Министерство науки и профессионального образования

Республика Саха (Якутия)

Якутский технологический колледж сервиса

Курсовой проект

По дисциплине: «Организация обслуживания в сфере сервиса».

На тему: «Рациональная организация обслуживания населения».

Выполнила: Бутрина Юлия Сергеевна

Специальность: 100102

«Организация обслуживания в сфере»

Группа СО-8 Курс 2

Преподаватель: Родина Ирина Юрьевна

2010 г.

**Содержание**

Введение

Глава 1. Теоретические основы организации обслуживания населения на предприятиях общественного питания

1.1 Культура обслуживания и виды сервиса на предприятиях общественного питания

1.2 Особенности управления на предприятиях общественного питания. Функции менеджера по обслуживанию

Глава 2. Организация обслуживания населения на примере клуба – ресторана г. Якутска «Jet»

2.1 Характеристика клуба-ресторана, структура управления

2.2 Организация обслуживания в клубе – ресторане «Jet»

2.3 Выводы и рекомендации по рациональной организации и улучшению качества обслуживания в клубе-ресторане «Jet»

Заключение

Список использованной литературы

Приложения

**Введение**

Роль сферы обслуживания в условиях современной экономики определяется следующими условиями:

- в сфере обслуживания постоянно создаются новые рабочие места;

- сфера обслуживания увеличивает свою долю в валовом внутреннем продукте страны;

- за счет этой сферы идет сокращение времени обслуживания домашнего хозяйства, что повышает качество жизни населения.

Проблемы организационной деятельности предприятий сферы обслуживания в условиях рыночной экономики и конкуренции носят многоплановый и многосторонний характер, они получают новое содержание и не могут решиться в рамках традиционных методов, подходов управления и организации.

Актуальность выбранной темы обусловлена тем, что на современном этапе необходима разработка нового подхода к организации обслуживания потребителей на предприятиях сферы обслуживания в условиях конкуренции и требует определения путей рационального и качественного обслуживания.

Одним из предприятий общественного питания, отличающегося высоким качеством обслуживания посетителей, является ресторан. Классность предполагает совокупность отличительных признаков предприятия, характеризующих качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания.

Целью данной работы является исследование процесса обслуживания населения в клубе - ресторане.

Поставленная цель конкретизируется рядом задач:

1. Рассмотреть теоретические основы организации обслуживания населения на предприятиях общественного питания.
2. На примере клуба – ресторана г. Якутска «JET» рассмотреть практические аспекты организации обслуживания населения.
3. Предложить рекомендации по рациональному и качественному обслуживанию населения в клубе-ресторане.

Объектом исследования является предприятие сферы обслуживания г. Якутска клуб – ресторан «JET».

Предметом исследования является обслуживание г. Якутска клуб – ресторан «JET».

Теоретической и методологической основой работы послужили работы российских и зарубежных ученых - экономистов по вопросам организации производства и обслуживания населения, управления предприятиями сферы сервиса; законодательные и нормативные акты Российской Федерации; материалы, опубликованные в монографиях и периодической печати.

Работа состоит из введения, двух глав, выводов и предложений, списка использованной литературы и приложения.

**Глава 1. Теоретические основы организации обслуживания населения на предприятиях общественного питания**

**1.1 Культура обслуживания и виды сервиса на предприятиях общественного питания**

Культура обслуживания - это организационная культура, направленная на обслуживание клиентов на основе выработки определенных правил, процедур, практических навыков и умений. Культура обслуживания диктуется политикой предприятия, поддерживается системой поощрений персонала обслуживания и рядом других мероприятий.

Культура обслуживания - это сложное комплексное понятие, слагаемыми которого являются:

* безопасность и экологичность при обслуживании;
* эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания;
* наличие достаточного количества столовой посуды, приборов и столового белья;
* знание и соблюдение персоналом этических норм обслуживания;
* знание и соблюдение правил, устанавливающих порядок и очередность обслуживания гостей;
* знание специальных правил предложения и отпуска различных блюд и напитков, а также технических навыков и приемов их подачи;
* знание основных, правил сервировки стола.

Безопасность и экологичность при обслуживании. На любом предприятии питания в первую очередь должны быть обеспечены безопасность жизни, здоровья и имущества гостей, как в обычных условиях, так и в экстремальных ситуациях. В здании должны быть аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию гостей.

Предприятия питания должны быть оборудованы системами оповещения и средствами защиты от пожара, предусмотренными Правилами пожарной безопасности. На предприятиях питания должны беспрекословно соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, установленные органами санитарно-эпидемиологического надзора в части чистоты помещений, состояния сантехнического и производственного оборудования, удаления отходов и эффективной защиты от насекомых и грызунов.

Эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания. К помещениям предприятий питания, в которых происходит обслуживание посетителей, относят залы, бары, коктейль-холлы, буфеты. Входную группу помещений, где начинается обслуживание, составляют вестибюль с гардеробом, аванзал (помещение для сбора, ожидания и отдыха гостей), санузел.

