**Содержание**

Введение

Глава 1 Теоретические аспекты организации обслуживания посетителей кафе

1.1 Понятие и сущность организации обслуживания посетителей предприятий общественного питания

1.2 Кафе как предприятие общественного питания

1.3 Прием и обслуживание гостей в кафе

Глава 2 Анализ организации обслуживания посетителей кафе г.о. Тольятти

2.1 Анализ рынка кафе г.о. Тольятти

2.2 Производственно – хозяйственная деятельность кафе «Пятница»

2.3 Анализ организации обслуживания посетителей кафе «Пятница»

2.4 Кафе **«Richiе»**, как основной конкурент кафе «Пятница»

2.5 Мероприятия по совершенствованию организации обслуживания посетителей кафе «Пятница»

Заключение

Список используемой литературы

Приложения

**Должностная инструкция бармена ресторана**

**Должностная инструкция официанта ресторана**

Меню кафе «Пятница»

Японское меню кафе «Пятница»

Меню-бар кафе «Пятница»

Дизайн интерьера кафе «Пятница»

Дизайн интерьера кафе «Richie»

*РЕСТОРА́Н* (18 век) (от франц. restaurer — подкреплять, восстанавливать силы) — предприятие внедомашнего питания с широким ассортиментом блюд и напитков, высокой культурой обслуживания, музыкальными программами (оркестрами, сольными выступлениями, варьете), иногда с танцами. Рестораны возникли в Париже в 18 веке, когда содержатель харчевни Буланже написал на вывеске приглашение подкрепиться в его заведении.

**Введение**

В процессе перехода к рыночной экономике общество переживает системные преобразования во всех сферах своей жизнедеятельности - политической, правовой, экономической, социальной и т.д. Характер рыночных реформ требует переосмысления многих казавшихся ранее незыблемыми воззрений. К числу проблем экономического характера следует отнести вопросы развития и поддержки малого бизнеса, который может и должен стать важным фактором подъема российской экономики.

Принятые в последние годы законодательные и нормативные документы по малому бизнесу и практическая их реализация требуют серьезного осмысления уже сделанного и пристального внимания к перспективам развития этой сферы деятельности (бизнеса).

Поэтому важным является определение роли и значения малого предпринимательства в современной экономике, определение динамики его развития в нашей стране и за рубежом, сравнение тенденций становления малого бизнеса в разных странах с целью внесения полезного в нашу специфику. При этом важен анализ его преимуществ и недостатков.

Особый интерес представляет развитие малого бизнеса в такой сложной и многообразной сфере, как ресторанно - гостиничные услуги.

Неразработанность проблемы и в то же время необходимость ее обобщения и решения определили актуальность настоящей работы.

Объектом исследования данного курсовой работы является кафе «Пятница»

Предмет курсовой работы связан с организацией обслуживания посетителей предприятия общественного питания.

Цель данной курсовой работы: исследовать организацию обслуживания посетителей предприятий общественного питания. Провезти анализ рынка кафе г.о. Тольятти.

Задачи: описать общие правила обслуживания предприятий общественного питания, а так же в частности кафе; подробно изучить организацию обслуживания кафе «Пятница»; проанализировать работу этого кафе, выявить все плюсы и минусы; предложить программу по совершенствованию данного предприятия; сделать выводы по проделанной работе.

Работа состоит из теоретической, аналитической и практической частей. В первой главе даются общие сведения о предприятиях общественного питания, основные понятия и нюансы работы предприятий. Во второй главе происходит анализ рынка ресторанов г.о. Тольятти, а так же подробно описывается и анализируется организация обслуживания кафе «Пятница». Выявляются все плюсы и минусы организации работы на данном предприятии. Детально рассматривается один из конкурентов «Пятницы» - кафе «Richie». В завершение практической части предлагаются мероприятия по совершенствованию организации обслуживания посетителей кафе «Пятница». Завершает эту курсовую работу заключение, а так же список литературы и приложения.

При подготовке работы были проанализированы и обобщены законодательные и нормативные документы, учебная и методическая литература, научные статьи, частные материалы и другие материалы о малом бизнесе, основах ресторанной сферы услуг, организации обслуживания конкретного предприятия общественного питания, статистические данные о ресторанных услугах в городе Тольятти.

**Глава 1 Теоретические аспекты организации обслуживания посетителей кафе**

1.1 Понятие и сущность организации обслуживания предприятий общественного питания

Общественное питание - это совокупность предприятий различных организационно-правовых форм и граждан предпринимателей, занимающихся производством, реализацией и организацией потребления кулинарной продукции.

Сеть общественного питания включает: фабрики-кухни, заготовочные, столовые, домовые кухни, рестораны, чайные, кафе, закусочные, буфеты. Часть из них обслуживает потребителей по месту работы и учебы; во многих случаях эти предприятия предоставляют питание на льготных условиях (часть затрат на приготовление пищи и обслуживание берут на себя заводы, фабрики, учебные заведения.) Общественное питание играет существенную роль в организации лечебного питания. Предприятия общественного питания входят в организации государственной торговли или потребительской кооперации.

Предприятие общественного питания - это предприятие, предназначенное для производства кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий, их реализации и организации потребления.

Тип предприятия общественного питания - это вид предприятия с характерными особенностями обслуживания, ассортимента реализуемой кулинарной продукции и номенклатуры, предоставляемых потребителям услуг.

В зависимости от характерных особенностей обслуживания, ассортимента реализуемой продукции и номенклатуры услуг, предоставляемых потребителю, предприятия общественного питания подразделяются на следующие типы: рестораны, бары, кафе, столовые, закусочные.

Рестораны и бары могут быть первого класса, высшего и класса люкс. Класс предприятия общественного питания – это совокупность отличительных признаков предприятия определенного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания.

Класс ресторана (бара) зависит от ассортимента реализуемой продукции, разнообразия и сложности приготовления блюд; технической оснащенности (материальной базы, инженерно-технического оснащения и оборудования, состава помещений, архитектурно- планировочного решения и т.д.); методов обслуживания, квалификации персонала; качества обслуживания (комфортность, этика общения, эстетика и т.д.).

Ресторан – это предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, а также винно-водочных, табачных и кондитерских изделий. Ресторан имеет повышенный уровень обслуживания, сочетающийся с организацией отдыха потребителей.

Ресторан может обслуживать не только отдельных посетителей, но и различные мероприятия: съезды, конференции, официальные вечера, приемы, семейные торжества, банкеты, тематические вечера и т.д.

В ресторанах обязательно предусматриваются программы для организации отдыха посетителей. Это может быть варьете, небольшой концерт, живая музыка и т.д.

Рестораны различаются по ассортименту реализуемой продукции – рыбный, пивной, с национальной кухней или кухней зарубежных стран; по месту расположения – городские, вокзальные, при гостиницах, в зонах отдыха, вагоны-рестораны и т.д.

Бар – специализированное предприятие с барной стойкой. Оно предназначается для реализации натуральных алкогольных и безалкогольных и смешанных напитков, а также различных коктейлей. В ассортимент бара, кроме того, входят блюда, закуски и кондитерские изделия.

Кафе – предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции.

Кафе предназначено для реализации и производства фирменных, заказных блюд несложного приготовления, а также разнообразных горячих (кофе, чай и т.д.) и холодных напитков, мучных кондитерских изделий, сладких блюд. Часто кафе специализируются на реализации определенного ассортимента: кафе – кондитерские, чайные, кофейни, кафе – мороженые и т.д.

Столовая – это общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания.

Столовые различают: по ассортименту реализуемой продукции – общего типа и диетическая; по обслуживаемому контингенту потребителей – школьная, студенческая и др.;

По месту расположения – общедоступная, по месту учебы, работы.

Закусочная – предприятие общественного питания с ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья, предназначается для быстрого обслуживания посетителей.

Закусочные разделяют: по ассортименту реализуемой продукции – общего типа и специализированные (сосисочная, пельменная, блинная, пирожковая, пончиковая, шашлычная, чайная, пиццерия, гамбургерная и т.д.).

Услуга – это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственно деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя.

В соответствии с ГОСТом к услугам общественного питания предъявляются определенные требования.

Услуга общественного питания – это результат деятельности предприятия питания по удовлетворению потребностей потребителя: питание и досуг.

Процесс обслуживания общественного питания определяют как совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга.

Качество услуг должно удовлетворять установленным или предполагаемым потребностям потребителя. Наряду с этим, услуги общественного питания должны отвечать требованиям безопасности и экологичности, целевому назначению и предоставляться потребителю в условиях, отвечающих требованиям действующих в данной сфере нормативно – правовых документов. При оказании услуг должно быть учтено требование эргономичности, т.е. соответствие условий обслуживания антропометрическим, гигиеническим и физиологическим потребностям клиента. Предоставляемая услуга должна отвечать требованиям эстетичности. Эстетичность характеризуется гармоничностью архитектурно- планировочного решения помещений предприятия, условиями обслуживания, сервировкой столов, оформлением и подачей кулинарной продукции. Потребитель должен получать полное и своевременное информирование о предоставляемой услуги. Предприятия общественного питания могут предоставить потребителям следующую услугу:

* Питание,
* Изготовление кулинарной продукции,
* Реализация ее,
* Организация обслуживания, в том числе и досуга,
* Информационно-консультативные услуги,
* Прочие услуги.

За качество предоставляемых услуг, расширение их ассортимента, соответствие реализуемых услуг положение закона «О защите прав потребителей», а также составленным на основании его «правилом оказания услуг» в сфере общественного питания отвечает руководство предприятия, его производственный и обслуживающий персонал.

Самые распространенные услуги по организации досуга включают в себя организацию музыкального обслуживания, организацию проведения концертных программ, предоставление настольных игр, игровых автоматов, бильярда, боулинга, предоставление газет и журналов. Рестораны предлагают также информационно- консультативные услуги:

Консультации специалиста по изготовлению и оформлению кулинарной продукции, в том числе и в банкетном исполнении;

Консультацию специалиста по приему гостей и сервировки стола к празднику;

При больших ресторанах, пользующихся известностью и популярностью, существует практика курсов по повышению квалификации, открываются школы кулинарного мастерства, как для работников ресторанной индустрии, так и для всех желающих.

Встреча посетителей

В вестибюле навстречу гостям выходят гардеробщики и, принимая от гостей верхнюю одежду, дают им фирменные номерки.

Затем посетители перед зеркалом могут привести себя в порядок. У входа в зал кафе гостей встречает метрдотель, приветствуя их, и провожает до свободного стола. Если по какой-либо причине метрдотель отсутствует, то эти функции выполняет бригадир официантов. Предлагая посетителям занять места за столом, следует иметь в виду, что женщина должна сесть с правой стороны от мужчины, а при обслуживании ей нужно подавать блюда в первую очередь.

