**Курсовая работа**

**на тему: «Особенности обслуживания банкетных мероприятий»**

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ВВЕДЕНИЕ | 3 |  |
| 1. ВИДЫ И ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ БАНКЕТНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ | 7 |  |
| 2. ПОДГОТОВКА И ОРГАНИЗАЦИЯ БАНКЕТНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ | 15 |  |
| 3. РАБОТА ОФИЦИАНТОВ В ХОДЕ БАНКЕТНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ | 25 |  |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ | 38 |  |
| СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ | 42 |  |

**ВВЕДЕНИЕ**

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.

Для раскрытия данной темы автором была проанализирована литература отечественных и зарубежных авторов. Среди работ наиболее значительными являются следующие: «Современный ресторан и культура обслуживания» Н.А. Надежина, В.А. Красильникова и Н.А. Красильникова; «Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров» В.И. Богушевой; «Бары и рестораны. Техника обслуживания» Х.Риделя; «Деловая культура для официантов – барменов» М.А. Стельмаховича; «Организация обслуживания на предприятиях массового питания» Уильяма Л. Карла.

В работе Н.А Надежина, В.А. Красильникова, Н.А. Красильникова «Современный ресторан и обслуживание» дается характеристика основных видов банкетных мероприятий, особенности их обслуживания официантами, организация, и подготовка каждого из банкетов. Приведены сведения о правилах сервировки стола, очередности подачи блюд и напитков, их оформления для банкетов и различных торжеств, техника безопасности. Уделено внимание вопросам профессиональной этики, а также особенностям обслуживания иностранных гостей. Также в данной работе освещаются вопросы, касающиеся обязанностей метрдотеля и официантов.

В работе В.И. Богушевой «Организация обслуживания посетителей» дается характеристика предприятий общественного питания, меню и прейскуранты ресторанов и баров. В данном учебном пособии описаны подготовка залов к обслуживанию, правила и порядок приема посетителей, специальные формы обслуживания, а также оборудование ресторанов и баров, инвентарь, посуда, приборы.

В книге Х. Риделя «Бары и рестораны. Техника обслуживания» подробно освещается работа предприятий сферы обслуживания. Особое внимание уделяется барам и ресторанам. Дается подробное описание многочисленных техник, которыми должны владеть бармены и официанты, приводятся характеристики напитков и рецепты коктейлей, моктейлей.

В работе М.А. Стельмаховича «Деловая культура для официантов – барменов» освещены вопросы профессиональной этики, психологии труда работников общественного питания. Раскрываются особенности психотипов, правила поведения в общественных местах и ресторане. В пособии рассматривается эстетика оформления интерьеров, сервировки стола, оформление кулинарных изделий и напитков.

В работе Уильяма Л. Карла. ««Организация обслуживания на предприятиях массового питания» автор рассказывает об организации обслуживания посетителей на различных предприятиях массового питания США, рассматривает принципы выбора и эксплуатации оборудования, некоторые вопросы проектирования новых и реконструкции действующих предприятий. Большое внимание уделяется характеристике предприятий массового питания, качеству реализуемой продукции, формам и методам обслуживания.

Методы, используемые автором в работе, разнообразны. Среди них следует отметить: метод анализа, метод синтеза и метод сравнения.

Курсовая работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованной литературы. Первая глава посвящена видам и формам банкетных мероприятий. В ней дается краткая характеристика основных форм банкетов и их отличия, особенности меню каждого вида и повод организации той или иной формы торжественного мероприятия. Во второй главе особое внимание уделяется вопросам подготовки и организации банкетных мероприятий, что включает в себя рассмотрение особенностей подготовительных работ, сервировки столов, в зависимости от формы банкета, расстановки столов в банкетном зале. В третьей главе внимание уделяется особенностям работы официантов в ходе банкета, культуре обслуживания, правилам подачи блюд и некоторым вопросам этикета.

**ГЛАВА 1. ВИДЫ И ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ БАНКЕТНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ**

Банкет имеет свою историю. Значимость того или иного пиршества, его великолепие выражалось не в особенностях и качестве еды, а во внешних аксессуарах, убранстве скамей, т.е. в том, что менее всего относилось к столу, кулинарному искусству. Именно такого рода застолья, знаменитые не тем, что на них подавали, не едой, а событием, в честь которого они устраивались, и стали называться банкетами.

В России слово "банкет" не употреблялось вплоть до конца XIX века, его заменяли русские "званый обед", "званый ужин", "застолье". Лишь в конце XIX века банкеты приобрели популярность как различного рода общественные мероприятия [14, c.123]. Обычно они проводились либо в общественных предприятиях – фирмах, банках, биржах, фабриках, либо в ресторанах, кафе, трактирах. Наиболее распространенным временем начала банкета было 7 часов вечера (после службы). Особое место на банкете занимало ведение данного торжества – порядок тостов, речей и выступлений. Помещение выбиралось с хорошей акустикой – чтобы ведущего было слышно с любого места. Обслуживание предполагалось абсолютно бесшумное и незаметное – дабы не мешать приглашенным господам. Порядок рассадки гостей, форма одежды, аксессуары – все было четко регламентировано и подчинено главному событию торжества. С точки зрения специфики кушаний - все сохранялось, как в Средневековье: скромные холодные закуски, одно горячее блюдо, сладкое блюдо – десерт и напитки. Не принято было подавать на банкетах крепкие спиртные напитки – чтобы большее количество приглашенных могло выступить с тостами.

"Банкет", от итальянского banco – скамья [5, c.102]. Именно это слово было родоначальником названий первых банкетов – banchetto, т.е. превосходных застолий по какому-либо особому торжественному случаю. Банкетом (от франц. banquet) называется торжественный званый обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо лица или события [10, c.338]. В зависимости от формы обслуживания различают следующие виды банкетов: банкет за столом с полным обслуживанием; банкет за столом с частичным обслуживанием; банкет-фуршет; банкет-коктейль; комбинированный банкет; банкет-чай [10, c. 370]. Первые два из них в свою очередь могут быть завтраком, обедом или ужином. Преимущество этой формы обслуживания состоит в том, что она позволяет заранее определить численность гостей, время их приема, меню и общую сумму счета. Проведение таких мероприятий еще больше облегчается и упрощается в результате использования новейшего инвентаря и оборудования, созданного для этой цели: складных столов и стульев, сервировочных тележек для доставки и отпуска блюд, термосов для хранения горячих блюд, скатертей и салфеток разового пользования. У каждого из названных банкетов свои особенности.

Банкет за столом с полным обслуживанием – это вид банкета, когда все участники торжества сидят за красиво сервированным столом, на который не ставят никаких закусок, блюд, напитков, а их подачу осуществляют официанты «в обнос»[1, c.239]. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами проводят по поводу официальных визитов должностных лиц, в период проведения международных симпозиумов, конференций, выставок, дипломатических приемов и т.д. Количество участников таких банкетов обычно составляет от 8 до 50 человек и лишь в редких случаях более 100 [6, c.65]. Обычно такие банкеты проводятся по схеме "set-menu", когда всем гостям подаются одинаковые блюда. При этом для всех участников изготавливаются именные карточки, которые располагаются за кувертом (прибором за обеденным столом на банкете), и индивидуальное меню, где указывается наименование и очередность подачи холодных и горячих закусок, горячих блюд и десертов. Если на банкет приглашены иностранцы, то меню обычно дублируется на английском языке. В меню банкета включается сравнительно небольшое количество холодных закусок, одна горячая, для банкета-обеда – обязательно суп, вторые горячие и десертные блюда, фрукты, напитки. Непременное условие обслуживания подобных банкетов – быстрота подачи блюд, так как время для обслуживания гостей за столом не должно превышать 45-50 минут. Это обстоятельство обусловливает занятость большого количества официантов высокой квалификации. На банкетах с полным обслуживанием наиболее целесообразно исходить из нормы три официанта на 12 – 16 участников банкета [6, c.68]. При обслуживании два из них будут подавать блюда, а третий – вина. Для обслуживания приемов на высшем уровне количество официантов может быть увеличено. В этом случае в паре с каждым официантом, подающим блюда, работает второй официант, подающий напитки.