В решении интерьера учитывается специализация предприятий питания, контингент клиентов, на который они рассчитаны, применяемые методы обслуживания и ряд других факторов. При всем этом важно максимально раскрыть связь интерьера и окружающей предприятие среды: ландшафта, городского района, улицы. Это достигается применением различных архитектурных приемов, что часто играет для предприятия не меньшую роль, чем хорошая кухня.

Наличие достаточного количества столовой посуды, приборов и столового белья. На предприятиях питания используется посуда различных видов: фарфоровая, фаянсовая, стеклянная, хрустальная, металлическая, деревянная, пластмассовая, посуда разового пользования. Количество посуды, ее комплектность зависят от типа предприятий, их мощности, разнообразия меню, режима работы, форм обслуживания, категории и некоторых других факторов.

Столовые приборы, используемые на предприятиях питания, делят на две группы: основные и вспомогательные. Основные приборы предназначены для приема пищи, вспомогательные - для раскладки блюд.

На предприятиях питания для оформления зала и обслуживания используют различные виды столового белья и скатертей. Классическим материалом для них является лен и хлопчатобумажная ткань. В настоящее время используют такие материалы, как шелк, тонкое сукно, акрил, дралон, присент, покулен.

Знание и соблюдение персоналом этических норм и правил обслуживания. Особое место в работе предприятий питания занимает этическая сторона обслуживания. Это первейшее нравственное требование. Грубость, бестактность, пренебрежительное отношение к людям нетерпимы в любой сфере трудовой деятельности, но в сфере услуг они недопустимы.

Знание и соблюдение правил, устанавливающих порядок и очередность обслуживания гостей. При обслуживании по меню "а ля карт" преимуществом пользуются лица старшего возраста перед младшими, женщины перед мужчинами. Во время торжественных мероприятий предпочтение всегда отдается юбиляру.

При проведении специальных мероприятий обслуживание всегда начинают с почетных гостей, независимо от того, сидят они за общим банкетным столом или за отдельными столиками.

Знание и соблюдение специальных правил предложения и отпуска различных блюд и напитков.

Предложение и подача холодных закусок. Холодные закуски способствуют возбуждению аппетита, поэтому они должны иметь привлекательный внешний вид. Подача холодных закусок осуществляется в следующей последовательности:

1) рыбная гастрономия (икра, рыба, шпроты);

2) рыбные блюда собственного производства (рыба отварная, заливная, под маринадом и т.д.);

3) мясная гастрономия;

4) мясные закуски собственного производства;

5) натуральные овощи;

6) салаты (рыбные, мясные, овощные, яичные);

7) сыр.

Температура подаваемых холодных закусок должна быть не выше 14 градусов, некоторые продукты (сливочное масло) должны быть охлажденными. Холодные закуски подаются на закусочных тарелках, если они предназначены для индивидуальной подачи, или в металлических и фарфоровых блюдах круглой и овальной формы, если они подаются группе посетителей, на банкетах и приемах.

Предложение и подача горячих закусок. Горячие закуски подают перед основным блюдом и, как правило, в той специальной посуде, в которой они приготавливались (порционные сковородки, кокотницы, кокильницы, посуда из жаропрочного стекла)

Предложение и подача супов. Супы подают после закусок. По температуре подачи супы бывают горячие (74 °С) и холодные (7-14 °С). Супы, заправленные льезоном, должны иметь температуру подачи 64 °С.

Супы подают в тарелках, в бульонных чашках, в супнице. При подаче некоторых видов заправочных супов, борщей и супов национальных кухонь используют порционные горячие горшочки, в которых эти супы готовились.

Предложение и подача вторых блюд. Ассортимент вторых блюд, предлагаемых клиентам ресторана, разнообразен как по используемому сырью, так и по способу тепловой обработки.

Вторые блюда подают в горячем виде при температуре 65 °С, соусы к ним - 75 °С, заказные блюда - 80-90 °С. Чтобы сохранить температуру блюд при отпуске, тарелки для подачи следует подогревать до 40-45 °С.

Предложение и подача алкогольных напитков. Вкусовые качества алкогольных напитков раскрываются при их удачном сочетании с потребляемыми блюдами. Поэтому необходимо знать основные принципы сочетаемости напитков с блюдами.

При предложении алкогольных напитков необходимо учитывать и время года. В жаркие дни следует рекомендовать белые сухие вина, обладающие освежающим вкусом, зимой - красные столовые крепкие вина, коньяки. При подаче алкогольных напитков следует помнить, что напитки для группы гостей подают в бутылке, для одного гостя - в графине соответствующей емкости. Для того чтобы было легко разливать, графин следует наполнять на 3/4 объема.

Охлажденную воду со льдом подают в кувшинах или графинах, при индивидуальном обслуживании - в стакане конической или цилиндрической формы. Соки, квас, морс, прохладительные напитки собственного производства подают в кувшинах, наливают в конические стаканы или фужеры. К томатному и овощным сокам подают отдельно соль и черный перец.

Предложение и подача горячих напитков. Горячие напитки (чай, кофе, какао, шоколад) оказывают тонизирующее воздействие на организм человека, повышают его работоспособность. Их подают на завтрак, обед, ужин. Специальное обслуживание также заканчивается чашкой кофе или чаю. Температура подачи горячих напитков - 75 °С.