Официант, подходя к столику. Должен приветствовать гостей в зависимости от времени посещения словами «Доброе утро», «Добрый день», или «Добрый вечер».

Если гости сели за выбранный ими стол, то предлагать им другие места, пересаживать не разрешается. В вечерние часы занимать свободные места за столом, где уже сидят посетители, можно только после того, как они дадут на это разрешение метрдотелю.

В дневные часы (с 12 до 17), когда отпускаются обеды, за столиками занимаются свободные места.

Иногда бывает, что в зале ресторана посетитель и официант сталкиваются друг с другом. В таком случае официант предлагает посетителю пройти первым.

Прием заказа

При приеме заказа официант должен стоять возле гостя по возможности с правой стороны от него, не касаясь при этом стола, стула, не наклоняясь близко к гостям. Меню предлагается в раскрытом виде на первой странице слева левой рукой. Если за столом одной компанией сидят несколько человек, меню подается старшему из них.

При встрече посетителей, приеме заказа и обслуживании официант должен соблюдать принятые правила этикета. Так. Если среди гостей есть женщина, следует помочь ей занять место за столиком, подставить кресло.

Подождав несколько минут в стороне, следует вежливо спросить, нужна ли ей помощь в выборе меню. Если гости попросят посоветовать, какое блюдо лучше выбрать, официант тотчас же с готовностью должен прийти к ним на помощь, стараясь учесть вкусы посетителей. Если гость не изъявит желания, чтобы ему помогли, официанту рекомендуется терпеливо ждать.

После приема заказа на кулинарные блюда официант принимает заказ на винно-водочную продукцию, но при этом должен быть готов помочь гостям в выборе вин и к холодным закускам, и к первым и вторым блюдам и т.д.

Официанту необходимо досконально знать не только ассортимент твин в буфете (баре), но и их качество, особенности и, в частности умело рекомендовать те или иные вина в сочетании с заказанными блюдами.

Если посетители, сев за столики, ведут продолжительный разговор, официант может, не ожидая окончания разговора, спросить: «Разрешите принять заказ?».

Заказ от посетителя может принимать официант, бригадир звена официантов, а от больших компаний или групп – метрдотель. Заказ вписывается в блокнот счетов в двух экземплярах, под копирку. Принимать заказы следует очень внимательно, чтобы предупредить возникновение недоразумений. После принятия заказа его надо повторить гостю для проверки, уточнить время подачи блюда и т.д.

По окончании приема заказа следует, помимо вина, предложить фруктовую или минеральную воду.

После принятия заказа официант досервировывает стол в соответствии с принятым заказом.

Выполнение заказа

Приняв заказ, официант получает в сервизной посуду для холодных закусок и делает заказ. Затем он идет в горячий цех и заказывает горячие блюда. И только после этого пробивает чеки на кассовой машине для получения буфетной продукции. Обычно пир заказе вторых блюд (горячих) официант делает заказ и на десертные блюда, для того чтобы повара подготовили необходимые продукты или полуфабрикаты. Тогда в нужный для подачи момент приготовление их займет значительно меньше времени.

Получая заказные блюда из кухни, официант обязан обратить внимание на их оформление, температуру и т.д.

При получении напитков, фруктов и других изделий из буфета официант обращает внимание:

На соответствие их заказу по наименованию, полноте ассортимента и качеству;

На чистоту наружной части бутылок;

На целостность заводской укупорки и этикеток со штампом ресторана: проверить, нет ли осадка в бутылках, хорошо ли вымыты и обсушены яблоки, груши и т.д.

Винно-водочный изделия отпускаются из буфета в бутылках или в разлив в графинах, при индивидуальном заказе 50-100 г напитка в рюмке. Полученную в буфете продукцию переносят в зал на подносе, застеленном салфеткой.

После напитков официант получает и подает последовательно холодные закуски, горячие закуски, супы, вторые горячие блюда, а затем десерт.

При получении горячих закусок официант должен обратить внимание на чистоту посуды, наличие папильоток на кучках кокотниц и салфеток, на ручках кокильниц или ручках порционных сковород, сложенных треугольником. Это необходимо для предохранения левой руки гостя от ожогов, которой он во время еды придерживает посуду за ручку.

При получении супов официант должен: поставить поднос, покрытый салфеткой, стопку подогретых глубоких тарелок (тарелки подогревают в тепловых шкафах или передвижных электрических кассетах), рядом со стопкой тарелок поставить миску с супом, накрытую крышкой, соусник или розетку со сметаной и зеленью, отпускаемый отдельно;

Обратите внимание на чистоту посуды, температуру супа (для горячих супов 65-70 єС, для холодных 8-15 єС), наличие сметаны и зелени, подаваемые отдельно или в супе;

перенести поднос с супом на подсобный стол.

Вторые горячие блюда отпускают с производства в металлической посуде на однопорционном или многопорционных блюдах, в баранчиках, сковородках, а также фарфоровой и керамической посуде.

Гарниры и соусы можно отпускать отдельно от основного продукта, горячие гарниры – в металлической посуде, а холодные – в фарфоровой.

При получении вторых горячих блюд официант должен:

* поставить на поднос с помощью ручника стопку подогретых мелких (столовых) тарелок;
* вручить марочнице (или повару) чек на сумму полученной продукции;
* обратить внимание на соответствие кол-ва порции заказу, внешний вид, оформление блюда, чистоту посуды, температуру блюда (75-85 єС).
* Поставить блюда с помощью ручника на поднос и доставить в зал на подсобный стол.

При получении сладких блюд особое внимание обращают на блюда, отпускаемые в стеклянной, хрустальной посуде, чтобы на ней не было сколов, трещин.

Интервалы между получением и доставкой разных блюд устанавливают официант и посетители по договорённости.

Техника работы официанта

Приступая к работе с заказом, официант должен соблюдать общие правила техники обслуживания, а также принятую последовательность подачи холодных и горячих закусок, блюд и напитков.

Гостей следует обслуживать быстро, без шума и суеты. Время ожидания должно составлять не более 15-20 минут (до момента подачи холодных блюд).

Официант должен уметь ставить посуду и раскладывать столовые приборы перед гостем без шума, плавным движением и в определённом порядке.

Официант должен подавать блюда и напитки правой рукой с правой стороны от посетителя. Каждое последующее блюдо подают лишь после того, как со стола будет убрана использованная посуда. Уборка посуды с остатками пищи производиться только с согласия гостя.

Все заказанные блюда и напитки приносят в зал на подносе, застеленном салфеткой, его следует нести на левой руке, а при необходимости удерживать правой.

Существует несколько способов переноски подносов: на площади всей ладони и широко раздвинутых прямых пальцев, на кончиках пяти пальцев (лёгкий поднос). Поднос с блюдами нельзя поднимать выше плеча (исключение может быть сделано лишь в подсобном помещении).

Блюда и напитки на подносе устанавливают только в один ряд. Буфетную и кухонную продукцию следует приносить раздельно. Нельзя носить пустой поднос, опустив его вниз до уровня колен.

С раздаточного прилавка поднос поднимают двумя руками, взяв его правой рукой, делают движение полусогнутой кистью левой руки к середине подноса. Официант далее держит на кончиках полусогнутых четырех пальцев и вытянутого большого пальца.

Легкий поднос держат при полусогнутой кисти рук. Из этого положения поднос можно перевести в положение на ладонь. Лёгкий поднос держат на кончиках пяти пальцев против левой стороны груди на уровне локтя или несколько выше его.

Если поднос перегружен посудой с блюдами, то его держат чуть ниже груди.

Все блюда и напитки ставят на поднос только в один ряд. Более тяжелая посуда должна находиться ближе к официанту, высокая – в центре подноса, более низкая и легкая – ближе к краям подноса.

Принесённые из кухни на блюдах кулинарные изделия в мисках, баранчиках следует показать посетителям – заказчикам, а затем, получив их разрешение, разложить на тарелки. При раскладывании пищи на тарелки непосредственно у обеденного стола официант должен находиться к посетителям с блюдом с левой стороны.

Если блюдо раскладывают по тарелкам на подсобном столике, этот столик придвигают к обеденному. Блюда ставят сбоку или за тарелкой, на которую перекладывают кулинарное изделие, пользуясь приборами для раскладки.

При подаче сигарет, счета принято подходить с левой стороны. Убирать использованную посуду можно как с правой, так и с левой стороны.

Во время обслуживания необходимо поддерживать чистоту и порядок на столе: использованную посуду, рюмки, бокалы надо своевременно убирать, крошки сметать щеткой в совок, пятна на скатерти застилать салфеткой; особенно тщательно следить за чистотой приборов, меняя их после каждого блюда.

Раскладывая приборы, ставя тарелки, блюда, официант должен помнить следующие правила:

* Не касаться большим пальцем края тарелки;
* Не дотрагиваться до краев чашки, стаканов;
* Следить за тем, чтобы блюдце под стаканом было сухим;
* Приборы брать только за ручки;
* При обслуживании гостей необходимо соблюдать правила подачи напитков, закусок, блюд. В начале, как правило, на стол ставят полученные в буфете фруктовую и минеральную воду, хлеб, закуски, а затем подают горячие блюда. Спиртные напитки подают только с закусками.

При выполнении заказа, выходя из зала, надо захватывать лишние или бывшие в употреблении посуду и приборы, а на обратном пути приносить готовые блюда.

Способы подачи закусок и блюд

В ресторане используют три способа подачи блюд:

* «в обнос» (французский способ) - с перекладыванием заказного блюда на тарелки гостю с помощью специальных приборов;
* «в стол» - русский способ – с расстановкой заказных блюд (несколько порций в одной посуде) на обеденном столе;

Предварительное перекладывание закусок и блюд на тарелки гостей на подсобном или приставочном столе (английский способ).

Уборка и замена использованных тарелок и приборов

Обслуживая гостей, официант должен вовремя и быстро убирать использованную посуду и приборы, переносить их к подсобному столу и ставить на поднос, покрытый салфеткой, чтобы избежать лишнего шума. Убирать использованную посуду можно как с правой, так и с левой стороны от гостя – беря правой рукой.

Ручки приборов находятся на борту тарелки, а не лежат на ней. Сначала официант ставит тарелку на стол перед гостем. Приборы перекладывает сам гость на стол. При подаче тарелки с одним прибором (вилкой, ножом или ложкой) перекладывает прибор с тарелки на стол официант.

При обслуживании группы гостей официант может убирать 8-10 тарелок и приборов за один прием, используя при этом один из способов сбора посуды «в обнос».