Банкет с частичным обслуживанием официантами носит неофициальный характер. Как это следует из названия, обслуживание на таком банкете производится частично самими участниками, а частично — официантами. Сами себя гости обслуживают главным образом во время приема холодных закусок и блюд и разливания напитков. Супы, вторые горячие блюда, сладкие блюда каждому гостю подают официанты. Банкеты с подобной формой обслуживания наиболее распространены. Обычно так отмечают знаменательные даты, семейные праздники. Они могут проходить в виде завтрака, обеда, ужина или просто угощения. Первая часть банкета, а именно прием и сбор гостей, их знакомство друг с другом и подача аперитива, проходит в приемном зале (аванзале) так же, как и на приеме с банкетом с полным обслуживанием. Правда, здесь может не быть планов с указанием мест. Гости рассаживаются, как правило, произвольно, правда, для почетных гостей, юбиляра и устроителя банкета предусматриваются места в центре стола, а при устройстве банкета на большое количество участников с несколькими столами – отдельный центральный стол. В отличие от банкета за столом с подачей всех закусок, блюд и напитков официантами, где ассортимент холодных закусок сравнительно ограничен, в меню данного банкета могут быть включены самые разнообразные холодные закуски, соленья, маринады. Кроме холодных закусок можно предложить горячие, одно или несколько горячих блюд, десерт, фрукты. В заключение банкета за этим же столом или в отдельном зале рекомендуется подать горячие напитки – кофе, чай, а также сладкие блюда: пирожные, торт, рулет.

Организация банкета-фуршета осуществляется при правительственных приемах, подписании протоколов, театральных приемах, заключении деловых соглашений и других мероприятиях. Банкет-фуршет организовывают также при проведении различных юбилеев, семейных торжеств и других праздничных мероприятий. Слово "фуршет" французского происхождения и означает в переводе на русский язык "на вилку" [5, c.103]. На таком банкете основным прибором сервировки стола является вилка. Особенностью обслуживания банкета является то, что гости едят и пьют, стоя у столов, к которым не ставят стулья. Подобные банкеты имеют ряд преимуществ. На той же площади банкетного зала можно обслужить значительно большее количество гостей (в 4-5 раз больше гостей, чем при банкете за столом); каждый участник во время банкета имеет возможность подойти для беседы к любому гостю, выбрать любое место в зале, самостоятельно взять понравившиеся ему закуски, напитки. Предварительная расстановка на столе блюд и напитков дает возможность ускорить их подачу. Банкеты-фуршеты предусматривают нерегламентированное пребывание гостей. Приглашенные могут уйти с банкета в любой момент, (банкет длится 1,5 – 2 часа). Данные мероприятия экономичны, расходы в расчете на одного гостя значительно ниже по сравнению с обычным банкетом. Меню такого банкета холодные и горячие закуски, горячие вторые блюда, десерт и горячие напитки. Закуски должны подаваться маленькими порциями «под вилку», чтобы их можно было есть без помощи ножа. Горячие закуски и блюда также подают маленькими порциями, чтобы можно было пользоваться только вилкой. В меню банкета-фуршета предусматриваются 12—16 наименований холодных закусок и блюд, 1—3 наименования горячих закусок, сладкое блюдо (десерт) и кофе (или чай).

Разновидностью банкета-фуршета является банкет-коктейль. Слово «коктейль» буквально переводится как «петушиный хвост»[11, c.48]. В Америке более сотни лет назад эти слоистые, яркие, красочные напитки пили во время петушиных боев. В конце девятнадцатого века на всемирной выставке в Париже коктейли завоевали сердце европейцев.

Банкет-коктейль организуют обычно для участников международных симпозиумов, конференций, конгрессов, совещаний и других подобных мероприятий. На таком банкете можно принять большое количество гостей в сравнительно небольшом зале. Продолжительность банкета-коктейля 1,5—2 ч. Характерные особенности банкета-коктейля таковы. Все участники банкета едят и пьют стоя; угощают гостей в зале официанты, разнося на подносах кроме угощения тарелки (стопкой), шпажки (иногда вилки) и хлеб.  
Основными отличиями меню банкета-коктейля от всех других банкетов составляет ассортимент закусок и своеобразное обслуживание. При обслуживании по типу «коктейль» можно принять много гостей в небольшом помещении, при этом не требуется большого количества мебели, посуды, столового белья. Время коктейля непродолжительное, расходы на его организацию значительно меньше, чем банкетов других видов. Гости могут свободно приходить и уходить в разное время. На данном банкете в виде основного напитка подают коктейль – фирменное блюдо предприятия или готовят коктейли в присутствии гостей, в основном из аперитивных напитков.

## В ресторанах может быть организован и банкет, в котором сочетается несколько видов обслуживания. Такой банкет называется комбинированным [6, c.105]. Комбинированные банкеты могут быть официальными (банкет – коктейль – фуршет) и неофициальными (банкет за столом с частичным обслуживанием официантами – чайный или кофейный стол).

Комбинированный банкет состоит обычно из двух-трех банкетов, например из банкета-фуршета и банкета за столом с полным обслуживанием. В начале гостей приглашают в первый зал с накрытым фуршетным столом (столами), в котором предлагают холодные закуски и напитки. Затем через 30-40 мин гостей приглашают в другой зал, подготовленный для банкета за столом с полным обслуживанием. После того как гости займут места за столом, им предлагают обед или ужин (в зависимости от времени дня). Обслуживание начинают с подачи горячих закусок. Затем подают суп (если это обед), второе горячее блюдо, десерт и кофе (или чай). Горячие закуски можно подать к фуршетному столу, тогда обслуживание за столом начинают с подачи горячих блюд. Комбинированный банкет можно организовать и из банкета-коктейля и банкета за столом с полным обслуживанием. Часто организуют банкет за столом с полным или частичным обслуживанием, на котором кофе (а иногда и десерт) подают в другом зале. К кофе предлагают шоколад, мучные кондитерские изделия (торт, пирожное), соответствующие напитки и табачные изделия.

Банкет-чай обычно устраивается для женщин, и хозяйка банкета – женщина. Но не исключена возможность приглашения мужчин. Организуют этот банкет обычно на 10— 30 персон по поводу дней рождения, именин и других торжественных юбилеев. Продолжительность его не более двух часов, время проведения – с 16 до 18 часов. Обслуживание банкета-чая желательно поручать официанткам, чтобы создать более непринужденную обстановку. Меню банкета-чая отличается от меню других банкетов и включает различные сладости, необходимые к чаю: сахар, варенье (1—3 видов), молоко или сливки, сладкий пирог, торт, пирожное, печенье, хворост, кекс, шоколад, шоколадные конфеты, лимон, фрукты и др. Все угощения ставят на стол в красивых вазах и блюдах и к каждому из них кладут приборы для их перекладывания соответственно в десертную тарелку, чашку или розетку. Из напитков на таком банкете предлагаются чай (главный напиток), коньяк, ликер в графинах и шампанское в бутылках. Иногда в меню банкета предусматривают сладкое блюдо (крем, мусс, желе и др.). В этом случае вазочки (креманки) для него заранее ставят на десертную тарелку с десертной ложкой. Иногда в меню банкета включают закуски (2—3 наименований). В этом случае на банкетный стол вначале выставляют закусочные тарелки и приборы (нож и вилку), а затем использованные тарелки и приборы заменяют десертными тарелками и приборами.

Широкую известность в последнее время получила форма обслуживания, которая носит название «шведский стол». **Шведский стол** или smorgasbord – буквально «бутербродный стол», представляет собой вариант фуршета при самообслуживании с разделением «фуршетной линии» и ресторанного зала [6, c.113]. На специальных столах, выстроенных, как правило, вдоль стены, выставляются холодные и горячие закуски, горячие блюда, десерты и фрукты. На каждом из этих столов приготовлена стопка закусочных тарелок и столовых приборов, которые гости используют при самообслуживании. Отдельно выставлены напитки. Наполнив тарелку понравившимися блюдами, гости садятся за отдельный столик, где могут приятно провести время со своими собеседниками. Данная форма обслуживания вполне применима и при организации банкетов. Гости едят и пьют стоя, как и на банкете-фуршете, но не у банкетных столов, на которых выставлены блюда, а возле небольших столиков высотой 90-100 см или в стороне от них. В меню, как обычно, включаются холодные закуски, горячие и десертные блюда в общем количестве 10-15 наименований, фрукты, спиртные, прохладительные напитки и соки.