Знание основных правил сервировки стола. Слово "сервировка" в переводе с французского "servier" означает, с одной стороны, подготовку стола к приему пищи, то есть расстановку посуды в определенном порядке, а с другой стороны, совокупность предметов (посуды, приборов, столового белья), предназначенных для этой цели.

В самом общем плане различают два вида сервировки: предварительную и исполнительскую.

Предварительную сервировку стола выполняют в процессе подготовки зала ресторана к обслуживанию. Она включает минимальное количество предметов, которые могут быть использованы при выполнении заказа.

Исполнительская сервировка стола - сервировка, которую производят по заранее известному меню заказа, обычно при обслуживании банкетов и других мероприятий.

В зависимости от контингента обслуживаемых гостей, категории и оснащения предприятий питания используются различные виды сервиса. Наиболее распространенными считаются сервисы: французский; английский; американский; русский.

При всех видах сервиса обслуживание осуществляется официантами.

Французский сервис. Этот вид сервиса обычен для ресторанов высокой кухни, где он подчеркивает элегантность обслуживания. Французский сервис считается самым впечатляющим и дорогостоящим в мире. Большое блюдо с разложенной на нем пищей демонстрируется гостям. Подходя с левой стороны, официант накладывает пищу с блюда в тарелки гостей.

Преимущества французского сервиса: постоянный контакт с гостями; гость определяет сам желаемый объем еды. Недостаток французского сервиса - высокая трудоемкость.

Английский сервис (обслуживание с приставного столика). При этом методе официант накладывает пищу на тарелку гостя на приставном столике, затем подает ее с правой стороны. Этот вид сервиса является трудоемким, поэтому он рекомендуется только для обслуживания отдельных столиков.

Столик подвозится к столу, за которым сидит гость. Гость сам выбирает порцию, и официант начинает оформлять блюдо у него на глазах. Преимущества английского сервиса: идеальный контакт с гостями; свобода движений для обслуживающего персонала. Недостаток английского обслуживания - большие затраты времени.

Американский сервис. Пища готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на кухне. Официанты разносят и расставляют тарелки гостям. Этот вид пользуется популярностью благодаря простоте и оперативности.

Преимущества американского сервиса: низкая трудоемкость; требуется мало персонала. Недостатки американского обслуживания: слабый контакт с гостем; установленный объем порций.

Немецкий сервис. Еда раскладывается на большое блюдо и ставится на стол на доступном от гостя расстоянии, чтобы он мог обслужить себя сам.

Преимущества немецкого сервиса: гость сам определяет желаемый объем еды, берет добавку; низкая трудоемкость. Недостаток - использование большого количества посуды, так как все блюда должны сервироваться отдельно.

Русский сервис. Еда приносится на сервировочном блюде. Официант на глазах у гостей разделяет ее на порции, далее гости сами перекладывают эти порции в тарелки. Преимущество русского сервиса - гость сам определяет желаемый объем еды. Недостатки русского сервиса: высокая трудоемкость; при перекладывании еды неопытными гостями нарушается вид блюда.

**1.2 Особенности управления на предприятиях общественного питания. Функции менеджера по обслуживанию**

Для выполнения функций управления предприятиями, организациями общественного питания создается соответствующая структура системы управления, представляющей собой совокупность специализированных подразделений, взаимосвязанных процессом принятия и реализации управленческих решений

Особое значение в управлении предприятием общественного питания, является расстановка кадров. Классификация управленческих кадров в общественном питании проводится по различным признакам. В зависимости от профессиональной роли в процессе управления, в частности, в принятии и реализации решений, все работники управления подразделяются на категории руководителей, специалистов и технических исполнителей.

Генеральный менеджер организует всю работу предприятия и несет ответственность за его состояние и деятельность. Он обеспечивает выполнение утвержденных для предприятия планов и заданий. Он принимает меры по своевременному снабжению предприятий продовольственными товарами и средствами материально-технического снабжения. В обязанности генерального менеджера входит и рассмотрение жалоб и предложений, принятие мер по устранению отмеченных недостатков; обеспечить повышение квалификации работников предприятия общественного питания.

Другие руководящие работники (менеджер по производству, менеджер по обслуживанию) руководствуются в своей деятельности утвержденным генеральным менеджером должностным инструкциям, составленным на основе квалификационных характеристик должностей этих работников.

Менеджер по производству организует работу, обеспечивая приготовление пищи высокого качества, разнообразного ассортимента, распределяет обязанности поваров, составляет график выхода на работу производственного персонала, постоянно контролирует соблюдение технологии приготовления пищи, норм закладки сырья, санитарных правил, наличие у поваров на рабочих местах технологических карт, разрабатывает меню, в составе комиссии проводит бракераж готовой пищи.

Менеджер по обслуживанию является организатором всей работы в торговом зале ресторана. Основная его задача заключается в доброжелательном приеме гостей, в своевременном предоставлении им всего, чем располагает ресторан, - уют, вкусные блюда, приятная музыка, возможность танцевать, и, конечно же, высокий уровень сервиса. Причем, организовать это все нужно так, чтобы гости чувствовали себя комфортно, не нуждаясь ни в чем.

