

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|-----|
| УРОК 1. Ты устраиваешься на работу. | 8 |
| УРОК 2. Твой первый рабочий день | 18 |
| УРОК 3. Кто твой гость | 26 |
| УРОК 4. Как выжить в ресторане. | 30 |
| УРОК 5. Сервис | 36 |
| УРОК 6. Моторика. Почему она так важна? | 46 |
| УРОК 7. Как быстро выучить меню | 50 |
| УРОК 8. Как работать с блокнотом. | 54 |
| УРОК 9. Электронные системы в ресторане | 56 |
| УРОК 10. Чаевые. От чего зависит их количество. | 60 |
| УРОК 11. Тридцать секретов, как увеличить свои чаевые в несколько раз | 66 |
| УРОК 12. Этикет в коллективе | 74 |
| УРОК 13. Развивай красноречие | 80 |
| УРОК 14. Про вино | 86 |
| УРОК 15. Про бар | 98 |
| УРОК 16. Сочетаемость блюд и напитков. | 110 |
| УРОК 17. Посуда и сервировка. | 116 |
| УРОК 18. Твой первый стол | 124 |
| УРОК 19. Если возник конфликт. Что делать? | 132 |
| УРОК 20. Ты обслуживаешь банкет. | 142 |
| УРОК 21. Особенности отельного и круизного сервиса. | 152 |



Анна Сотникова,
автор книги

Привет! Меня зовут Анна Сотникова, и в ресторанной сфере я с 16 лет. Начинала официантом в Кингисеппе. Потом устроилась на круизный лайнер и полгода провела в кругосветном плавании. На протяжении 15 лет была младшим партнером компании «Ginza Project», где одновременно управляла 20 ресторанами в Санкт-Петербурге, а также занималась обучением персонала.

В 2020 году я основала два новых проекта: кулинарную школу для детей «Дети на кухне» и проект SotA School, где занимаюсь обучением сотрудников ресторанной сферы, консалтингом, аудитом и аутсорс-управлением ресторанами.

К сожалению, в России профессия официанта часто воспринимается как подработка для студентов, в то время как любой управляющий подтвердит, что хорошие официанты всегда востребованы, зарабатывают намного больше офисных сотрудников и могут осуществить почти любую свою мечту, будь то покупка квартиры или дорогостоящее обучение. Работая официантом, ты можешь сам выстраивать свой график, заниматься любимым хобби, проводить время с близкими и параллельно учиться.

Если ты нацелен на карьерный рост или в тебе есть предпринимательская жилка, этот опыт позволит тебе дорасти до менеджера, управляющего или даже собственника бизнеса. Это трамплин, который даёт тебе импульс для роста в ресторанной сфере.

Для того чтобы стать официантом, которого с руками и ногами оторвут в самом крутом ресторане, нужно быть не просто подавальщиком, а настоящим профи. Как им стать, читай в этой книге.



Александр Сысоев,

основатель Российского Ресторанного Фестиваля и владелец самого популярного телеграм-канала «СысоевFM»

«Книг о менеджменте в ресторанном бизнесе ничтожно мало, профессиональных школ тоже, а потребность по стране велика. Рад, что настоящие профи начали делиться своими секретами: это не фантазии на тему, а реальный опыт человека, который держал и держит одну из самых крупных ресторанных сетей Санкт-Петербурга. Книга обязательна к прочтению».



Игорь Бухаров,

президент Федерации рестораторов и отельеров

В российских ресторанах две проблемы: кадры и знания. Если с литературой для управляющих ситуация еще более или менее, то для линейного персонала почти нет информации. Обслуживание — важная составляющая в ресторане, официанты учатся в реальном времени и набивают кучу шишек, прежде чем освоят ремесло. Этот учебник поможет новичкам быстро войти в профессию, а опытным официантам отточить свое мастерство.



Дмитрий Левицкий,

президент Профессионального ресторанный альянса Реал, ресторатор

Контакт гостя с рестораном имеет множество точек, но самая главная и рабочая из них — официант.

Именно он для гостя — основной рупор концепции и носитель эмоций и настроения. В нашей компании есть своя система обучения, в ее основе — чувственное восприятие процессов и погружение в принципы эмоционального сервиса. Начиная с welcome-тренинга, мы рассказываем ребятам, как по-настоящему быть гостеприимным и при этом оставаться «хозяином в доме».