Кроме перечисленных видов банкетных мероприятий существуют такие приемы как «Бокал шампанского», «Журфикс», «Барбекю» [10, c.371]. Прием «Бокал шампанского» устраивается по случаю национального праздника, отъезда посла, в честь делегации. На приеме гостям подают шампанское, шоколад, поджаренные орешки. Могут подаваться мелкие пирожные. Начинается прием в 12 и заканчивается в 13 часов. Прием «Журфикс» (в переводе с фр. означает «точное время») обычно организуют в определенное время и день недели во время зимнего или осеннего периода. Гостям подают закуски, соки, воду, горячие напитки. По типу «Журфикс» организуют обслуживание в перерывах на симпозиумах и конференциях. Иногда такие приемы носят форму музыкальных и литературных вечеров. Прием «Барбекю» устраивается на открытом воздухе в летнее время, обычно по воскресеньям. Гостям подают жареное на вертеле мясо, вина и прохладительные напитки.

Таким образом, существует несколько видов банкетов, имеющих свои особенности обслуживания. В зависимости от того, по какому поводу устраивается банкетное мероприятие, предпочтение будет отдано тому или иному его виду. Выделяют следующие виды банкетов: банкет за столом с полным обслуживанием; банкет за столом с частичным обслуживанием; банкет-фуршет; банкет-коктейль; комбинированный банкет; банкет-чай. Кроме того, завоевывают популярность и такие виды как банкет «шведский стол», банкет «бокал шампанского», «Журфикс» и «Барбекю». Помимо повода организации и формы обслуживания, данные банкеты отличаются разнообразием блюд, поданных к столу.

**ГЛАВА 2. ПОДГОТОВКА И ОРГАНИЗАЦИЯ БАНКЕТНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ**

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 [6, c.128]. 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, юбилеев и других торжеств принимает директор, метрдотель или администратор, а на крупном предприятии общественного питания, где имеется стол заказов, – дежурный администратор стола заказов. 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 (если это банкет за столом, то план размещения гостей за каждым столом в отдельности, исходя из нормы 60-80 см на одного человека), примерное оформление банкетного зала.

Конфигурация столов может быть разнообразной (Т-тип, П-тип) и зависит от типа мероприятий и пожеланий клиента, но при этом нужно учитывать и удобство обслуживания: проходы должны быть такими, чтобы два официанта могли легко разминуться. Для этого расстояние между двумя столами должно быть не менее 2 м, а расстояние от стола до спинки стула гостя – 50 см. Таким образом, на проход официантам остается 1 м. Наиболее распространенными являются следующие формы расстановки столов [3, c.133].

* в форме линии. Столы ставят один около другого параллельно или перпендикулярно какой-либо из стен зала. Линия может быть образована одним или двумя рядами плотно сдвинутых столов (во втором случае получается блок-стол). Эта форма используется при строго официальных банкетах с разнообразным меню, когда ставят большое количество посуды. Следует избегать чрезмерного удлинения стола, так как это неудобно гостям: затрудняется общение между ними.
* в форме буквы «Г». Такая расстановка столов используется для банкетов на 40 человек, если длина торгового зала недостаточна для того, чтобы составить банкетные столы. Тогда столы ставят перпендикулярно двум соседним стенам, между ними получается прямой угол.
* в форме буквы «П». Эту форму предпочитают по случаю проводов на пенсию, на свадьбах, когда присутствует от 40 до 120 человек. Официальным гостям отводят места в президиуме. Это самая короткая сторона стола.
* в форме буквы «Т». Данная конфигурация столов применяется на банкетах в честь юбилея, а также в узких и длинных торговых залах. Официальному лицу отводят место в центре стола президиума лицом к остальным гостям. Подходит для банкета, где присутствует 30-50 человек.
* в форме буквы «Ш». Данная расстановка столов применяется при количестве гостей от 50 до 150 человек. Главная часть стола идет параллельно длинной стене зала предприятия и находится напротив входной двери.
* В форме гребня. Конфигурация столов рассчитана на 100-300 человек. Столы ставят так же, как и в предшествующей форме, но с большим количеством ответвлений.
* в форме круга. Необходимо, чтобы для этой цели на предприятии были столы в форме полуокружности, которые соединяются с помощью винтов. Центр стола оформляют цветами в виде клумбы или дорожек из цветов. Гости размещаются по внешней стороне окружности. Данное расположение удобно при количестве приглашенных до 40 человек.
* в форме квадрата (стол-каре). Для этого соединяют между собой 4 стола. Подходит при обслуживании не более 12 человек.

При заказе уточняется, будет ли подан гостям коктейль-аперитив, нужны ли цветы для украшения, музыка во время банкета и место для танцев.

В заказе указываются номер телефона, адрес ответственного заказчика, его фамилия, дата и время начала банкета, количество участников, способ расчета. При выездных приемах-банкетах следует предусмотреть оплату расходов, связанных с выездом, боем и утратой посуды, сверхурочной работой обслуживающего персонала. 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 [6, c.64]. 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 официальных банкетах-приемах дополнительно уточняются следующие вопросы:

* как должен быть украшен банкетный зал ресторана: нужны ли государственные флаги и другие атрибуты государственной символики;
* 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. Потребное число официантов определяется в зависимости от сложности меню, частоты смены приборов; удаленности банкетного стола от раздачи, сервизной, посудомоечной, буфетов; расположения подсобных столов; обеспеченности посудой, приборами и т.д.

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. Если банкет проводится одновременно в нескольких залах, в каждом из которых по нескольку столов, рекомендуется другая система предварительного ознакомления гостей с их местами. В аванзале на стенде, расположенном на видном месте, вывешивается список участников приема с указанием фамилии, имени и отчества каждого участника, номера зала или его названия, номеров стола и места. Здесь же на столе каждый из гостей найдет схематичный план расположения банкетных залов, столов в каждом из них и номер своего места.

Сервировку банкетного стола с полным обслуживанием начинают с расстановки столов и накрытия их скатертью. Следует помнить, что белоснежная, хорошо отглаженная и правильно расстеленная скатерть придает столу особую торжественность. Если банкетные столы составлены из обеденных полированных ресторанных столов на 4-6 персон, то их покрывают сначала сукном, которое поглощает шум, впитывает влагу и придает устойчивость предметам сервировки. Затем стол сервируют мелкими столовыми тарелками на расстоянии 0,8-1,0 м друг от друга [2, c.121]. Тарелки расставляют, начиная от центра стола, сначала по одной стороне, потом по другой и следят за тем, чтобы тарелки стояли строго одна против другой. На мелкие столовые тарелки ставят закусочные, а слева на расстоянии 10-15 см – пирожковые тарелки. Затем раскладывают столовые приборы на расстоянии 0,5 см справа от столовой мелкой тарелки: столовый нож, правее от него на 0,5 см рыбный нож, потом, если в меню есть суп, столовую или десертную ложку и закусочный нож. С левой стороны от мелкой столовой тарелки кладут столовую вилку, затем левее рыбную и закусочную вилки. Далее раскладывают десертные (или фруктовые) ножи, вилки и ложки. В определенном порядке расставляют рюмки, бокалы, фужеры. На закусочные тарелки ставят красиво сложенные салфетки. Приборы со специями устанавливают попарно, один прибор на два гостя. Причем приборы ставят на уровне стеклянной (хрустальной) посуды, между предметами сервировки рядом сидящих гостей. Банкетные столы украшают цветами, национальными флажками стран, участники которых находятся за столом. Небольшие карточки с указанием фамилии, имени, отчества участника банкета располагают либо рядом с фужером (левее его), либо за мелкой столовой тарелкой и фруктовым прибором. Красиво оформленные бланки меню банкета размещают за пирожковой тарелкой. В меню содержится перечень всех закусок, блюд, напитков, а также сообщается повод проводимого мероприятия. Для иностранных гостей должен быть перевод названий блюд и напитков на их родной язык. Пепельницы на официальном банкете ставят на столы только к моменту подачи кофе.