Утром, приходя на работу, менеджер должен проверить техническое состояние торговых помещений: зала, вестибюля, гардероба, бара, туалетных комнат, обращая внимание на качество проведенной уборки, на наличие и исправность мебели, оборудования, освещения и т.д.

Тут же он принимает необходимые меры по устранению недостатков или неисправностей. После осмотра торговых помещений менеджер знакомится с записями предыдущей смены, предварительно принятыми заказами на обслуживание, делает соответствующий анализ и отдает распоряжения о сервировке столов. Он также ответственен за организацию процесса обслуживания, руководит работой официантов, барменов, уборщиц торговых помещений, мойщиков посуды, работников сервизных, швейцаров, а также музыкантов и артистов оркестра.

Кроме того, менеджер по обслуживанию осуществляет контроль над сервировкой столов, а также соблюдение правил торговли, дисциплины в зале. Менеджер по обслуживанию перед началом каждой смены проводит собрание официантов, на котором он проверяет:

* внешний вид официантов, их готовность к работе
* инструктирует официантов о порядке обслуживания на грядущий день
* назначает официантов в зависимости от их опыта работы и знания иностранных языков для обслуживания групп и индивидуальных клиентов
* следит за изменением меню.

В течение смены менеджер по обслуживанию следит за:

* работой официантов
* осуществляет контроль над правильностью расчетов
* рассматривает жалобы и пожелания клиентов.

**Глава 2. Организация обслуживания населения на примере клуба – ресторана г. Якутска «Jet»**

**2.1 Характеристика клуба-ресторана, структура управления**

Ночной клуб-ресторан «Jet Club» располагается в центре города Якутска. Режим работы с 12-00 до 5-00.

Штат ресторана г. Якутска клуба-ресторана «Jet Club» и график работы:

1. Официантов шесть человек. График работы два через два. Первый день работы с 10:00 до 05:00 утра, второй день с 18:00 до 05:00 утра.

2. Администраторов два человека. График работы два через два с 18:00 до 05:00 утра.

3. Барменов 2 человека. График работы семь через семь дней с 18:00 до 05:00 утра.

Квалификация у официантов, администраторов и барменов отсутствует. В ресторане пост администратора получают с помощью повышения. Нину Федоровну, администратора торгового зала, повысили из официантов, а Эвена Николаевича из поваров.

Кухня ресторана представлена в основном японской, а также европейской кухней. Известно, что японцы в рабочее время полностью посвящают себя компании, а после работы сбрасывают с себя бремя корпоративных правил и предписаний, отправляясь в многочисленные суши-бары, рестораны японской и китайской кухни.

У жителей Якутска тоже есть возможность расслабиться в данном ресторане и не только после трудового дня. Каждый день сюда приходят желающие вкусно и быстро отобедать, поужинать в приятной обстановке, отметить знаменательное событие.

В «Jet Club» можно утолить жажду превосходным зеленым чаем, отведать настоящее японское пиво и саке. Здесь вас научат искусству пользоваться японскими палочками, расскажут, что такое сашими, объяснят значения многих японских слов.

В состав здания входят:

1. Вестибюль – первое помещение, куда попадают гости, и где начинается их обслуживание.
2. Гардероб – Расположен в вестибюле при входе, где посетители оставляют свою верхнюю одежду.
3. Туалетные комнаты – места для личной гигиены посетителей.
4. Бар – для реализации алкогольных и безалкогольных напитков.
5. Кухня – самое важное помещение ресторана, так как именно здесь повара готовят то, ради чего приходят потребители.
6. Склады местного назначения - для хранения продуктов, напитков и др.
7. Мойка – для химической и механической обработки посуды после ее использования.
8. Администрация – для оформления письменных договоров между потребителями, заказчиками, поставщиками и др. группами лиц с предприятием.

Торговый зал клуба разделен на 2 части, образуя при этом танцпол и ресторан. На танцполе предусмотрена барная стойка с высокими стульями для посетителей и небольшое количество четырехместных столов. Также в зале располагается касса для расчета с клиентами, установка для диджея, сцена и две туалетные комнаты. В интерьере зала присутствуют зеркала. При отделке зала были использованы материалы из дерева, камня.

Интерьер ресторана выдержан в черно – красных тонах. Ресторан «Jet Club» - это стремление к комфорту, гармонии, поиску новых форм самовыражения – это в одинаковой степени верно как для ресторана «Jet Club», так и для его гостей, где можно не только вкусно поесть, но и отлично отдохнуть.

Для создания оптимального микроклимата в торговом зале ночного клуба имеется система кондиционирования воздуха.

Мебель в ночном клубе повышенной комфортности, соответствует интерьеру.

Услуги по организации досуга включают:

-организацию музыкального обслуживания;

-организацию проведения концертов, программ, конкурсов.

В Ночном клубе организуются обслуживание приемов, семейных торжеств, банкетов, проведение тематических вечеров. Потребителей обслуживают официанты, метрдотели, бармены, прошедшие специальную подготовку.

