**Содержание**

Введение

1. Организация производства

* 1. Ознакомление с предприятием общественного питания
  2. Составлению меню
  3. Организация производства и работа цехов
  4. Организация работы заведующего производством

2. Организация обслуживания на предприятии

2.1 Обслуживание посетителей

2.2 Организация работы администратора.

2.4 Общие правила сервировки стола

Выводы

Список использованной литературы

**Введение**

Массовое питание играет важную роль в жизни общества. Оно наиболее полно удовлетворяют потребности людей в питании. Предприятия питания выполняют такие функции, как производство, реализация и организация потребления кулинарной продукции населением в специально организованных местах. Предприятия питания осуществляют самостоятельную хозяйственную деятельность и в этом отношении не отличаются от других предприятий. Питание населения организуется в основном небольшими частными предприятиями. Питание, которое предоставляется населению в больницах, санаториях, домах отдыха, детских и других учреждениях, организуется за счет государства. Питание является необходимой жизненной потребностью большинства рабочих, служащих, учащихся и значительного количества других групп населения страны. До перестройки общественное питание занимало важное место в народном хозяйстве страны. Но, начиная с 1992 года, наступил коренной перелом в отрасли, который привел к закрытию и разорению большинства предприятий общественного питания. Начиная с этого времени, сфера питания начала развиваться заново.

1. **Организация производства**

**1.1 Ознакомление с предприятием общественного питания**

Предприятие общественного питания «Боулинг-клуб М-111» - относится к классу баров-ресторан. Отличается гармоничностью, комфортностью и выбором услуг, разнообразным ассортиментом блюд, изделий и напитков сложного приготовления.

Бар-ресторан «Боулинг-клуб М-111» рассчитан на 100 посадочных мест. В состав здания входят: бар, зал ресторана, дорожки для игры в боулинг, столы для игры в бильярд, производственные помещения, административные помещения, складские помещения, бытовые помещения для персонала, технические.

В состав производственных помещений входят; горячий цех, холодный цех,мясной цех, кондитерский цех, овощной цех, моечная кухонной посуды, моечная посуды.

К административным помещениям причисляют кабинет управляющего, бухгалтерию, кабинет зав. производством.

К бытовым помещениям относят раздевалку для персонала, душевую и туалетные комнаты.

К техническим помещениям относятся вентиляционная, щитовая, тепловой узел.

Бар-ресторан имеет световую неоновую вывеску, при входе расположено фойе. В фойе предусмотрены: гардероб, туалетные комнаты, пост охраны. Зал имеет сцену и перед ней площадку для танцев.

Интерьер зала выдержан в бежево-коричневых тонах. При отделке зала были использованы современные материалы, а также дерево и ткани. Мебель повышенной комфортности в соответствии с интерьером ресторана. Для оформления зала и помещений для потребителей используются изысканные и оригинальные декоративные элементы (светильники, драпировки, картины и т.д.).

Для создания оптимального микроклимата в ресторане имеется система кондиционирования воздуха.

* 1. **Меню**

Визитной карточкой ресторана называют его меню, т. е. перечень закусок, блюд, напитков (с указанием цены и выхода), имеющихся в продаже в течение всего времени работы.

Слово меню происходит от французского «menu» и означает расписание блюд и напитков на завтрак, обед и ужин, а также перечисление блюд для приемов и другого вида обслуживания.

1. Фирменные закуски и блюда.

Мороженое «М-111»

Мясной доллар «М-111»

1. Холодные блюда и закуски

Салат Оливье

Салат с копчёной курой

Салат «Французкий»

Салат «Сибирский»

Салат «Пирамида»

Салат «Казанова»

Овощная тарелка

Мясное ассорти

Мясная тарелка к пиву

Рыбное ассорти

Рыбная тарелка к пиву

Авакодо с красной икрой

Гренки с икрой

Тещин язык

Баклажынный бутерброд

Карпачо из оленины

Рулеты из лосося с авакадо

Малосольные огурцы

Опята, масята маринованные

Оливки, маслины

Сельдь матье

1. Горячие блюда и закуски

Картофель фри

Гренки к пиву «Чесночные»

Крылышки «Барбекю»

Луковые колечки

Кальмары

Мидии запеченные

Жульен

Стейк из говядины

Стейк из форели

Себас

Шашлычок из свинины с овощами

Бастурма

Сырные палочки

Мясные медальоны

Мясной доллар «М-111»

4 Супы

Сырный суп

Солянка

6 Десерты

Чиз-Кейк

Шарлотка

Тирамису

Творожный десерт

Мороженное с сиропом

Сорбет

Мороженное «М-111»

Мороженное с вафлей

Булочки Шу»

7 Горячие напитки

8 Холодные напитки и соки

Салат «Оливье»

Картофель-400 г

Морковь-20 г

Маринованые огурцы-20 г

Репчатый лук-10 г

Яйца куринные- 20 г.