Что касается банкета с частичным обслуживанием, то банкетный стол сервируют строго по меню столовыми тарелками, приборами, стеклом и хрусталем, салфетками. Кроме этого на стол за 30-40 мин до прихода гостей ставят холодные блюда и закуски, напитки и вазы с фруктами, приборы со специями, оформляют стол цветами. Обычно на каждые 3,0-3,5 м длины стола, что соответствует 4-5 сидящим за столом с каждой стороны, расставляют все холодные блюда, закуски и напитки, указанные в меню [2, c.126]. Если стол длиннее и количество участников больше, то на следующие 3,0-3,5 м стола количество блюд, закусок и напитков повторяется и т. д. Блюда и закуски в посуде на ножках или с высокими бортами (вазы, салатницы) расставляют ближе к центру стола, а с низкими бортами (блюда, лотки) - ближе к предметам сервировки, при этом чередуя закуски из рыбы, мяса и птицы.

Посуду с блюдами и закусками расставляют в один или в два ряда в зависимости от ширины стола, количества закусок и размера посуды. Масло сливочное ставят рядом с икрой, соусы - рядом с блюдами, которым они сопутствуют. Вазы с фруктами и цветами устанавливают по оси стола, а расстояние между ними (по центру) используют для расстановки напитков. Бутылки с напитками ставят этикеткой к сидящим за столом гостям. Некоторые из бутылок (особенно закупоренные пробками) могут быть откупорены заранее. Бутылки, закрытые кронпробками (воды, пиво, соки, квас и др.), откупоривают за 5 минут до приглашения гостей к столу. Как и закуски, напитки расставляют по всей длине стола, чтобы каждый гость мог достать по своему выбору любой из них и налить себе в рюмку. После напитков раскладывают хлеб на пирожковые тарелки каждого гостя (пшеничный и ржаной). Затем после тщательной проверки (лучше в присутствии заказчика) готовности банкетного стола и обслуживающего персонала в банкетный зал приглашают к столу всех участников банкета.

Столы для банкета-фуршета устанавливают в зале в виде прямоугольника или в виде букв П, Т и Ш, но так, чтобы расстояние между столами и от столов до стен зала было достаточным 1,5 м для свободного передвижения гостей [1, c.230]. В процессе организации банкета-фуршета необходимо учитывать следующее: нельзя устанавливать столы в непосредственной близости от источника тепла (отопления, камина и др.), а также под прямыми лучами солнца, так как это способствует таянию заливных блюд, а также потере внешней привлекательности всех продуктов. Столы, сервированные для банкета-фуршета, должны гармонировать с окружающей обстановкой; при их установке следует учитывать расположение осветительной аппаратуры в зале с тем, чтобы обеспечить равномерное освещение всех столов. У стен или по углам зала располагают небольшие круглые или квадратные столы, накрытые скатертями, на которые ставят сигареты, пепельницы, спички и цветы в высоких вазах, бумажные салфетки. Поскольку на мероприятии часто присутствуют люди, которым (по разным причинам) тяжело долго общаться стоя, не помешает установить для них в зале несколько стульев (или столиков со стульями), расположив их, скажем, вдоль стены.

Фуршетные столы накрывают банкетными скатертями так, чтобы концы их со всех сторон стола свисали одинаково, на расстоянии 5-10 см от пола. Различают два варианта сервировки фуршетного стола: одностороннюю и двустороннюю. При первом варианте стол сервируют только с одной стороны, используя его обычно для почетных гостей и устроителя банкета. Стол устанавливают перпендикулярно к основному столу на расстоянии 1,0-1,5 м или одной стороной к стене [6, c.91]. Двустороннюю сервировку осуществляют с двух сторон стола. Накрытый скатертью фуршетный стол сначала сервируют стеклом (хрусталем): фужерами, стопками, лафитными, рейнвейными и водочными рюмками. Двусторонняя сервировка фуршетного стола является наиболее целесообразной. Расстановку стекла (хрусталя) при этом производят одним из следующих способов: в два ряда, группами, елочкой, змейкой. При сервировке змейкой, фужеры и рюмки расставляют вдоль всего стола, при этом, соблюдая общий принцип – более высокие фужеры располагают в центре стола, низкие – ближе к краю.

Для сервировки фуршетного стола необходимы закусочные и десертные тарелки. Количество тарелок для банкета определяют расчета: закусочных 1-2 штуки, а десертных 1 тарелка на каждого гостя. Закусочные тарелки ставят по обеим сторонам вдоль стола стопками по 6-10 штук на расстоянии 2 см от края стола. Десертные тарелки стопками по 3-4 штуки ставят чуть правее перед закусочными, ближе к рюмкам [6, c.93]. При расстановке закусочных и десертных тарелок следует помнить, что эмблемы (вензеля, марки) на тарелке должны быть строго с противоположной к гостю стороны. Затем фуршетный стол сервируют приборами: закусочными ножами и вилками, фруктовыми приборами. Существуют два варианта сервировки фуршетного стола закусочными приборами [6, c.92]:

**1- вариант:** вилки, по числу закусочных тарелок (6-8 шт.), кладут на ребро (острием к тарелке) слева от каждой стопки тарелок, а ножи закусочные (3-4 шт.) справа от тарелок.

**2- вариант:** вилки закусочные кладут на ребро правее закусочных ножей, острием к тарелке. Наиболее распространенным в ресторанах является первый вариант сервировки банкета-фуршета. Перечницы и солонки (лучше открытого типа) ставят непосредственно на стол за тарелками с хлебом. В каждую перечницу и солонку кладут ложечки для специй ручкой вправо. Полотняные салфетки, сложенные вчетверо, а затем пополам укладывают за каждой стопкой закусочных тарелок.

**Характерные особенности подготовки и организации банкета-коктейля:** в зале отсутствуют банкетные столы и стулья, по углам ставят небольшие столики, покрытые скатертями, на них — вазы с цветами, а вдоль стен несколько подсобных столиков с подносами для использованной посуды и приборов, на эти же столы кладут сигареты, спички, ставят вазочки с бумажными салфетками. В банкетном зале иногда устанавливают барную стойку, за которой каждый гость при желании может выпить понравившийся напиток.

Банкет-чай имеет свои особенности при подготовке. В центре банкетного зала ставят круглый, овальный или прямоугольный стол и стулья (кресла). Вдоль стен – диваны, кресла, а между ними 1-2 небольших столика, накрытых цветными скатертями для цветов, сигарет, пепельниц и спичек. Банкет-чай выглядит значительно торжественнее, когда чай наливают из самовара. Самовар на подносе ставят на краю чайного стола или отдельно на приставной стол, накрытый скатертью. Слева от самовара располагают второй поднос, накрытый салфеткой, с чайными чашками, блюдцами и чайными ложками. На поднос перед самоваром чуть справа ставят заварочные чайники.

На накрытый цветной скатертью чайный стол против каждого места гостя ставят десертную тарелку. Справа и слева от нее раскладывают десертные ножи и вилки, а при наличии в меню фруктов – фруктовый прибор (за десертной тарелкой), затем справа и слева от тарелки раскладывают десертные ножи и вилки. В особо торжественных случаях перед десертными тарелками ставят бокалы для шампанского. Фужерами чайный стол не сервируют, так как к банкету ни минеральной, ни фруктовой воды подавать не принято. После этого на десертные тарелки раскладывают полотняные салфетки. Затем на столе расставляют (за 30-40 мин до начала банкета) сладкие блюда, различные мучные кондитерские изделия. Сладкий пирог или торт заранее нарезают на порционные куски. Ко всем сладким блюдам, кроме конфет в обертке и фруктам, подают специальные приборы для раскладывания (лопатки, вилки, щипцы и др.). Розетки ставят стопками по 5-6 штук у каждой вазы с вареньем, медом или джемом. Сладкие блюда (кроме мороженого) можно расставить на столе и до прихода гостей (за 10-15 мин).

