МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования

Кафедра “коммерческая деятельность в общественном питании”

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине: «Организация обслуживания»

на тему: «Организация обслуживания банкета «Свадьба» на 60 гостей в ресторане «высшего» класса»

Выполнила студентка гр. Проверила

Нижний Новгород

2010 г.

Содержание

1 Характеристика и нормативно-правовые аспекты деятельности предприятия

1.1 Характеристика предприятия (ст 1-8)

1.2 Нормативно-правовые аспекты деятельности ( ст 9-13)

1.3 Классификация и характеристика банкетов (ст 14-23)

2 Подготовка к банкету и особенности обслуживания банкета

2.1 Особенности обслуживания свадебного банкета(ст 24-27)

2.2 Подготовка к проведению банкета (ст 28-31)

2.2.1 Расчет длины стола, составление схемы размещения гостей за столом, расчет количества официантов(ст 32-34)

2.2.2 Составление текста пригласительного билета(ст 35)

2.2.3 Расчет потребного количества посуды, приборов, столового белья для банкетов(ст 36-42)

2.2.4 Подготовка предметов сервировки к банкету (ст 43-47)

2.2.5 Сервировка банкетного стола (рисунок фрагмента сервировки) (ст 48-51)

3 Порядок обслуживания банкета

3.1 Встреча гостей, подача аперитива(ст 52)

3.2 Порядок размещения гостей в банкетном зале(ст 53)

3.3 Обслуживание гостей на банкете(ст 54-56)

3.4 Окончательный расчет с заказчиком(ст 57)

Заключение(ст 58-60)

Графический материал

Введение

По численности работников торговая отрасль СССР была одной из самых многочисленных. А сегодня более 4 млн. россиян заняты в сфере торгового обслуживания.

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 является необходимой жизненной потребностью большинства рабочих, служащих, учащихся и значительного количества других групп населения страны.

В настоящее время деятельность в сфере массового питания начинает, правда медленно, набирать обороты. В настоящий момент крупные города России переживают настоящий ресторанный бум: стремительно растет число гостиниц, ресторанов, кафе, баров, различных клубов. Индустрия массового питания находится в процессе развития - растет как число заведений, так и качество обслуживания.

С каждым годом массовое питание все больше проникает в быт широких масс населения, способствует решению многих социально-экономических проблем; помогает лучше использовать продовольственные ресурсы страны, своевременно предоставляет населению качественное питание, имеющего решающее значение для сохранения здоровья, роста производительности труда, повышению качества учебы; позволяет более эффективно использовать свободное время, что в наши дни является не мало важным фактором для населения; высвобождает из домашнего хозяйства дополнительную численность рабочих и служащих и др.

Сеть предприятий питания, которой пользуется население, представлена различными типами: столовыми, ресторанами, кафе, закусочными, барами и др. необходимость различных типов определяется: разнохарактерностью спроса населения на различные виды питания (завтраки, обеды, ужины, промежуточные приемы пищи, бизнес-ланчи); спецификой обслуживания людей и во время коротких обеденных перерывов, и во время отдыха; необходимостью обслуживания взрослого населения и детей, здоровых и нуждающихся в лечебном питании. Спрос на продукцию и услуги массового питания непрерывно изменяется и растет.

В современных условиях актуальным становится глубокое и всестороннее изучение состояния предприятий массового питания. Основными задачами предприятий общественного питания являются наиболее полное удовлетворение спросов населения, улучшения качества выпускаемой продукции, повышение культуры обслуживания. От правильной и четкой организации работы обслуживающего персонала предприятий массового питания зависят настроение и самочувствие всех, кто пользуется их услугами. Поэтому исследование состояние предприятий массового питания считается актуальным.

Среди предприятий общественного питания основное место занимают рестораны, кафе, бары. Они играют заметную роль в организации отдыха населения. Данные предприятия питания посещают не только для того, чтобы перекусить, но также отметить юбилей, важное событие в жизни человека, того или иного коллектива, провести свадебное торжество, деловую или официальную встречу, просто отдохнуть в кругу близких людей. В процессе многолетнего развития отрасли массового питания сложилась сложная система обслуживания, имеющая различные формы. Многие предприятия сосредоточивают свои усилия на какой-либо одной форме или одном виде обслуживания, тогда как другие вводят более сложные, комбинированные формы. Такой порядок, с одной стороны, усложняет работу предприятия, но с другой стороны – привлекает большое количество посетителей и, следовательно, способствует росту объема товарооборота и прибыли.   
Наряду с такими видами обслуживания как обслуживание посетителей за столиками в торговом зале, самообслуживание, буфетное обслуживание, выездное обслуживание, существует такая форма обслуживания как банкет.

В наше время проведение банкетов в ресторане сравнимо с премьерой в театре, когда труппа имеет возможность показать все свои лучшие профессиональные качества большому числу зрителей. Так и персонал ресторана, обслуживая банкет, должен радушно встретить, продемонстрировать высокую культуру обслуживания, показать свой профессионализм и обеспечить хорошее настроение всех участников торжественного мероприятия, создав тем самым все условия для полноценного отдыха. От правильной и четкой организации работы обслуживающего персонала предприятий общественного питания зависит настроение и самочувствие всех гостей. Культура обслуживания – один  из основных критериев в оценке деятельности официантов.

Организация банкетов в последнее время пользуется большой популярностью. Их устраивают на высшем уровне и просто в кругу друзей и родственников. Поводом для таких мероприятий могут служить разные события: официальные или дипломатические встречи, встречи иностранных послов, правительственные приемы, подписание протоколов, театральные приемы, заключение деловых соглашений, знаменательные даты, семейные праздники. Знания и умения официантов обслуживать то или иное банкетное мероприятия очень важны. Необходимо уметь четко организовать банкеты, подготовить  помещение, в котором будет проходить банкет. Самым важным в ходе того или иного банкета является обслуживание, которое имеет свои особенности в зависимости от вида банкета. Обслуживающему персоналу необходимо знать данные особенности, чтобы обеспечить прохождение банкета на высшем уровне.

Целью данной курсовой является раскрытие основных особенностей обслуживания банкетных мероприятий.

Для достижения данной цели были поставлены следующие задачи: дать характеристику видов и форм проведения банкетных мероприятий;  проанализировать процесс подготовки и организации банкетных мероприятий и рассмотреть работу официантов в ходе банкетов.

1 Характеристика и нормативно-правовые аспекты

деятельности предприятия

1.1 Характеристика предприятия

## Ресторан «Apriori» находится в одном из лучших для отдыха мест города Нижнего Новгорода, на набережной. Расположен он таким образом, что одна площадка ресторана выходит в парк, где всех сторон окружена деревьями и в летнюю жару укрыта в их тени. Открылся «Apriori» в 2010году. Государственный стандарт Российской Федерации (ГОСТ Р. 50762- 2007) устанавливает классификацию ресторанов в зависимости от качества предоставляемых услуг, интерьера, а также ассортимента заказных и фирменных блюд и изделий. На основании совокупности этих отличительных признаков рестораны подразделяются на три класса – люкс, высший класс и первый. Согласно этой классификации ресторан «Apriori» относится к ресторану высшего класса. Рестораны высшего класса характеризуются высоким уровнем комфортности за счет оборудования и удобной мебели, оригинальностью интерьера, надлежащим микроклиматом за счет кондиционирования воздуха, высоким качеством обслуживания посетителей и разнообразием кулинарных, кондитерских изделий, блюд и напитков. В меню могут включаться фирменные блюда, напитки и закуски, которые готовятся только здесь. Форма расчета с потребителями будет производиться официантами с последующим расчетом. В ресторане «Apriori» применяется комбинированное обслуживание официантами. При обслуживании используется фарфоровая посуда высшего качества, которая отличается легкостью и изяществом дизайна. При устройстве банкетов и торжественных вечеров используются мельхиоровые приборы. Мебель для ресторана делается на заказ из одного материала, и ее стиль связан с художественным решением интерьера. Обслуживание в ресторанах высшего класса осуществляется высококвалифицированными специалистами (метрдотелями, официантами и барменами). В качестве дополнительных услуг рестораны организуют обслуживание различных мероприятий (совещаний, конференций, семейных торжеств, юбилеев), принимают заказы на приготовление заказных блюд и кулинарных изделий для обслуживания на дому. В вечернее время в ресторанах высшего класса организуются выступления музыкантов, эстрадных артистов, певцов. Ресторан имеет художественно оформленные фирменные меню, приглашения и сувениры с собственной эмблемой. Ресторан «Apriori» отвечает всем приведенным требованиям. Здесь широко практикуется изготовление блюд, закусок по индивидуальному заказу, а также фирменных блюд, предусмотренных в меню. Ресторан отличается лучшим оснащением, сервировкой, интерьером и повышенным уровнем обслуживания населения. На фасаде здания имеется огромная вывеска с названием. Подъезд к ресторану очень удобный, хорошо освещается, располагает парковкой. В распоряжении основной зал и две летние площадки. Основной зал выполнен в кофейных тонах, стены украшены картинами. Мебель выполнена на заказ из натурального дерева. Стулья, для удобства посетителей обиты мягким, бархатистым материалом. На стене установлен большой плазменный экран телевизора. Также в зале установлена сплит-система, которая поддерживает оптимальный микро-климат, для максимального удобства посетителей. Меню ручной работы, также выполнено из дерева и художественно оформлено. Оно состоит из изысканных фирменных и заказных блюд. Кроме этого, предложен большой ассортимент напитков, начиная с чая и заканчивая изысканными винами. В ресторане применяется только высококачественная фарфоровая посуда. Все столовые приборы сделаны из первоклассного мельхиора, а бокалы и рюмки из стекла. Более того, в летнее время ресторан открывает две летние площадки, которые отвечают самым высоким требованиям и соответствуют интерьеру и обстановке основного зала.