Говядина-40 г

Зелёный горошек-20 г

Зелень-5 г

Майонез-30 г

Мясо отварить до готовности (варить около 40 минут после закипания).

Овощи отварить до готовности.

Остудить. Лук мелко покрошить. Залить его кипятком и оставить на 10 минут, затем воду слить, лук промыть в холодной воде.вся нарезка производиться в форме кубика диаметром 4-5 мм. Мясо нарезать кубиками. Овощи почистить, нарезать кубиками. Яйца мелко покрошить.

Огурцы мелко нарезать. Смешать картофель, мясо, лук, горошек (воду слить), яйца, огурцы, посолить. Заправить майонезом.выкладываем горкой в центре тарелки, украшаем заленью.

Выход готового блюда :200 г

Салат «пирамида»

Состав:

Для салата:

Помидор -50 г

Форель слабой соли -50 г

Авокадо-1/2 шт.

Зелень-5 г

Оливки-4 г

Лимон-10 г

Зелёный лист салата-10 г

Для соуса:

Сливки 22%- 30 мл.

Форель копчёная-30 г

Оформляем тарелку для подачи блюда салатными листами, ставим в цент тарелки клуглую высокую форму. Заранее оченое авокада натираем на крупной тёрке-выкладываем ровным слоемв в форму на тарелке-это1-ый слой. Нарезаем помидоры крупным кубиком-1см-выкладываем в форму, поверх авокадо-2-ой слой. Нарезаем форель крупным кубиком 1см.и выкладываем в форму свеху помидор-3-ий слой.

Для соуса: соединяем копчёную форель и сливки в отдельной ёмкости и измельчаем в однородную коонсистенцию блендером.

Выливаем соус сверху форели,снимаем форму,украшаем зеленью, долкой лимона и оливками.

Выход готового блюда:200 г

«Карпачо»из Оленины.

Мясо оленины-100 г

Брусничный соус-50 г

Сыр «Пармезан»-5 г

Зелень-5 г

Брусника -5 г

Зелёный лист салата-10 г

Берём замороженное,(заранее замаринованое мясо)оленины,нарезаем его на Слайсере ломтиками толщиной 1-2 мм.Украшаем тарелку для подачи листиками салата, выкладываем горкой оленину,в центр тарелки.пармезан натераем на мелкой тёрке и присыпаем сверху оленину.брусничный соус наливаем в соусник и устанавливаем на тарелку.

Украшаем блюдо зеленью и несколькими ягодами брусники.

Выход готового бляда:170 г

Рулетики из форели с авокадо.

Форель слабого соления-100 г

Авокадо-1/2 шт.

Икра красная-20 г

Лимон-10 г

Зелен-5 г

Маслины-5 г

Зелёный лист салата-10г

Нарезем форель пластиками толщиной 3-4 мм.Авокадо очищаем от кожуры и удаляем косточку, натираем на крупной тёрке.К натёртому авокадо добавляем красную икру и всё перемешиваем.Заворачиваем в форель начинку (авокадо с икрой\_)в форме рулетиков.

Тарелку для подачи блюда оформляем листиками салата, кладём 2-ва рулетика на порцию,украшаем долькой лимона , заленью и маслинами.

Выход готового блюда:250 гр.

Один из фактор, учитываемый при составлении меню, - сезонность потребления. Известно, что блюда, богатые жирами и белками, пользуются большим спросом в зимний период, а летом повышается спрос на холодные блюда, овощи и свежие фрукты.

Многие потребители в обеденные часы ежедневно посещают ресторан, поэтому меню следует разнообразить не только на данный день, но и по дням недели.