Таким образом, банкетные мероприятия требуют тщательно подготовки к ним. Организация любого банкета включает в себя три основных этапа. К ним относятся: прием и оформление заказа, подготовка залов к проведению банкета и обслуживание в ходе торжественного мероприятия. Все детали проведения банкета согласуются заранее между заказчиком и тем, кто непосредственно будет руководить подготовкой банкета и обслуживанием гостей. 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. Организация отдельных видов банкетов имеет свои особенности в подготовке залов, их декоративному оформлению, расстановке и сервировке столов. При подготовке определяется число официантов и других работников, необходимых для его обслуживания. От четкой организации банкетных мероприятий будет зависеть целостное восприятие и конечный результат банкета.

**ГЛАВА 3. РАБОТА ОФИЦИАНТОВ В ХОДЕ БАНКЕТНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ**

Самое главное при проведении банкетных мероприятий это высокий уровень обслуживания. Квалифицированная работа, элегантный внешний вид, доброжелательное, тактичное и внимательное отношение к гостям являются обязательными условиями культуры обслуживания, и способствует созданию хорошего настроения участников банкета. Именно официант обеспечивает теплую и уютную атмосферу всего мероприятия, поэтому от официантов требуется дисциплина, организованность, вежливость и внимание по отношению к гостям, безусловное выполнение всех распоряжений и указаний метрдотеля.

Успех работы официанта зависит от его умения произвести первое впечатление, так же важно установить контакт с гостем. Общение начинается именно с установления эмоционального и личного контакта. Если с самого начала не удалось расположить гостя к себе, все дальнейшие попытки нормализовать ситуацию с общением будут практически безуспешны. Универсальный жест гостеприимства – улыбка. Улыбка согревает, приободряет, располагает к общению, настраивает на дружеский лад. Официантам следует научиться улыбаться искренне, сердечно и тепло.

Официант должен знать, кто из его коллег работает в предыдущем и последующем номерах секторов для своевременного и организованного входа в зал и выхода из него; он обязан запомнить очередность подачи закусок, блюд, напитков, схему организации обслуживания для индивидуальной работы и для работы в паре с другим официантом, каждый официант должен соблюдать последовательность обслуживания гостей в своем секторе, запомнить некоторые особенности подачи напитков, закусок и блюд отдельным гостям. Официант должен знать все меню, все блюда, предлагаемые гостям.

Работа официантов должна быть быстрой, но спокойной и уверенной, без спешки и суеты. Не следует допускать излишнего шума, особенно при смене и уборке приборов и тарелок. Разговоры в банкетном зале должны быть сведены до минимума, в случае необходимости надо разговаривать тихо, шепотом. При обслуживании гостей в своем секторе рекомендуется наблюдать за работой официантов в соседних секторах стола. Следует помнить, что ни одна просьба гостя не должна остаться без внимания, в случае невозможности ее исполнения тихо и коротко надо объяснить причину и извиниться.

Официант, направляясь на раздачу за очередным блюдом для подачи его гостям, должен иметь при себе ручник, а при необходимости поднос и приборы для раскладки. Ручник – это один из важнейших инструментов официанта. Это полотенце, размером приблизительно 35x80 см, чистое и хорошо проглаженное [4, c.134]. Его назначение – уберечь руки официанта при подаче горячих блюд, также оно используется при натирке приборов и посуды. Запрещается класть ручник в карман или на плечо, вытирать им руки.

На раздаче следует обратить внимание на полноту набора продуктов в блюде, его оформление, чистоту бортов блюд, салатников, ваз. О замеченных недостатках немедленно ставят в известность заведующего производством или повара, отпустившего блюдо. Одновременно получают гарнир и соус, если они подаются отдельно от блюда. С блюдом, а иногда и с гарниром и соусом официанты направляются к входу в банкетный зал, где останавливаются в порядке номеров обслуживаемых каждым из них секторов. До того, как войти в зал, официанты к каждому блюду, гарниру, соусу кладут приборы для раскладки. Исключение составляют свежие натуральные овощи и фрукты, хлеб, пирожки, булочки, тосты.

Требуемый ритм в обслуживании банкетных мероприятий организует метрдотель. В обязанности метрдотеля входит разъяснение официантам особенностей приготовления некоторых закусок, блюд и напитков, включенных в меню банкета, и последовательность их подачи. Он распределяет официантов по секторам обслуживания за столом, поручая им подачу вин или блюд, при этом более квалифицированным и рослым официантам, имеющим опыт обслуживания подобных банкетов, поручается подача вин. Метрдотель доводит до сведения официантов очередность обслуживания гостей в их секторе согласно указаниям, полученным им от хозяина стола или представителя протокольного отдела организации, устраивающей банкет. Метрдотель подробно объясняет схему организации обслуживания, распределения обязанностей каждой группы официантов, подающих блюда и вина: определяет, кто и когда обносит гостей основным блюдом, гарниром, соусом; кто, когда и каким методом производит уборку использованной посуды и приборов или смену их; кто вносит блюда в зал и кто, куда и когда выносит использованную посуду и приборы. Метрдотель назначает официантов для подготовки и подачи аперитива, обслуживания гостей в кофейном зале, для уборки банкетного стола после перехода гостей в кофейный зал. Большое внимание он должен уделять организации своевременного и одновременного входа в зал и выхода из зала официантов с блюдами, напитками согласно очередности номеров секторов. Нарушение этого требования неизбежно вызовет обход в пути к столу одними официантами других или излишнюю задержку их у стола гостей.

**Банкет с полным обслуживанием официантами.**

Обслуживанию за столом на таких банкетах предшествует аперитив, который подают в отдельном зале, где ожидают прибытия почетных гостей, знакомятся, беседуют. Чтобы заполнить эту паузу, в качестве аперитива подают коктейли, вермут, водку, соки и другие напитки. Кроме напитков могут быть поданы легкие закуски – канапе, закусочные бутерброды, сандвичи и другие закуски. На столике в зале сбора могут быть выставлены соленый миндаль, орешки. На эти столы ставят пепельницы, сигареты. Подавать аперитив удобнее на небольших подносах. Рюмки наливают на 2/3 емкости и устанавливают таким образом, чтобы высокие были в центре подноса, низкие по краям. Закуски подают на круглом блюде, накрытом салфеткой, одновременно с напитками. Сбор использованных рюмок можно поручить третьему официанту, который следует с пустым подносом за официантами, подающими напитки и закуски. 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. Если на подносе официанта, подающего аперитив, осталось 2-3 бокала (рюмки), то он должен пополнить поднос. По пути в служебное помещение официант может собрать пустые бокалы и рюмки, предложив посетителям, поставить их на поднос. После подачи аперитива, улыбнувшись гостям, официант начинает рассаживать и устраивать их за столом, руководствуясь при этом определенными правилами этикета [6, c.78]:

* первой необходимо предложить место за столом даме, а затем ее спутнику. Однако если мужчина желает сам поухаживать за своей спутницей, официант должен предоставить ему эту возможность. В идеале два официанта одновременно должны заняться размещением гостей;
* приглашая гостя за стол, необходимо выдвинуть стул, а затем немножко подать стул вперед, когда гость присаживается;
* категорически запрещается предлагать места за столом, который еще не засервирован.

Приступая к обслуживанию в зале, подготавливают подносы, застилая их салфеткой. Затем вносят в подсобное помещение холодные закуски и расставляют их на столах в порядке очередности подачи. В каждое подготовленное блюдо кладут приборы для раскладки. Как правило, для этих целей используют столовую ложку и вилку. Вилку кладут на блюдо зубцами вниз и сверху на нее кладут ложку – углублением вниз. В начале подают «в обнос» 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 также «в обнос» горячие, затем первые блюда, вторые горячие блюда, десерт, фрукты и горячие напитки – кофе, чай.

Получив на раздаче блюда, официанты направляются с ними к 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. По знаку старшего официанта (обслуживающего почетных гостей в центре стола) они приступают к подаче блюд, соблюдая очередность обслуживания. При обслуживании банкета за столом каждый официант обязан знать следующие правила [10, 370].