Это я к тому, что форма может быть разной, но увеличение профессиональной грамотности персонала — суперважная тема.



Александр Белькович,

ресторатор, автор кулинарных книг, блогер и телеведущий программ «Мастер Шеф» и «Просто кухня» на СТС

Знаете, кто самый главный в ресторане?..

Управляющий – скажете вы. Нет. Именно от официанта зависит, сможете ли вы донести свою идею до гостей, передать эмоции. И далеко не каждый сможет преуспеть в этой профессии. Официант является главным посредником того, что вы задумали, того, что хотите показать своим гостям, какие эмоции хотите им передать. Если официанты работают плохо, то, какой бы вкусный, стильный и необычный ресторан ни был, результата не будет. Поэтому к ним нужно правильно относиться и качественно руководить. Каждый из них – личность со своим характером, и далеко не все могут работать в этой профессии. Быть официантом – талант, природный дар и развитый профессионализм. Эта книга – огонь: четко, по делу и по-настоящему. Суперпосobie, чтобы быстрее влиться в процесс и развить мастерство в этой профессии!



Алёна Енова,

Отельер, телеведущая, преподаватель вузов, директор Международной Профессиональной академии туризма mrat.online

Индустрия гостеприимства – это целая жизнь.

Заскриптовать абсолютно все ее грани невозможно, но в этой книге получилось доступно, красочно, а главное – честно рассказать про профессию официанта. Кейсы, опыт, знания, накопленные годами, – это самое ценное, что может получить как «новобранец», так и бывалый игрок на рынке ресторанного бизнеса.

Я видела десятки ресторанов и отелей, где владельцы вложились миллионами в дизайн, интерьер и рекламу – и потеряли все, посчитав, что этого более чем достаточно. Ресторан – это живой организм, который перманентно требует пищи в виде знаний и обучения «внутренних клиентов» – наших сотрудников.

Данная книга – настоящая находка для всех, кто хочет стать профессионалом, от эксперта ресторанного дела, искренне влюбленного в свою профессию и умеющего «зажигать глаза» будущих лидеров с первых страниц.

УРОК 1

Ты устраиваешься
на работу



Итак, ты решил стать официантом. Прекрасный выбор! Эта профессия позволит тебе контролировать свой доход и послужит трамплином, если ты захочешь развиваться в ресторанной сфере и со временем стать менеджером, управляющим или собственником своего кафе, бара, кофейни, ресторана, а может, даже сети ресторанов. Я на 100 % убеждена: для того, чтобы создать действительно классный проект, который будет работать долгие годы и который не разворуют просто из-за того, что ты не знаешь всю «кухню» изнутри, необходимо пройти все ступени. Я и сама начинала работать официантом, когда мне едва исполнилось 16 лет, а сейчас в моем управлении 20 крупных ресторанов. Как стать действительно крутым профи, которого с руками оторвут в самом высококлассном ресторане, ты узнаешь в этом учебнике. Итак, начнем твое превращение в суперофицианта за 30 дней!

Как заполнять анкету при устройстве на работу.

1 При устройстве на работу тебе первым делом придется заполнить анкету. Наличие опыта и рекомендации — безусловный плюс. Но если раньше ты работал в «Макдоналдсе» или это твоя первая работа — не надо писать «обслуживал банкеты у английской королевы». Честность всегда ценится выше придуманных заслуг. К тому же есть опасность «посыпаться» на собеседовании и вовсе лишиться возможности устроиться на работу. Для ресторана часто предпочтительнее взять на работу заинтересованного, прилежного новичка и обучить его всему, чем опытного, но нечестного сотрудника. Если ты успел поработать не в ресторане, а, скажем, был продавцом или волонтером в детском лагере — не стесняйся это указывать.

2 В графе **«образование»**, помимо школы и института, не забудь упомянуть курсы, которые ты когда-либо проходил.

3 Хобби. Для работодателя твои хобби, пусть даже бесконечно далекое от ресторанной сферы, — показатель того, что ты человек деятельный, интересующийся и предположительно обучаемый. Увлекаешься авиамоделированием, косплеем или выращиваешь редиску на подоконнике? Расскажи об этом!

