрамханада шараптардың дегустациясы жүргізілсе, онда бранч құнына міндетті түрде шарап немесе шампан бокалы енгізіледі. Жексенбілік бранчтардың әртүрлі тақырыптық бағыты болады: теңіз, аң аулау, ұлттық және т.б.

Дастарқанға минималды аспаптар мен ыдыстар қойылады (бәліш тәрелкесі, ас және тісбасарлық аспаптар, фужер және мата майлық). Швед үстеліне бару саны шектелмеген. Даяшылар аспаптар мен шыны ыдыстарды қажетінше әкеліп тұрады. Қонақтар өздері қызмет көрсетеді. Даяшылар тағамдарды таңдау мен порцияға бөлуге, оны үстелге жеткізуге, ыдыс жинауға көмектеседі. 12 жасқа дейін балаларға арналған билеттер төмен бағамен қарастырылады.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында тұтынушыларға ұсынылады қызметтердің бір түрі – аспаздық және кондитерлік өнімдер аукционын жүргізу, сонымен презентация өткізу. Арнайы комиссия аукционнан сатуға ұсынылатын өнімдерді таңдап, тізімін жасайды да, реттік нөмір тіркейді. Әрбір өнім бағасы (бастапқы аукциондық сату бағасы) алдын-ала орнатылады. Аукцион басталғаннан бір сағат бұрын аспаздық және кондитерлік өнімдер көрсетілімі жүреді.

Жарнама құралдары көмегімен (басылымдардағы хабарлама, парақтар, жарнама қалқалары) аукцион жүргізу орны мен уақыты туралы хабарлайды. Аукционға қатысқысы келетіндер билеттер сатып алады.

Аукцион шарттары бойынша өнімді ең үлкен баға ұсынған қатысушы алады. Сатып алушылар белсенділігін жоғарылату үшін арнайы сыйлықтар қарастырылады. Шешімді болған үшін, ең белсенді қатысушыға, ең қымбат өнім сатып алғанға және т.б. Аукциондарды демалыс күндері және мереке күндері алдында жүргізген жөн. Сатып алушы сұрауымен қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны көрсетілген мекен жайға сатып алынған өнімді жеткізе алады.

Презентациялар әртүрлі себептер бойынша жүргізіледі: көрме, университет, колледж ашылуы, фирма және банк құрылуы, шарап дегустациясы және т.б.

Презентация – жаңа іскерлік келісімдерді орнату үшін әртүрлі фирма өкілдері, спонсор, кәсіпкерлер, банкирлерді шақыру себебі. Презентацияға шақырылған тұлғалар алдын-ала анықталып, шақыру жіберіледі.

Презентация бағдарламасына пресс-конференция енгізілу мүмкін. Презентацияның екінші жартысында коктейль немесе фуршет қабылдауы немесе швед үстелімен түскі ас немесе салқын тағамдармен швед үстелі жүреді.

Қонақ үстелге келіп, тәрелке алады да, әртүрлі тісбасарлар салып алады. Әр тісбасарлық тәрелке шетіне пластмасса қысқыш бекітілген, оған сусыны бар рюмка қойып, үстелден кетеді. Кейде үстелге тек тісбасарлар қойылып, сусындарды даяшылар тасиді. Презентацияда қонақтар өздерін еркін сезініп, визиттік карталармен алмасады.

Кофе-брейк (немесе кофе-үзіліс) жиналыс, конференциялар, іскерлік қатынастар қатысушыларына жылдам қызмет көрсетуге арнап ұйымдастырады. Тіктөртбұрышты немесе дөңгелек үстелдерге гүлді дастарқан жайылып, қонақтар тұрып тамақтанады.

Кофе-брейк мәзіріне пирожные, тәтті және тұзды печенье, майқоспалы тоқаш, канапэ, лимон, кілегей, кофе, минералды сулар, шырындар кіреді.

Дастарқанды келесі түрде жаяды. Үстел периметрі бойымен кофе шыны-аяқтарын табақшасымен және кофе қасықтарын қояды. Кейбір қонақтар шай ішетінін ескеріп, кофе шыны-аяқтары орнына шай шыны-аяқтары мен алмастырады. Үстел ортасына пирожныйлар салынған плато

вазасын десертті қалақшамен бірге қояды, бәліштер салған фарфор аласа вазалар, канапэ салынған табақтарды, печенье ассортиі салынған ваза қойылады. Шыны-аяқтардың қасына қант, лимон салынған науаша, кішкентай десертті тәрілкелер қойылады. Кілегей құйылған кілегей сауытын, кофейникті үзіліске біреп минут қалғанда алып келеді.

Қонақтар үстелге жақындайды, даяшылар оларға кофе немесе шай ұсынып, ыстық сусындарды құйып береді. Бір реттік орамадағы шай немесе кофені қолдануға болады, онда қосалқы үстелге ыстық суымен термос немесе самаурын қойылады.