Официант подходит к гостю с правой стороны. Правой рукой берет у него использованную тарелку вместе с прибором и переносит в левую руку.

Использованную посуду и приборы можно убирать, используя передвижную тележку. На ней легче (надежнее) очищать тарелки от остатков пищи, сортировать и раскладывать приборы.

При замене бульонных чашек официант берет блюдце с чашкой и десертной ложкой правой рукой и перекладывает в левую руку. Вторую чашку с блюдцем он ставит на первую. Третью чашку официант берет в правую руку и уносит, держа две в левой руке, а одну в правой.

Использованные фужеры, стаканы официант ставит на поднос, покрытый салфеткой, и уносит в левой руке. Если необходимо убрать большое количество фужеров, то удобнее выполнить эту работу вдвоем: один официант держит поднос, а другой ставит на него фужеры, рюмки, держа их за середину ножки.

Расчет с посетителями

После подачи десерта официант дожжен узнать у посетителя, не нужно ли ему что-нибудь дополнительно. Если гость ответит отрицательно, официант подготавливает на полученных перед началом рабочего дня от кассира или метрдотеля пронумерованных бланках счет. Счет пишется разборчиво в двух экземплярах с указанием фамилии официанта, даты, суммы (с перечислением всех заказанных блюд и напитков и их цен) и подается в перевернутом виде на маленьком подносе или блюдце слева левой рукой.

При обслуживании группы посетителей счет подается заказчику.

При получении денег официант должен назвать купюры и дать сдачу незамедлительно.

После оплаты посетителем счета официант должен помочь женщинам, пожилым людям и детям выйти из-за стола, отодвинуть стулья и проводить гостей к выходу зала с той же учтивостью, с которой он их встречал.

1.2 Кафе как предприятие общественного питания

Кафе (от фр. Cafй; буквально — «место, где пьют кофе») — это предприятие по организации питания и отдыха гостей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции.

Кафе - предприятие общественного питания, предназначенное для организации быстрого обслуживания, поэтому должно применяться самообслуживание.

Ассортимент реализуемой продукции по сравнению с рестораном ограниченный. Реализует фирменные, заказные блюда, мучные кондитерские изделия, напитки, покупные товары. Блюда в основном несложного приготовления, расширенный ассортимент горячих напитков (чай, кофе молоко, шоколад и др.).

Кафе различают:

• по ассортименту реализуемой продукции (кафе-мороженое, кафе-кондитерская);

• по контингенту потребителей - кафе молодежное, кафе детское;

Кафе на классы не делятся, поэтому ассортимент блюд зависит от специализации кафе.

Универсальные кафе с самообслуживанием реализуют прозрачные бульоны из первых блюд, вторые блюда несложного приготовления: блинчики с различными начинками, яичница, сосиски, сардельки с несложным гарниром. В некоторых кафе, работающих без обслуживания официантами, столы используют с гигиеническим покрытием без накрытия их скатертями и сервировки. На столах обязательны бумажные салфетки и специи.

Кафе с обслуживанием официантами в своем меню имеют фирменные, заказные блюда, но в основном быстрого приготовления.

Кафе предназначено для отдыха посетителей, поэтому большое значение имеет оформление торгового зала декоративными элементами, освещение, цветовое решение. Микроклимат поддерживается системой приточно-вытяжной вентиляции. Мебель применяется стандартная облегченных конструкций, столы должны иметь полиэфирное покрытие. Столовая посуда применятся металлическая из нержавеющей стали, полуфарфоровая, фаянсовая, сортовая стеклянная.

В вечернее время для создания обстановки, способствующей отдыху посетителей, в кафе организуют концертно-музыкальное представление. В кафе с высоким сервисом обслуживания применяют обслуживание посетителей официантами, барменами. Кафе должно иметь уютную обстановку, столы накрывают скатертью с предварительной сервировкой.

Архитектурно – художественное решение зала кафе должно отвечать современным эстетическим требованиям.

Часто кафе специализируются на реализации определенного ассортимента: кафе – кондитерские, чайные, кофейни, кафе – мороженые и т.д.

Кафе – кондитерская – предприятие, работающее на сырье с полным циклом производства и реализующее кроме кофе широкий ассортимент (до 15 наименований, в т.ч. и фирменные – одно-два) кондитерских изделий. Торговые залы оснащаются простой по конструкции мебелью. Для подачи кофе, чая, горячего молока, кондитерских изделий используется специальная посуда. В зале размещают один-два стола со стульями для обслуживания детей. Обычно при кафе работает магазин по продаже кондитерских изделий, где могут быть установлены два-три высоких стола для быстрого обслуживания посетителей.

Кафе – мороженое – в своем ассортименте должно иметь не менее 4-5 наименований мороженого, молочные коктейли, горячие напитки (до 3 наименований), фруктово-ягодные соки, шампанское. Допускается продажа алкогольных напитков (кроме водки). В крупных и средних кафе посетителей обслуживают официанты. Готовое, а также мягкое мороженое доставляется с промышленных предприятий специализированным транспортом. Некоторые предприятия изготавливают мороженое сами на фрезерных установках. Кафе – мороженое обычно бывают небольшими (25-100 мест). На летний период могут быть предусмотрены сезонные места (на тротуарах улиц, парках, пляжах и т.д.). сезонная площадка оборудуется столами с гигиеническим покрытием, солнцезащитными зонтами, навесами и др. Для детей предусматривается 2-3 стола со стульями.

Кафе – молочная – специализированное предприятие для реализации молочных изделий в ассортименте, кондитерских изделий в ассортименте, кондитерских изделий (до 6 наименований), горячих вторых блюд (блинов, пудингов, запеканок и других сладких блюд). Не менее 35% в общем выпуске блюд должны занимать блюда из молока и молочных продуктов (молочные супы, каши, сырники, крупеники и др.). Применяется самообслуживание посетителей с предварительным или последующим расчетом.

Детское кафе предназначено для обслуживания посетителей с детьми. В меню кафе включен большой ассортимент мучных, молочных, кондитерских изделий, молочные коктейли, мороженое. В меню также включают холодные закуски, первые и вторые блюда, соки. Все блюда в кафе имеют уменьшенные нормы выхода. Интерьер зала оформлен сюжетами из любимых детских сказок и мультфильмов. Мебель: столы и стулья детские. Обслуживание в детских кафе осуществляется официантами, одетыми в специальную форму персонажей из детских сказок.

Молодежное кафе предназначено для вечернего отдыха молодежи с тематическими вечерами. В кафе должна быть создана уютная обстановка, обслуживание – официантами, барменами. Оно должно иметь эстраду и танцплощадку.

В кафе кроме торговых залов должны быть вестибюль, гардероб, туалетные комнаты для посетителей. Норма площади на одно посадочное место в кафе - 1,6 м2 .

1.3 Прием и обслуживание гостей

Многие практики ресторанного бизнеса категорически настаивают на включении бизнес-процесса «Прием и обслуживание гостей» в процесс «Продажи». С точки зрения сугубо формальной, это возможно, поскольку многие исполнители участвуют в обоих процессах. Все зависит от организации работы предприятия. Однако, учитывая огромную значимость качества приема и обслуживания гостей для конечных результатов бизнеса, целесообразно выделять этот бизнес-процесс в самостоятельный. В этом случае, по сравнению с процессом «Продажи», существенно расширится круг действий, исполнителей и ответственных. Тогда и внимание к его протеканию будет совсем другое как у менеджеров, так и у исполнителей. Ведь даже повар, оформляющий блюдо и не имеющий непосредственного отношения к продажам, через свое искусство участвует в обеспечении качества обслуживания гостей. Аналогичное утверждение справедливо для уборщиков, охранников и ряда других сотрудников предприятия, труд которых, так или иначе, влияет на восприятие предприятия гостями, их отношение к нему в будущем.

Следует отметить, что процесс приема и обслуживания гостей по степени влияния на эффективность предприятий гостеприимства и развлечений в нашей стране является одним из наиболее проблемных. Огромное количество гостей, которые были опрошены в ходе различных исследований, не удовлетворено качеством обслуживания. В то же время этот бизнес-процесс достаточно хорошо описан в литературе, изучается в учебных заведениях, готовящих персонал для предприятий гостеприимства и развлечений. Существуют не только стандарты приема и обслуживания, но и стандарты профессиональные.

Чтобы осуществить организацию бизнес-процесса «Прием и обслуживание гостей» на предприятия, необходимо уметь:

* отлаживать бизнес-процесс «Прием и обслуживание гостей» на предприятии;
* выбирать и внедрять стандарты приема и обслуживания гостей, совершенствовать процесс;
* контролировать соблюдение контактным персоналом требований, установленных на предприятии стандартов приема и обслуживания гостей;
* проводить (организовывать проведение) исследований степени удовлетворенности гостей качеством приема и обслуживания на предприятии, тенденций изменения их потребностей;
* организовывать и проводить работу по предотвращению злоупотреблений контактного персонала в ходе приема и обслуживания гостей;
* организовывать обучение (повышение квалификации) контактного персонала практическим навыкам соблюдения требований установленных на предприятии стандартов приема и обслуживания гостей;
* разрабатывать, внедрять и применять систему мотивации и стимулирования персонала, обеспечивающую формирование и совершенствование клиенто-ориентированного подхода гостям;
* разрабатывать и применять процедуры предотвращения злоупотреблений, связанных с приемом и обслуживанием гостей на предприятии;
* контролировать эффективность затрат на реализацию процессов приема и обслуживания гостей предприятия по установленным критериям.

В бизнес-процессе «Прием и обслуживание гостей» мелочей не бывает. Кроме строгого соблюдения выбранных для предприятия стандартов, как минимум следует:

* периодически изучать и проверять ход процесса, поставив себя на место гостя. Нужно, по сути дела, посидеть за каждым столиком и непредвзято оценить удобство и комфортность. Тем самым удастся выявить и устранить технические и технологические недостатки, вызванные раздражающим освещением или присохшими к столику крошками. Если, как говорится, «глаз замылился», можно нанять посторонних людей за бесплатный ужин и четко сформулировать им задачу;
* опять же есть смысл периодически запускать «подсадного» гостя с четко поставленной задачей – сформировать впечатление от качества обслуживания вообще, а не только комфортности за столиком. Это может кто-либо из знакомых или даже посторонний человек. Главное, чтобы его не знал персонал. Оплаченный ему ужин окупится сторицей. Так удастся выявить раздражающие гостей элементы обслуживания, порождаемые так называемым человеческим фактором. Главное потом по результатам обследования принять конструктивные меры, а не просто сделать выговоры персоналу. Сотрудников нужно учить и воспитывать, а не наказывать за каждую мелочь.
* столики в зал должны быть расставлены таким образом, чтобы исключалась ситуация, когда сидящие за соседними столиками гости оказываются расположенными близко друг к другу со спины. Для этого можно использовать различные легкие перегородки, возвышения и многое другое.
* добиться действительного, а не показного радушного отношения к гостям. Во всяком случае, гость не должен видеть, что у официанта или бармена улыбка вымученная.