* Любое блюдо или напиток подается всеми официантами одновременно.
* Все блюда, закуски, гарниры, соусы, предлагаемые гостям, подают на левой руке с левой стороны. Если в момент подачи гость разговаривает или слушает собеседника, следует подождать немного и при короткой паузе в их разговоре тихо опросить извинения и подать блюдо. Не следует касаться блюдом стола или лежащей на нем тарелки с хлебом.
* Гость сам перекладывает себе на тарелку предложенный продукт. Но по просьбе гостя официант должен уметь правой рукой с помощью приборов для раскладки положить подаваемое блюдо на тарелку.
* Когда первый гость взял желаемое количество предложенного продукта и положил на блюдо приборы для раскладки, блюдо поднимают от стола и, отступив на один шаг, переходят к следующему гостю.
* Если гость отказался от предложенного блюда, убирают прибор, предназначенный для этого блюда.
* При подаче таких блюд, как мелкая дичь, цыплята, раки, фрукты некоторых сортов, которые можно есть руками, рекомендуется каждому гостю подавать в чашке теплую воду с кружочком лимона для обмывания кончиков пальцев или на тарелках или блюдах аккуратно сложенные и увлажненные полотняные или бумажные салфетки. При этом салфетки нужно увлажнить настолько, чтобы при использовании с них не стекала вода.
* При обслуживании гостей, сидящих за столом, подача блюд производится не только с левой стороны. Все то, что заранее разложено или разлито в посуду индивидуального пользования, подается и ставится на стол перед гостем официантом правой рукой с правой стороны. Так подаются горячие закуски в кокотницах и кокильницах, все супы в чашках и тарелках, десертные блюда в креманках, горячие напитки (чай, кофе) в чашках и стаканах, а также холодные закуски, горячие и десертные блюда на тарелках.
* Использованные тарелки и приборы при замене убираются как с правой стороны гостя правой рукой, так и с левой стороны левой рукой.
* Супы в зал можно подавать в супницах, разлить суп на подсобном столе разливной ложкой в приготовленные заранее тарелки или чашки и подавать гостям. На банкете заправочные супы – солянки, борщи, супы овощные – можно подавать не только в тарелках, но и в бульонных чашках. В этом случае продукты шинкуют мельче, чем обычно.
* Все напитки наливают, как правило, правой рукой с правой стороны, держа бутылку этикеткой, обращенной к гостю. В случае необходимости можно налить и с левой стороны, но при этом обязательно левой рукой.
* Очередная смена или уборка тарелок и приборов всеми официантами производится одновременно, когда все участники банкета или большинство из них закончили есть ранее поданное блюдо.
* Во время произнесения тостов обслуживание прекращается.

Кофе на банкетах обычно подают после десерта в отдельном зале или в банкетном зале на отдельных столиках. К кофе или чаю можно подать молоко или сливки, но наливают в чашки по желанию гостей. Если официант с согласия гостя доливает из кофейника в освободившуюся посуду кофе, то это не противоречит этикету, а вот чай в освободившуюся чашку, если в ней есть лимон, не доливают. Ее надо снять со стола и подать чай в другой чашке, налитой на подсобном столе.

Официанты, обслуживающие гостей в кофейном зале, следят за порядком на столах, очищают или меняют пепельницы, убирают использованные и ненужные предметы. В конце пребывания гостей в кофейном зале предлагают охлажденную кипяченую или минеральную воду. Необходимое условие хорошей организации всего банкета – бесшумная работа официантов, без громких вопросов и лишних разговоров. Официант должен заранее уяснить себе схему обслуживания и очередность подачи закусок, вин, блюд и обязательно соблюдать принятый порядок обслуживания гостей, что особенно имеет большое значение на официальных приемах.

**Банкет с частичным обслуживанием официантами.**

Определяя число официантов, необходимых для обслуживания такого банкета, следует исходить из того, что каждый из официантов выполняет все работы по обслуживанию гостей в закрепленном за ним секторе. Самая приемлемая норма на одного официанта – 9-12 гостей. При проведении банкета на большое число участников метрдотель организует бригады официантов во главе с бригадиром для обслуживания одного или нескольких отдельных столов. Каждой бригаде присваивается порядковый номер. В этом случае распределяет официантов бригадир.

Приглашенных к столу гостей встречают официанты, каждый в своем секторе, помогая им сесть за стол. Размещение гостей за столом чаще всего бывает произвольным, хотя для почетных гостей и хозяина банкета отводят места в центре стола, а при устройстве банкета на большое количество участников с несколькими столами – отдельный центральный стол. Рассадив гостей, официанты наливают им в водку или вино пожеланию. Напитки берут с основного стола или с подсобного, заранее приготовленные для этой цели. Вслед за напитками предлагают закуски, беря их с основного стола. Характерной особенностью меню такого обеда – разнообразный ассортимент холодных закусок, солений и маринадов. Кроме холодных закусок гостям предлагается обычно одна – две горячие закуски, затем горячее блюдо и десерт. Такой банкет, как и банкет с полным обслуживанием официантами может заканчиваться подачей кофе.

Обычно начинают подачу с икры и масла или с малосольной рыбы. Блюда с икрой, маслом, рыбой, как и с другими закусками, после того, как их предложили гостям, ставят на банкетный стол, а освободившуюся посуду уносят в подсобные помещения на мойку. После первой подачи, не делая паузы, обносят гостей свежими овощами, отварной заливной рыбой или ассорти из рыбы и наполняют рюмки напитками. После подачи рыбных закусок убирают со стола освободившиеся блюда и бутылки, выносят из зала использованную посуду и приступают к смене закусочных приборов и тарелок. При замене тарелок надо спросить разрешения у гостя и только после его согласия снять тарелку со стола. Можно взять тарелку и приборы, не спрашивая разрешения, если гость положил на тарелку нож и вилку параллельно или скрестив их. Вслед за рыбными закусками гостей обносят закусками мясными. Соленья и маринады гости берут сами. Метрдотель или старший официант по согласованию с организатором банкета должен сообщить на кухню о времени подачи горячего блюда (не позже чем за 20-30 минут до подачи). Перед подачей горячего блюда может быть сделан перерыв. В перерывах между подачами блюд гости могут выйти из-за стола, потанцевать, отдохнуть. В это время официанты подготавливают стол к подаче горячего блюда – сметают крошки, убирают посуду, бутылки. Иногда гости не встают из-за стола, и официанты заменяют посуду и приборы при них, убирая использованные тарелки и приборы и ставя чистые. При этом от официанта требуются быстрота и умение. По желанию заказчика оставшаяся на блюдах закуска со стола может не убираться до окончания банкета, тогда надо переложить ее из нескольких блюд на одно, придав ему привлекательный вид. Горячие блюда подают или с общего блюда, обнося ими гостей (в этом случае для каждого гостя должна быть, поставлена мелкая столовая тарелка и приборы), или непосредственно на тарелках. В последнем случае горячие блюда в банкетный зал приносят из кухни в общей многопорционной посуде. Здесь на подсобных столах или сервантах официанты перекладывают их на подогретые тарелки и расставляют гостям на банкетный стол. Горячие блюда могут быть разложены на тарелки поварами непосредственно на кухне. От официанта потребуется лишь принести в зал и расставить их на столе. Однако предпочтительнее первый способ подачи. Перед подачей десерта или горячих напитков с разрешения заказчика со стола рекомендуется убрать все то, что в дальнейшем не потребуется для гостей: оставшуюся закуску, столовые тарелки и приборы, хлеб, специи, соусы и др. На освободившееся место ставят торы, пирожные, конфеты, после чего подают горячие напитки. Если закуски в блюдах, салатниках, вазах оставлены на столе, следует поставить тарелки с приборами. Их можно расставить перед каждым гостем или поставить стопки (несколько штук) посредине стола.

Данные банкетные мероприятия с частичным обслуживанием официантами также требуют много умений от обслуживающего персонала. Официанты должны быть осведомлены о составе меню, знать очередность подачи блюд и расставления закусок на столе, который он обслуживает. С этой целью метрдотель составляет отдельно для каждого стола расчет по кухонной и буфетной продукции и вывешивает его на видном месте у раздачи и у буфета или в банкетном зале.