4 Адрес. Этот пункт важнее, чем кажется на первый взгляд. Не забывай, что гости в ресторане могут засиживаться допоздна, а если тебе от дома до работы добираться полтора часа, то это не понравится ни тебе самому, ни твоему руководству.

5 Если у тебя есть **дети** — напиши об этом в анкете. Одно из выгодных отличий работы официанта — она позволяет сочетать семейную жизнь и работу.

И, когда ты уже полностью заполнишь все графы, ответь себе честно — **насколько ты заинтересован в том, чтобы получить это место?**

Маленькая хитрость: если тебя пригласили на собеседование, уточни, какая форма в этом ресторане. Скажем, белая рубашка, джинсы и черная обувь. Оденься на встречу так, как если бы ты был готов выходить на работу уже сегодня. Найди в своем гардеробе что-нибудь максимально приближенное. В случае успешного интервью, возможно, ты сразу сможешь выйти на стажировку. Плюс это покажет менеджеру, что ты заинтересован в работе и добавит пару очков в твою копилку.

Некоторые воспринимают работу официанта как сезонную подработку. Имей в виду, что период адаптации длится от 2 недель до нескольких месяцев. По истечении этого времени ты, если будешь стараться, освоишь профессию. Но если тебе нужна работа всего на пару месяцев, подумай дважды, стоит ли начинать?

Собеседование: что на самом деле важно для работодателя?

Собеседование — это встреча с твоим потенциальным работодателем, когда ты можешь рассказать о себе и произвести хорошее впечатление. Это своего рода самопрезентация, без которой невозможно устройство на работу.

Первое, на что смотрят — внешний вид.

Главное, что от тебя здесь требуется — опрятность. Волосы должны быть помыты, причесаны, одежда — чистая и обязательно отглаженная. Не забудь про чистоту обуви. Посмотри на ногти — они должны быть со свежим маникюром или просто аккуратно подпилены.

Второе, на что обращает внимание работодатель — твоя речь.

Коммуникация очень важна для официанта, ведь ему целый день приходится общаться с гостями. Говори четко, уверенно, не слишком тихо — так, чтобы тебя не приходилось переспрашивать, избегай слов-паразитов и обращай внимание на правильность ударений.

Приходи на собеседование вовремя, а лучше — минут на десять пораньше.

Если случился катаклизм не меньше, чем наводнение, и ты все же опаздываешь — позвони и предупреди об этом. На собеседовании, возможно, тебе придется подождать — это нормально. Ресторан — как сложный организм, в котором одновременно проходят сотни процессов, и твое собеседование — лишь один из них. Не выражай недовольство. А если про тебя совсем забыли — вежливо напомни о себе.



Анкета кандидата на работу

Предполагаемая должность официант

Ресторан _____

Фамилия Имя Отчество Иванов Иван Иванович

Дата и место рождения 01.01.2000 г. Санкт-Петербург

Гражданство РФ

Статус кандидата: работаю не работаю студент

Семейное положение: состою в браке не состою в браке

Дети (количество / возраст) —

Адрес проживания (фактический) ул. Уточкина д.1, кв.1

Ближайшая станция метро Комендантский проспект

Адрес прописки (по паспорту) ул. Уточкина д.1, кв.1

Паспортные данные (серия, номер, кем и когда выдан) 7777 000777
ГУ ГУВД РФ по СПб и ЛО

Образование среднее полное школа №1 (2018г.)
(название учебного заведения, специальность, год окончания)

Владение иностранными языками английский

Размер одежды (для униформы) М рост 180

Телефон мобильный +7 999 000 7777

Контактный e-mail ivanov_2000@mail.ru

переверните страницу →

Опыт работы

(начиная с последнего места работы)

Название организации «Кальян» Город Санкт-Петербург

Должность кальянный мастер

Начало и конец работы (период) 01.05.2017 - 01.08.2018

Причина увольнения учеба

Телефон +7 900 000 9090 (Виктор)

Название организации _____ Город _____

Должность _____

Начало и конец работы (период) _____

Причина увольнения _____

Телефон _____

Предполагаемая заработная плата?

Минимум 30.000 Максимум 70.000

Что полезного и нужного вы могли бы предложить компании? _____

качественную работу

Ваши увлечения вне работы (хобби) футбол, кулинария, чтение

Есть ли у вас родственники или знакомые среди сотрудников?