## Информирование потребителя:

Самый эффективный и реальный способ проинформировать потребителя об услугах и продукции – это раздача листовок. Именно по этому мы использовали этот метод. Очень удобно рассказать населению города, что близится открытие нового ресторана, а также о всевозможных акциях и скидках. Выбирая этот вид рекламы, мы потратили намного меньше средств, в отличие от других направлений рекламы, но результат непременно наилучшей. А значит, мы приобрели новых клиентов.

Раздача листовок отличается своей легкостью, непринужденностью и простотой. Создание рекламной листовки занимает минимум времени, подбор персонала также – дело простое, и безусловно, финансовые затраты не могут сравниться с той прибылью, которую  принесет раздача листовок.

Проводилась данная рекламная акция у станций метро и в других местах массового скопления людей, а именно: на станции Заречная, у ТЦ Фантастика, Муравей, Парк Авеню, на пл. Горького, улице Покровской.

Мы сами можем внести свои пожелания относительно времени, в которое следует раздавать листовки, географического расположения промоутеров, а также количества всех мест, где будет проводиться данная акция.

1.2 Нормативно-правовые аспекты деятельности помещений

для потребителей услуг

1)Лицензия на право реализации алкогольной продукции:

Что бы реализовывать алкогольную продукцию в своем ресторане необходимо иметь специальное разрешение на осуществление данного вида деятельности – лицензию на розничную реализацию алкогольной продукции.

Получение лицензии на оптовую реализацию алкогольной продукции необходимо для юридических лиц независимо от их организационно – правовой формы и формы собственности, осуществляющих деятельность по оптовой реализации алкогольной продукции ,т.е.правом на реализацию алкоголя может обладать любое юридическое лицо, которое получило лицензию. Для **получения алкогольной лицензии** предприятие должно соответствовать определённым требованиям, описанным в законодательстве.

 Лицензия на розничную торговлю необходима:

1. кафе
2. ресторанам
3. барам
4. ночным клубам
5. магазинам
6. супермаркетам

**Деятельность по розничной продаже алкогольной продукции включает следующие виды работ и услуг:**

1)розничная продажа алкогольной продукции для потребления не на месте покупки;  
2) розничная продажа алкогольной продукции для потребления на месте покупки;  
3) розничная продажа алкогольной продукции с содержанием этилового спирта не более 15 процентов для потребления не на месте покупки;  
4) розничная продажа алкогольной продукции с содержанием этилового спирта не более 15 процентов для потребления на месте покупки. Лицензии и приложения к лицензиям выдаются отдельно на каждый вид работ и услуг.

Лицензионный орган  по  розничной реализации алкогольной продукции –  Комитет экономического  развития,  промышленной политики и торговли. По оптовой реализации алкогольной продукции - Федеральная налоговая служба РФ.

Срок действия лицензии по розничной реализации алкогольной продукции  – 3 года.

2) Порядок аренды помещений для свадьбы:

Поскольку свадебный банкет собственными силами требует ощутимых затрат и времени, большинство предпочитает обращаться к опытным подрядчикам. При этом появляется уверенность в хорошем результате и четком соблюдении сроков.

**Основная задача организаторов специального события -** подобрать помещение, создать комфортную атмосферу, соответствующую формату и целям данного вида торжества.

Правильный подбор помещения очень важен, от него зависит успех всего мероприятия в целом. Зал должен соответствовать теме торжества, быть достаточно просторным, чтобы свободно принять необходимое количество приглашенных гостей.

Большая часть ресторанов и кафе разработали комплексные услуги по проведению банкетных мероприятий. Обычно они включают в себя организацию питания, аренду необходимого оборудования (микрофоны). Таким образом, ресторан снимает с организаторов мероприятия значительную часть забот, и получают гарантированный дополнительный доход.

**Иные услуги, необходимые при организации банкета, включают:**   
• разработку сценария мероприятия, поиск ведущих, тамады;  
• сервировку столов;  
• оформление зала;

• фото и видеосъемку, аудиозапись;

Так как свадьба – мероприятие, которое в отличие от остальных банкетов длится более продолжительное время, в ресторанах для обслуживания свадебных торжеств выделяют специальное помещение. Лучше, когда их два: одно – для встречи и сбора гостей, а затем для танцев, другое – для банкетного стола.

Организация банкета включает прием и оформление заказа, подготовку банкета к обслуживанию и само обслуживание. Заказы на обслуживание свадеб принимает директор, метрдотель или администратор. При оформлении заказа метрдотель должен согласовать с заказчиком дату обслуживания торжества, количество участников, вид обслуживания, повод для устройства банкета, место проведения (наименование или номер зала), время начала и окончания обслуживания, примерное меню и общую сумму денег, ассигнованных на проведение банкета. При приеме заказа устроителю предлагают познакомиться с помещением для банкета, расстановкой столов, размещением гостей, оформлением зала. Необходимо заранее обговорить такие вопросы как, будут ли молодые встречать гостей или приедут позже ко времени приглашения гостей к столу, когда подавать шампанское, определить место для подарков, цветов, установить время перерыва для танцев, согласовать с заказчиком, как расставить столы и рассадить гостей. Работник, принимающий заказ, знакомит заказчика с правилами работы предприятия, порядком обслуживания, а также с порядком возмещения возможных убытков по вине заказчика и гостей.

Стоимость заказа опла­чивается заказчиком по ценам калькуляций. В заказе указывается номер телефона, адрес и фамилия заказчика, порядок расчета (наличный, безналичный или по кредитной карте). После предварительного согласования меню заказчик оплачивает 50% стоимости заказа, на принятые деньги ему выписывают приходный кассовый ордер и квитанцию к нему, которая вручается заказчику. Одновременно работник, принимаю­щий заказ, знакомит заказчика с правилами работы предприятия порядком обслуживания, возмещения возможных убытков по вине заказчика и гостей, с расценками на оплату аренды залов, составляет контракт.

При окончательном согласовании меню (не позднее чем за два дня до начала торжества) менеджер или метрдотель совместно с заказчиком составляет заказ-счет в пяти экземплярах, который утверждается директором предприятия и служит расчетным документом. Номер заказа - счета должен соответствовать номеру данного заказа - в книге учета заказов. Кассир, получив утвержденный заказ-счет и выписанный бухгалтерский приходный кассовый ордер, принимает от заказчика доплату за заказ, проставляет на всех экземплярах штамп «Оплачено», заверяет каждый экземпляр подписью. Первый экземпляр менеджер или метрдотель передает заказчику. Второй экземпляр заказа-счета остается у кассира до дня обслуживания. В день обслуживания он передает его в бухгалтерию вместе с кассовым отчетом; третий - официанту, которому поручено выполнение заказа; четвертый и пятый - на кухню и в сервис-бар. Четвертый и пятый экземпляры заказа-счета после выполнения заказа сдаются в бухгалтерию.

В процессе обслуживания заказчик может сделать дополнительный заказ, который он оплачивает наличными деньгами. Дополнительный заказ фиксируется на обратной стороне заказа-счета. Об изменениях в заказе-счете заказчик должен предупредить не позднее чем за сутки до начала банкета. В этом случае заказчику могут быть возвращены деньги или предложены дополнительные услуги. Если отказ поступил в день проведения банкета, заказчик должен оплатить предприятию фактически понесенные расходы, т. е. стоимость блюд по продажным ценам, которые не могут быть реализованы. Заказчик может распорядиться с указанной продукцией по своему усмотрению.

По окончании проведения банкета для возмещения причиненного ущерба (бой или пропажа посуды, приборов, салфеток и нанесение других убытков предприятию по вине гостей) заказчику выписывают счет, а деньги приходуются кассой.

1.3 Классификация и характеристика банкетов.

Банкет – это торжественный званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо лица, события или торжества. Банкеты могут быть официальными (приемы) и неофициальными (семейные торжества, товарищеские встречи и т.д.).В зависимости от формы обслуживания банкеты-приемы можно подразделить на несколько видов: банкет-прием за столом с полным обслуживанием официантами; банкет за столом с частичным обслуживанием официантами; банкет-фуршет, банкет-коктейль, банкет-коктейль-фуршет; банкет-чай, банкет-кофе.

# 1)Банкет за столом с полным обслуживанием официантами

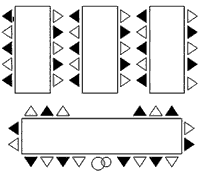
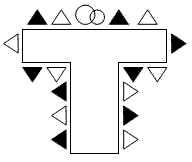
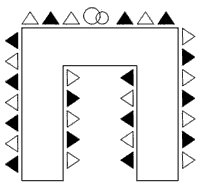
Особенностью этого банкета является подача всех блюд, напитков и фруктов официантами. Непременное условие обслуживания подобных банкетов - быстрота подачи блюд, напитков и смены приборов, так как время для обслуживания гостей за столом не должно превышать 50 - 60 минут. В обслуживании участвует большое количество официантов высокой квалификации. Практика показывает, что на банкетах с полным обслуживанием наиболее целесообразно исходить из нормы 3 официанта на 12 - 16 участников банкета. При этом два официанта подают блюда, а один - напитки. При подаче ограниченного количества блюд - 4-5 и удобном размещении подсобных столов, раздаточной, сервизной допускается совмещение официантами подачи блюд и напитков.