Блюда и закуски, включенные в меню, должны быть в наличии в течение всего дня работы.

**1.3 Организация труда в баре –ресторане «М-111»**

Таблица 1. Штатное расписание ресторана

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование должностей | Численность |
| Административно-управленческий персонал: |  |
| директор | 1 |
| заместитель директора | 1 |
| главный бухгалтер | 1 |
| Итого: |  |
| Работники производства: |  |
| зав. производством | 1 |
| повар-бригадир | 2 |
| повар | 2 |
| кухонный работник | 2 |
| Итого: |  |
| Работники зала: |  |
| кассир | 2 |
| официант | 2 |
| бармен | 2 |
| администратор | 2 |
| уборщица | 2 |
| Итого: |  |
| Прочие рабочие: |  |
| ди-джей | 1 |
| охрана | 3 |
| бухгалтер | 1 |
| калькулятор | 1 |
| гардеробщица | 2 |
| Итого: |  |
| Всего: | 28 |

**1.4 Организация производства и работа цехов**

Сущность организации производства заключается в создании условий, обеспечивающих правильное ведение технологического процесса приготовления пищи.

Производственные помещения должны располагаться в наземных этажах и ориентироваться на север или северо-запад. Состав и площадь производственных помещений определяются Строительными нормами и правилами проектирования в зависимости от типа и мощности предприятия.

Площадь производственных помещений должна обеспечивать безопасные условия труда и соблюдение санитарно-гигиенических требований. Площадь состоит из полезной площади, занятой под различным технологическим оборудованием, а так же площади проходов.

Нормы площади приняты, м2: для горячего цеха-7-10; холодного-6-8; для заготовочных цехов-4-6.

Высота производственных помещений должна быть не менее 3,3м. Стены на высоту 1,8м от пола облицовывают керамической плиткой, остальная часть покрывается светлой клеевой краской.

В современных помещениях облицовывают стены светлой керамической плиткой на всю высоту, что улучшает условия санитарной обработки.

Полы должны быть водонепроницаемыми, иметь небольшой уклон к трапу, они покрываются метлахской плиткой или другим искусственным материалом, отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

В производственных помещениях должен быть создан оптимальный микроклимат. К факторам микроклимата относятся температура, влажность и скорость движения воздуха. На микроклимат горячего и кондитерского цехов влияет так же тепловое излучение от нагретых поверхностей оборудования. Открытая поверхность раскаленной плиты выделяет лучи, которые могут вызвать тепловой удар у работника.

Оптимальная температура в заготовочном и холодном цехах должна быть в пределах 16-18С, в горячем и кондитерском цехах 23-25С. относительная влажность воздуха в цехах 60-70%.

Важным условием снижения утомляемости работников, предотвращения травматизма является правильное освящение производственных помещений и рабочих мест. В цехах обязательно должно быть естественное освящение. Коэффициент освещаемости должен быть не менее 1:6, а удаленность рабочего места от окон- не боле 8м. Производственные столы размещают так, чтобы повар работал лицом к окну или свет падал слева.

Для искусственного освящения используют люминесцентные лампы или лампы накаливания. При подборе ламп необходимо соблюдать норму - на 1 м2 площади цеха должно приходится 20 Вт.

Производственные помещения должны иметь подводку горячей и холодной воды к моечным - ваннам, электрокипятильникам, пищеварочным котлам.

Канализация обеспечивает удаление сточных вод при эксплуатации ванн, пищеварочных котлов.

В производственных цехах в процессе работы механического и холодного оборудования возникают шумы. Допустимый уровень шума в производственных помещениях 60-75 Дб. Снижения уровня шума в производственных помещениях можно добиться путем применения звукопоглощающих материалов.

Для выполнения производственной программы в цехе предусматриваются рабочие места, которые оснащаются оборудованием, посудой и инвентарем в зависимости от вида выполняемых технологических и производственных операций.

**Овощной цех**

Овощной цех имеет удобную связь с холодным и горячим цехом, в которых завершается выпуск готовой продукции.

Технологический процесс обработки овощей состоит из сортировки, мытья, очистки, дочистки после механической очистки, промывания, нарезки.

Оборудование для овощного цеха подбирают по Нормам оснащения в зависимости от типа и мощности предприятия. Основным оборудованием являются производственные столы, столы для дочистки картофеля, моечные ванны, подтоварники для овощей.

