



# Manuale di procedure Sala Ristorante



## E S E M P I O

### PROCEDURE DI SERVIZIO DEL PERSONALE DI SALA

Ogni giorno, all'inizio di ogni servizio, in tempo utile per l'apertura, il personale di Sala provvederà a svolgere le seguenti mansioni:

#### INIZIO DI OGNI SERVIZIO:

1. Arieggiare i locali per almeno mezz'ora;
2. Controllare le riserve di vini (che devono corrispondere all'elenco), di bevande fredde, di frutta e la disponibilità degli alimenti in cucina e reintegrare le eventuali mancanze secondo gli orari e le modalità dettate da "Modulo Consegne delle merci ai reparti"
3. Accendere e controllare tutte le luci.
4. Nel caso di lampade fulminate, comunicarlo alla Manutenzione nel foglio dei guasti; quindi lasciare accese solo le luci strettamente necessarie;
5. Spolverare con cura porte, mobili di servizio, vetrina fredda, sedie, ripiani, cornici, appliques, bottiglie e vetri sporchi;
6. Sostituire le sedie macchiate e tenerle da parte dopo averne segnalato la quantità in Ricevimento che provvederà a segnalarlo ai manutentori nel foglio dei guasti;
7. Ripulire le formaggiere, zuccheriere e oliere in acciaio e parti metalliche degli arredi dalle ditate, quindi riempire i menage;
8. Pulire e controllare i carrelli di servizio e nel caso fossero rumorosi o non integri, comunicarlo al Ricevimento che provvederà a segnalarlo ai manutentori nel foglio dei guasti;
9. Togliere le foglie secche o ingiallite dalle piante in Sala e nel Giardino dei Gazebi, controllarne la terra, e nel caso sia asciutta aggiungere una modesta quantità d'acqua;
10. Passare l'aspirapolvere sul pavimento della sala; E' vietato utilizzare la scopa in Sala e in Cucina!
11. Controllare che i bagni dei clienti siano puliti e in ordine, con una buona scorta di carta e di sapone per le mani, e attivarsi per far rimuovere eventuali sporcizie e approvvigionare gli apparecchi vuoti o quasi;
12. Fare passare lo straccio in sala ai fattorini;
13. Selezionare la posateria suddividendola x tipo negli appositi comparti dei cassetti, mettendo da parte le posate che si presentino sporche e rimandarle alla pulizia dei fattorini;
14. Ripassare i bicchieri e tutti gli oggetti in vetro;
15. Segnalare all'economato eventuali rotture;
16. Ritirare al Ricevimento i fogli del Menu del giorno e inserirli negli appositi raccoglitori;
17. Tutto il personale di sala deve informarsi degli ingredienti e preparazione dei piatti menu del giorno.
18. Chi è addetto alle Comande deve sapere gli ingredienti di tutte le portate dell'intero menu e quali materie prime mancano in cucina, per ben consigliare e dirigere il cliente al momento dell'ordinazione;
19. Accendere le luci esterne, i Gazebi e l'Insegna all'imbrunire;
20. Togliere il pane raffermo e collocarlo nell'apposito cassetto;
21. Togliere il pane fresco appena consegnato dai sacchetti di carta e riporlo nell'apposito contenitore a norma, coperto da una tovaglia pulita
22. Preparare la macedonia e i desserts inseriti nel menu, e poi riporre frutta e/o verdura sempre nella cella d'appoggio, divise per tipo;
23. Riempire i cestini con il pane;
24. Controllare che i riccheaux di servizio, quando serve, siano caldi e sempre con le ante chiuse;
25. Controllare il proprio aspetto (ben sbarbati e pettinati) e il perfetto ordine della divisa;
26. Entro le ore 13.00 per il pranzo e le 20.00 per la cena, accendere luci e musica, quindi aprire la porta ed il cancello d'ingresso esterni, e tenere chiusi la porta a vetri interna e il cancello Gazebi;

#### DURANTE IL SERVIZIO:

27. Rimanere presenti in sala, occuparsi del Cliente, accompagnarlo al tavolo, metterlo a suo agio curandone le richieste immediate, e riaccompagnarlo, ringraziandolo, quando va via;
28. Insieme al nostro Menu va dato ai tavoli anche quello dei gelati.
29. Prendere la comanda cercando di vendere soprattutto ciò che lo Chef ha consigliato;
30. Proporre sempre ai clienti esterni l'entrèe concordata con la Cucina;
31. Nei limiti delle derrate presenti, cercare, con la collaborazione della Cucina, di accontentare la clientela che desidera qualcosa non presente in menu;
32. Stappare sempre le bevande (acqua, vino ecc.) Alla presenza del cliente.
33. Servire i Primi portandoli su vassoio d'acciaio, porzionare davanti al Cliente e lasciargli sul tavolo il vassoio perché possa disporne;