В меню банкета включается сравнительно небольшое количество холодных закусок, одна горячая, для банкета-обеда - обязательны суп, вторые горячие и десертные блюда, фрукты, напитки. При обслуживании необходимо соблюдать порядок подачи блюд и закусок: холодная рыбная закуска или натуральные овощи, закуски из мяса, птицы, дичи, горячая закуска, суп, горячие блюда из рыбы, мяса, птицы, дичи, овощей, десерт, фрукты, горячие напитки (чай, кофе).

Для банкета удобны специальные столы шириной 1,2 - 1.5 м. Общая длина их определяется из расчета 0,6 - 0,8 м на каждого гостя. Длина столов не должна превышать 10 м, чтобы не затруднять работу официантов.

В зависимости от формы зала, его площади, количества участников банкета столы могут быть поставлены в виде прямой линии (одной или нескольких), а также в виде букв Т, П, Ш.

П-образная рассадка гостей Т-образная рассадка гостей Ш-образная рассадка



Столы покрывают фланелью и застилают банкетной скатертью, так чтобы заглаженная середина проходила по оси стола. Скатерть должна спускаться с боков на 25 - 30, с торцов - на 30 - 40 см. У стен, в углах зала размещают подсобные столы из расчета один стол или сервант на 12 - 15 гостей.

После накрытия столов скатертями их сервируют. Стол украшают негромоздкими композициями из живых цветов в невысоких вазах.

Для каждого участника банкета может быть предусмотрена карточка-меню, отпечатанная в типографии или на компьютере. В ней указываются характер обслуживания (завтрак, обед, ужин), перечень блюд и напитков. Карточка-меню кладется к каждому прибору за пирожковой тарелкой. В соответствии с планом размещения гостей перед прибором каждого гостя (за столовой тарелкой) кладут небольшие карточки с указанием фамилий, инициалов участников банкета.

Для того, чтобы гости предварительно ознакомились с отведенными им местами в помещении, предназначенном для сбора участников банкета, выставляется план размещения гостей за банкетным столом.

При организации банкета обычно предусматривается подача аперитива. Он подается в зале, предназначенном для сбора гостей, в течение 15-20 мин. В качестве аперитива могут быть поданы коктейли, крепленые, полусладкие, сухие вина, соки, а летом, кроме того, вода, пиво. По окончании аперитива гости переходят в зал, где начинается банкет.

Банкеты за столом с полным обслуживанием официантами чаще всего устраиваются на дипломатических, официальных приемах, где гостей рассаживают за столом согласно протоколу. Количество участников таких банкетов обычно от 10 до 50 человек и очень редко 100 и более человек.

## 2)Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами

## Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами носит неофициальный характер. Обычно он организуется в честь какого-либо события: знаменательная дата, встреча, свадьба, праздник и др. Размещение гостей за столом обычно произвольное, но для почетных гостей и устроителей банкета отводятся места в центре стола, а при устройстве банкета на большое количество участников с несколькими столами - отдельный центральный стол.

## В меню включаются самые разнообразные холодные закуски, соленья, маринады и т.д. Гостям также предлагают горячую закуску, одно-два горячих блюда, десерт, фрукты. Завершается банкет подачей кофе, чая, кондитерских изделий.

## Стол украшают живыми цветами в вазах.Посуду с закусками расставляют на столе в определенной последовательности начиная с закусок в больших блюдах. После того как закуски поставлены на банкетный стол, ставят напитки.

## Расставив напитки, официанты раскладывают на пирожковые тарелки хлеб. Против каждого прибора расставляют кресла (стулья).

## Официанты предлагают гостям напитки и закуски. Соленья и маринады гости берут сами. Перед подачей горячих блюд обычно делают перерыв. В это время гости танцуют, беседуют, официанты подготавливают стол - убирают использованную посуду, бутылки, заменяют тарелки, добавляют хлеб и т.д.Перед подачей каждого очередного блюда официанты наливают напитки.

## 3)Банкет-фуршет

*Банкет-фуршет* обычно проводят организации, когда за ограниченное время необходимо принять большое количество людей на той же площади банкетного зала; каждый участник в ходе банкета имеет возможность подойти для беседы к любому гостю, самостоятельно взять понравившиеся ему закуски, напитки; приглашенные могут уйти с банкета в любой момент. Как правило, банкет-фуршет организуют с 18 до 20 ч и продолжается он 1-1,5 ч.

На этом банкете стулья не ставят. Гости едят и пьют стоя у столов или, взяв закуску, отходят от стола. В меню включены холодные и горячие закуски, десерт и горячие напитки. Горячие закуски должны быть порционированы без костей и соуса, салаты - в корзиночках, икра - в валованах; гастрономические продукты нарезаны таким образом, чтобы их можно было есть без ножа. На таком банкете официант обслуживает 15-20 гостей.

Для организации банкета-фуршета используют фуршетные столы. Они несколько выше обычных - 0,9-1 м. Ширина столов (1,2-1,5 м) позволяет разместить на них большое количество закусок и напитков.

В зависимости от площади банкетного зала, его конфигурации, количества приглашенных столы ставят разными способами: в один ряд по оси зала или симметрично ей, в виде букв Т, П, Ш и др. Наиболее удобные места в зале отводятся для почетных гостей. Расстояние между столами и от столов до стен должно быть не менее 1,5 м.

Кроме основных фуршетных столов, в зале, преимущественно у стен, ставят небольшие круглые, квадратные или прямоугольные столы, на которые кладут пепельницы, сигареты, спички, салфетки. На эти столы гости могут поставить использованную тарелку, бокал и т.д.

Закончив сервировку столов посудой и приборами, ставят цветы и фрукты. Банкетные залы украшают только свежими цветами. Срезанными или в корзинках. Напитки ставят на стол рядом с соответствующими рюмками.

Холодные закуски ставят на стол после того, как на нем расставлены фрукты, напитки. Расстановку начинают с рыбных закусок, из овощей, мяса, птицы, дичи. В последнюю очередь ставят заливные блюда, икру, масло, закуски с майонезом и сметаной. Обязательным является чередование закусок.

Учитывая, что на банкете-фуршете едят стоя, продукты для закусок должны быть нарезаны мелкими порциями (“под вилку”). Когда гости в основном съедят закуски (примерно через 20-30 мин после начала банкета), официанты по указанию метрдотеля подают горячие закуски, а затем горячие блюда.

После горячих закусок подают десерт: мороженое, взбитые сливки, яблоки в тесте, фрукты в сиропе в креманках. За десертными блюдами предлагают шампанское. Заканчивается обслуживание подачей кофе. Одновременно с кофе подают коньяк или ликер.На банкетах-фуршетах практикуется организация бара для обслуживания гостей, которых у барной стойки обслуживает бармен.

4)Банкет-коктейль.

Такой вид приема организуют при обслуживании участников международных симпозиумов, конференций, конгрессов, совещаний и др. На коктейле можно принять довольно большое количество гостей и в сравнительно небольшом помещении. Различают деловой банкет-коктейль продолжительностью 40-50 минут, который организуют в перерывах указанных мероприятий, и банкет-коктейль для отдыха продолжительностью 1,5-2 часа, проводимый обычно в конце совещаний, иногда на открытом воздухе. На банкете-коктейле все пьют и едят стоя.

В зале банкетные столы расставляют лишь у стен или по углам, на них кладут сигареты, спички, ставят вазочки с бумажными салфетками и цветами. Тарелки и приборы не подаются, а закуски и напитки предлагаются гостям в обнос на подносах. На нескольких подсобных столах размещают подносы для сбора использованной посуды.

На банкете-коктейле меню состоит из мелкопорционных закусок, которые предлагаются в следующей последовательности: аперитив; холодные закуски – бутерброды (канапе) с зернистой икрой осетровых и лососевых рыб, семгой (кетой, балыком), осетриной, ветчиной, колбасой, сыром, а также тарталетки с паштетом, салатом; горячие закуски – люля-кебаб, котлетки, рыба в кляре, кусочки шашлыка; десерт – пломбир, желе, крем, фрукты, орешки; горячие напитки – кофе, чай.

В зале устанавливается банкетная стойка, где предлагаются горячие напитки – кофе, чай, а также холодные – соки, воды (минеральная и фруктовая), коктейли.

5)Банкет-чай

Банкет-чай организуется для женщин, но не исключена возможность приглашения и мужчин. Количество гостей на таких банкетах невелико. Время проведения чаще всего от 16 до 18 ч, продолжительность - не более 2 ч.К чайному столу могут быть поданы сладкие блюда (блинчики с яблоками, вареньем: яблоки в тесте, взбитые сливки, мороженое, суфле, самбуки, муссы, желе и т.д.), пироги, торты, пирожные, кексы, печенье, варенье, ягоды, фрукты.

Для сервировки чайного стола используются: десертные тарелки, десертные приборы, рюмки, бокалы для шампанского, фужеры, чашки чайные и кофейные, сахарницы и щипцы для сахара, лоточки для лимона, розетки для варенья, вазы для фруктов, вазы кондитерские, приборы для раскладки.