Блюда и напитки приготовляют высококвалифицированные повара. Обслуживающий персонал имеет форменную одежду и обувь единого образца.

В практику обслуживания входит устройство семейных обедов. Для этого составлено специальное меню в расчете на детей (детское меню), где предлагаются блюда, которые могут заинтересовать детей своим названием и оформлением, причем цены на блюда не очень высокие.

Ночной клуб «Jet Club» имеет кроме обычной вывески, вывеску световую с элементами оформления. Имеются удобные подъездные пути для транспорта.

Применяется посуда из мельхиора, нержавеющей стали, фарфоро-фаянсовая с монограммой, из хрусталя. Структура управления предприятии

Клуб – ресторан имеет разнообразные цехи, специализирующиеся по видам перерабатываемого сырья и изготовляемой продукции: цех доработки полуфабрикатов, овощной, горячий, холодный. Цехи подразделяют на: заготовочные (цех доработки полуфабрикатов, овощной); доготовочные (горячий, холодный).

В каждом цехе организуют технологическую линию – участок производства, оснащенный необходимым оборудованием для определенного технологического процесса.

**2.2 Организация обслуживания в клубе – ресторане «Jet»**

Подготовка к обслуживанию состоит из ежедневной уборки торговых помещений, расстановки мебели, получения посуды, приборов, столового белья и сервировки столов. Уборка в торговых помещениях производится в утренние часы и заканчивается за 1-2 часа до открытия предприятия.

Подготовка торгового зала к обслуживанию осуществляется в 3 этапа:

1)Уборка помещения, расстановка столов и стульев.

2)Подготовка и получение столовой посуды и приборов.

3)Личная подготовка барменов или официантов

1)Уборка помещения: ежедневная в течение дня, генеральная 2 раза в месяц. Моют мебель, холодильники, окна, витрины. Уборку производят в определённой последовательности в зависимости от типа уборки. Сначала подметают, а затем вытирают пыль при влажной уборке, и наоборот при сухой уборке. Для уборки используют пылесосы, совки, вёдра, веники и т.д. Уборку заканчивают, метрдотель в ресторане осматривает качество и даёт дальнейшие указания по расстановке столов. В течение дня при необходимости производится уборка (текущая - совком и веником).

Столы используются 3-4-6 местные. Бармен-официант осматривает столы, проверяет находятся ли они в одном ряду в установленном порядке. Ровно ли стоят ножки. Он устраняет недостатки. Проверяет кресла и стулья. Треснувшие и расшатанные заменяют.

2) Получают посуду, приборы протирают, наполняют соль, горчицу (не более чем на 1/3-1/2 флакона), заменяют воду в вазах.

Посуда должна быть без трещин, и сколов с одинаковым рисунком.

3) Подготовка персонала к обслуживанию.

Правильный вид официанта:

* Волосы аккуратно подстрижены и зачесаны;
* Ногти чистые и ухоженные, лак на ногтях отсутствуют или прозрачный;
* Зубы чистые, запах изо рта неощутимый;
* Одежда хорошо сидит;
* Обувь начищена до блеска и находится в хорошем состоянии.

Обязательно ежедневный душ и пользование дезодорантами. Поскольку Официант находиться в постоянном контакте с большим количеством людей, он должен часто мыть руки хотя бы каждые полчаса. Нельзя допускать, чтобы при дыхании ощущался запах лука, чеснока, табачного дыма. Форма одежды должна соответствовать стилю и интерьеру заведения. В «Jet» форма одежды это – черная футболка и брюки, на поясе завязан черный фартук с фирменной эмблемой.

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

На столах ресторана имеются характерные Изображения «Jet», поэтому ресторан пользуется только банкетными скатертями. Длина их составляют от 180 до 300 см. При накрытии столов для банкетов широко используют так называемые «юбки» - ткань, покрывающая стол от столешницы до пола. Эта ткань на шнурке и закрепляется булавками по углам и с интервалом 50 см.

Салфетки. Рисунок салфеток и скатертей должен быть похожим. Есть еще особый вид столового белья, называемые «ошибори» – горячие полотенца, подаваемые перед подачей суши. Но по просьбе клиента может быть подано в другие случаи. Для официантов так же имеются отдельные полотенца для полировки посуды и для личного пользования.

Перед открытием ресторана весь персонал начинает подготовку помещений к приему гостей. Задачей официанта состоит в том, чтобы обеспечить чистоту столов, наличие салфеток, специй для посетителей. Для проветривания помещения настраивается кондиционер, распрыскивается специальный аэрозоль для уничтожения бактерий и неприятных запахов. Пока торговый зал проветривается, официант полирует посуду, которая будет использоваться первые два часа. Про VIP залы тоже нужно не забыть. Влажной, постиранной моющим средством, специальной тряпкой протираются столы, диваны, кресла. Солонки заправляются нужными приправами, так как кухня японская в соусницы заливается соевый соус. Для его приготовления нужно в графин объемом в один литр заливается соевый соус и разбавляется водой. Относительность один к одному. После персонал приготавливает все необходимое для дальнейшей работы во время обслуживания. Полотенца для полировки столовой посуды, столовые приборы, ошибори (горячие полотенца), регулируют свет в соответствии со временем суток. Утром свет в зале светит ярко, а вечером приглушается. Становится более мягким и романтичным, ведь под вечер приходят влюбленные пары и им хотелось бы, чтобы видеть только друг – друга.