Рабочие места оснащаются инструментами, инвентарем для выполнения определенных операций.

В овощном цехе выделяют линию обработки картофеля и корнеплодов и линию обработки свежей капусты и других овощей и зелени. Оборудование ставится по ходу технологического процесса

Работу овощного цеха организует заведующий производством.

**Цех доработки полуфабрикатов**

организован цех доработки полуфабрикатов, которые предприятие получает от промышленных и заготовочных предприятий в виде мяса крупными кусками, рыбы специальной разделки охлажденной и мороженой, тушек кур и цыплят.

В цехе организуют отдельные рабочие места для доработки мясных полуфабрикатов, полуфабрикатов из птицы, рыбы.

Из оборудования в цехе доработки полуфабрикатов устанавливают универсальный привод ПМ-1,1 с комплектом машин для рыхления, измельчения мяса и выполнения других операций. Кроме механического оборудования в цехе устанавливают холодильное оборудование, моечные ванны, производственные столы, передвижные стеллажи.

В ночном согласно производственной программе, крупнокусковые полуфабрикаты разделываются на порционные, мелкокусковые и рубленные. Рабочее место оборудуется производственным столом, на который укладываю разделочную доску, устанавливают циферблатные весы.

Субпродукты поступают на предприятие в виде сырья и в цехе доготовки полуфабрикатов предусмотрено отдельное место для их обработки.

Для обработки домашней птицы, поступающей от промышленности, также организовано отдельное рабочее место. Приготовление полуфабрикатов из птицы осуществляется на рабочем месте, где используют моечные ванны, производственный стол.

Учитывая специфический запах рыбных продуктов, приготовление порционных полуфабрикатов осуществляют на отдельных производственных столах. Кроме раздельного оборудования выделяются отдельные инструменты, тара, разделочные доски, маркированные для обработки рыбы.

В цехе доработки полуфабрикатов применяются настольные мясорубки.

В цехе выполняют работу повара 4 и 5 разрядов. За свою работу повара отчитываются перед заведующим производством или бригадиром.

**Горячий цех**

Горячий цех является основным цехом предприятия, в котором завершается технологический процесс приготовления пищи: осуществляется тепловая обработка продуктов и полуфабрикатов, варка бульонов, приготовление супов, соусов, гарниров, вторых блюд, а также производится тепловая обработка продуктов для холодных и сладких блюд. Горячий цех имеет удобную связь с заготовочными цехами, со складскими помещениями и удобную взаимосвязь с холодным цехом, раздаточной и торговым залом, моечной кухонной посуды.

Блюда горячего цеха, выпускаемые в ресторане соответствуют требованиям государственных стандартов, стандартов отрасли, стандартов предприятия, сборников рецептур блюд и кулинарных изделий, и вырабатываются по технологическим инструкциям и картам, технико- технологическим картам при соблюдении Санитарных правил для предприятий общественного питания.

Производственная программа горячего цеха составляется на основании ассортимента блюд, реализуемых через торговый зал.

Горячий цех оснащен современным оборудованием: тепловым, холодильным, механическим, и немеханическим: плитами, жарочными шкафами, электросковородами, электрофритюрницами, холодильными шкафами, производственными столами и стеллажами.

**1.5 Организация работы заведующего производством**

Должностная инструкция заведующего производством (шеф - повара)

1. Общие положения.

Заведующий производством (шеф - повар) относится к категории руководителей, принимается на работу и увольняется директором предприятия общественного питания.

Основная задача заведующего производством (шеф - повара) – осуществление руководства в своей деятельности:

- постановлениями, распоряжениями, приказами, другими руководящими и нормативными документами вышестоящих органов, касающихся организации общественного питания, организации и технологии производства; заведующий производством (шеф - повар) должен знать и руководствоваться в своей деятельности:

- постановлениями, распоряжениями, приказами, другими руководящими и нормативными документами вышестоящих органов, касающихся организации общественного питания, организации и технологии производства;

- ассортиментом и требованиями к качеству блюд и кулинарных изделий, основами рационального и диетического питания;

- порядком составления меню;

- правилами учета и нормами выдачи продуктов;

- нормами расходов сырья и полуфабрикатов;

- калькуляциями блюд и кулинарных изделий, используя действующие на них цены;

- стандартами и техническими условиями на продовольственные товары и полуфабрикаты;

- правилами и сроками хранения готовых продуктов, сырья и полуфабрикатов;

- техническими характеристиками различных видов технологического оборудования, принципами его работы;

- действующими правилами внутреннего распорядка;

- принципами экономии, принятыми в общественном питании;

- положениями по организации оплаты и стимулированию труда;

- основами организации труда;

- законодательством о труде;

- правилами и нормами по охране труда;

- настоящей должностной инструкцией.