Так в чем же дело, почему гости часто бывают не удовлетворены? По-видимому, полностью однозначного ответа на этот вопрос не существует вследствие необъятного разнообразия вкусов гостей. Тем не менее, можно сформулировать некоторые полезные рекомендации по отладке рассматриваемого бизнес-процесса. Они вытекают из практики, и не будут касаться сугубо его формализации, поскольку в этой области существует достаточно много источников для получения соответствующих знаний. Естественно, важнейшая роль здесь отводится к персоналу.

Основная проблема, по-видимому, заключается в том, что стандарты облуживания применяются слишком формализовано. Персонал, особенно контактный, механически выполняет предписанные действия с все тем же надменным выражением лица приснопамятного советского общепита. А, как показывает практика, даже в каждую мелочь процесса приема и обслуживания гостей должна быть, образно говоря, вложена душа.

**Глава 2 Анализ организации обслуживания посетителей кафе г.о. Тольятти**

2.1 Анализ рынка кафе г.о. Тольятти

В настоящее время предприятия общественного питания не проходят обязательную сертификацию, соответственно при открытии они могут назвать себя любым образом (и рестораном, и кафе, и экспресс-баром), хотя по определению не являются таковыми. Следовательно, при анализе рынка кафе г.о. Тольятти могут упоминаться как кафе, так и рестораны.

В данное время, в городе Тольятти преобладает широкое разнообразие предприятий общественного питания. Особое место на этом рынке играют кафе. На данный момент существует много кафе с различными кухнями, всевозможные тематические кафе различных направлений.

Кафе – наиболее популярные заведения в наше время. Конечно же, это связано с тем, что в кафе можно приятно провести время в хорошей обстановке, в одиночестве или с друзьями.

Аудитория клиентов, вне зависимости от возраста, посещая небольшие кафе и кофейни, рассчитывает на быстрое и качественное обслуживание, легкую музыку и комфортный отдых

А приятный дизайн, удобное оборудование, и практичная планировка позволят небольшому кафе или кофейне обзавестись постоянными клиентами, для которых милое уютное заведение станет местом отдыха и релаксации и в которое они с удовольствием будут приходить снова и снова.

Чтобы определить лидеров данной отрасли, достаточно обратить внимание на ежегодную городскую премию в области ресторанного бизнеса «Серебряная вилка». В 2008 году в первом состязании премии в номинации "Открытие года" победителем стало концепт-кафе "Пятница". В номинации "Лучшее обслуживание" победил «1888 Piano Bar». Победителем в номинации "Лучшая японская кухня" признан ресторан "Шири". Номинацию "Лучшая европейская кухня" присудили бару-ресторану "Биг Бен". "Лучшим шеф-поваром" стал Леонид Волков из частной пивоварни "Тинькофф". "Самым сладким заведением" стало кафе "Якитория".В номинации "Любимое заведение" стало кафе "Le Chocolat", набравшее более 400 голосов. Наряду с основными номинациями был присужден Гран-при. Лучшим по всем показателям (качество блюд, интерьер, общая концепция, атмосфера) оказался ресторан «Амбар».

По материалам различных сайтов Тольятти был составлен рейтинг наиболее часто упоминаемых кафе:

|  |  |
| --- | --- |
| Раздолье | 5.0 баллов |
| Чеширский кот Аэрохолл | 5.0 баллов |
| Berghause | 5.0 баллов |
| Карл и Клара | 5.0 баллов |
| Чеширский кот Парк Хаус | 5.0 баллов |
| Кофе Холл | 5.0 баллов |
| CAFE IZJUM | 4.8 баллов |
| Луна Рыба | 4.8 баллов |
| Очаг | 4.5 баллов |
| Big Ben | 4.5 баллов |
| Кафе итальянской кухни "Buon Giorno Pizza" | 4.0 баллов |
| Мари Л | 4.0 баллов |
| Landau | 3.3 баллов |
| Concept-cafe Пятница | 3.2 баллов |
| Чеширский кот Миндаль | 3.0 баллов |
| Richie | 3.0 баллов |

Количество предприятий по ценовым сегментам

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | низший | средний | крупный |
| кафе | 35 | 59 | 24 |

2.2 Производственно – хозяйственная деятельность кафе «Пятница»

Кафе "Concept-cafй Пятница" г. Тольятти. Открылся 25 сентября 2007 года в реконструированном здании, торговая площадь 266 кв. м. В основном зале около 50 мест. Есть также еще один зал на 60 мест, который открывают в часы-пик. И два мини – вип – зала по 8 мест в каждом.

Товарооборот ресторана составил: в 2007 г. 1,1 млн. руб., в 2008 г. 5,0 млн. руб., в 2009 г. 6,0 млн. руб. Рентабельность деятельности в 2008 г. составляла 3,5%. Дополнительная прибыль была направлена на повышение заработной платы работников кафе, которая в среднем увеличилась на 40~50%. Так, средняя зарплата повара-специалиста составила около 40000 руб. в месяц. Рост и своевременная выплата заработной платы, премиальные доплаты по итогам месяца рассматриваются руководством ресторана как основные факторы, обеспечивающие закрепление на предприятии высококвалифицированных специалистов.

Блюда, включенные в меню кафе - бара "Пятница", готовятся из местного сырья (кафе заключило договоры с местными производителями). Меню отличается разнообразием европейской (см. приложение 3), итальянской, и японской кухни (см.приложение 4). Меню структурно делится на три части: меню бар, меню европейской кухни, меню японской кухни. Для ценителей традиций - меню в стиле fusion classic и old school(см. приложение 5). Если какое-либо блюдо заказывают редко, специалисты изучают, в чем причина: неудовлетворительное качество, несоответствующее оформление или недостаточная реклама. Затем, после доработки, снова изучается спрос на блюдо. Если эти меры не принесли результатов, блюдо изымается из меню. С наступлением лета начинает действовать новое летнее предложение - изысканное и оригинальное. Также для своих гостей concept-cafй "Пятница" предлагает комплименты в виде эксклюзивного коктейля и кальяна.

Происходит постоянный поиск новых форм работы. Более трех лет развивается предложение услуг по обслуживанию вне предприятия: выездные фуршеты, кейтеринг, бизнес-ланчи, доставка готовой продукции на дом, а так же уникальные вечиринки Luxury – эксклюзивная черта этого кафе. Выходные дни concept-cafй "Пятница" предлагает тольяттинцам провести под современную музыку лучших ди-джеев. В конце каждого сезона анализируются покупки-заказы, затем с учетом анализа меняется меню. Услуги клиентам оказываются с выездом поваров и официантов (по меню ресторана или индивидуально).

В "Пятнице" работают два зала: первый - яркий, знакомый нам еще с открытия, с некурящей зоной, второй отлично подходит для больших компаний и отличается современным дизайном. У обоих залов есть общее и неоспоримое достоинство - здесь на самом деле приятно отдыхать: по-настоящему стильное оформление, радующее глаз, мягкие зоны, ЖК-экраны. (см. приложение 6) Удобен и график работы: в "Пятнице" частенько собираются компании на pre- и afterparty.

Concept-cafй "Пятница" предлагает систему скидок по собственным картам, а также при расчете по пластиковым картам "Cosmopoliten" от "Альфа Банка", картам банка "Солидарность" и картам "Коллекция Скидок". Для удобства оплаты при расчете принимаем пластиковые карты платежной системы NCC.

Основная информация

Коллектив ресторана насчитывает 31 человека.

Организация оплаты труда сдельная. Премиальные доплаты от прибыли по итогам работы за каждый месяц составляют до 100% от оклада. При этом работникам кафе - бара "Пятница" известны и результаты труда, и прибыль, и затраты, и какая сумма дополнительной прибыли будет распределена.

График работы администраторов, поваров, тех персонала и официантов – сменный(2 через 2).

Количество посадочных мест - 126 .

Полное обслуживание официантами.

Средний чек предприятия 500-1000 рублей.

Тренинги персонала проводятся при наборе нового персонала (обучение, стажировка).

Реклама предприятием используется активно.

Клиенты могут приобрести дисконтную карту со скидкой 5, 15 и 50 процентов.

Режим работы:

с 18:00 до 02:00пн - чт

с 18:00 до 06:00пт

с 14:00 до 06:00сб

с 14:00 до 02:00вс

Информация о персонале

|  |  |
| --- | --- |
| Должность | Количество человек |
| Генеральный директор | 1 |
| Директор | 1 |
| Бухгалтер | 1 |
| Администратор | 2 |
| Бармен | 2 |
| Шеф-повар | 2 |
| Помощник повара | 4 |
| Официант | 12 |
| Уборщица | 2 |
| Кух работник | 2 |
| Охранник | 2 |

2.3 Анализ организации обслуживания кафе-бара «Пятница»

Обслуживание можно отнести к американскому сервису. При обслуживании не используется предварительная сервировка, т.е. стол сервируется в соответствии со сделанным заказом. Официант, предложив меню, отходит на некоторое время, чтобы дать возможность гостю ознакомиться с меню. Убедившись, что гость ознакомился с меню, официант подходит к столу и принимает заказ. При необходимости официант помогает в выборе блюда, учитывая при этом возможности производства и пожелания гостей. Далее по мере готовности приносятся заказанные блюда и напитки, происходит сервировка стола. Пища готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на кухне. Официанты разносят и расставляют тарелки гостям.

При обслуживании посетителей используется автоматизированная компьютерная система – "В52 Ресторан", посредством которой на pos – терминале официант делает заказ, там же впоследствии распечатывает чек, который приносит посетителю. На чеке (в случае обслуживания по бонусной карте) стоят фамилия и имя клиента, также фамилия и имя обслуживающего официанта.

Возможности "В52 Ресторан": полная автоматизация зала, калькуляция блюд и коктейлей, система учета обслуживания, ведение переучета, необходимые отчеты. При существующей методике учета нет необходимости в содержании большого штата бухгалтеров.

Выбрать заведение, чтобы собраться вместе - иногда совсем нелегкая задача: кто-то хочет экзотики, кто-то, наоборот, приверженец европейской кухни, а кто-то не представляет себе хорошего вечера без экстравагантного коктейля. Кафе прекрасно подходит как для дружеских встреч, ланча, официальных встреч, так и для приятного времяпрепровождения семейных пар, а также шумного и веселого ночного отдыха больших компаний.