нет

Когда вы могли бы приступить к работе? 03.09.2019

Как вы узнали о нашей вакансии? интернет

Дата заполнения 01.09.2019 Подпись 



Если ты живешь в маленьком городе или даже в деревне, не бойся пробовать устроиться в крутые рестораны в больших городах. Это может быть твой шанс. Ресторанам всегда нужна «свежая кровь». Информация о вакансиях доступна в интернете. Основные ресурсы, где нужно искать объявления о наборе персонала, это www.headhunter.ru и страницы ресторанов в социальных сетях: Instagram, Telegram, «ВКонтакте», Facebook.

Если тебя что-то смутило во время собеседования, не бойся спрашивать.

Например, у нас был случай: пришла девушка, и все вроде хорошо, если бы не неподдельный ужас в ее глазах. Наконец, она спросила: «Скажите, а у вас всегда так?» — и обвела рукой большущий, на 200 посадочных мест, ресторан, который был битком заполнен гостями. Дело в том, что наше собеседование проходило во время бизнес-ланча и как раз в тот момент, когда пошел сильный ливень и все с улицы бросились в ближайшее укрытие. Я ей это объяснила, она успокоилась, мы взяли ту девушку на работу, и она счастливо проработала 4 года, вплоть до своего повышения до менеджера. Сложилась бы эта история так хорошо, если бы она постеснялась спросить?

Тебе могут задавать вопросы личного характера — к этому нужно быть готовым.

Отвечая, говори правду. Любая ложь рано или поздно раскроется, к тому же у крупных ресторанов есть специальные службы, которые проверяют данные новых сотрудников, и тогда все «скелеты» с грохотом вываливаются из шкафа. Если ты чего-то не умеешь — не переживай. Главное — в этом признаться и произнести волшебную фразу «Я не умею... но очень хочу научиться».

Проверь свои социальные сети.

Ведь твой работодатель сделает то же самое. Если в твоей ленте есть посты, которые позволяют усомниться в тебе, как в ценном сотруднике, возможно, их стоит удалить. Реши, что тебе важнее: лайки или работа?

Давай обратную связь.

Например, тебе понравился менеджер, который с тобой общался на собеседовании, но не понравился ресторан, а ты знаешь, что у компании, которая тебя нанимает, есть еще одно заведение, где тебе хотелось бы работать намного больше. Не бойся сказать об этом. И вообще твой работодатель хочет увидеть в тебе не машину, которая заученно отвечает на вопросы, а в первую очередь человека, который способен строить диалог.

Когда тебя спрашивают, какие цели ты преследуешь, устраиваясь на работу,

это может быть заработок и/или карьерный рост. И первое, и второе абсолютно нормально. Если тебе просто хочется накопить, скажем, на машину, в этом нет ничего стыдного, это не делает тебя «плохим» соискателем. Если ты мечтаешь дослужиться до управляющего или открыть собственную кофейню — расскажи об этом. Ведь и в первом, и во втором случае ты можешь быть классным профессионалом, а это главное.

Тебя могут спросить, что такое декантер

или попросить назвать два-три сорта белого и красного вина (если не знаешь — читай урок 14). Перед тем, как отправляться на встречу, изучи хотя бы базовые понятия: какое вино подается холодным (урок 14), основы сервировки (урок 16), что такое «правило открытой руки» (урок 5).

Помни о данных тобой обещаниях.

Если на собеседовании ты сказал: «Я выучу меню за 2 недели», то будь любезен, выучи его к назначенной дате.

УКРАШЕНИЯ

по минимуму: крестик, обручальное кольцо, часы, серьги

ПИРСИНГ

пирсинг – скорее всего на время работы придется снять, а тоннели в ушах – зашить. Исключение составляют бары, ночные клубы и некоторые кафе

АНТИПЕРСПИРАНТ

он просто должен быть

ПАРФЮМ

использовать нельзя

У меня всегда было три комплекта формы. В одной я работала, вторая сушилась, а третья лежала в стиральной машине. Получив новую форму, я обязательно ушивала ее под себя. Чем ты лучше выглядишь – тем больше к тебе доверия.

МАКИЯЖ

дневной, не яркий

НОГТИ

короткие, лак светлых пастельных оттенков. Никаких нарощенных ногтей, выложенных стразами, цветочков и блесток.

