



## СТАНДАРТЫ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА:



ОТ ТЕОРИИ К ПРАКТИКЕ

*УК КРАСОТЕЛЬ*



## ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАРТ

Данное практическое пособие подготовлено экспертами УК «Красотель» и предоставляет основные стандарты, касающиеся сферы отелей, гостевых домов, санаториев и пансионатов. Публикация содержит перечень требований, которые предъявляются к качеству услуг, предоставляемых объектами питания, и предназначена для тех, кто занимается ресторанно-гостиничным бизнесом.

Также будет полезна организациям и физическим лицам, проводящим специализированное обучение персонала ресторанов и кафе.



**ООО «УК «Красотель»**

298635, Республика Крым, г. Ялта, Приморский парк

+7 3654 260 295

[www.krasotel.ru](http://www.krasotel.ru)

## 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