**Банкет – фуршет**

Работа официантов на банкете-фуршете имеет свои особенности. На банкетном мероприятии гости, как правило, обслуживают себя сами. Но в течение всего мероприятия официанты должны поддерживать порядок на столах и в зале, помогать гостям в выборе закусок и напитков. Если некоторые из участников фуршета разместились не у стола, а в стороне от него, то официант обычно подходит к ним с подносом, на котором - несколько видов закусок, необходимая посуда и приборы. После того, как участники банкета подойдут к столу, официанты должны помочь им в выборе того или иного напитка, блюда, предложить наполнить рюмку вином, положить на тарелку закуску, уделяя особое внимание гостям, стоящим не у стола.

Напитками гостей обносят, используя различные приемы. Официант может приготовить поднос с рюмками, содержащими разные виды вина. Взяв поднос на левую руку, предлагают гостям ту или иную рюмку, называя налитый напиток. Возможен и другой вариант. На поднос ставят несколько пустых рюмок и две-три бутылки с разными напитками так, чтобы этикетки были видны гостям. Официант, держа поднос на левой руке, подходит к гостям, предлагая тот или иной напиток, и по желанию гостя наполняет рюмки правой рукой или дает ему возможность налить напиток самому. Также возможен и третий вариант. При этом несколько бутылок с разными напитками и пустые рюмки ставят на поднос. Один официант несет его, а другой предлагает напитки гостям и наполняет по их желанию рюмки. Официант держит в левой руке между пальцами несколько пустых рюмок, а в правой – бутылку с напитком и, обходя гостей, предлагает его. По желанию гостя он наполняет рюмку в своей или его руке.

Официант, подающий закуски, берет со стола блюдо в левую руку и, обнося участников банкета, сам раскладывает кушанья. Можно подавать закуски и иначе: официант ставит на поднос одно – два блюда, соус, чистые тарелки, закусочные приборы, хлеб и обносит гостей, предлагая им положить себе на тарелку закуску, или сам раскладывает ее правой рукой, держа поднос в левой. Так обслуживают гостей, остановившихся у дополнительных сервированных столиков или в стороне от основного банкетного стола. При подаче закусок и напитков на подносе гости имеют возможность заменить тарелки и рюмки, не подходя к основному банкетному столу. Очень часто, особенно в тех случаях, когда приглашено много гостей, и к фуршетному столу трудно подойти, официанты дополнительно разносят закуски, вилки, тарелки и хлеб и предлагают их гостям

В течение всего банкета официанты, занятые обслуживание гостей, следят за столом: убирают использованную посуду и по мере надобности пополняют предметы сервировки, добавляют хлеб, салфетки, открывают напитки, убирают со стола пустые бутылки и блюда из-под закусок, освобождают пепельницы или заменяют их.

Горячие закуски официанты на подносах вносят в зал примерно через 30 мин после начала банкета, при этом подают горячие блюда в соответствующей посуде (кокотницах). На этот же поднос у его борта кладут специальные вилки или чайные ложки (в количестве соответствующем числу кокотниц) и стопкой несколько пирожковых тарелок, на которые гости по желанию ставят кокотницы. Подавая такие закуски, одновременно следует предлагать гостям бумажные салфетки, так как держать кокотницу на тарелке в одной руке очень неудобно. Оставшиеся на подносе кокотницы с горячей закуской помещают по нескольку штук на закусочные тарелки и ставят на банкетный стол, положив рядом с ними приборы.

После горячих закусок подают десерт: мороженое, пломбир, взбитые сливки натуральные или с фруктами, вареньем, ягодами; фрукты, запеченные в тесте. Ссладкое блюдо официанты обычно вносят в зал примерно через 10—15 мин после подачи горячих закусок. Для подачи десерта используют металлические креманки. Их ставят на поднос; десертные (чайные) ложки кладут рядом с креманками или в них и обносят гостей. После десерта можно подавать шампанское. Шампанское разливают по бокалам на 2/3, ставят на поднос и обносят напитком участников банкета. Подав шампанское, часть официантов подготавливает к подаче кофе, коньяк, ликер.

Горячие закуски и блюда, затем десерт, шампанское, кофе должны подаваться одновременно ко всем столам. При этом официанты, обслуживающие более отдаленные от входа в зал столы, входят в зал первыми. Запоздалая или преждевременная подача очередных закусок или напитков к какому либо столу нарушает ритм работы всего коллектива. Во время речей и тостов обслуживание прекращается, чтобы не отвлекать внимания гостей и не нарушать тишины. В этот момент официанты должны отойти к подсобным столам и, если этого требует обстановка, наполнить рюмки напитками, поставить на поднос, и по окончании речи или провозглашения тоста тотчас же поднести их гостям, стоящим вдали от стола или не имеющим наполненной рюмки или бокала. Если гости в зале стоят группами, официант должен обойти их, в том случае, когда это невозможно сделать, попросить разрешения пройти. После проводов гостей официанты приступают к уборке посуды.

**Банкет-коктейль**

Гостей встречают устроители банкета при входе в зал. Обслуживание начинается с приходом первого гостя. В зависимости от количества людей, находящихся в зале к моменту начала обслуживания, все или часть официантов выходят из подсобного помещения с напитками, а вслед за ними официанты с закусками. Величина всех подаваемых во время коктейля закусок должна быть такой, чтобы их можно было сразу положить в рот целиком. Чаще всего на коктейлях подают бутерброды-канапе или сандвичи, нарезанные в виде ромбиков, квадратов, кружочков, а также волованы или тарталетки. Фрукты подают предварительно зачищенные от сердцевины и разделенные на дольки. Напитки на коктейле могут быть поданы самые разнообразные: виски, коньяки, ликеры, вина натуральные, крепленые и десертные, соки, воды, коктейли, шампанское. Все официанты работают попарно — один подносит закуски, другой — соответствующие напитки. Остановившись перед одним из гостей, официанты предлагают ему на подносе напитки, называя их. После того как гость взял с подноса напиток или отказался что – либо взять официант подходит к следующему. Организуя коктейль, предусматривают помещение для подготовки закусок и напитков. Здесь ставят столы, на которых подготавливают коктейли, разливают напитки в рюмки, бокалы, стопки. Все напитки перед началом коктейля должны быть доведены до температуры их подачи. В начале приема-коктейля, как правило, гости пьют безалкогольные напитка: соки, воду (фруктовую или минеральную), пиво. Спустя 10-15 минут подают крепкие напитки: водку, виски (25%) с содовой (75%) или минеральной водой, коньяк, затем снова предлагают безалкогольные напитки [1, c.241]. В первую очередь официанты предлагают напитки, а затем закуски.

**Банкет-чай**

Обслуживание начинается с того, что официанты приглашают гостей к накрытому столу и помогают им сесть, уделяя наибольшее внимание женщинам, старшим по возрасту. Удостоверившись в том, что все участники банкета удобно разместились, официанты предлагают им сладкие блюда и вина. Затем готовят к подаче горячие напитки. После этого производится уборка с чайного стола. Взамен использованных тарелок перед каждым гостем ставят чистые с приборами. Закончив уборку, подают чай, кофе, предварительно поставив на стол горячие сливки, молоко и лимон. Чашки с горячими напитками на блюдцах ставят на стол справа от десертных тарелок. После того, как горячие напитки поданы, официанты предлагают гостям мускат, кагор, ликеры, коньяки. Чашку кофе гостям можно предложить с подноса, предварительно наполнив ее из кофейника. Кофе можно долить в ту же чашку, не снимая ее со стола. Чай на столе доливать не рекомендуется. При желании гостя выпить другую чашку чая можно налить напиток на подсобном столе в ту же чашку, если в ней нет лимона и отстоя, и подать гостю. Чай из самовара наливает хозяйка и предлагает гостям. Официант в этом случае помогает хозяйке 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 гостям.

Подводя итоги, хотелось бы отметить, что каждый вид банкетного мероприятия требует от обслуживающего персонала знания определенных правил обслуживания данных банкетов. Официант должен обладать высокой культурой обслуживания и придерживаться установленных правил этикета. Такие качества как радушие, внимание по отношению к каждому гостю, приветливость и вежливость особенно важны в работе обслуживающего персонала в ходе банкетных мероприятий. Создать все условия для полноценного отдыха и сделать банкет незабываемым – такова задача официантов.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Банкетом (от франц. banquet) называется торжественный званый обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо лица или события. Слово «banco», что в переводе с итальянского «скамья» было родоначальником названий первых банкетов – banchetto, то есть превосходных застолий по какому-либо особому торжественному случаю. В России слово "банкет" не употреблялось вплоть до конца XIX века. Лишь в конце XIX века банкеты приобрели популярность как различного рода общественные мероприятия.