ТАТУИРОВКИ

в большинстве заведений можно иметь татуировки. Хотя есть и консерваторы, как правило дорогие рестораны высокого уровня, для которых рисунки на теле неприемлемы. Абсолютное табу для большинства заведений – татуировки на лице и на кистях рук

ОБУВЬ

удобная. Потраться один раз на ортопедические стельки. Поверь, эта инвестиция окупится

БОРОДА

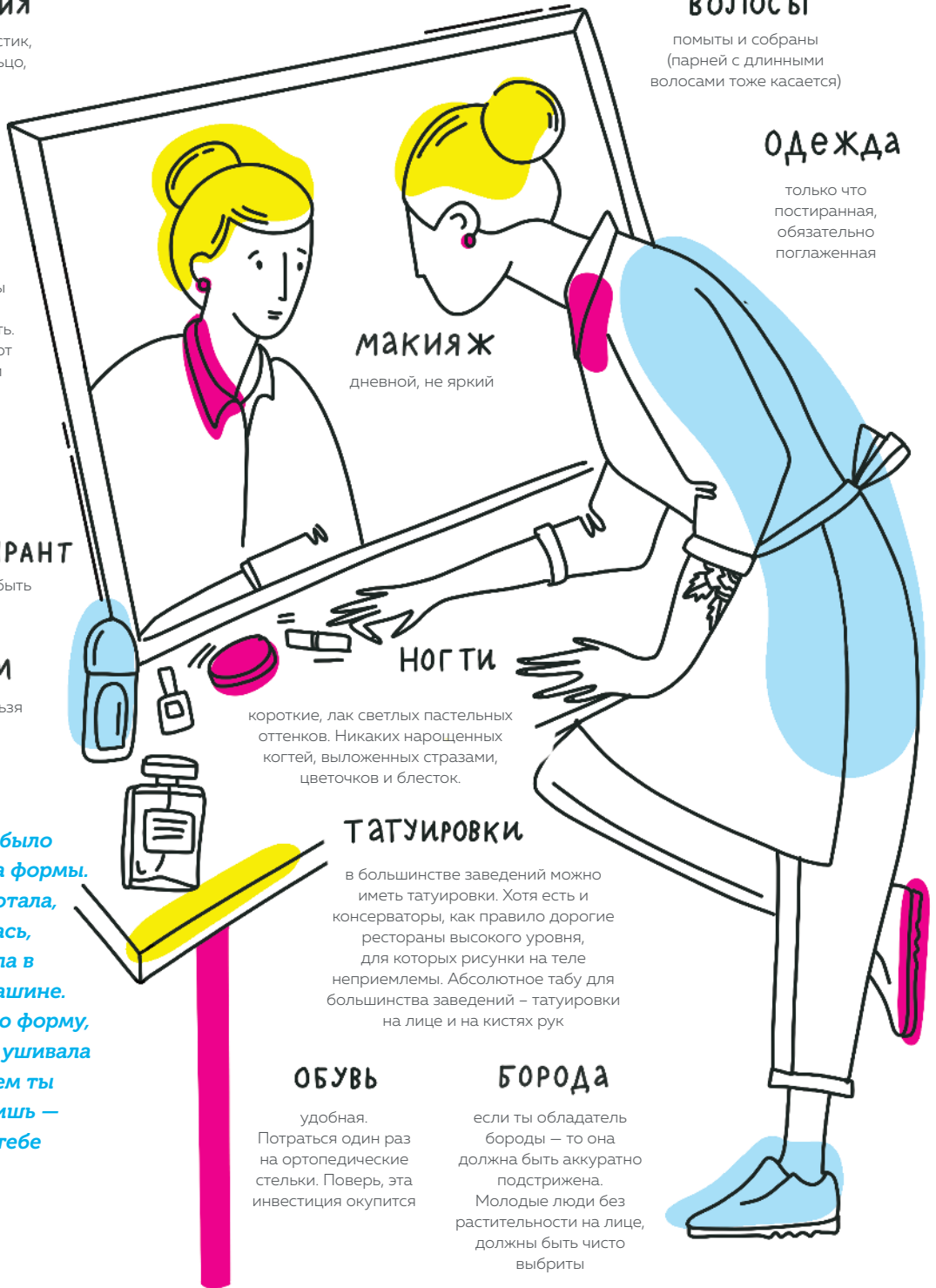
если ты обладатель бороды – то она должна быть аккуратно подстрижена. Молодые люди без растительности на лице, должны быть чисто выбриты