Возможны различные способы сервировки чайного стола в зависимости от того, есть ли в меню банкета сладкое блюдо и как оно будет подано. При подаче сладкого блюда в креманках место на столе против каждого гостя, предназначенное для этого блюда, при сервировке оставляют свободным. На стол ставят предусмотренные в меню конфеты в вазе, вазу с пирожными, фруктами. Фужерами для воды, как правило, чайный стол не сервируют, и воду подают официанты или ставят в бутылках на отдельном столе и там же фужеры на виду гостей.

Украшением стола является самовар, который ставят на основной стол слева от хозяйки или на подсобный стол, подставленный к основному слева от хозяйки.

Официанты приглашают гостей к накрытому столу и помогают им сесть. Когда гости разместятся за столом, официанты предлагают им сладкие блюда и вина. Обслуживание начинают с почетных гостей, затем обслуживаются старшие по возрасту и далее остальные гости. Десертное блюдо в креманке подается на пирожковой тарелке, с десертной ложкой ручкой вправо. Затем готовят к подаче горячие напитки.

Чай из самовара наливает хозяйка, официант в этом случае помогает в подаче чая гостям, сидящим вдали от нее, а также подносит чистые чашки и чайник с заваркой. По просьбе хозяйки официант может наливать чай из самовара и предлагать его гостям.

6) Шведский стол

*Обслуживание по типу “шведский стол”* заключается прежде всего в ускорении обслуживания потребителей, что увеличивает пропускную способность торгового зала, требует меньшей численности квалифицированного персонала и т.д. Такая форма обслуживания применяется в ресторанах, где завтраками, обедами и ужинами постоянно пользуется большое количество посетителей.

Особых требований к торговым залам для организации обслуживания посетителей по этому методу не существует. Торговые залы должны быть светлыми, хорошо вентилируемыми и достаточно свободными для создания посетителям необходимых удобств.

В зависимости от размера площади обеденного стола, его конфигурации и расположения дверей, окон, колонн и т.п., а также предполагаемого числа посетителей, которые могут прийти одновременно, в зале устанавливают одну или две раздаточные линии.   
Раздаточные устанавливают на расстоянии 1-1,5 м от стен, причем учитывается необходимость исключения встречных потоков посетителей. На остальной свободной площади зала расставляют столы, стулья. Их накрывают белыми или цветными скатертями. Если крышки столов имеют гигиеническое покрытие, накрывать их скатертями необязательно.

Посетители, прежде чем войти в зал, предварительно оплачивают стоимость разового питания. Для организации групп посетителей стоимость питания может быть оплачена предварительно по безналичному расчету, а каждому посетителю выдается талон-пропуск для отдельного приема пищи. Возле кассы вывешивается меню. При входе в зал посетители отдают чек или талон контролеру и направляются к раздаточной. Посетители выбирают блюда, кладут на тарелки и садятся за стол. В зале находятся официанты, которые сервируют столы, убирают использованную посуду. По просьбе потребителей официанты могут обслужить их за столом - с учетом возраста, физических недостатков и других причин. Здесь же, в зале, может быть организована продажа напитков, табачных изделий за наличный расчет через небольшой бар или с помощью специальных тележек.

## 7) Кофе-брейк

*Кофе-брейк* относится к числу краткосрочных и промежуточных форм банкетного обслуживания.

Устраивают при кратковременных перерывах при заседаниях, пресс-конференциях и др. не более 15 минут. Подаются канапе и маленькие пирожные. Способы подачи различны, но большей частью, как на приеме-коктейле, в основном на подносе “с рук” в связи с регламентом по времени и организации в различного рода помещениях.

В торговом зале, где проводится кофе-брейк восстанавливаются столы, оборудованные экспресс-кофеварками и самоварами. На отдельных столах выставляются бутылки с минеральной водой и прохладительными напитками. Здесь же помещаются чистые стаканы.

2 Подготовка к банкету и особенности обслуживания банкета

2.1 Особенности обслуживания данного банкета

Т к свадебный банкет обслуживаться официантами частично и носит неофи­циальный характер - и является наиболее распространенным. "Его так же т проводят по случаю семейных торжеств, товарищеских встреч, юбилея, праздника и др. Размещение гостей за столом про­извольное, однако для почетных гостей и устроителей банкета места также предусматриваются в центре стола. Т. к. на банкет пригла­шено много гостей для них устраивают несколько столов, почетные гости и хозяин садятся за отдельный, центральный, стол. Заранее рассчитывают количество посуды и белья.

Для гостей считается удобным, когда блюда, вазы, салатники с одинаковыми закусками повторяются через б—10 мест. При этом каждый сидящий за столом сам или попросив соседа может взять с блюда любую закуску.

Для каждого гостя на стол ставится закусочная и пирожковая тарелка, фужер, рюмки, кладут закусочные нож и вилку, один прибор для второго горячего блюда (мясного или рыбного). Десерт­ные приборы подают одновременно с десертом. Столы украшаются живыми цветами в вазах. Холодные закуски ставят на стол за 30—60 мин до начала обслуживания в зависимости от удаленности зала от раздачи, температуры воздуха в нем.

Метрдотель, исходя из количества гостей, закрепленных за каждым официантом, количества столов, ассортимента заказанных блюд и количества порций, заранее определяет и сообщает офици­антам, в какой посуде, с каким количеством порций следует пода­вать блюда, общее количество блюд, ваз, салатников и др., которые должны быть поставлены на каждый стол.

Посуду с закусками расставляют на столе в определенной последовательности, начиная с закусок в больших блюдах. Ближе к центру стола расставляют закуски в вазах (на ножке) или в посу­де с высокими бортами (салатники). Закуски в низкой посуде небольшой вместимости ставят ближе к предметам сервировки. Перед тем как поставить посуду с закусками на стол, тщательно (ручни­ком или салфеткой) протирают ее дно. В каждое блюдо кладут приборы для раскладки. Икорницы, салатники ставят на пирожко­вые или закусочные тарелки. Закуски расставляют на столе, чере­дуя их с равными интервалами. Соусы в фарфоровых соусниках ставят на пирожковой тарелке слева от блюда, для которого они предназначены. Соусник ставят ручкой влево, перед ним (на пирож­ковую тарелку) кладут чайную ложку ручкой вправо, за пирож­ковой тарелкой — соль, перец, по оси стола — вазы с фруктами и цветами.

По оси стола между блюдами с закусками расставляют равно­мерно по всему столу бутылки с напитками. Этикетки должны быть обращены к краю стола, чтобы гости могли выбрать желаемый напиток. Перед расстановкой бутылки протирают ручником, про­веряют укупорку, чистоту этикеток.

Если на столе недостаточно места, часть бутылок с напитками (также предварительно подготовленных) может быть поставлена на подсобные столики и подана в процессе обслуживания.

Расставив напитки, официанты раскладывают на пирожковые тарелки хлеб; ржаной справа корочкой вправо, пшеничный — слева корочкой влево. На подсобных столиках в банкетном зале должен находиться резерв посуды из фарфора, стекла и запас приборов.

Каждый из официантов в отведенном секторе встречает гостей, помогает им сесть за стол. Рассадив гостей, официанты предла­гают напитки, находящиеся на банкетном столе или подсобном столике. Затем предлагают закуски в последовательности, преду­смотренной в меню. Как правило, начинают подачу с икры и масла или с малосоленой рыбы. Предложив их гостям, официанты ставят блюда снова на банкетный стол, а освободившиеся уносят из зала. Затем гостям предлагают овощи, отварную или заливную рыбу, ассорти рыбное и наливают напитки. После подачи рыбных закусок уносят освободившиеся блюда и бутылки и обязательно заменяют закусочные тарелки и приборы, предварительно спросив у гостя разрешения. Если гость положил на тарелку нож и вилку парал­лельно или скрестив, то официант может взять тарелку и приборы, не спрашивая разрешения.

Тарелки и приборы заменяют в следующем порядке. На подсоб­ном столике официант кладет на чистую закусочную тарелку нож и вилку. Взяв подготовленную таким образом тарелку в правую руку, он подходит к гостю, слева левой рукой снимает со стола использованную тарелку с приборами, а правой справа ставит под­готовленную чистую. После этого гостей обносят мясными закус­ками. Соленья и маринады гости берут сами. Перед подачей горя­чих блюд делают перерыв. В это время гости танцуют, курят, беседуют, а официанты подготавливают стол — убирают использованную посуду, бутылки, заменяют тарелки и приборы, добавляют хлеб и т. д. Гости могут и не выходить из-за стола. В этом случае подготовка стола к дальнейшему обслуживанию должна проводиться быстро и без шума.

Со стола не убирают свежие и маринованные овощи, масло, сыр, т.е. блюда, которые могут взять при подаче горячего блюда. По желанию заказчика на столе могут быть оставлены и другие закуски, но их следует переложить, чтобы посуда не казалась пустой, а блюда неоформленными.

Перед подачей горячих блюд или после их подачи наливают напитки.

Горячие блюда подают по-разному: с общего блюда, обнося гостей; предварительно для каждого гостя на стол ставят мелкую тарелку и кладут прибор; в тарелках, оформленных официантами. В этом случае официан­ты приносят блюда из кухни в многопорционной посуде и раскла­дывают на подогретые тарелки на подсобном столике; в тарелках, оформленных поварами на кухне, которые официан­ты расставляют на столе.