На время отсутствия заведующего производством его права и обязанности переходят к другому должностному лицу, о чем объявляется в приказе по предприятию. Заведующий производством подчиняется директору предприятия общественного питания.

На должность заведующего производством (шеф - повара) назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 3 лет или среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 5 лет.

2. Должностные обязанности.

Заведующий производством (шеф - повар):

Направляет деятельность трудового коллектива на обеспечение ритмичного выпуска продукции собственного производства требуемого ассортимента и качества в соответствии с производственным заданием.

Проводит работу по совершенствованию организации производственного процесса, внедрению прогрессивной технологии, эффективному использованию техники, повышению профессионального мастерства работников в целях повышения качества выпускаемой продукции.

Составляет заявки на необходимые производственные товары, полуфабрикаты, сырье, обеспечивает их своевременное приобретение и получение с баз и со складов, контролирует ассортимент, количество и сроки их поступления и реализации.

На основе изучения спроса потребителей составляет меню и обеспечивает разнообразие ассортимента блюд и кулинарных изделий. Осуществляет постоянный контроль за технологией приготовления пищи, нормами закладки сырья и соблюдением работников санитарных требований и правил личной гигиены.

Осуществляет расстановку поваров и других работников производства, составляет графики выхода на работу.

Проводит бракераж готовой пищи.

Организует учет, составление и своевременное представление отчетности о производственной деятельности, внедрение передовых приемов и методов труда.

Контролирует правильную эксплуатацию оборудования и других основных средств.

Проводит инструктаж по технологии приготовления пищи и другим производственным вопросам.

Контролирует соблюдение работниками правил и норм охраны труда, санитарных требований и правил личной гигиены, производственной и трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка. Вносит предложения о поощрении отличившихся работников или наложении взысканий на нарушителей производственной и трудовой дисциплины.

Проводит работу по повышению квалификации работников.

Контролирует наличие санитарных книжек у работников своего подразделения.

3. Права.

Заведующий производством (шеф - повар) имеет право:

Принимать решения в пределах своей компетенции.

Взаимодействовать со всеми сотрудниками предприятия общественного питания по вопросам своей деятельности.

Сообщать о выявленных недостатках в деятельности предприятия и вносить предложения по их устранению.

Требовать от руководства предприятия общественного питания оказывать всемерное содействие в исполнении прав и обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией.

4. Ответственность.

Заведующий производством (шеф - повар) несет ответственность за:

- небрежное, халатное отношение к своим обязанностям;

- нетактичное отношение к сотрудникам предприятия;

- неправомерные действия с документами и информацией о деятельности предприятия;

- разглашение коммерческих тайн предприятия;

- качество и своевременность выполнения возложенных на него настоящей должностной инструкцией обязанностей.

Дисциплинарная, материальная и административная ответственность определяется в соответствии с действующим законодательством.

Договор о полной индивидуальной материальной ответственности должен содержать следующие положения:

1. **Организация обслуживания на предприятии**

**2.1 Обслуживание посетителей**

Термин «порядок обслуживания» означает последовательность действии, начиная с прибытия гостей в ресторан и заканчивая их уходом.

Последовательность действии обслуживания персонала должна учитывать все нюансы, чтобы наилучшим образом удовлетворить запросы каждого посетителя.

Если за столы, обслуживаемые официантом, садятся одновременно несколько компаний гостей, необходимо учесть пожелания каждой из компаний и убедиться в том, что выполнение заказов не приведет к перегрузке одного официанта.

Встреча гостей.

Первое, на что обращает внимание посетитель ресторана, - это готовность сотрудников предприятия встретить и принять гостя. Если прием окажется теплым, то посетитель вправе ожидать не менее приятного обслуживания, у него складывается положительное впечатление о предприятии.