ВОЛОСЫ

помыты и собраны (парней с длинными волосами тоже касается)

Одежда

только что постиранная, обязательно поглаженная



Улыбайся! Представь, что ты голливудская кинозвезда, которой вручают Оскар. Твой «градус» счастья должен быть не ниже! Любой управляющий хочет видеть улыбчивый, приветливый персонал. И никому не нужны угрюмые, неразговорчивые официанты.

Как ты думаешь, что самое важное в ресторане? А в работе официанта? Правильный ответ: гостеприимство и радость гостей. Это основа работы любого ресторана — от закуской на заправке до роскошного места со **звездами Мишлен**. Уяснив это, ты можешь отправляться на собеседование.

сезонный календарь

Осень

- 1 сентября
- Хэллоуин

Зима

- Новый год
- Рождество
- Старый новый год
- 14 февраля
- 23 февраля

Весна

- 8 марта
- Пасха
- Сезон Корюшки
- Старт туристического сезона

Лето

- Летние веранды
- Летние коктейли и меню
- Урожай ягод, грибов, овощей

Когда я была официантом, я успела поработать в самых разных местах и даже полгода провела на круизном лайнере, который совершал кругосветное путешествие. Жизнь на корабле, надо сказать, расслабляет. Вернувшись в Петербург, я отправилась на собеседование в один страшно дорогой и пафосный ресторан в том, в чем привыкла прогуливаться по палубе, — в шортах и шлепках. Как вы думаете, взяли меня туда на работу? Конечно, нет.

Сезонность в ресторане

В праздничную пору, когда все люди отдыхают, сотрудники ресторана осознанно становятся гномами Деда Мороза, которые создают праздник. Надо быть готовым усиленно трудиться, начиная с 18 декабря, когда рестораны перегружены, и даже выйти на работу в новогоднюю ночь. Позаботиться о том, чтобы купить подарки близким, лучше еще в ноябре, потом просто не будет времени. 14 февраля, 23 февраля, 8 марта — даты, когда сотрудники ресторана не отмечают, а работают. Сезонность ресторанов зависит не только от праздников, но и от времени года. Если ресторан находится в центре города, то самая напряженная работа придется на время наплыва туристов и открытия летних веранд. На летние веранды дополнительно набирают персонал, и из-за того, что появляется много новых рабочих мест, работа всей команды немного перестраивается.



Спроси у работодателя, какой испытательный срок. Обычно это две недели, а в ресторанах со сложным меню — месяц. Во время стажировки официант учится, получает стажерскую зарплату и не обслуживает столы.



Фотографии сверху вниз, слева направо: ручник, раскладка, декантер, сомелье

Словарь

Звезда Мишлен

наивысший знак качества, который присуждается заведениям с отменной кухней. Максимально один ресторан может получить 3 звезды Мишлен.

Блюдо в стол

блюдо (чаще всего закуска), которое заказывается на компанию из нескольких человек. Ставится на середину стола. Предлагая гостям взять блюдо в стол, имей в виду: это должно быть что-то, что не нужно резать. Перед тем как выносить блюдо, стол нужно засервировать закусочными тарелками по количеству гостей.

Ручник

тканевая салфетка, которую официант носит, перекинув через руку. Ручник используется при сервировке или когда ты наливаешь вино и не хочешь, чтобы капля с горлышка упала на стол.

С его помощью удобно что-нибудь перехватывать, не касаясь руками. Ручник всегда должен быть идеально чистым.

Раскладка

пара основных приборов из ложки и вилки, служит для раскладывания гостям блюд, которые они заказали на компанию.

Декантер

специальный сосуд, в который наливают некоторые вина перед тем, как разлить по бокалам. Это делается для того, чтобы вино насытилось кислородом, а осадок осел на дно декантера и не попал в бокалы. Подробнее читай в уроке «Про вино».

Сомелье

специалист по винам. В ресторанах часто есть свой сомелье. В случае отсутствия такового, его функции берет на себя бармен или официант.