Специфика организационной структуры управления в данной организации

|  |  |
| --- | --- |
| Преимущества | Недостатки |
| Ориентация каждого работника на выполнение определенных задач и обязанностей.  Повышение личной ответственности руководителя за все службы предприятия.  Освобождение персонала от решения управленческих вопросов.  Уменьшение потребности в специалистах широкого профиля.  Высокое качество оказываемых услуг. | Трудности в поддержании постоянной взаимосвязи между различными службами предприятия.  Высокие требования к руководителю, который загружен большим количеством задач и множеством контактов с подчиненными. |

К достоинствам заведения можно отнести следующее:

* удачное местоположение,
* большое пространство,
* удобная посадочная зона,
* эксклюзивный дизайн интерьера,
* разнообразие меню, напитков, в том числе и алкогольных,
* эффектная подача блюд и напитков,
* постоянные скидки и акции,
* регулярное пополнение и совершенствование меню,
* возможность просмотра спортивных чемпионатов по телевидению в прямом эфире,
* разнообразие и регулярность вечеринок и развлекательных программ,
* удобная парковка,
* хорошее кондиционирование заведения,
* Wi-Fi,
* Детская комната

К недостаткам обслуживания можно отнести следующее:

* Официант не всегда быстро и четко может охарактеризовать блюдо,
* Официанты достаточно хорошо обучаются и стажируются, но впоследствии не всегда используют полученные знания на практике,
* В часы - пик администратор не может организовать работу официантов так, чтобы они быстро, четко и качественно обслуживали клиентов,
* Нехватка дисциплины персонала,
* Официанту не хватает выдержки,
* В залах давно не проводился ремонт.
* Функциональные структуры находятся в подчинении администратора. Он берет на себя всю полноту власти и ответственности, возглавляет весь коллектив, отчитывается перед директором.

Коллектив подразделяется на службы:

Служба приема

Занимается решением вопросов, связанных с приемом прибывающих посетителей, их размещением, а также обеспечением их комфорта. Это первая служба, с которой контактирует гость, и от того, как он был встречен, зависит его первоначальное впечатление о заведении.

Служба питания

Обеспечивает обслуживание гостей в кафе. Решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов и праздников.

Служба снабжения

Обеспечивает необходимую и своевременную поставку продукции, техники, аксессуаров, запчастей и других требуемых позиций.

Служба обслуживания

Создает и поддерживает необходимые условия для комфорта и гигиены.

Служба безопасности

Обеспечивает безопасность гостей, имущества организации, решает некоторые проблемные вопросы с гостями.

Бухгалтер. Находится в подчинении генерального директора, решает финансовые и учетные вопросы.

2.4. Кафе **«Richiе»**, как основной конкурент кафе «Пятница»

Кафе **«Richiе» открылось** 18 февраля **2010 года и сразу стало основным конкурентом кафе «Пятница».** Кафе рассчитано на любителей Японской, Европейской, Итальянской и Русской кухни. Исключительным его делают настоящие Арабские кальяны, проведение регулярных тематических вечеринок с лучшими ди-джеями и особый интерьер. Роскошный интерьер кафе выполнен в стиле Арт-деко: полукруглый танцпол обрамляют мягкие золотистые диваны, все помещение освещается хрустальными люстрами уютным светом; сцена и место ди-джея декорированы бордовой тканью. На винтажной лестнице располагается множество картин с фотографиями различных событий и персон кафе. (см. приложение 7)

Зал рассчитан на 100 гостей, а в режиме вечеринки вместиться смогут около 200 человек.

Адрес: г. Тольятти, ул. Мира 92а

Телефон: (8482) 284333

Режим работы: 12.00-24.00. по будням

12.00-03.00 по выходным

То, что это кафе является не менее роскошным и модным, чем «Пятница», не отстает в разнообразии меню и алкогольной продукции, не уступает в качестве организации отдыха посетителей – все это действительно составляет достойную конкуренцию концепт-кафе «Пятница». Новое заведение, без сомнений, переманило часть посетителей. Но у «Пятницы» есть несколько преимуществ: оно находится в другом районе города; у него уже есть постоянная клиентура и хорошая репутация; а так же график работы в «Пятнице» продолжительнее, что, несомненно, больше привлекает посетителей, так как оба заведения рассчитаны на определенный контингент молодых людей.

2.5 Мероприятия по совершенствованию организации обслуживания посетителей кафе «Пятница»

1. Провести реставрацию или ремонт залов.

2. Усовершенствовать систему обслуживания.

3. Повысить качество обслуживания клиентов официантами.

4. Установить более строгий контроль администратора над работой официантов.

5. Отработать поведение официантов до автоматического уровня, в том числе и в часы массовой загруженности заведения.

6. Наладить дисциплину в коллективе.

7. Приобрести униформу для официантов, соответствующую заявленному статусу заведения.

8. Усовершенствовать систему доставки блюд на дом, в офисы.

9. Пересмотреть графики работы персонала, чтобы работники каждого звена могли справляться со своими должностными обязанностями.

10. Обновить обложки меню, так как они не в подобающем для такого рода заведений, состоянии.

11. Увеличить штат администраторов, так как они сильно загружены.

12. Сообщать посетителям о проходящих акциях в печатном виде (листовки, карточки на столах), так как официанты не всегда оглашают эту информацию.

**Заключение**

В процессе выполнения работы была найдена информация и тщательно проработана, были решены все задачи, рассмотрены вопросы об организации обслуживания посетителей кафе «Пятница». На основании полученных данных, можно сделать заключение о том, что единственным источником благополучия самого предприятия и работающего в нем наемного персонала являются гости, которые пользуются предоставляемыми услугами. Поэтому в условиях конкуренции работа предприятия должна быть организована таким образом, чтобы гости предпочли именно наше предприятие среди других, согласились с ассортиментом и качеством предлагаемых блюд, товаров и услуг, уровнем обслуживания и ушли с желанием вернуться еще раз. По моему мнению, именно на это и должно быть направлено решение всех управленческих задач. Например, вот одна из них: разработка, внедрение и организация применения системы мотивации и стимулирования контактного персонала (официант и т.д.), направленной на повышение качества приема и обслуживания гостей.

Таким образом, для эффективной организации обслуживания посетителей кафе, управляющему следует знать основы состояния и тенденций изменения их потребностей.

**Список используемой литературы**

1. Базаров Т. Ю., Еремина Б. Л. Управление персоналом. М., 1998.
2. Балашова Е.А. «Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса» М.: ООО "Вершина" 2005
3. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. М.: Аспект Пресс, 1995.
4. В.В. Бородина «Ресторанно - гостиничный бизнес»
5. Журнал «Гостиница и Ресторан». 2004. № 4.
6. Иванчук Д.В. Учебно – методическое пособие по дисциплине «Организация обслуживания посетителей предприятий общественного питания». – Тольятти: Изд-во ПВГУС, 2010
7. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие. – М.: «Дашков и К», 2009
8. Кабушкин И.И, Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск: Новое знание, 2002.
9. Корнеев Н.В. Учебно – методическое пособие по дисциплине «Технология обслуживания посетителей предприятий общественного питания». – Тольятти: Изд-во ПВГУС, 2009
10. www.restoranoff.ru
11. www.arriva.ru
12. www.kudatlt.ru
13. www.menutlt.ru

**Приложения**

**Должностная инструкция бармена ресторана**

1. Общие положения.

1.1. Бармен назначается и освобождается от должности приказом генерального директора по представлению начальника ресторанной службы В своей производственной деятельности непосредственно подчиняется метрдотелю ресторанной службы.

1.2. В своей работе бармен руководствуется настоящей должностной инструкцией, приказами и распоряжениями администрации, правилами внутреннего трудового распорядка, правилами приема и отпуска алкогольной продукции, положением о персонале, стандартом внешнего вида и другими локальными нормативными актами и инструкциями.

1.3. При исполнении служебных обязанностей бармен должен находиться в установленной форменной одежде, иметь опрятный внешний вид, быть вежливым и внимательным с гостями, соблюдать стандарт поведения для сотрудников гостиничного комплекса, правила техники безопасности и охраны труда.

2. Обязанности.

2.1. Принять отчет по движению товара, сопоставить с действительным наличием.

2.2. Открыть заборный лист кондитерского цеха.

2.3. Просмотреть наличие стекла, посуды, барного инвентаря.

2.4. Произвести заказ и получить необходимое количество барной продукции, инвентаря.

2.5. Произвести полную, тщательную уборку барной и прибарной территории,

2.6. Отмыть и натереть барное стекло, посуду.

2.7. Проверить функционирование и температурный режим оборудования.

2.8. Осуществлять отпуск алкогольной продукции. 160

2.9. Проверить отчетность по гостевым счетам, наличие кассовой ленты и гостевых счетов.

2.10. Работая, не покидать территорию бара, при вынужденном отсутствии (до пяти минут) оставлять доверенное лицо.

2.11. Следить за правильностью оформления официантами гостевых счетов, вовремя и точно производить операции по заведению заказа в кассовый аппарат. 2 12. В отсутствие руководства разрешать конфликтные ситуации.

2.13. Руководить сменой официантов, следить за порядком па территории торговой зоны бара, правильностью обслуживания гостей официантами, распределять столы в зале.

2.14. Управлять караоке, телевизором, фоновой музыкой, освещением.

2.15. По завершению рабочего дня составить отчет, сдать выручку, передать смену по документам и фактическим остаткам, закрыть заборный лист кондитерского цеха.

3. Ответственность.

3.1. За надлежащее выполнение обязанностей, указанных в данной должностной инструкции.

3.2. За работу и соблюдение стандартов внешнего вида, поведения в чрезвычайной ситуации и стандартов обслуживания.

3.3. За соблюдение персоналом правил торговли, правильный расчет с гостями.

3.4. За выполнение распоряжений и приказов руководства.

3.5. За соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности, санитарии и гигиены.

3.6. Коллективная материальная ответственность за сохранность вверенных материальных ценностей.

4. Права.

4.1. Требовать от работников соблюдения стандартов, соответствующих данному ресторану.

4.2. Контролировать правильность расчета с гостями.

4.3. Требовать от руководства обеспечения необходимым для работы оборудованием и расходными материалами.

5. Квалификационные требования.

5.1. Иметь образование не ниже среднего специального.

5.2. Знать иностранные языки (английский - обязательно).

5.3. Знать технологию обслуживания.

5.4. Знать порядок приема оплаты по кредитным картам, признаки п правила определения платежеспособности кредитных карт международных расчетных систем

5.5 Знать правила ведения учета и составления документа на сдачу выручки за смену. Знать правила сервировки столов, оформления банкетов и презентаций, подачи блюд и напитков.