Обслуживание посетителей начинается с их встречи и размещения. В ресторанах посетителей встречает метрдотель или администратор. Он проверяет бронирование столиков, провожает гостей к месту и представляет им их официанта. В небольших ресторанах за всю процедуру обслуживания отвечает официант. И в том, и в другом случае порядок таков:

* Встреча гостей при входе в зал.
* Приветствие.
* Проводите гостей к столу.
* Предложите гостям стулья, давая им понять, что они могут сесть.

Разворачивание салфеток. Разворачивая салфетку для посетителя, официант тем самым подготавливает стол к подаче блюд и напитков. Некоторые посетители сами разворачивают свою салфетку, сев за стол, тогда как другие ждут, когда это сделает официант.

Подача воды. Воду со льдом можно предложить гостям после процедуры приветствия и рассаживания. Это позволит им освежиться и даст время на выбор аперитивов. У официантов вода всегда должна быть наготове, хотя в некоторых ресторанах ее подают лишь по просьбе посетителей. (В США и Японии принято всегда подавать воду со льдом на стол, поэтому туристы этих стран не заказывают воду специально, считая, что она входит в сервировку стола.) В некоторых ресторанах кувшины с ледяной водой принято ставить на стол, чтобы посетители обслуживали себя сами.

Подача хлеба. Хлеб обычно подают сразу после того, как посетители сядут за стол. Его ставят в корзинке на стол либо подают персонально каждому гостю. Перекладывают хлеб из корзинки на хлебную тарелку при помощи специального прибора. Второй вариант позволяет сэкономить место на столе.

Подача аперитивов. Заказ на аперитивы следует принять как можно скорее после того, как гости сядут за стол. Официант должен умело предложить гостям попробовать что-нибудь возбуждающее, порекомендовав несколько коктейлей или вин. Следует дать гостю проявить свои вкусы и запомнить все его пожелания. Подают напитки, обходя стол против часовой стрелки. Хозяина стола обслуживают последним.

Представление меню. Представление меню – благоприятный момент для предложения «товара». Прежде, чем предложить меню, официант должен хорошо его изучить, чтобы суметь описать любое блюдо, знать из чего оно приготовлено, и как его подать. Официант также обязан знать все тонкости фирменных блюд.

* 1. **Организация работы администратора**

Администратор выполняет следующие функции:

- Встречает гостей ресторана, оценивает их настроение и предпочитаемый стиль отдыха, передает клиентов официантам.

- Контролирует и поддерживает состояние зала ресторана в наиболее пригодном для приема клиентов виде, включая состояние интерьера, оборудования, мебели, утвари, посуды и др.

- Контролирует работу официантов и барменов, следит за качеством обслуживания.

- Контролирует расчеты клиентов с официантами, подписывает счета.

- Разрешает любые проблемы и противоречия, которые возникают у клиентов в процессе обслуживания в ресторане. В случае возникновения конфликтной ситуации стремится ее локализовать и немедленно разрешить.

- Всячески препятствует разрастанию конфликта.

- Отвечает на любые претензии гостей ресторана.

- Принимает заказы у особо важных клиентов ресторана, оказывает им особые знаки внимания и расположение как представитель администрации заведения.

- Обеспечивает организацию и проведение обслуживания на банкетах.

- Контролирует работу посудомоечной, сервизной и уборщиц.

- Контролирует внешний вид персонала зала.

- Обучает персонал зала.

- Служебное взаимодействие:

Администратор подчиняется директору ресторана или управляющему ресторана. Администратору подчиняются официанты, бармены (работающие в зале), уборщицы, посудомойки, работники сервисной. Администратор взаимодействует со всеми имеющимися службами, обеспечивающими жизнедеятельность заведения и бесперебойную работу ресторана (электрики, сантехники, лифтеры, охрана и т.д.)

Права:

Администратор имеет право допускать или не допускать к работе подчиненный ему персонал. Администратор имеет право проверить норму выхода блюд. Администратор имеет право выдворять из ресторана клиентов, не выполняющих установленные в заведении правила, мешающих отдыху других гостей.

**2.3 Организация работы официантов**

Быстрота, четкость, культура обслуживания в ресторане во многом зависит от правильной организации труда, режима работы официантов.

