

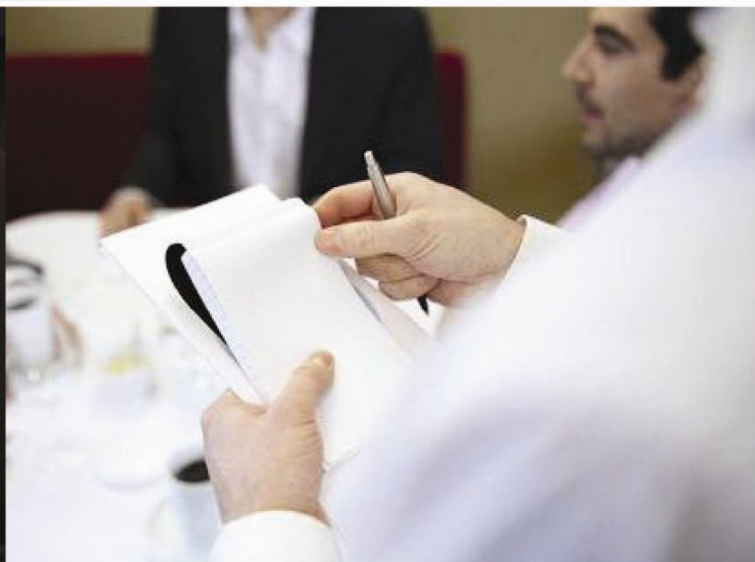


## СТАНДАРТЫ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА:



ОТ ТЕОРИИ К ПРАКТИКЕ

*УК КРАСОТЕЛЬ*



## ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАРТ

г. Ялта

Данная публикация подготовлена специалистами ООО «Управляющая компания «Красотель» и рассматривает основные стандарты, касающиеся сферы гостиниц, санаториев, пансионатов, кроме того, публикация содержит перечень требований, которые предъявляются к качеству услуг, предоставляемых объектами питания.

Публикация предназначена для тех, кто занимается ресторанно - гостиничным бизнесом, а также будет полезна организациям и физическим лицам, проводящим специализированное обучение гостиничного персонала, такого как официанты и метрдотели ресторанов.

Мнения авторов, выраженные в данном исследовании могут не совпадать с мнениями других авторов.



**ООО «Управляющая компания «Красотель»**

98635, АР Крым, г. Ялта, Приморский парк

+38 0654 260 295

[www.krasotel.com.ua](http://www.krasotel.com.ua)

## Оглавление

ВВЕДЕНИЕ.....	5
ГЛАВА 1. СТАНДАРТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ .....	6
1.1. Стандарт «Начало смены».....	6
1.2. Стандарт «Внешний вид» .....	7
1.3. Стандарт «Общение официанта» .....	8
1.4. Стандарт «Телефонный этикет» .....	9
1.5. Стандарт «Приветствие гостя» .....	10
1.6. Стандарт «Подача меню».....	11
1.7. Стандарт «Прием заказа».....	11
1.8. Стандарт «Подача блюд» .....	13
1.9. Стандарт «Замена пепельницы».....	15
1.10. Стандарт «Чистота стола».....	15
1.11. Стандарт «Оплата счета» .....	16
1.12. Стандарт «Прощание с гостем».....	16
1.13. Стандарт «Отказ гостя от блюда».....	17
1.14. Стандарт «Получение чаевых» .....	18
1.15. Стандарт «Сервировка стола» .....	19
1.16. Стандарт «Уборка стола» .....	20
1.17. Стандарт « Обслуживание в номере (Рум-сервис)» .....	21
ГЛАВА 2. СПОСОБЫ УВЕЛИЧЕНИЯ ПРОДАЖ В РЕСТОРАНЕ .....	25
1-й способ «Использование правильных фраз и выражений» .....	25
2-й способ «Знать то, что продаешь» .....	28
3-й способ «Направляйте гостей».....	30
3.1. Используйте слово “попробуйте” .....	30
3.2. Специальное предложение.....	31
3.3. Блюда и напитки на выбор .....	31
3.4. “Кивок Салливана” .....	32
3.5. Подручные рекламные средства .....	33

ПРИЛОЖЕНИЕ .....	34
8 способов увеличения продажи закусок.....	34
11 способов увеличения продажи десертов .....	36