5.6 Знать особенности приготовления блюд и их оформление.

5.7. Знать правила эксплуатации холодильного, теплового, механического оборудования.

5.8. Знать правила техники безопасности и противопожарной безопасности, санитарии и гигиены.

Управляющий рестораном \_\_\_\_\_\_ ФИО «\_\_>>\_\_\_\_200\_г.

Начальник юридического отдела \_\_\_\_ ФИО «\_\_»\_\_\_\_200\_\_ г.

УТВЕРЖДАЮ Директор гостиницы

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

\_\_\_\_\_\_ 200 г.

**Должностная инструкция официанта ресторана**

1. Общие положения

1.1. Официант назначается и освобождается от должности приказом генерального директора по представлению управляющего ресторанной службы. В своей производственной деятельности непосредственно подчиняется метрдотелю ресторанной службы.

1.2. В своей работе официант руководствуется настоящей должностной инструкцией, приказами и распоряжениями администрации, правилами внутреннего трудового распорядка, правилами приема и отпуска алкогольной продукции, положением о персонале, стандартом внешнего вида и другими локальными нормативными актами и инструкциями.

1.3. При исполнении служебных обязанностей официант должен находиться в установленной форменной одежде, иметь опрятный внешний вид, быть вежливым и внимательным с гостями, соблюдать стандарт поведения для сотрудников гостиничного комплекса, правила техники безопасности и охраны труда.

2. Обязанности.

2.1. Принимать у гостей ресторана заказ по установленному меню или индивидуальный (если это предусматривается предоставляемыми рестораном услугами).

2.2. Оформлять бланк заказа, формировать счет.

2.3. Подавать гостям ресторана заказ вовремя н правильно.

2.4. Производить обслуживание гостей, вовремя осуществляя смену заказанных блюд и убирая грязную посуду.

2.5. Сервировать столики ресторана.

2.6. Производить расчет с гостем за заказ по счету, получать к оплате наличные деньги и кредитные карты и передавать их бармену для проведения по контрольно-кассовой машине.

2.7. Работая, не покидать территорию ресторана, при вынужденном отсутствии (до пяти минут) оставлять доверенное лицо.

2.8. В отсутствие руководства разрешать конфликтные ситуации

2.9. Следить за порядком на территории торговой зоны ресторана

2.10. Управлять караоке, телевизором, фоновой музыкой, освещением

2.11. Готовить торговые залы ресторана к банкетам и фуршетам, расставлять н сервировать столики в соответствии с заказом 3 Ответственность.

3 1. За надлежащее выполнение обязанностей, указанных в данной должностной инструкции.

3.2. За работу и соблюдение стандартов внешнего вида, поведения в чрезвычайной ситуации и стандартов обслуживания.

3.3. За соблюдение правил торговли, правильность составления счета и расчет с гостями.

3 4. За выполнение распоряжений и приказов руководства

3.5. За соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности, санитарии и гигиены.

3.6. Коллективная материальная ответственность за сохранность вверенных материальных ценностей.

4. Права.

4.1 Требовать от руководства обеспечения необходимым для работы оборудованием и расходными материалами.

5. Квалификационные требования.

5.1. Иметь образование не ниже среднего специального.

5.2. Знать иностранные языки (английский - обязательно).

5.3. Знать технологию обслуживания.

5.4. Знать порядок приема оплаты по кредитным картам, признаки и правила определения платежеспособности кредитных карт международных расчетных систем.

5.5. Знать правила сервировки столов, оформления банкетов и презентаций, подачи блюд и напитков.

5.6. Знать особенности приготовления блюд п их оформления.

5.7. Знать правила эксплуатации холодильного, теплового, механического оборудования.

5.8. Знать правила техники безопасности и противопожарной безопасности, санитарии и гигиены.

Управляющий рестораном \_\_\_\_\_\_ ФИО «\_\_»\_\_\_\_200\_ г.

Начальник юридического отдела \_\_\_\_ ФИО «\_\_»\_\_\_\_200\_ г.

УТВЕРЖДАЮ Директор гостиницы

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

« »\_\_\_\_ 200 г.

**Меню кафе «Пятница»**

ИТАЛЬЯНСКИЙ ХЛЕБ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Факачча** | **410 гр.** | **60 руб.** |
| **Кризини** | 390 гр. | 50 руб. |
| **Чабатта** | 390 гр. | 60 руб. |

ПИЦЦА

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Баварская | 780 гр. | 400 руб. |
| Дэ Марэ | 880 гр. | 470 руб. |
| Курица с овощами | 900 гр. | 370 руб. |
| Мясная | 820 гр. | 350 руб. |
| Пеперони | 640 гр. | 330 руб. |
| Пятница | 800 гр. | 400 руб. |
| Салями | 750 гр. | 350 руб. |
| Ветчина, грибы, бекон | 770 гр. | 370 руб. |
| Сырная белая | 700 гр. | 350 руб. |
| Сырная красная | 700 гр. | 350 руб. |

ДЕСЕРТЫ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Фрукты в ванильном соусе | 210/50 гр. | 110 руб. |
| Фруктовая тарелка | 580 гр. | 190 руб. |
| Бананы в карамели | 110/90 гр. | 110 руб. |
| Чиз кейк | 180 гр. | 140 руб. |
| Тирамису | 200 гр. | 150 руб. |
| Тирамису клубничный | 240 гр. | 160 руб. |
| Мороженое | 50гр./1 шарик | 40 руб. |
| Жареное мороженное | 250 гр. | 180 руб. |
| Торт вишнево-шоколадный | 150 гр. | 160 руб. |
| Торт трюфельный | 125 гр. | 160 руб. |
| Торт Медовый | 125 гр. | 170 руб. |
| Штрудель яблочный | 190/160/50 гр. | 170 руб. |
| Штрудель вишневый | 230/80/65 гр. | 170 руб. |
| Ассорти из мороженого | 150/15/3 гр. | 130 руб. |

ГАРНИРЫ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Капустный сбор | 150 гр. | 80 руб. |
| Картофельные шарики | 140/40 гр. | 80 руб. |
| Картофель фри | 140/40 гр. | 80 руб. |
| Дольки молодого картофеля | 140/40 гр. | 80 руб. |
| Рататуй из овощей | 175 гр. | 100 руб. |
| Фасоль фри | 100 гр. | 80 руб. |

ГОРЯЧИЕ БЛЮДА

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Стейк из лосося | 160/115/35 гр. | 310 руб. |
| Стейк из свинины | 160/140/40/40 г | 300 руб. |
| Стейк из курицы | 180/140/50/15 г | 250 руб. |
| Стейк из говядины | 160/140/40/20 г | 350 руб. |
| Медальоны из телятины с овощами | 110/130/50 гр. | 335 руб. |
| Фахитос | 160/110/80 гр. | 300 руб. |
| Ягненок "Беллисимо" | 160/90/100 гр. | 420 руб. |
| Язык "Дольче Габана" | 70/140/60/95 гр | 260 руб. |
| Лосось в беконе | 345 гр. | 420 руб. |
| Свинина со сливочной капустой и Пармезаном | 300 гр. | 270 руб. |
| Цыпленок Чили | 220/140/40 гр. | 270 руб. |
| Курица с брокколи и баклажанами | 300 гр. | 260 руб. |
| Свинина с острым соусом | 280 гр. | 270 руб. |

ЛАЗАНЬЯ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Лазанья мясная | 320 гр. | 245 руб. |
| Лазанья с грибами и ветчиной | 300 гр. | 230 руб. |

ПАСТА

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Карбонара (с беконом белая) | 300 гр. | 190 руб. |
| Феттучини с грибами и ветчиной (белая) | 260 гр. | 200 руб. |
| Спагетонни с морским коктейлем (белая) | 360 гр. | 245 руб. |
| Пенне с говядиной и овощами (красная) | 390 гр. | 225 руб. |
| Фарфалле с курицей и беконом (белая) | 450 гр. | 230 руб. |
| Таглиателли Сальмон (с лососем белая) | 240 гр. | 280 руб. |
| Таглиателли с тигровыми креветками (белая) | 270 гр. | 260 руб. |
| Черные спагетти с масляной рыбой (белая) | 390 гр. | 200 руб. |
| Спагеттони с лесными грибами и свининой (красная) | 400 гр. | 220 руб. |
| Феттучини с баклажанами, курицей и грибами (красна | 400 гр. | 200 руб. |

САЛАТЫ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Греческий | 232/38 гр. | 130 руб. |
| Аль Тоно | 167/60 гр. | 140 руб. |
| Цезарь с курицей | 195/65 гр. | 170 руб. |
| Цезарь с лососем | 215/65 гр. | 240 руб. |
| Цезарь с креветками | 210/65 гр. | 260 руб. |
| Салат Зинзи | 178/50 гр. | 210 руб. |
| Дэ Марэ | 150/45 гр. | 155 руб. |
| Оливье | 315 гр. | 140 руб. |
| Салат с масляной рыбой | 190 гр. | 190 руб. |
| Салат с сельдью по-Венециански | 245 гр. | 180 руб. |
| Салат с языком и томатами | 235 гр. | 150 руб. |
| Тайский салат с говядиной и соусом Чили | 230 гр. | 220 руб. |

СУПЫ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Суп Маскарпоне | 350 гр. | 140 руб. |
| Сливочный крем суп из шампиньонов | 350 гр. | 130 руб. |
| Солянка сборная | 300 гр. | 130 руб. |
| Европейская Уха | 300 гр. | 150 руб. |
| Борщ с пампушками и салом | 350 гр. | 140 руб. |

ГОРЯЧИЕ ЗАКУСКИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Грибной жульен в слоеном тесте | 180 гр. | 180 руб. |
| Свиные уши | 80 гр. | 130 руб. |
| Гренки Cheese | 110 гр. | 90 руб. |
| Миндаль жареный | 50 гр. | 90 руб. |
| Кольца кальмара | 110/40/20 гр. | 170 руб. |
| Ребрышки Арабьятта | 320/40/25 гр. | 310 руб. |
| Крылья куриные | 250/100 гр. | 150 руб. |
| Сыр жареный | 110/70 гр. | 140 руб. |
| Сыр жареный с беконом | 140/70 гр. | 170 руб. |
| Сыр жареный с ветчиной | 160/70 гр. | 160 руб. |