Рабочий день официант начинает с расстановки столов в торговом зале симметрично относительно входа, танцплощадки и эстрады. Приведя в порядок столы, официант приступает к получению столового белья, посуды, приборов.

Обеспечив запас посуды, столовых приборов и белья, официант готовит предметы сервировки: шлифует приборы, тарелки, стекло, затем аккуратно устанавливает на поднос, покрытый салфеткой, накрывает второй салфеткой, затем покрывает столы скатертями, которые должны быть хорошо выстираны, накрахмалены и тщательно отутюжены. Использованное белье сдается в бельевую-кладовую.

Завершением подготовки к обслуживанию является предварительная сервировка столов, создающая атмосферу гостеприимства, дополняющая интерьер ресторана и способствующая более быстрому обслуживанию посетителей.

При сервировке столов соблюдается следующая последовательность: сначала на столы устанавливают тарелки, затем кладут приборы, расставляют стеклянную посуду.

Завершают сервировку установлением салфеток и расстановкой приборов для специй и пепельниц. Предварительная сервировка включает только необходимые во всех случаях предметы: пирожковую тарелку, закусочную тарелку, столовые или закусочные приборы, салфетку, прибор для специй, фужер. После расстановки на все столы приступают к раскладке приборов, укладывая их на поднос покрытый салфеткой.

# 2.4 Общие правила сервировки стола

Сервировка стола это не просто подготовка его к завтраку, обеду, ужину или чаю. Это своего рода искусство, которое в большей степени зависит от вкуса человека, накрывающего стол, а не от его финансовых средств. Эстетичность стола зависит от скатерти, салфеток, столовых приборов, посуды, цветочных композиций, присутствующих на столе, а также от общей гармоничности с интерьером помещения, его цветовой гаммы и стиля. Помимо этого, к сервировке стола предъявляются следующие требования: соответствие виду и поводу застолья, сочетание с меню и правильное расположение предметов сервировки. Существует определенная последовательность действий, которая помогает быстро и правильно расставить многочисленные предметы сервировки. Вначале накрывают стол скатертью, которая должна быть безупречно чистой и отглаженной. Желательно, чтобы концы скатерти свисали равномерно со всех сторон стола примерно на 25-30 см, а углы скатерти должны закрывать ножки стола. После этого расставляют тарелки. Рекомендуется их не только хорошо вымыть и протереть, но даже отполировать до блеска полотенцем или салфеткой. Закусочная тарелка должна располагаться строго против каждого стула на расстоянии от края стола примерно в 2 см. На расстоянии 5-15 см слева от закусочной тарелки ставят пирожковую тарелку. При этом центр тарелок должен находиться на одной линии. В зависимости от вида и повода застолья тарелок может быть несколько. В таких случаях под закусочные тарелки ставят мелкие столовые, а пирожковую тарелку (тарелку для хлеба) можно поставить так, чтобы дальние от края стола края тарелок были на одной линии с мелкой столовой тарелкой. **Примеры сервировки для меню из двух блюд.** Глубокая тарелка стоит для основного блюда. Десертная тарелка подается позже по мере необходимости. Столовые приборы расположены таким образом, чтобы не запутаться в их применении: нож и вилка лежат рядом с главным блюдом и, соответственно, предназначены для него. Десертная ложечка лежит за тарелкой черенком направо. Если подается вино, то справа за ножом стоит соответствующий бокал для белого или красного вина. Если подается несколько напитков (пиво, соки, вода), остальные бокалы должны стоять там же.

В данном случае глубокая тарелка, предназначенная для спагетти, стоит на большом блюде-подставке. С итальянскими блюдами обязательно подается тарелка для хлеба. Спагетти кушают при помощи ложки и вилки, поэтому нож заменяют на соответствующий прибор, десертная ложечка лежит так же, как и в предыдущем случае, а нож для масла лежит на тарелке для хлеба. С итальянскими блюдами всегда подается вода, соответственно бокал для воды (минеральной, например) должен стоять на первой позиции, ближе к блюду. Бокал для вина располагается слева сверху за бокалом для воды.

