**Прием заказа, правила этикета для официанта**

После того как посетитель займет место за столиком, официант должен подойти к нему слева и предложить меню (в развернутом виде) и прейскурант вин (в закрытой папке). Если за столиком одной компанией сидят несколько человек, меню подается старшему из них.

При встрече посетителей, приеме заказа и обслуживании официант должен соблюдать принятые правила этикета.

- Так, если среди гостей есть женщины, следует помочь им занять места за столиком, подставить кресла. Меню в первую очередь предлагается старшей из них. Подождав в стороне несколько минут, следует любезно спросить, не выбрали ли посетители что-нибудь. Если они попросят посоветовать, какое блюдо лучше выбрать, официант обязан тотчас же с готовностью прийти им на помощь, стараясь учесть вкусы посетителя.

- Недопустимы советы, высказанные с видимым безразличием, когда официант, разговаривая с посетителем, рассеянно смотрит в зал.

- Прежде чем порекомендовать то или иное блюдо, ему следует попытаться представить, какие виды блюд может предпочесть посетитель, — с учетом его возраста, настроения, времени года и т. д.

- Если гость не изъявит желания, чтобы ему помогли, официанту рекомендуется терпеливо ждать. При этом он никогда не должен упускать из вида свой участок, своевременно подавая уже заказанные блюда и закуски на другие столики, убирая использованную посуду и пр.

- Если гость спросит официанта: «Что у вас сегодня вкусного ?» — никогда не следует отвечать : «У нас все вкусно».

- Рекомендуя посетителю то или иное блюдо, официант должен со знанием дела рассказать о его вкусовых качествах и особенностях приготовления. Например, уместно сказать: «Закажите отбивные котлеты: их жарят на масле, к ним разнообразный гарнир из овощей, соус ароматный и вкусный». Следует также уточнить, сколько времени потребуется для исполнения заказа.

- Затем официант может помочь посетителям в выборе вин к первым, вторым блюдам и т. д.

- Заказ на вина должен быть принят сразу же после заказа блюд, чтобы иметь возможность охладить вино или довести его до комнатной температуры (по желанию посетителя). Официанту необходимо досконально знать не только ассортимент вин, но и их качество, особенности и, в частности, умело рекомендовать те или иные вина в сочетании с заказанными блюдами.

- Если посетители, сев за столик, ведут продолжительный разговор, официант может, не ожидая окончания разговора, спросить: «Разрешите принять заказ?» Это важно для ускорения дальнейшего обслуживания.

- При заказе порционных блюд необходимо проверить, готовятся ли они на производстве к указанному сроку, а при задержке вызвать метрдотеля или заведующего производством.

- Заказ от посетителя может принимать официант, а от больших компаний или групп — метрдотель. Заказ записывается в блокнот счетов в двух экземплярах под копирку.

- Основное правило поведения официанта при обслуживании посетителей — тактичность. Он должен обслуживать молча, не прислушиваясь к разговорам посетителей за столом, не вступая в разговор, не относящийся к обслуживанию.

Официанты не должны:

- собираться группами в торговом зале; вести громкие посторонние разговоры;

- присаживаться за столик посетителей,

- прислоняться к стене;

- сидеть в торговом зале и принимать пищу, курить;

- носовым платком и расческой могут пользоваться только в подсобном помещении.

Во всех случаях официанту необходимо сохранять чувство собственного достоинства. Разговаривая с посетителями, он стоит прямо, не облокачиваясь на стол или спинку стула. Если посетитель проявит нетактичность или грубость, следует не вступать с ним в пререкания, а попытаться урегулировать конфликт самостоятельно или обратиться к администрации.

При разговоре с посетителями официант должен выбрать определенное расстояние от них — ни далеко, ни близко. Иначе в первом случае он вынужден будет говорить громче, чем обычно, а во втором — шепотом. Во время разговора недопустимо смотреть в другую сторону, держать руки в кармане или скрещивать их. Все это — выражение неуважения гостям.

Заказ следует записывать, стоя против заказчика, не сгибая корпуса, а лишь слегка наклонив голову.

Принимать заказы следует очень внимательно, чтобы предупредить возникновение каких-либо недоразумений. Если заказ большой, можно повторить его посетителю для проверки, уточнить время подачи блюд, степень поджаривания мяса и т. п.

Если за столом отдельно сидят несколько посетителей, официант должен подойти к каждому из них и открыть отдельный счет.

По окончании приема заказа следует, помимо вина, предложить фруктовую или минеральную воду и в заключение — чашку кофе или чая. Если пришли двое посетителей, им можно рекомендовать закуски из расчета полпорции на гостя, например одну порцию икры, салата, семги, осетрины.

После принятия заказа официант ставит на столы приборы и рюмки в соответствии с порядком подачи блюд.