ХОЛОДНЫЕ ЗАКУСКИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разносол | 530 гр. | 200 руб. |
| Грибной сбор | 210/40 гр. | 110 руб. |
| Семга с лимоном | 100/30 гр. | 130 руб. |
| Сырная тарелка | 210/105 гр. | 280 руб. |
| Мясная тарелка | 220/20 гр. | 200 руб. |
| Селедка с картошкой | 80/90 гр. | 110 руб. |
| Креветки отварные | 200 гр. | 160 руб. |
| Оливки, маслины | 100 гр. | 90 руб. |
| "Пивная Душа" | 270/20/3 гр. | 280 руб. |
| "Доска с салом" | 240/4 гр. | 130 руб. |
| Язык с ореховым соусом | 145 гр. | 100 руб. |

**Японское меню кафе «Пятница»**

ШАШЛЫЧКИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Из тигровых креветок | 44/10/6 гр. | 90 руб. |
| Из куриных сердечек | 38/10/6 гр. | 80 руб. |
| Из куриного филе | 38/10/6 гр. | 70 руб. |
| Из филе семги | 39/10/6 гр. | 90 руб. |
| Из кальмара | 38/10/6 гр. | 140 руб. |
| Из гребешка | 37/10/6 гр. | 120 руб. |
| Из перепелиных яиц | 46/10/6 гр. | 80 руб. |

ГОРЯЧЕЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удон с курицей и овощами | 375 гр. | 210 руб. |
| Курица в соусе Терияки | 200 гр. | 220 руб. |
| Свинина в имбирном соусе | 300 гр. | 280 руб. |
| Говядина в устричном соусе | 325 гр. | 350 руб. |
| Рис жаренный с овощами | 300 гр. | 150 руб. |
| Рис | 180 гр. | 50 руб. |

АССОРТИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уме (слива)- ролл с огурцом |  | 350 руб. |
| Сакура (вишня)- ролл с тунцом |  | 650 руб. |
| Сашими Макси |  | 660 руб. |
| Такэ (Бамбук) – ролл с лососем |  | 525 руб. |
| Пятница де Люкс – ролл Калифорния оранж |  | 1050 руб. |
| Пятница VIP | 1444/150/350/30 | 1950 руб. |

ГОРЯЧИЕ РОЛЛЫ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Гейша – рис сверху |  | 280 руб. |
| Хай- Тек – рис внутри |  | 260 руб. |
| Три моря - рис внутри |  | 260 руб. |
| Хоккайдо – ролл без риса |  | 270 руб. |

СПАЙСИ РОЛЛЫ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сякэ – лосось |  | 145 руб. |
| Текка – тунец |  | 160 руб. |
| Унаги – копченый угорь |  | 165 руб. |
| Кани – краб |  | 200 руб. |
| Эби – креветка |  | 170 руб. |
| Тай – окунь |  | 145 руб. |
| Тако – осьминог |  | 170 руб. |

РОЛЛЫ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сякэ Маки- лосось |  | 135 руб. |
| Тэкко Маки – тунец |  | 150 руб. |
| Унаги – копченый угорь |  | 160 руб. |
| Кани – краб |  | 190 руб. |
| Каппа – огурец |  | 80 руб. |
| Авокадо |  | 85 руб. |
| Каппа фила маки |  | 115 руб. |
| Ясай |  | 140 руб. |
| Кунсей Маки |  | 180 руб. |
| Калифорния оранж |  | 280 руб. |
| Калифорния грин |  | 285 руб. |
| Калифорния блэк |  | 280 руб. |
| Калифорния с кунжутом |  | 270 руб. |
| Калифорния микс |  | 290 руб. |
| Эби Фурай |  | 230 руб. |
| Эби Темпура |  | 255 руб. |
| Эби Тем-фу |  | 265 руб. |
| Филадельфия |  | 280 руб. |
| Аляска |  | 240 руб. |
| Канада |  | 290 руб. |
| Пятница |  | 285 руб. |
| Пятница Блэк |  | 280 руб. |
| Гурман |  | 285 руб. |
| Васабико |  | 275 руб. |
| Волна |  | 290 руб. |
| Дракон |  | 290 руб. |
| Токио |  | 290 руб. |
| Криведко |  | 255 руб. |
| Цезарь |  | 180 руб. |
| Мияко | 118/30 гр. | 275 руб. |

САШИМИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Унаги – копченый угорь |  | 205 руб. |
| Магуро – тунец |  | 215 руб. |
| Сякэ – лосось |  | 175 руб. |
| Тай - морской окунь |  | 160 руб. |
| Ика – кальмар |  | 200 руб. |
| Хотатэ – морской гребешок |  | 190 руб. |

СПАЙСИ СУШИ (ОСТРЫЕ)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Спайси Сякэ – лосось |  | 65 руб. |
| Спайси Тай - морской окунь |  | 65 руб. |
| Спайси Унаги – копченый угорь |  | 75 руб. |
| Спайси Кани – краб |  | 90 руб. |
| Спайси Хотатэ – морской гребешок |  | 75 руб. |
| Спайси Тако – осьминог |  | 75 руб. |
| Спайси Магуро – тунец |  | 75 руб. |

САЛАТЫ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ика Сарада | 135/25/15 гр. | 205 руб. |
| Кайсо Сарада |  | 195 руб. |
| Салат "Кхимчи Сарадо" | 145 гр. | 240 руб. |

СУПЫ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Мисо суп |  | 85 руб. |
| Суимоно Суп (рыбный суп) |  | 120 руб. |
| Суп "Намеко" | 268 гр. | 100 руб. |

СУШИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тай - морской окунь |  | 55 руб. |
| Магуро – тунец |  | 70 руб. |
| Тако – осьминог |  | 75 руб. |
| Эби – креветка |  | 55 руб. |
| Сякэ – лосось |  | 55 руб. |
| Хотатэ – морской гребешок |  | 60 руб. |
| Ика – кальмар |  | 60 руб. |
| Унаги – копченый угорь |  | 75 руб. |
| Сякэ Кунсэй – лосось копченый |  | 70 руб. |
| Кани – краб |  | 90 руб. |
| Икура Плюс – икра лосося с перепелиным яйцом |  | 80 руб. |
| Икура – икра лосося |  | 90 руб. |
| Тобико – икра летучей рыбы (оранжевая, черная, зел |  | 80 руб. |

Меню-бар кафе «Пятница»

ХОЛОДНЫЙ ЧАЙ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| "Black Tea" | 300 мл. | 150 руб. |
| "Дикая вишня" | 300 мл. | 150 руб. |
| "Яблоки на снегу" | 300 мл. | 130 руб. |
| "Ромашка ice" | 300 мл. | 150 руб. |

ПИВО БУТЫЛОЧНОЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Paulaner/ Паулайнер | 330 мл. | 130 руб. |
| Grolsh/ Гролш | 330 мл. | 140 руб. |
| Corona Extra/ Корона Экстра | 330 мл. | 120 руб. |
| Clausthaler Classic/ Клаустайлер | 330 мл. | 120 руб. |
| Miller/Миллер | 330 мл. | 80 руб. |
| Velcopopovickiy Kozel dark/ Велкопоповицкий Козел | 500 мл. | 135 руб. |
| Redd’s Premium/ Редс Премиум | 330 мл. | 80 руб. |

ПИВО НА РОЗЛИВ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пятница | 300 мл. | 70 руб. |
| Пятница | 500 мл. | 90 руб. |
| Велкопоповицкий Козел светлое | 300 мл. | 80 руб. |
| Велкопоповицкий Козел светлое | 500 мл. | 100 руб. |
| Велкопоповицкий Козел темное | 300 мл. | 90 руб. |
| Велкопоповицкий Козел темное | 300 мл. | 130 руб. |
| Холстен | 300 мл. | 90 руб. |
| Холстен | 500 мл. | 120 руб. |

САКЭ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сакура. Сакэ | 50/750 мл. | 80/1150 руб. |

КРАСНЫЕ ВИНА

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шаврон Руж | 750 | 700 руб. |
| Шаврон Руж Муалле | 750 | 610 руб. |
| Бордо. Святой Винсент | 750 | 1200 руб. |
| Кадарка Повардарски | 50/750 | 50/700 руб. |
| Каберне Совиньон. 120. Санта Рита | 750 | 1200 руб. |
| Каберне Совиньон Мерло. Карта Вьеха | 50/750 | 50/750 руб. |

БЕЛЫЕ ВИНА

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шаврон Блан | 750 мл. | 700 руб. |
| Шаврон Блан Муалле | 750 мл. | 600 руб. |
| Молоко Любимой женщины. Пфальц | 50/750 мл. | 50/700 руб. |
| Молоко Любимой женщины. Рейнхессен | 50/750 мл. | 50/700 руб. |
| Сакура Гарден | 50/1000 мл. | 40/700 руб. |
| Совиньон Блан. 120. Санта Рита | 750 мл. | 950 руб. |

ЛИКЕРЫ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sambuca/ Самбука | 50/700 мл. | 130/1800 руб. |
| Beileys/ Бейлис | 50/1000 мл. | 160/3100 руб. |
| Galliano/ Галиано | 50/700 мл. | 170/2100 руб. |
| Kahlua/ Калуа | 50/1000 мл. | 210/4100 руб. |
| Cointreau/Куантро | 50/1000 мл. | 190/3700 руб. |
| Soho/ Сохо | 50/700 мл. | 190/2600 руб. |
| Malibu/ Малибу | 50/1000 мл. | 180/3500 руб. |
| Melon/ Дынный | 50/700 мл. | 180/2400 руб. |
| Peach/ Персиковый | 50/700 мл. | 170/2200 руб. |
| Banana/ Банановый | 50/700 мл. | 170/2200 руб. |
| Blue Curacao/ Блю Кюрасао | 50/700 мл. | 180/2400 руб. |
| Beherovka/ Бехеровка | 50/500 мл. | 140/1350 руб. |
| Jagermeister/ Егермайстер | 50/500 мл. | 150/1400 руб. |

КОНЬЯК/БРЕНДИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Арарат 3\* | 50/500 мл. | 130/1200 руб. |
| Старый Кенингсберг | 50/500 мл. | 100/900 руб. |
| Hennessy VS/ Хеннеси VS | 50/500 мл. | 400/3900 руб. |
| Hennessy VSOP/ Хеннеси VSOP | 50/500 мл. | 490/4800 руб. |
| Hennessy XO/ Хеннеси XO | 50/350 мл. | 1000/6800 руб. |
| Martel VSOP/Мартель VSOP | 50/500 мл. | 500/4800 руб. |

ИРЛАНДСКИЙ ВИСКИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jameson/Джемесон | 50/700 мл. | 190/2550 руб. |
| Bushmills Black Bush/ Бушмилс Блэк Буш | 50/700 мл. | 200/2700 руб. |
| Bushmills Malt 10/Бушмилс Молт 10 | 50/700 мл. | 210/2850 руб. |
| Bushmills Original/ Бушмилс Ориджинал | 50/700 мл. | 170/2250 руб. |