Столы в зале расставлены рядами. В сторону двери стоят три стола к каждому по три стула. На другой стороне стоят четыре стола, к ним приставлены по два дивана, стоящие напротив друг – другу, а по - середине стоят пять столов к каждому по шесть стульев.

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

Меню составляется ежедневно, подписывается заведующим производством, калькулятором, утверждается директором предприятием.

В клубе - ресторане « Jet» 3 вида меню:

* Европейское меню.
* Японское меню.
* Карта бара.

Техника приема заказов. Заказы следует принимать, как только посетители сделают выбор. Официант должен быть на чеку и не пропустить знаки, говорящие о готовности посетителей сделать заказ. Нельзя заставлять их ждать.

Чтобы выполнить заказы посетителей как можно быстрее и точнее, а также избежать путаницы в заказанных блюдах, официанту необходимо записывать информацию. После приема заказа официант должен проинформировать кухню, какие блюда следует приготовить (учитывая и особые пожелания, если таковые имеются), затем проследить, кому из гостей что подать в соответствии с их заказом, и оформить счет таким образом, чтобы было ясно видно, что заказано и сколько это стоит.

Система контроля и учета. Система контроля и учета служит для того, чтобы:

* Давать информацию кассиру по подготовке счетов;
* Вести учет расходуемых продуктов и напитков;
* Вести учет запасов в целях сокращения ненужных расходов и обнаружения недостач;
* Точно определять стоимость блюд меню и планировать прибыль;
* Предотвращать снижение продаж и нарушения финансового учета.

В клубе-ресторане используется компьютеризированная система контроля.

Компьютер распечатывает счета для предъявления их посетителям. Система отслеживает все операции официантов. Специальные операции, такие как вычеркивание блюд из меню, расход продуктов, распечатка чеков и т .д., защищены специальным паролем.

Кроме быстрого и эффективного обслуживания посетителей торговой точки, компьютеризированная система контроля может обеспечить полный контроль за управлением и администрацией, что включает в себя следующее:

* Должников и кредиторов среди администрации;
* Полный учет должностных обязанностей;
* Регулирование банковскими счетами;
* Всестороннюю финансовую отчетность.

Популярный в Японии вид суши с огурцом называется «Каппа». Такое название дано этому виду суши в честь героя японской сказки о приключениях водяного Каппы, который любил огурцы. А вот с другим сказочным персонажем, не все так просто.

Японская сервировка предполагает размещение риса слева, супа справа, основных блюд – в центре. Слева и справа располагают различные маринады и соленья. Соусы, различные приправы располагают справа от блюда, для которого они предназначены.

Первым делом, подаются сашими, чтобы гость мог отведать блюдо с натуральным вкусом и ощутить всю прелесть сырой рыбы. Затем подаются несырые блюда, например, своеобразный омлет тамаго, калифорнийские роллы или копченый пресноводный угорь, именуемый унаги. Затем вновь идет свежая рыба, разнообразные моллюски, которые могут подаваться в виде нигири или маки-суши. Последними подаются экзотические блюда с сильным вкусом и блюда со специями.

Для того, чтобы за столом, который ломится от всевозможных блюд, вести себя комфортно, необходимо знать некоторые правила японского этикета относительно различных блюд:

• Суп

Японцы сначала выпивают бульон из тарелки, а затем палочками съедают суповую заправку. Некоторые супы подаются со специальной керамической ложкой.

• Рис

Как правило, рис подается в чашах. Для поедания этого блюда, в одну руку берется чаша риса, а в другую палочки и осуществляется ритуал принятия пищи.

• Лапша

Часто европейцы при поедании лапши, стесняются хлюпающих звуков, которые появляются при жевании этого блюда. И напрасно. Японцы считают хлюпанье лапши достойным и закономерным процессом, которого не стоит стесняться. Лапшу едят с помощью традиционных японских палочек.

• Суши

Суши, в частности нигири и маки японцы едят так: наливают в специальное блюдо соевый соус, переворачивают суши набок и обмакивают рыбу в сою. Лучше есть суши целиком, или предварительно разделив палочками на нужное количество кусочков. Суши можно есть как руками, так и палочками.

• Сашими

Сашими едят палочками аналогично с суши. Каждый кусочек необходимо макать в соус, приготовленный из соевого соуса и васаби.

Очень важно хорошо встретить людей, предложить им профессиональное обслуживание, но и не меньшее значение имеет завершение приема.

Подготовка и предъявление счета. Процедура подготовки и предъявления счета в каждом ресторане своя: от квитанции, заполненных от руки, до высокотехнологичных компьютерных систем. Оформление счета преследует две цели: проинформировать гостя о сумме оплаты (в деталях) и выполнить роль системы контроля для ресторана.