Столовые приборы раскладывают сразу после расстановки тарелок. Если присутствует большое количество ножей, вилок и ложек, то начинают с приборов для главного блюда. Ножи кладут с правой стороны, лезвием к тарелке, вилки – с левой стороны, острием вверх. Ложку для супа кладут носиком вверх, рядом с ножом. Если в меню предусматривается несколько блюд, требующих использования отдельных приборов, то поступают следующим образом. Ближе к тарелке кладется столовый нож, правее рядом с ним – рыбный нож и последним – закусочный нож. Кстати говоря, если подают сливочное масло к хлебу, то на тарелку для хлеба (или пирожковую), которая должна располагаться слева от вилки, кладут маленький нож для масла. Если подается суп, то ложка для супа кладется между закусочным и рыбным ножами. Она может лежать вместо рыбного ножа, если блюдо из рыбы не предусмотрено. С левой стороны от тарелок располагают соответствующие ножам вилки – столовую, рыбную, закусочную. Расстояние между приборами должно составлять немного меньше 1 см, равно как и расстояние между тарелкой и приборами. Концы ручек приборов так же, как и тарелки должны отстоять от края стола на 2 см.

Теперь очередь стеклянной (хрустальной) посуды. Для каждого напитка существует свой предмет сервировки. Если предполагается подать только воду, то за каждой тарелкой, в центре или чуть правее ставят фужер или бокал. Он должен располагаться на линии пересечения верхнего края тарелки с концом первого ножа. Если вместо воды подается квас или морс, то вместо фужера ставят кружку, причем ручкой вправо. Для алкогольных напитков предусматривается своя посуда, которая ставится рядом с фужером, справа от него. При нескольких предметах для напитков, фужер смещают левее от центра тарелки, а рядом с ним правее выстраивают на одной линии остальные предметы. Но ставить в одном ряду более трех предметов не принято. При полной сервировке предметы для напитков выстраивают в два ряда. Расстояние между предметами должно быть не менее 0,5-1 см.

**Вывод**

Бар-ресторан «М-111» - это общедоступное предприятие общественного питания, предоставляющее потребителям широкий ассортимент блюд, а также вино-водочные, табачные и кондитерские изделия. Высокий уровень обслуживания сочетается с организацией отдыха посетителей.

Услуги по организации досуга включают:

организацию музыкального обслуживания;

боулинг, бильярд,

организацию проведения концертов, программ, варьете.

В ресторане организуются обслуживание приемов, семейных торжеств, банкетов, проведение тематических вечеров.

Посетителей обслуживают официанты, бармены, блюда и напитки приготовляют высококвалифицированные повара. Обслуживающий персонал имеет форменную одежду и обувь единого образца.

Посетителям предоставляются обеды (бизнес-ланч) и ужины. Ресторан имеет удобный подъезд автотранспортом.

**Список использованнойлитературы**

1. Правила оказания услуг общественного питания. Утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.97 № 1036.
2. ГОСТ Р 50647-94 «Общественное питание. Классификация предприятий»
3. ГОСТ Р 50763-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».
4. ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания».
5. ГОСТ Р 50935-96 «Общественное питание. Требование к обслуживающему персоналу».
6. ОСТ 28-1-95 «Общественное питание. Требование к производственному персоналу».
7. ГОСТ Р 50647-94 «Общественное питание. Термины и определения».
8. Аграновский Е.Д. Организация производства на предприятиях общественного питания. – М.: Экономика, 1990. -
9. Кулинария: теоретические основы профессиональной деятельности (Текст): Учебное пособие: В 2-х ч. / О.М.Соловьева, Г.К.Миронова, А.П. Елепин. – М.: Академкнига / Учебник, 2007. – Ч.1: 205 с.: ил.
10. Кулинария: теоретические основы профессиональной деятельности (Текст): Учебное пособие: В 2-х ч. / О.М.Соловьева, Г.К.Миронова, А.П. Елепин. – М.: Академкнига / Учебник, 2007. – Ч.2: 205 с.: ил.
11. Никуленкова Т.Т. Маргелов В.Н. «Проектирование предприятия общественного питания» М. «Экономика», 1987г.
12. Нормы оснащения предприятий общественного питания столовой посудой, приборами, мебелью и кухонным инвентарём. Утв. Приказом МТ СССР 38 от 09.022.73г.
13. Радченко Л.А. «Организация производства на предприятиях общественного питания» М. «Феникс», 2008г.-373 с.