## В зависимости от формы обслуживания различают следующие виды банкетов: банкет за столом с полным обслуживанием; банкет за столом с частичным обслуживанием; банкет-фуршет; банкет-коктейль; комбинированный банкет; банкет-чай. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами проводят по поводу официальных визитов должностных лиц, в период проведения международных симпозиумов, конференций, выставок, дипломатических приемов. Подачу всех блюд на данных банкетах осуществляют официанты. Количество участников таких банкетов обычно составляет от 8 до 50 человек и лишь в редких случаях более 100. В меню банкета включается сравнительно небольшое количество холодных закусок, одна горячая, вторые горячие и десертные блюда, фрукты, напитки. Банкет с частичным обслуживанием официантами носит неофициальный характер. Так отмечают знаменательные даты, семейные праздники. Обслуживание на таком банкете производится частично самими участниками, а частично — официантами. В меню данного банкета могут быть включены самые разнообразные холодные закуски, одно или несколько горячих блюд, десерт, фрукты, горячие напитки. **Банкет-фуршет** – вид банкета, используемый при официальных встречах и проводимый организациями по деловому поводу. Фуршеты могут проводиться при правительственных приемах, подписании протоколов, театральных приемах, заключении деловых соглашений и других мероприятиях. Слово "фуршет" французского происхождения и означает в переводе на русский язык "на вилку". Данное обстоятельство определяет меню такого мероприятия. Закуски должны подаваться маленькими порциями «под вилку», чтобы их можно было есть без помощи ножа. Горячие закуски и блюда также подают маленькими порциями, чтобы можно было пользоваться только вилкой. Кроме холодных и горячих закусок, вторых блюд гостям подаются десерт и горячие напитки. На банкете – фуршете гости едят и пьют стоя. Как правило, банкет – фуршет проводится с 18 до 20 часов и продолжается 1 – 1,5 часа. Разновидностью банкета-фуршета является банкет-коктейль. Банкет – коктейль организуют обычно для участников международных симпозиумов, конференций, конгрессов, совещаний и других подобных мероприятий. Меню на данном банкете отличается большим ассортиментом закусок, а в виде основного напитка подают коктейль – фирменное блюдо предприятия или готовят коктейли в присутствии гостей. Данный банкет имеет сходства с банкетом – фуршетом. Гости также пьют и едят стоя; продолжительность данного банкета 1,5 – 2 часа. Банкет может сочетать несколько видов обслуживания. Такой банкет называется комбинированным. Комбинированные банкеты могут быть официальными (банкет – коктейль – фуршет) и неофициальными (банкет за столом с частичным обслуживанием официантами – чайный или кофейный стол). Банкет-чай обычно устраивается для женщин, и хозяйка банкета – женщина. Организуют этот банкет обычно на 10— 30 персон по поводу дней рождения, именин и других торжественных юбилеев. Продолжительность его не более двух часов, время проведения – с 16 до 18 часов. Количество гостей обычно 6 – 12 , но может быть и до 30 человек. Меню такого банкета включает в себя разнообразие сладких блюд и горячие напитки. Еще одной формой проведения банкета является «шведский стол», буквально «бутербродный стол». Он представляет собой вариант фуршета при самообслуживании с разделением «фуршетной линии» и ресторанного зала. В меню включаются холодные закуски, горячие и десертные блюда, фрукты, спиртные, прохладительные напитки и соки. Кроме перечисленных видов банкетных мероприятий существуют такие приемы как «Бокал шампанского», «Журфикс», «Барбекю».

Особое внимание при проведении банкетных мероприятий занимают вопросы подготовки и организации банкетов. Общие вопросы организации банкета включают следующие моменты:

* прием заказа, выбор формы банкета, согласование меню с заказчиком;
* подготовка персонала ресторана к обслуживанию банкета;
* непосредственное ресторанное обслуживание гостей во время банкета.

Первоначальный вклад в общий замысел вносит метрдотель или банкетный менеджер, принимающий заказ. Именно он обговаривает меню, напитки, расстановку столов и рассадку гостей на празднике. Учитываются и такие детали, как наличие цветочных композиций, музыкальное сопровождение, украшение зала, специальные многопорционные блюда и напитки, характер обслуживания. Одновременно гости должны быть ознакомлены с правилами работы ресторана, порядком расчета. После этого метрдотель подробнейшим образом на специальном бланке заказа описывает все особенности данного мероприятия, включая время подачи блюд (количество порций на блюдах), дополнительные пожелания гостей, которые должны быть выполнены в определенной последовательности, и подает эти сведения шеф-повару, барменам, управляющему. Кухня приступает к заготовке ингредиентов для торжества, бармены подают сведения на склад, чтобы были закуплены недостающие напитки, управляющий, помимо данных вопросов, контролирует обеспечение торжества дополнительными аксессуарами – шарами, скатертями, цветами. При проведении официальных приемов уточняется ряд дополнительных вопросов, касающихся применения атрибутов государственной символики, музыкальной программы и другое. В зависимости от количества приглашенных и площади помещения расставляются столы: в форме линии, круга, квадрата, гребня, букв Т, П, Ш, Г. Подготовка к банкету предполагает и определение количества обслуживающего персонала и других работников, требующихся для его обслуживания. И, наконец, последние приготовления – сервировка стола, которая имеет свои особенности при разных видах банкетов. Это обусловливается меню праздничного мероприятия.

Организация банкетов и приемов требует от обслуживающего персонала овладения специальными знаниями и определенными навыками, обеспечивающими их четкую, ритмичную работу и высокую культуру обслуживания. Официант должен знать правила обслуживания того или иного мероприятия, правила подачи блюд, очередность подачи блюд, знать меню и все подаваемые блюда, и, конечно, правила этикета обслуживания гостей за столом. Ни одна просьба гостя не должна остаться без внимания. Квалифицированная работа, элегантный внешний вид, доброжелательное, тактичное и внимательное отношение к гостям являются обязательными условиями культуры обслуживания, и способствует созданию хорошего настроения участников банкета.

Подводя общий итог работы, следует отметить, что существует несколько видов банкетных мероприятий, устраиваемых по различным поводам. Четкая подготовка и организация банкетных мероприятий и безупречное обслуживание обеспечит проведение банкета на высшем уровне.

**Список использованной литературы**

1. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров – Ростов – на – Дону : Феникс, 2002 – 416с.
2. Коршунов Н.В. Организация обслуживания в ресторанах – М.: Экономика, 1980 – 241с.
3. Костов И.Н., Попов Л.Д. Обслуживание на предприятиях общественного питания – М.: Экономика, 1981 – 372с.
4. Крымская Б.А., Балашов В.В. Справочник официанта – М.: Экономика, 1986 – 174с.
5. Кушать подано, а ля – фуршет // Кухни и ванные комнаты – 2003 – №4 – с.100 – 104
6. Надежин Н.А., Красильников В.А., Красильников Н.А. Современный ресторан и культура обслуживания – М.: Экономика, 1980 – 128с.
7. Нейман Г., Шарфе А. Искусство обслуживания – М.: Экономика, 1983 – 97с.
8. Пятницкая И.А., Лазарев Б.Г. Организация обслуживания в предприятиях общественного питания – Киев: Выща школа, 1989 – 280с.
9. Ридель Х. Бары и рестораны. Техника обслуживания – Ростов – на – Дону: Феникс, 2002 – 352с.
10. Стельмахович М.А. Деловая культура для официантов – барменов – Ростов – на – Дону: Феникс, 2002 – 384с.
11. Уильям Л. Карл Организация обслуживания на предприятиях массового питания – М.: Сирин, 2002 – 150с.
12. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания – М.: ACADEMA, 2002 – 416с.
13. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства – М.: Финансы и статистика, 2003 – 176с.
14. Цыпленков Н.П., Митюрин Ф.С. Обслуживание в ресторанах – М.: Экономика, 1969 – 183с.