Счет гостям нужно подавать за столом и только по их просьбе. Официант должен быть начеку и не пропустить момент, когда гости захотят получить счет. Ничто так не раздражает посетителей, как вынужденное ожидание в тщетных попытках привлечь внимание официанта для получения счета.

Счет подается на стол, его кладут перед хозяином застолья с правой стороны. Квитанцию со счетом помещают в счетницу, с калькулятором для удобства подсчитывания расходов. Если среди гостей нет явного хозяина застолья, счет кладут на середину стола. Расчет с посетителями производит только администратор зала.

Прощание должно быть теплым и дружеским. Если официант не слишком занят обслуживанием других посетителей, то он должен проявить внимание к уходящим, задвинув после них стулья, помогая им собрать личные вещи и предлагая вызвать такси. Если официант физически не в состоянии оказать все эти знаки внимания из-за того, что обслуживает других гостей, по меньшей мере, ему следует кивнуть и улыбнуться на прощание. По возможности пожелать им «Доброго вечера» и поблагодарить за приход.

**2.3 Выводы и рекомендации по рациональной организации и улучшению качества обслуживания в клубе-ресторане «Jet»**

Итак, клуб-ресторан «Jet» - это предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные; винно-водочные, табачные и кондитерские изделия, повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха.

В клубе - ресторане представлена японская и европейская кухня. Помещение разделено на 2 зала: танцпол и ресторан.

Услуги по организации потребления продукции и обслуживания включают:

* организацию и обслуживание торжеств, семейных обедов и ритуальных мероприятий;
* организацию питания и обслуживание участников конференций, семинаров, совещаний и т.д.;
* услугу официанта по обслуживанию;
* бронирование мест в зале предприятия;
* организацию бизнес-ланчей.

Услуги по организации досуга включают:

* организацию музыкального обслуживания;
* организацию проведения концертов, программ, шоу, конкурсов и видеопрограмм.

Прочие услуги включают:

* упаковку блюд и изделий, оставшихся после обслуживания клиентов;
* предоставление потребителям телефонной связи на предприятии;
* вызов такси по заказу потребителя;
* доставка готовой продукции на заказ до места потребителя.

Успешная работа клуба – ресторана «Jet» зависит от многих факторов. Как и всякая сложная система, клуб начинается с замысла его создателя и заканчивается контролем и его функционированием. В своей работе я рассмотрела, на мой взгляд, самые важные факторы, влияющие на рациональную организацию обслуживания.

Проанализировав организацию обслуживания в клубе – ресторане «Jet», в целях рациональной и качественной организации обслуживания, хочется предложить следующие рекомендации:

1. Особое внимание уделить обучению персонала, повысив профессиональную и личностную самооценку тех, кто в заведении занимается обслуживанием. Условно говоря, научите эффективнее вступать в контакт, брать заказ, ходить с подносом, во время менять пепельницы и т.д. А также развивайте умение убеждать, отзывчивость, информированность, уверенность в себе и участие.
2. Так как предприятие питания немыслимо без сервиса, необходимо научить весь персонал уважать тех, кто работает в зале. Это необходимо, потому что в любом трудовом коллективе есть и будет иерархическая лестница, официанты на ней неизменно оказываются в самом низу. Данный факт нужно нивелировать, в конце концов, ведь именно официанты являются передаточным звеном хрустящих купюр от гостей до бухгалтерии заведения.
3. Улучшение культуры обслуживания, которой в данном заведении недостает. Все признают, что гости оставляют в заведении свои деньги, - собственно, именно ради этих денег и строится ресторанный бизнес. И все согласны, что для этого им мало предоставить вкусное блюдо и удобный столик с креслом, их надо обслужить, причем так, чтобы они получили удовлетворение. Для этого, в свою очередь, с ними нужно обращаться сообразно их желаниям, а вопросы, просьбы и претензии разрешать максимально быстро, точно и комфортно. Именно такое отношение к гостям подводит нас к тому, что в успешном заведении качественный сервис должен стать философией, если не религией.
4. Чтобы программа обслуживания гостей не стояло на месте, а продвигалось вперёд, необходимо регулярно обучать, проверять и перепроверять весь персонал контактной зоны. А также выделять, поощрять, вознаграждать официантов и прочих, предоставляющий безукоризненный сервис.
5. Необходимо применять внутренние PR-технологии, ориентированные на распространение корпоративной информации. Всевозможные "ящики жалоб", "доски объявлений", закрытые для посторонних странички на сайте кафе или ресторана, какие-то иные средства - все это способствует обмену коммуникативными посланиями гораздо лучше, чем обычные слова. С помощью внутреннего PR также проще и эффективнее донести до "низов" отношение менеджмента к обслуживанию. Именно отношение, а не мнение, которое, как известно, всегда будет одним: "Обслуживать гостей вы должны хорошо". К мнению наши официанты давно уже ни к чьему особенно не прислушиваются. Им нужны примеры, факты и абсолютная вера в то, что к себе вы предъявляете в плане повышения качества сервиса точно такие же требования, как и к ним.
6. Необходимо увеличить объем рекламы на телевидении и радио, с целью привлечения еще большего числа посетителей.
7. Привлекать к работе только опытных официантов и официантов со стажем работы.