Happy hour (бақытты сағат) – мейрамханаларда жұма күндері сағат 17⁰⁰-ден 19⁰⁰ дейін қонақтарды шақыру үшін бар тұрағы қасында швед үстеліне ұқсас орындық қояды, оған кең ассортиментте порцияға бөлінген тісбасарлар қойылады, ал сағат 15⁰⁰-ден 17⁰⁰ дейін тұтынушылар саны азайған кезде қонақтарға 50% жеңілдікпен шеф-аспаздан комплимент тағамын ұсынады немесе екі саптыаяқ сыра тапсырған қонаққа үшіншісін тегін береді.

Linner (линер) – қонақ үйде тұратын, бірақ белгілі-бір себептермен бизнес-ланчка кешіккен, Dinner (динер) – кешкі асын ала алатын тұрғындарға ұсынылатын қызмет.

Линерде швед үстелі қарастырылады.

Тақырыптық линер жексенбі күндері сағат 14⁰⁰-ден 19⁰⁰ дейін жүргізіледі. Линер құны алдын-ала келісілген, оған бір бокал шампан немесе қызыл (ақ) шарап, салқын сусындар, шырындар, минералды және жеміс сулары кіреді. Сусындарға қосымша тапсырыс жасау үшін қонақтарға шарап картасын және еуропалық диджестивтермен коктейль картасын ұсынады.

Круиз – тасымалдау мен ойын-сауық бағдарлама үйлесімінен тұратын ерекше туристік өнім. Круиз кемесін «жүзетін отель» деп атайды, онда әртүрлі қызметтердің кең түрі ұсынылады. Тамақтану көптеген круиздердің басты бөлігі, аспаздығы интернационалды немесе ұлттық болуы мүмкін.

Қонақ үй нөмірлерінде қызмет көрсету

Қонақ үй нөмірлерінде қызмет көрсету қонақ үй тұрғындары тапсырысы бойынша қосымша төлемге жүзеге асады. Әдетте ол есеп сомасының 15 пайызынан аспайды . Ауыратын адамдар қосымша төлемсіз нөмірде қызмет көрсетіледі.

Нөмірде қызмет көрсету тапсырыс қабылдау төмендегідей жүзеге асады

- Қабаттағы барда немесе арнайы бөлмеде телефон орнатылады немесе даяшыны нөмірге шақыру үшін дабыл жабдықталады;

- Тікелей мейраhanaда метрдотел арқылы (телефоны арқылы немесе тікелей)

Төрт және бесжұлдызды қонақ үйлерде room- servise арнайы бөлімі бар, олардың мақсаты қонаққа тағам жеткізу: нөмірге,кеңсеге, холлға болып табылады. room- servise арнайы ыдыстармен өз ас үйімен тағамның қажетті температурасын сақтауға мүмкіндік беретін жабдықтары болуы керек. Room- servise жұмысшысы бөлмесі арнайы стелажбен жабдықталған, онда подностармен толтырылған. Әр подносқа алдын ала майлық төселеді де жеке қаптамадағы джем, конфиюр, бал мен шыны аяқ қойылады. Таңғы асты қонақ үй нөміріне тікелей жеткізер алдында подносқа балғын жемістер толтырылады.

Room – servise тәулік бойы жұмыс істейді. Бұл бөлім қызметкері (лауазым order taker деп аталады). Қонақ үй тұрғындарына тапсырыс қабылдайды. Ол арнайы мәзір бойынша тапсырысты қабылдап қана қоймай, тапсырыс берушімен тағам дайындау әдісін, ұсыну уақытын, дастарқан жаю түрін, қызмет көрсету ерекшелігін келіседі. Тапсырысты қабылдап болған соң order taker міндетті түрде даярлану уақытын айтады. Тапсырыспен бірге қонақ чек (қонақ үйден шығарда төлейді) “ас дәмді болсын” тілегімен және ыдысты қашан жанауға болатынын хабарлау өтінішімен карточкалар алады.

Әрбір қонақ үй нөмірінде міндетті түрде таңғы ас мәзірінің арнайы картасы бар. Онда континентальды, еуропалық, американдық, орыс, емдәмдік, вегетариандық таңғы астардың барлық ассортименті келтірілген. Қонақ таңдалған тағамдармен сусындарды белгілейді. Таңғы ас мәзірі картасын нөмір есігіне іледі, ал түнде барлық мәліметтерді даяшылар жинайды. Жұмыс ыңғайлылығы үшін барлық мәліметтерді ас мәзірі картасынан арнайы бланкке көшіреді.

Адилшеева А.К., Оспанова А.К.

Мейрамхана және мейманханада қызмет
көрсету технологиясы
(дәрістер жинағы)

Оқу-әдістемелік құрал

Пішімі 60x84, 1/16.
Тығыздығы 80 г/м².
Көлемі 6.1