Перед подачей десерта с разрешения заказчика со стола убира­ют закуски, тарелки, столовые приборы, хлеб, специи, соусы, смета­ют крошки. На столе оставляют вазы *с* фруктами, могут быть оставлены вода и фужеры.

Завершается банкет подачей кофе, чая и. кондитерских изделии.

2.2 Подготовка к проведению банкета

Банкетные мероприятия планируются заранее и требуют тщательнейшей подготовки к ним. От того, насколько продуманы все детали и мелочи, во многом зависит целостное восприятие заказчиком торжества и конечный результат. Организация любого банкета включает в себя несколько этапов. К ним относятся прием и оформление заказа, подготовка к проведению банкета и обслуживание. Организованная четкая работа по подготовке и обслуживанию банкета зависит от того, насколько подробно и своевременно обусловлены и согласованы все детали проведения банкета между его устроителем (заказчиком) и администрацией предприятия общественного питания. Поэтому желательно, чтобы тот, кто будет непосредственно руководить подготовкой банкета и обслуживанием гостей, был подробно информирован об особенностях данного заказа.  
  
Заказы на обслуживание свадеб принимает директор, метрдотель или администратор. При оформлении заказа с заказчиком согласовывается дата обслуживания торжества, количество участников, вид обслуживания, повод для устройства банкета, место проведения (наименование или номер зала), время начала и окончания обслуживания, примерное меню и предварительная стоимость заказа с наценками на продукцию, установленными для данного предприятия. При приеме заказа устроителю предлагается познакомиться с помещением для банкета, согласовывают с ним план расстановки столов, места почетных гостей ( план размещения гостей за каждым столом в отдельности), примерное оформление банкетного зала. Заказ на банкет может быть принят за много дней до времени его проведения.

Однако меню блюд, которые должны быть поданы, и прейскурант вин обычно согласовывают с заказчиком за 2-4 дня до назначенной даты банкета, исходя из наличия продуктов в ресторане и предполагаемого их поступления. Индивидуальный заказчик при предварительном оформлении заказа должен внести в кассу предприятия аванс в размере не менее 50% стоимости заказа на основании выписанного бухгалтерией приходного кассового ордера, а согласованный и оформленный заказ-счет оплатить полностью в кассу не позднее, чем за два дня до начала торжества. Заказ на обслуживание торжества от предприятия (организации, учреждения) принимается при наличии гарантийного письма, в котором указываются дата и время обслуживания, количество участников, стоимость заказа, фамилия лица, уполномоченного на оформление заказа, номер расчетного счета предприятия. Стоимость согласованного заказа оплачивается полностью не позднее, чем за три дня до его выполнения по безналичному расчету.  
  
На свадебных банкетах дополнительно уточняются следующие вопросы: как должен быть украшен банкетный зал ресторана:   какая музыкальная программа должна звучать во время банкета; будут ли произноситься официальные речи и тосты: сколько их будет и когда они будут произнесены. Уточняется время подачи блюд и напитков; будут ли гости курить за столом; количество гостей, которых будет обслуживать один официант;  форма одежды обслуживающего персонала ресторана на банкете. При подготовке к проведению банкета необходимо определить число официантов и других работников, требующееся для его обслуживания.  
Для проведения банкетов необходимо иметь два смежных зала: один – для  приема и сбора гостей, другой – для  банкета. В зале для приема и сбора гостей, называемом аванзалом, ставят несколько кресел, круглый накрытый скатертью столик, на который кладут сигареты, спички, сигары в коробках, ножницы для срезания кончиков сигар, пепельницы, ставят канделябры с зажженными свечами. Помещение обычно украшают свежими цветами в корзинах или высоких вазах. Для ознакомления гостей с их местами за банкетным столом в аванзале на видном месте ставят уменьшенный макет основного стола, на котором размещают карточки с указанием фамилий, имен и отчеств каждого гостя в порядке, строго соответствующем их местам за банкетным столом. В центре стола кладут стрелу из пластмассы или другого материала, показывающую направление, в котором расположен стол, и последовательность размещения мест за столом в банкетном зале, начиная от входной двери.  
  
Предварительно сервируют столы мелкими столовыми тарелками. На мелкие столовые тарелки ставят закусочные, а слева пирожковые тарелки. Затем раскладывают столовые приборы: столовый нож, рыбный нож, потом, если в меню есть суп, столовую или десертную ложку и закусочный нож, столовую вилку, затем рыбную и закусочную вилки.

Распределение обязанностей персонала.

Для снабжения продуктами, напитками и посудой необходимо подать письменную заявку на все необходимые продукты и напитки, причем директор лично контролирует выполнение заявки. Это прежде всего относится к тем продуктам и напиткам, которые гости пожелали обязательно включить в меню. Изменения в меню можно вносить, только поставив об этом в известность ответственного за банкет не позднее чем за день до банкета, чтобы гости могли познакомиться с новыми блюдами и напитками. Метрдотелю следует заранее договорится со службой заказа такси, посетители должны иметь возможность добраться домой без лишних хлопот. Директор предприятия вместе с метрдотелем проверяют, достаточно ли нужной для обслуживания посуды. Если нужно приобрести новую посуду, он составляет счет, в котором указывает, сколько и какой посуды будет нужно для банкета, принимая во внимание меню. Например, для обслуживания торжественного ужина, меню которого было дано в предыдущей теме, нужно составить заявку для получения посуды.  
Подготовка к сервировке банкетного стола начинается с получения определенного количества банкетных скатертей и салфеток. Подбором необходимой посуды и обслуживанием гостей занимаются официанты, отвечающие за банкет. Директор предприятия дает письменное распоряжение о распределении обязанностей персонала во время банкета. В среднем один официант обслуживает 10 человек. Однако во время официальных банкетов количество гостей, обслуживаемых одним официантом, можно уменьшить до 5 человек, а на обычных обедах или ужинах увеличить до 20 человек.  
Если в меню включено более 45 наименований блюд и более 23 видов напитков, обслуживание считается сложным и требует больше официантов.

В приложении к курсовой работе №1, приведены данные заказ-счета.

2.2.1 Расчет длины стола, составление схемы размещения гостей за столом, расчет количества официантов

Расчет длины стола производится по формуле:

Z = Hг × N, м,

где Z − длина стола в погонных метрах;

Hг − норма длины стола на одного гостя. Норма длины стола зависит от вида банкета, количества почетных мест;

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Банкет-прием | Банкет с  полным  обслуживанием | Банкет с  частичным  обслуживанием | Банкет-фуршет |
| Норма длины стола на  одного участника банкета | 0,8 | 0,8 | 0,6 | 10 |
| Для почетных гостей | 1,0 | 1,0 | 0,8-1,0 | − |

N − количество участников банкета.

Z = Hг : N = 4\*0,9 = 3,6 м.(для почетных гостей(жених,невеста))

Z = Hг : N =0,6\*56=33,6 м.

Z = 3,6+33,6 = 37,2 м.

Т. к. предусматривается двухсторонняя сервировка, то 37,2 : 2=18,6 м., длина стола будет ровна 18,6 м.

Расчет официантов

Расчет официантов на банкет осуществляется с учетом норм, нормы:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  обслужив.  персонала | Виды банкетов | | | | | |
| Прием | С полн.  обслуж. | Частич.  обсл. | Фуршет | Коктейль | Чай |
| Официанты | 1 на 4 − 6 гостей | 3 на 12  гостей | 1 на 9−12  гостей | 1 на 18 гостей | 1 на 15  гостей | 2 на 10  гостей |

Кол-во официантов = N:норма на 1 гостя;

Кол-во официантов =60:10=6

При расчете официантов исходят из того, что каждый из них выполняет все операции по обслуживанию гостей в закрепленном за ним секторе. Рекомендуется по 9 – 12 гостей на 1 официанта.

Т.к. на данном свадебном банкете 60 человек, один официант будет обслуживать 10 гостей, следовательно обслуживание будет проводиться 6 официантами.

Данный банкет обслуживают 6 официантов:

трое – подают блюда, а другие трое – подают напитки.

Особенность организации банкета заключается в том, холодные закуски, вино - водочные изделия, воды и фрукты на банкетный стол ставят официанты до прихода гостей.