**Заключение**

Исходя из всего вышесказанного, можно сделать вывод о важности услуг по обслуживанию населения в нашей жизни. Данный вид услуг постоянно находится в развитии и совершенствовании. Ресторанный бизнес увлекателен и перспективен: правильный выбор места и кухни, атмосфера и толково организованное обслуживание создают возможность для привлечения рынка и дают хорошую прибыль и инвестиции.

Раньше система взглядов на организацию обслуживания населения формировалась под воздействием концепции, основанной на общественной собственности на средства производства, централизованного управления, ограничения хозяйственной самостоятельности предприятий. В условиях же рынка предприятия обслуживания населения функционируют на основе различных форм собственности, полной хозяйственной самостоятельности и конкуренции между собой. Все это предполагает, гибкое сочетание методов рыночного хозяйствования, формирование организационной модели обслуживания населения, способной быстро адаптироваться к изменениям внешней среды и побеждать конкурентов.

В тоже время, в настоящее время, в условиях экономического кризиса, проблемы организации обслуживания населения отошли на второй план. Основное внимание в научных исследованиях уделяется проблемам маркетинга, сбыта, конкурентоспособности и прибыльности предприятий сферы обслуживания. Однако эти проблемы невозможно решить без системного подхода к организации деятельности предприятий сферы обслуживания. Все это требует рациональной и качественной организации обслуживания потребителей. Чтобы работать над качеством услуг менеджеры должны понимать, какие именно характеристики важны для клиента. Достижение качества – это не вопрос использования особого метода или технических средств; оно требует изменения в философии менеджмента и культуре организации.

**Список использованной литературы**

1. Аносова М.М., Кучер Л.С. «Организация производства на предприятиях общественного питания» , 1985г

2.Броймер Роберт А “Основы управления в индустрии гостеприимства” - Москва. “Аспект Пресс” 1995г

3.Барановский В. А. Официант-бармен.: Учебное пособие для учащихся ПТУ.-Ростов -на - Дону.: Издательство «Феникс», 2002. - 422 с.

4.Белошавка М.И. Технология ресторанного обслуживания . - М., 2003.- 357с.

5.Браун Г. Хернер К. Настольная книга официанта.: Справочник.: пер с англ. - Ростов -на - Дону.: Издательство «Феникс», 2003.-320с.

6.Волкова И.В., Миропольский Я.И., Мумрикова Г.М. Ресторанный бизнес в России: с чего начать и как преуспеть. - М: Издательство «Флинта», 2002. - 184 с.

7.Герчикова И.Н “Менеджмент”, Москва. “Юнити” 1994 г.

8.Декор стола//Гостиница и ресторан. - 2002. - №4.

9.Железнев В.П. Празднуем День рождения. - Ростов -на - Дону: Издательство «Феникс» , 2001. - 476 с.

10.Коршунов Н.В. “Организация обслуживания в ресторане” М, высшая школа 1976г.-246с.

11.Кристофер Энертон-Томас “Ресторанный бизнес” - М, “Росконсульт” 1999г.-320с.

12.Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. - 2-е изд. - Мн.: Новое знание, 2001.-510с.

13.Мескон.М. "Основы менеджмента" Издательство "Дело" Москва. 1999г.

14.Радченко Л.А. «Организация производства на предприятиях общественного питания», 2000г.-245с.

15.Соболева З.Т., Бакунова Р.Б. «Справочник руководителя предприятия общественного питания», 1986г.-412с.

16.Сборник технологических нормативов. 1994, 1996гг.

17.Сборник рецептур блюд и кулинарных блюд национальных кухонь народов России. 1992г.-213с.

18.Т.Т. Никуленкова, Ю.И. Лавриненко, Г.М.Ястина. Проектирование предприятий общественного питания. - М: Издательство «Колос», - 2002. - 422 с.

19.Обслуживание на предприятиях питания: Учебное пособие для колледжей и профессионально-технических училищ. Автор - составитель Л. А. 20.Радченко. - Ростов -на - Дону: Издательство «Феникс», 2001. -384с.

21.Пикалев А. В. Маевская А. П. Как увеличить доход ресторана, бара, кафе. - М.: Сов спорт, 2003. -168с.

22.Предприятия общественного питания: правила и нормативы. - М: Издательство ПРИОР, 2002. - 224 с.

23.Плошай И.В."Организация техника и управление" "Экономика" Москва 1980г.-214с.

24.Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство. - М: Издательство «ЮНИТИ», - 2002. - 463 с.

25.Уокер Джон Р “Введение в гостеприимство” - Москва. “Юнити” 1999г.-321с.

26.Усов В.В. “Организация обслуживания в ресторане” - Москва. “ Высшая школа” 1990г.-214с.

27.Х. Ридель, «Бары и рестораны. Техника обслуживания». 2002г.-324с.

**Приложение**

**Генеральный директор**

**Заместитель директора**

**Калькулятор**

**Главный бухгалтер**

Уборщик зала

Кухонные рабочие

Администратор

Официанты

Охрана

Гардеробщик

Бармены

Заведующий производством

Повара

Мойщицы посуды