АМЕРИКАНСКИЙ ВИСКИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jack Daniel’s/ Джек Дениэлс | 50/700 мл. | 250/3300 руб. |

ШОТЛАНДСКИЙ ВИСКИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Johnni Walker Red Label/Джони Уокер Ред Лейбл | 50/750 мл. | 180/2600 руб. |
| Johnni Walker Black Label/ Джони Уокер Блэк Лейбл | 50/750 мл. | 300/4400 руб. |
| Chivas Regal 12/ Чивас Ригал 12 | 50/700 мл. | 320/4300 руб. |

РОМ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bacardi Superior/Бакарди Супериор | 50/750 мл. | 170/2400 руб. |
| Bacardi Black/ Бакарди Блэк | 50/750 мл. | 170/2400 руб. |
| Havana Club Blanca/ Гавана Клаб Бланка | 50/750 мл. | 170/2450 руб. |
| Havana Club Reserve/ Гавана Клаб Резерв | 50/750 мл. | 180/2600 руб. |
| Captain Morgan Original Spiced Gold/ Капитан Морга | 50/1000 мл. | 150/2900 руб. |
| Captain Morgan Black Label/ Капитан Морган Блэк | 50/700 мл. | 170/2300 руб. |

БЕЗАЛКОГОЛЬНЫЕ НАПИТКИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Coca-Cola | 500 мл. | 70 руб. |
| Coca-Cola стекло | 250 мл. | 60 руб. |
| Sprite | 500 мл. | 70 руб. |
| Sprite стекло | 250 мл. | 65 руб. |
| Fantа | 500 мл. | 70 руб. |
| Fanta стекло | 250 мл. | 60 руб. |
| Schweppes Индиан Тоник | 500 мл. | 75 руб. |

МИНЕРАЛЬНАЯ ВОДА

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bon Aqua | 500 мл. | 60 руб. |
| Perrier | 330 мл. | 110 руб. |
| Vittel | 330 мл. | 80 руб. |
| Нарзан | 500 мл. | 100 руб. |

СОКИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сок в ассортименте | 250/1000 мл. | 40/150 руб. |
| Сок в ассортименте | 250/1000 мл. | 50/190 руб. |
| Сок натуральный с кусочками фруктов PAGO | 200 мл. | 100 руб. |

МОЛОЧНЫЕ КОКТЕЙЛИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Milk Shake Банановый | 360 мл. | 140 руб. |
| Milk Shake Шоколадный | 295 мл. | 130 руб. |
| Milk Shake Клубничный | 300 мл. | 130 руб. |

БЕЗАЛКОГОЛЬНЫЕ КОКТЕЙЛИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| "Мохито" | 235 мл. | 110 руб. |
| "Куба Лайт" | 190 мл. | 100 руб. |
| "Фризи" | 255 мл. | 130 руб. |
| "Лавина" | 280 мл. | 110 руб. |
| "VS" | 220 мл. | 80 руб. |

HOT DRINK

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| "Глинтвейн" | 220 мл. | 200 руб. |

COCKTAIL

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| "Энерджи Мохито" | 335 мл. | 180 руб. |
| "Эффект водка" | 300 мл. | 170 руб. |
| "Эффект виски" | 300 мл. | 250 руб. |
| "Эффект текила" | 300 мл. | 280 руб. |
| "Ferrari" | 300 мл. | 230 руб. |

У БАРНОЙ СТОЙКИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| "Кокаин" | 150 мл. | 400 руб. |
| "Текила Бум" | 150 мл. | 200 руб. |
| "Soho бум" | 150 мл. | 190 руб. |
| "Кувалда" | 180 мл. | 190 руб. |
| "Обойма" | 230 мл. | 220 руб. |

FUSION CLASSIC

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| "Пятница" | 280 мл. | 370 руб. |
| "Long Island Aced Tea" | 270 мл. | 300 руб. |
| "Смысловые галлюцинации" | 230 мл. | 220 руб. |
| "Доброе Утро Сохо" | 260 мл. | 210 руб. |
| "After Party" | 330 мл. | 300 руб. |
| "Дайкири" | 100 мл. | 180 руб. |
| "Мохито - Спрайт" | 250 мл. | 200 руб. |
| "Мохито" | 275 мл. | 200 руб. |
| "Маргарита" | 100 мл. | 300 руб. |
| "Пина Колада" | 325 мл. | 230 руб. |
| "Джини" | 225 мл. | 300 руб. |
| "Нет диабету" | 260 мл. | 300 руб. |
| "Секс в Пятнице" | 250 мл. | 180 руб. |
| "Развод" | 285 мл. | 300 руб. |
| "Александр" | 100 мл. | 170 руб. |

OLD SCHOOL

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| "Виски-Кола" | 200 мл. | 170 руб. |
| "Коньяк-Кола" | 200 мл. | 120 руб. |
| "Куба-Либре" | 200 мл. | 180 руб. |
| "Кампари Orange" | 200 мл. | 120 руб. |
| "Мартини Orange" | 200 мл. | 100 руб. |
| "Текила Sunrise" | 225 мл. | 220 руб. |
| "Старшеклассница" | 250 мл. | 140 руб. |
| "Американо" | 225 мл. | 180 руб. |
| "Манхеттен" | 150 мл. | 2500 руб. |
| "228" | 210 мл. | 190 руб. |
| "Джин-Тоник" | 200 мл. | 160 руб. |

SHOOTER

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| "Опухоль мозга" | 60 мл. | 100 руб. |
| "Кактус" | 60 мл. | 170 руб. |
| "Б-52" | 60 мл. | 170 руб. |
| "Медуза" | 60 мл. | 150 руб. |
| "До Свидания" | 60 мл. | 180 руб. |
| "Утро Хиросимы" | 60 мл. | 190 руб. |
| "Сосок Ангела" | 60 мл. | 150 руб. |
| "Причина умереть" | 140 мл. | 175 руб. |

КОФЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Американо | 100 мл. | 60 руб. |
| Эспрессо | 40 мл. | 60 руб. |
| Двойной эспрессо | 80 мл. | 100 руб. |
| Капуччино | 120 мл. | 80 руб. |
| Латте | 220 мл. | 100 руб. |
| Латте с сиропом в ассортименте | 225 мл. | 100 руб. |
| Гляссе | 220 мл. | 230 руб. |
| Ирландский кофе | 220 мл. | 230 руб. |
| Кофе-Бейлис | 220 мл. | 230 руб. |
| Сироп в ассортименте | 10 мл. | 180 руб. |

ЧАЙ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дарджилинг | 400 мл. | 90 руб. |
| Ассам | 400 мл. | 90 руб. |
| 1002 Ночь | 400 мл. | 90 руб. |
| Эрл Грей | 400 мл. | 90 руб. |
| Дикая Вишня | 400 мл. | 90 руб. |
| Сенча | 400 мл. | 90 руб. |
| Китайский Жасмин | 400 мл. | 90 руб. |
| Нахальный Фрукт | 400 мл. | 90 руб. |
| Ромашка | 400 мл. | 110 руб. |
| Зимняя Мечта | 400 мл. | 110 руб. |
| Ройбуш-ваниль | 400 мл. | 110 руб. |

СОКИ СВЕЖЕВЫЖАТЫЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Морковный | 200 мл. | 100 руб. |
| Яблочный | 200 мл. | 100 руб. |
| Морковно-яблочный | 200 мл. | 120 руб. |
| Грейпфрутовый | 200 мл. | 120 руб. |
| Апельсиновый | 200 мл. | 110 руб. |
| Лимонный | 200 мл. | 100 руб. |
| Ананасовый | 200 мл. | 210 руб. |

ТЕКИЛА

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Olmeca Blanco/Ольмека Бланко | 50/1000 мл. | 210/4150 руб. |
| Olmeca Gold/Ольмека Голд | 50/1000 мл. | 230/4500 руб. |
| Joce Cuervo Clasico/ Хосе Куэрво Классико | 50/750 мл. | 200/2700 руб. |
| Joce Cuervo Especial/ Хосе Куэрво Эспешл | 50/750 мл. | 200/2700 руб. |

ДЖИН

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Beefeater/ Бифитер 50/750 | 50/750 мл. | 165/2300 руб. |
| Gordon’s/ Гордон’с 50/750 | 50/750 мл. | 130/1900 руб. |

ВОДКА

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Смирновъ №21 | 50/610 мл. | 45/500 руб. |
| Смирновъ Ипмериалъ | 50/610 мл. | 70/800 руб. |
| Алтай | 50/500 мл. | 75/700 руб. |
| Белая Березка Серебро | 50/500 мл. | 100/950 руб. |
| Белая Березка Морозная Клюква | 50/500 мл. | 80/730 руб. |
| Белая Березка | 50/500 мл. | 70/650 руб. |
| Beluga Classic/Белуга Классик | 50/500 мл. | 170/1600 руб. |

БИТТЕРЫ/НАСТОЙКИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Campari /Кампари | 50/700 мл. | 120/1600 руб. |
| Absinthe "Tunel"/Абсент "Тунель&quo | 50/700 мл. | 190/2600 руб. |
| Absinthe "Tunel"/Абсент "Тунель&quo | 50/700 мл. | 200/2700 руб. |
| Absinthe "Tunel"/Абсент "Тунель&quo | 50/700 мл. | 200/2700 руб. |

ИГРИСТЫЕ И ШАМПАНСКИЕ ВИНА

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Российское шампанское Дербент | 750 мл. | 300 руб. |
| Lambrusco dell’Emilia/Ламбруско Делл’Эмилия (белое | 750 мл. | 900 руб. |
| Игристое вино "КРИМ" (брют, бел/псл) | 750 мл. | 600 руб. |
| Martini Asti DOCG/Мартини Асти | 750 мл. | 1600 руб. |
| Martini Asti DOCG/Мартини Асти | 375 мл. | 750 руб. |
| Martini Asti DOCG/Мартини Асти | 200 мл. | 380 руб. |
| Moet&Chandon/Моэт&Шандон | 750 мл. | 3900 руб. |
| Veuve Clicquot Ponsardin Brut/ Вдова Клико Брют | 750 мл. | 2900 руб. |

АПЕРИТИВЫ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Martini Bianco/ Мартини Бьянко | 50/1000 мл. | 90/1700 руб. |
| Martini Rosso/ Мартини Россо | 50/1000 мл. | 90/1700 руб. |
| Martini Rosato/ Мартини Розато | 50/1000 мл. | 90/1700 руб. |
| Martini Extra Dry/ Мартини Экстра Драй | 50/1000 мл. | 90/1700 руб. |