Распределение обязанностей между официантами

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Кол-во  офиц | Время выполнения работы | Выполняемая работа |
| 6 | 17-17.30 | Каждый из официантов в отведенном секторе встречает гостей и помогает им сесть за стол. |
| 6 | 17.30-17.45 | Рассадив гостей, официанты предлагают и наливают им напитки. |
| 6 | 17.45-18.00 | Затем предлагают холодные и горячие закуски. |
| 6 | 18.25-18.45 | Убирают освободившиеся блюда, тарелки, приборы и пустые бутылки и заменить их чистой посудой и приборами для подачи горячих блюд. |
| 6 | 18.45-19.00 | Подача горячих блюд |
| 3 | 19.00-20.00 | Официанта наливают напитки в отведенном им секторе. |
| 6 | 20.15-20.30 | Перед подачей десерта каждый официант убирает со стола не нужную посуду, приборы, закуски, хлеб, специи. На столе оставляют вазы с фруктами, воду и фужеры |
| 6 | 00.00-01.00 | По окончанию банкета официанты все вместе убирают со столов посуду, расставляют столы и убирают зал. |

2.2.2 Составление текста пригласительного билета

***Дорогие Саша и Денис!***

*Позвольте пригласить вас на Самое Главное Торжество всей нашей жизни. Мы хотим соединить наши судьбы и наши сердца 20 июля 2010 г., и нам было бы очень приятно, если бы Вы явились свидетелями этого события и разделили с нами нашу радость. Сбор гостей на банкет с 15.00.Адрес: Нижегородская набережная ресторане «Apriori».*

***Искренне ваши Александра и Ян.***

*Dress code: вечерняя форма одежды*



2.2.3 Расчет потребного количества посуды, приборов,

столового белья для банкетов

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование блюд, напитков, изделий | Заказано  порций | | Наименование посуды | Вместимость  порций | | Кол-во  посуды | |
| Холодные блюда, закуски | | | | | | | | |
| Коктейль из тигровых креветок с авокадо и ананасом | 10 | | Вазы на высокой ножке | 240 | | 10 | |
| Овощной букет (свежие огурчики, помидоры "Чери",  сладкий перец, цветная капуста и пряные травы) | 30 | | Блюдо трехпорционное овальное | 400 | | 15 | |
| Ассорти сыров (камамбер, бри, блючиз, пармезан ) | 6 | | Блюдо однопорционное овальное | 230 | | 7 | |
| Ассорти мясное (буженина, язык, ростбиф) | 7 | | Блюдо трехпорционное овальное | 400 | | 7 | |
| Ассорти рыбное «Вуокса» (лосось с/с, рыба х/к,  икра красная, креветки королевские, лимон) | 6 | | Блюдо трехпорционное овальное | 400 | | 6 | |
| Галантина (рулет) куриная с болгарским перцем | 7 | | Блюдо двух овальное | 300 | | 7 | |
| Салат "Греческий" с сыром фетаки (перец болгарский  помидоры черри, огурец, листья салата, оливки) | 20 | | Вазы на высокой ножке | | 240 | 6 | | |
| Салат из морских деликатесов(осьминог, креветка,  кальмар, каракатица, краб) | 20 | | Вазы на высокой ножке | | 240 | 6 | | |
| Салат «Карельский» (филе куры, яблоко зеленое,  сметана, майонез, грецкий орех, зелень) | 20 | | Вазы на высокой ножке | | 240 | 6 | | |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Фруктовая ваза ананас, клубника, виноград, груши, слива | 10 | Вазы трехъярусные | 500 | 3 |   Горячие закуски | | | | | | | | |
| Куриное филе с грибами в сливках в кокоте | 15 | | Кокотница | | 90 —150 см3 | 15 | | |
| Ароматные грибочки | 6 | | Тарелка закусочная | | 200 | 6 | | |
| Ломтики осетрины, запеченные в сливках | 10 | | Кокильница | | 150 | 10 | | |
| Рыбные горячие блюда | | | | | | | | |
| Филе норвежского лосося запеченое в тесте  из креветок в соусе из шафрана | 25 | | Тарелка мелкая столовая | | 240 | 25 | | |
| Мясные горячие блюда | | | | | | | | |
| Филе говядины в сливочном соусе из белых грибов | 10 | | Тарелка мелкая столовая | | 150 | 10 | | |
| Ростбиф по-Венски с брусничным соусом | 10 | | Тарелка мелкая столовая | | 240 | 10 | | |
| Горячие блюда из домашней птицы и дичи | | | | | | | | |
| Утка тушеная в соусе с овощами | 15 | | Тарелка мелкая столовая | | 150 | 15 | | |
| Блюда из овощей, круп, бобовых, макаронных изделий, мучные | | | | | | | | |
| Картофель по-деревенски с паприкой и чесноком | 45 | | Тарелка мелкая столовая | | 240 | 45 | | |
| Овощи «Торнадо» обжаренный перец, помидоры "Чери" | 15 | | Тарелка мелкая столовая | | 240 | 15 | | |
| Грибы в сметанном соусе | 15 | | Тарелка мелкая столовая | | 240 | 15 | | |
| Сладкие блюда | | | | | | | | |
| Тирамису | | 60 | Креманка | | 240 | 60 | | |
| Профитроли с шоколадом и заварным кремом | | 15 | Ваза для пирожных | | 130— 150 мм | 15 | | |
| Тарталетка с клубникой, ежевикой и голубикой | | 15 | Вазы на высокой ножке | | 240 | 15 | | |
| Горячие напитки (чай, кофе, какао, шоколад) | | | | | | | | |
| Чай (с лимоном) | 45 | | Чайная чашка | | 250 см3 | | 45  2 | |
| Кофе (молоком или сливками) | 15 | | Кофейная чашка | | 75—100 см3 | | 15 | |
| Минеральная вода с газом | 20 | | Фужеры | | 200—250 см3 | | 20 | |
| Минеральная вода без газа | 20 | | Фужеры | | 200—250 см3 | | 20 | |
| Морс клюквенный | 30 | | Фужеры | | 200—250 см3 | | 30 | |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Сок яблочный | 15 | стаканы для соков | 200—250 см3 | 10 | | Сок апельсиновый | 15 | стаканы для соков | 200—250 см3 | 8 | | Сок персиковый | 15 | стаканы для соков | 200—250 см3 | 10 | | Сок мультифруктовый | 15 | стаканы для соков | 200—250 см3 | 10 |   Мучные кулинарные и кондитерские изделия | | | | | | | | |
| Торт «Свадебный» | 1 | | Блюдо шестипорци- онное круглое | | 600 | 1 | | |
| Винная карта | | | | | | | | |
| Шампанское «Надежда» | 60 | | Бокалы для шампанского | | 125—150 см3 | 30 | | |
| Водка «Флагман» 0,5 л | 60 | | Водочная рюмка | | 50 см3 | 30 | | |
| Вино столовое полусладкое белое "Золотой Лотос" | 30 | | Рейнвейная рюмка | | 100 см3 | 30 | | |
| Вино столовое сухое красное «Звезда Тамани» | 30 | | Лафитная рюмка | | 125 см3 | 60 | | |
| Ликер Cointreau. Куантро | 15 | | Ликерная рюмка (пони) | | 15 до 25 см3 | 12 | | |

Наименование приборов:

- Вилки закусочные 65 шт (для сервировки)

- Ножи закусочные 65 шт (для сервировки)

- Нож-вилка для нарезки и раскладки сыра 6 шт

- Ножи фруктовыевилки фруктовые 60 шт

- Вилка кокотная 30 шт

- Прибор рыбный 27 шт

- Прибор десертный 60 шт

-Щипцы кондитерские 2 шт

- Ложки чайные 37шт

- Ложки кофейные 27 шт

- Столовая вилка 65 шт (для сервировки)

-Столовый нож 65 шт (для сервировки)

- Бокалы для шампанского 63 шт (для сервировки)

- Водочная рюмка 60 шт (для сервировки)

- Рейнвейная рюмка 60 шт (для сервировки)

- Лафитная рюмка 60 шт (для сервировки)

- Ликерная рюмка (пони) 20 шт (для сервировки)

- Фужеры 63 шт (для сервировки)

Расчет столового белья

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование столового белья | Кол-во  гостей, официантов | Кол-во  столового белья |
| Скатерти банкетные 1000\*173  Салфетки 46×46  Ручники и т. д. | 60+6=66  60  6 | 1,+1 запасная  66  8,+2 запасных |

2.2.4 Подготовка предметов сервировки к банкету

1. Подготовка торгового зала

Подсобные столы устанавливают в местах, наиболее удобных для работы офици­анта. Их накрывают специальными небольшими скатертями. На подсобных столах офици­анты откупоривают бутылки, ставят посуду, порционируют блюда. Между группами столов, чаще у стен, колони, размешают серванты из расчета один сервант на одного или двух официантов. В сервантах хранят небольшое количество столовой посуды, приборов, белья.

Именно на свадебном банкете зал необходимо украсить, что-то скрыть/загородить: непривлекательный угол, дефект стены, нефункциональный вход, проход в другой зал, старые от времени стулья и тому подобное. Или наоборот подчеркнуть особенные детали зала, интерьера, сервировки: колонна, сцена, арка причудливой формы, красивые стулья, зеркала, салфетки, бокалы и прочие. Для этих целей прибегают к использованию воздушных шаров, цветов и тканей, которыми можно красиво задрапировать стену, столы, стулья; специальную бумагу, декоративные ленты, банты, клеящуюся пленку различных цветов, бисер и другие материалы.

Можно также украсить тематическими плакатами, бумажными гирляндами. Для этой цели используют ватман, который раскрашивают, дополняя лентами, шарами, цветами, блестками. На плакатах пишут цитаты и фразы на свадебную тему. Все это делаеться по заказу заказчика.

2.Подготовка столовой посуды, приборов, столового белья

После окончания уборки помещений и расстановки столов, за два часа до провидения банкета, бригадир официантов получает в сервизной и бельевой необходимую для сер­вировки столовую посуду, приборы и столовое белье в соответствии с количеством столов и нормами оснащения.

Тарелки переносят, покрывая их ручником, из сервизной в зал и ставят на серванты и подсобные столы стопками от 10 до 12 шт., а фужеры ,бокалы, рюмки - на подносах, за­стеленных салфетками.

