



Обслуживание гостей по форме «Шведский стол»

Чек-лист для проверки качества обслуживания в ресторане при использовании формата "Шведский стол"

1. Подготовка и оформление "Шведского стола":

- ☐ **1.1** Метрдотель получил список гостей на завтрак до открытия ресторана и проверил готовность зала.

При получении заявки на завтраки более чем на 15 человек, обслуживание гостей проводится по форме «Шведский стол»

- ☐ **1.2** Зал чистый, сервировка столов выполнена надлежащим образом.

Столы и стулья стоят ровно, без перепадов, не шатаются, стоят устойчиво; Столы накрываются текстилем, скатертями и наперонами. Текстиль должен быть чистым, отглаженным, накрыт ровно (на одном уровне); Сервировка по стандартам

2. Обслуживание гостей

- ☐ **2.1** Все сотрудники соблюдают правила гигиены

☐ *Сотрудники используют средства индивидуальной защиты (маски, перчатки) ☐*

Сотрудники регулярно моют руки с мылом, обрабатывают перчатки антисептиком ☐

Сотрудники проходят проверку температуры тела каждые 4 часа ☐ Сотрудник на входе бесконтактно измеряет температуру гостей и контролирует обработку рук

- ☐ **2.2** Гости встречают с улыбкой, в теплой манере, обращаются по имени (при возможности)

Встречать Гостя нужно с улыбкой, в теплой и дружелюбной манере фразами: «Доброе утро! Рады Вас видеть! В каком номере Вы проживаете?»

- ☐ **2.3** Гостям предлагают выбрать блюда и присесть за свободный стол
Далее приглашаем Гостя приступить к выбору блюд, описывая ассортимент, и присесть за свободный столик и желаем приятного аппетита
- ☐ **2.4** Официанты убирают грязную посуду во время обслуживания
В процессе обслуживания официанты убирают грязные тарелки и бокалы. Грязная посуда не должна находиться на столах более 2-5 минут.
- ☐ **2.5** При уходе гостя метрдотель уточняет, все ли понравилось, прощается и приглашает на обед
метрдотель уточняет все ли Гостю понравилось, тепло с ним прощается, приглашает на обед (бизнес-ланч), желает отличного/удачного дня

3. Завершение работы "Шведского стола"

- ☐ **3.1** Уборка грязной посуды со стола
В течении 3 минут после ухода Гостя официант проводит уборку стола, при необходимости меняет наперон и обновляет сервировку стола
- ☐ **3.2** Подготовка зала на смену следующего дня производится сразу после окончания «Шведского стола»
 - ☐ После окончания завтрака столы и стулья расставлены ровно
 - ☐ Текстиль чистый, отглаженный, накрыт ровно

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: <https://checklists.expert>

как это убрать?