Перед сервировкой официанты протирают (полируют) посуду и приборы полотен­цами; затем их уклады­вают на подносы, покрытые салфеткой, или в серванты. Вилки, ложки, тарелки, чашки и фужеры так же полируют.

Одновременно подготавливают приборы со специями. Солонки наполняют на 3/4 объема солью. Перечницу наполняют наполовину сухим перцем. Горчичницу также запол­няют на 3/4 объема и вставляют ложечку.

Перед сервировкой столов, являющейся завершающим этапом подготовки залов к обслуживанию, их накрывают скатертями.

Для этого сначала на столы раскладывают отглаженные и свернутые вчетверо ска­терти, затем их разворачивают каждую и располагают вдоль длины стола. Двумя руками берут за кромки одной стороны, скатерть резким движением поднимают над столом и тут же резко опускают вниз. Края скатерти должны опускаться одинаково со всех сторон не менее чем на 25 см, но не ниже сиденья стула.

3.Сервировка столов

Для сокращения времени на обслуживание потребителей на свадебных банкетах применяют предварительную сервировку столов, которая дополняет интерьер зала.

При сервировке соблюдают определенные правила: вначале ставят фаянсовую или фарфоровую посуду, затем укладывают приборы и после этого хрусталь или стекло. Мелкую столовую закусочную или десертную тарелку ставят точно против стула и так, чтобы расстояние от тарелки до края столешницы составляло примерно 2 см. При банкетной сервировке заку­сочная тарелка ставится сверху на мелкую тарелку. Целесообразно проложить между ни­ми салфетку, но так, чтобы не закрыть эмблему. Тарелку для хлеба ставят с левой стороны от основной (малой или закусочной) на расстоянии 5-10 см в зависимости от количества укладываемых в дальнейшем приборов (вилок).

Доставляют тарелки в зал на подносе или тележке, накрытых салфетками. Поднос с тарелками берут двумя руками. Можно принести в руках стопку тарелок, закрытых руч­ником, сложенным вдвое по длине.

При установке тарелку берут большим и указательным пальцами, которые вытяну­ты в одном направлении по бортику, а остальные пальцы только придерживают ее.

Столовые приборы размещают с лева и справа от центральной тарелки: ножи кла­дут с правой стороны от тарелки лезвием к ней, вилки - слева; первыми к тарелке кладут столовые приборы, потом рыбные, закусочные.

Столовую ложку всегда кладут с правой стороны; десертные приборы укладывают перед тарелкой (мелкой или закусочной) в следующем порядке (от тарелки к центру сто­ла): нож, вилка, ложка. Часто при сервировке укладывают только один из десертных при­боров или в паре - ложку и вилку, нож и вилку.

Сервировка стола фужерами. Фужер можно установить в центре за тарелкой или сдвинуть вправо и поставить за ножами. Фужеры устанавливают на поднос, покрытый салфеткой, емкостями вниз. Можно переносить небольшое количество фужеров между пальцами левой руки емкостью вниз; ладонь руки обращена вверх.

При сервировке полотняную салфетку кладут на закусочную тарелку, бумажные салфетки ставят в специальных подставках и вазонах.

Возможно также размещение салфетки на пирожковой тарелке или непосредствен­но на скатерть между приборами (ножом и вилкой).

Из приборов для специй могут быть установлены соль и перец.

Предварительную сервировку стола выполняют в процессе подготовки зала к об­служиванию. Она включает минимальное количество предметов, которые могут быть ис­пользованы при последующем выполнении заказа: пирожковые тарелки, фужеры, прибо­ры для специй ,столовые приборы, салфетки, цветы. В зависимости от пожелания заказчика предварительная сервировка бывает разной степени сложности.

В серванте у официантов должно быть достаточное количество посуды ,белья, приборов. По мере использования запасы их пополняются из сервизной. Для ускорения обслуживания официант (бригадир) получает по заборному листу из буфета воду, пиво, соки, фрукты. По мере расходования запасы пополняются.

4.Подготовка персонала к обслуживанию. Проведение инструктажа

От подготовки к обслуживанию официанта и его профессиональности в процессе работы зависит настроение людей, пришедших в ресторан, и впечатление от предприятия.

Большая роль в подготовке к обслуживанию зала, в правильной организации и чет­кой работе официантов принадлежит метрдотелю. Ежедневно перед началом работы он обязан обеспечить готовность зала и официантов к обслуживанию, провести короткий ин­структаж с работниками зала и кухни. Вовремя инструктажа происходит ознакомление с меню и прейскурантом, разбираются замечания потребителей и администрации по работе за предыдущий день, смену, намечаются мероприятия по устранению недостатков в рабо­те. Официант должен хорошо знать меню и характеристику блюд, состав продуктов, из которых готовится то или иное блюдо, гарнир и соус к блюду, напитки, уметь предло­жить правильное сочетание отдельных блюд и напитков. Официанты в зале должны быть одеты в одном стиле: белый верх, тем­ный низ.

2.2.5 Сервировка банкетного стола

Прежде чем приступить к сервировке стола, следует осмотреть посуду и приборы, обращая внимание на качество мойки, дефекты и т. п. Если при осмотре обнаружится, например, трещина в тарелке, скол на стекле, сломанный зубец у вилки, недостаточно чисто вымытые приборы, не заточенные ножи, их следует немедленно заменить или провести дополнительную обработку. Перед сервировкой столов необходимо прогреть ручником, отполировать посуду и приборы, стекло или хрусталь. Серьезное внимание надо уделять подготовке предметов столового комплекта, к которому относятся солонка, перечница, горчичница, бутылки для уксуса, подсолнечного или оливкового масла, а также пепельница.

Фрагмент сервировки свадебного банкета



Сервировку начинают с мест в центре стола, предназначенных для молодоженов, ставят фужеры и бокал для шампанского, а салфетку складывают веером и ставят в фужер.Места молодоженов за столом могут быть украшены гирляндой из живых цветов.

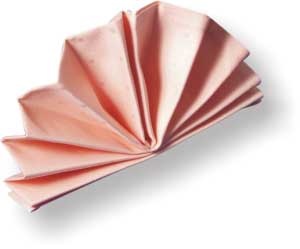
Блюда с закусками ставят под углом к оси с тола, параллельно друг к другу, в один или два ряда. Блюда с одной и той же закуской повторяют через четыре-пять мест. По оси стола через равные интервалы устанавливают вазы с фруктами. Закуски в салатниках расставляют ближе к середине стола, а в блюдах с низкими бортами - ближе к предметам сервировки; салатники ставят на пирожковые или закусочные тарелки. Для сохранения качества и внешнего вида холодных закусок их ставят на стол за 30--40 мин до начала банкета.

Бутылки с напитками ставят рядом с рюмками на одном уровне или в интервалах между группами рюмок. Вина открывают на подсобном столе заранее, затем ставят на стол, прикрыв пробкой, бутылки с водой не открывают. Хлеб официанты раскладывают на пирожковые тарелки. На стол сразу не ставят все закуски, напитки и блюда, включенные в меню свадебного банкета. Лучше по согласованию с заказчиком часть из них оставить на подсобном столе и подавать в процессе обслуживания по мере надобности.

На стол перед приборами жениха и невесты ни закусок, ни напитков не ставят. Ставят лишь фужеры для воды и бокалы для шампанского.

При сервировке столов и обслуживании банкетов, свадебных и других праздничных вечеров используют полотняные салфетки, которые украшают стол и придают залу ресторана торжественный вид.  
Существует множество форм и приемов складывания салфеток, но общим правилом здесь служит принцип — чем меньше прикасаются руки официанта к салфетке при ее складывании, тем гигиеничнее протекает эта операция, при этом посетитель должен легко развернуть салфетку, чтобы вытереть губы или положить ее на колени.  
Для банкетов салфетки часто складывают в форме «конусных колпачков», «ракетой», «короной», «шапочкой» и др.  
Более сложные формы складывания салфеток; это — «тюльпан», «веер», «свеча», «карман» и др.

Сложенные полотняные салфетки раскладывают на закусочную или десертную тарелку.



Украшение банкетного стола должно отвечать следующим условиям:  
-быть простым, но эффектным;отвечать характеру банкета;аромат цветов не должен быть сильным, чтобы не заглушать запаха блюд и напитков; цветы должны контрастировать с цветом скатерти; стебли цветов не должны быть очень высокими, чтобы не загораживать лиц гостей, севших напротив друг друга.  
Цветы и зелень расставляют на столе в специальных невысоких вазах из керамики, стекла или металла, которые называются жардиньерками и в которые кладут слой слегка увлажненного речного или морского песка. На специальных наколках из цветов создают интересные композиции в виде какой нибудь фигуры, мозаики или венка из зелени. Жардиньерки ставят на середине стола или по одной перед 46 гостями. Жардиньерки могут быть скомбинированы с цветами и зеленью, положенными прямо на стол.



3 Порядок обслуживания банкета

3.1 Встреча гостей, подача аперитива

Гостей встречает у входа на предприятие организатор торжества, который показывает им места за банкетным столом (согласно предварительно составленному плану). Официальных гостей встречает метрдотель. Он же определяет, когда начинать подачу блюд. В последнее время при организации банкета за столом принято предусматривать подачу аперитива для гостей перед началом банкета в отдельном зале, где они ожидают прибытия почетных гостей, знакомятся, беседуют. Чтобы заполнить эту паузу, в качестве аперитива подают коктейли, вермут, водку, соки и другие напитки. Иногда вместе с аперитивом гостям предлагают канапе — закусочные бутерброды, канапе, тапас. Все напитки и закуски предлагаются гостям официантами. Для этого в подсобном помещении рюмки, стопки, бокалы заранее заполняют 2/3 их емкости напитками и ставят на небольшой поднос на расстоянии 2—3 см друг от друга, предварительно положив на поднос салфетку. Рюмки ставят так, чтобы более высокие были в центре подноса, низкие — ближе к краю. Официант, подающий аперитив, подходит с подносом, который держит на левой руке, к группам гостей и предлагает напитки, называя их. Правая рука официанта в это время заложена за спину. Бывает так, что гость выскажет пожелание получить напиток, который отсутствует на подносе. В этом случае необходимо объяснить гостю, можно ли удовлетворить его просьбу, и, если нет, — извиниться и порекомендовать напиток, который может заменить заказанный.Официант должен запомнить гостя, который высказал пожелание, и, получив в служебном помещении необходимый напиток, подать его. Если на подносе официанта, подающего аперитив, осталось два-три бокала (рюмки), то он должен пополнить поднос. По пути в служебное помещение официант может собрать пустые бокалы и рюмки, предложив посетителям поставить их на под

3.2 Порядок размещения гостей в банкетном зале

Перед началом банкета метрдотель, составляя план обслуживания столов, подразделяет их на секторы, закрепив каждый за определенными квалифицированными официантами.

Свадьба может проводиться по сценарию официального банкета, и тогда с самого начала планируется строгий порядок размещения гостей за столом, с которым гостей, или вначале знакомят, предлагая им схему их расположения уже у входа в зал, где накрыт стол. Чтобы не возникло путаницы, не уходило много времени на рассаживание, улаживание споров, возникших по этому поводу можно заранее подготовить гостевые карточки, оформить их оригинально, соответственно стилю свадьбы в целом, указать имена и при необходимости фамилии приглашенных.

Метрдотель заранее распределяет между ними всю работу по обслуживанию гостей и закрепляет их за определенным столиком. Когда гости заходят в зал официанты приветствуют гостей, помогая им расположиться за своим столиком. На столах заранее может быть установлена табличка с именем гостя, это происходит по желанию заказчика.

3.3 Обслуживание гостей на банкете

Подачу начинают с безалкогольных напитков. Вначале подают холодные рыбные закуски, икру, масло и свежие овощи, затем — закуски из мяса, птицы и дичи. После холодных рыбных закусок официанты заменяют использованные тарелки и приборы чистыми для холодных мясных закусок. После холодных закусок подают горячие, вторые горячие блюда, десерт, фрукты и горячие напитки (в отдельном зале или за отдельными столиками).  
  
Получив на раздаче блюда, официанты направляются с ними ко входу в банкетный зал, где собираются по порядку номеров, присвоенных секторам стола, которые они обслуживают. По знаку метрдотеля официанты входят в зал, направляются к своим секторам и становятся лицом к столу в 2—3 шагах сзади от гостей с которых они должны начать обслуживание. Блюда держат на левой руке на уровне локтя. По знаку старшего официанта (обслуживающего почетных гостей в центре стола) они приступают к подаче блюд, соблюдая очередность обслуживания. (Во время произнесения тостов обслуживание прекращается). Все закуски, блюда и т. п. подаются гостю с левой стороны. Водку и воду наливают с правой стороны правой рукой. Подача блюд может производиться и с правой стороны, если кушанье было заранее разложено или разлито в посуду индивидуального пользования (горячие закуски — в кокотницы, десертные блюда— в креманки, горячие напитки — в чашки). При этом надо предупредить гостя: разрешите поставить. На каждом блюде обязательно должны быть приборы для раскладки. После подачи блюд, которые принято есть руками, не пользуясь приборами (спаржа или цыплята табака), гостям подают небольшие чашки с водой и кусочком лимона для ополаскивания пальцев и салфетки.  
  
Убирают посуду официанты только после того, как почетные гости, в честь которых дается завтрак или обед, кладут вместе нож и вилку на тарелку. По неписанному международному обычаю это означает, что данное блюдо они уже есть не будут. В этом случае по знаку метрдотеля официанты начинают уборку посуды одновременно во всех секторах. Посуду убирают с правой стороны гостя правой рукой, а с левой — левой рукой. При замене посуды и приборов официант подходит к гостю с чистой тарелкой, берет левой рукой использованную тарелку, а правой ставит чистую и кладет чистый прибор, если таковые не были разложены предварительно при сервировке.  
  
Кофе на банкетах обычно подают после десерта в отдельном зале (иногда для этой цели используют аванзал) или в банкетном зале на отдельных столиках.  
Кофейные столы сервируют вазами с фруктами, ставят стопками десертные тарелки и кладут фруктовые приборы. Можно поставить конфеты, печенье, пирожные. На столы ставят чашки для кофе и рюмки для коньяка или ликера, подаваемые к кофе. Чашки должны быть повернуты ручкой в левую сторону, на блюдца кладут кофейные ложки ручкой в правую сторону. Подойдя к столикам, один официант наливает из кофейника кофе, а другой — коньяк или ликер (по заказу).

Последовательность действий официантов на банкете

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Кол-во  офиц | Время выполнения работы | Выполняемая работа |
| 6 | 17-17.30 | Каждый из официантов в отведенном секторе встречает гостей и помогает им сесть за стол. |
| 6 | 17.30-17.45 | Рассадив гостей, официанты предлагают и наливают им напитки. |
| 6 | 17.45-18.00 | Затем предлагают холодные и горячие закуски. |
| 6 | 18.25-18.45 | Убирают освободившиеся блюда, тарелки, приборы и пустые бутылки и заменить их чистой посудой и приборами для подачи горячих блюд. |
| 6 | 18.45-19.00 | Подача горячих блюд |
| 3 | 19.00-20.00 | Официанта наливают напитки в отведенном им секторе. |
| 6 | 20.15-20.30 | Перед подачей десерта каждый официант убирает со стола не нужную посуду, приборы, закуски, хлеб, специи. На столе оставляют вазы с фруктами, воду и фужеры |
| 6 | 00.00-01.00 | По окончанию банкета официанты все вместе убирают со столов посуду, расставляют столы и убирают зал. |

3.4 Окончательный расчет с заказчиком

С любым заказчиком банкета заключается договор займа в соответствии со ст.1046 ГКУ9. Согласно договору заказчик, передает денежные средства (по сути, авансовую часть оплаты банкета) субъекту предпринимательства, а заемщик обязуется возвратить эту сумму в срок, определенный договором. Договор займа заключается в письменной форме (ст.1047 ГКУ), и в нем содержится пункт о том, что данный договор является беспроцентным (согласно ст.1048 ГКУ). Денежные средства используются на закупку продовольственного сырья и товаров для подготовки банкета. В день проведения банкета (именно этот день определяется договором как день возврата займа) субъект предпринимательства возвращает сумму займа. Отметим, что и прием суммы займа в кассу предприятия, и возврат ее заимодавцу оформляются кассовыми ордерами в кассе предприятия.

Заключение:

Таким образом, можно сделать вывод: Что предприятия ресторанного хозяйства, смогут удовлетворить любого заказчика. Многим хотелось бы отпраздновать такой праздник с размахом, но ввиду каких-то своих причин заказчику легче обратиться к предприятиям общественного питания, расположенные в гостиницах, железнодорожных вокзалах, на теплоходах, в местах массового отдыха людей. Потому как кафе, бары, рестораны возьмут на себя все хлопоты, связанные с организацией праздника. Это и обслуживание, и украшение зала, организация досуга: тамада, конкурсы, музыка.

Опытные сотрудники предприятий питания помогут с выбором блюд и напитков, выберут наиболее рациональную форму обслуживания, решат вопрос о дополнительных услугах.

От правильной и четкой организации работы обслуживающего персонала предприятий общественного питания зависят настроение и самочувствие всех, кто пользуется их услугами.

Культура обслуживания -- один из основных критериев в оценке деятельности работников общественного питания. Понятие это включает не только санитарное состояние помещений предприятий общественного питания и уровень механизации основных производственных процессов, но и наличие рекламы и информации, степень комфортности и уюта залов. Качество пищи, соблюдение установленного ассортимента продукции и товаров также служат определяющими факторами при оценке работы предприятий общественного питания.

В заключении мне хотелось бы отметить, что в последнее время произошли резкие изменения в дизайне блюд, а точнее в отношении к нему. Эстетическая составляющая стала выходить на первый план, и это, на мой взгляд, вполне объяснимо. Клиент сначала видит блюдо и оценивает его эстетику, затем пробует и оценивает технику приготовления и потом уже доходит до первоначального продукта и проверяет его качество. Я считаю, что в перспективе это может, является одной из самых важных тенденций в организации обслуживания банкетов.

Список литературы:

# 1. Радченко Л.А. “Обслуживание на предприятиях общественного питания”

# Ростов-на-Дону,“Феникс”, 2001г.

# 2. Радченко Л.А. “Организация производства на предприятиях общественного питания” Ростов-на Дону, “ Феникс”, 2000г.

# 3. Осипов В.П. “ Ресторанный бизнес в России” Москва, “РосКонсульт”, 2000г.

# 4.Богушева В.И. «Бары и рестораны. Искусство обслуживания». Ростов-на-Дону: «Феникс» ,1998 г.