*Введение.*

Общественное питание представляет собой отрасль народного хозяйства, основу которой составляют предприятия, характеризующиеся единством форм организации производства и обслуживания потребителей и различающиеся по типам, специализации.

Развитие общественного питания:

* дает существенную экономию общественного труда вследствие более рационального использования техники, сырья, материалов;
* предоставляет рабочим и служащим в течение рабочего дня горячую пищу, что повышает их работоспособность, сохраняет здоровье;
* дает возможность организации сбалансированного рационального питания в детских и учебных заведениях.

Общественное питание одной из первых отраслей народного хозяйства встало на рельсы преобразования, приняв груз острейших проблем переходного периода на рыночные отношения. Быстрыми темпами прошла приватизация предприятий, изменилась организационно-правовая форма предприятий общественного питания. Появилось большое количество частных малых предприятий. В 1995г. выходит закон РФ “ О государственной поддержке малого предпринимательства в Российской Федерации”. Этот закон – один из основополагающих для периода, когда резко меняется курс от стопроцентной государственной монополии в хозяйстве к рыночным отношениям. Он определяет, какие из них могут рассчитывать на поддержку государства. Поэтому специализированные предприятия, которые стали исчезать в первые годы приватизации, сейчас набирают темпы в своем развитии (шашлычные, пельменные, пиццерии, бистро и др.).

 Многие предприятия общественного питания являются чисто коммерческими, но наряду с этим развивается и социальное питание: столовые при производственных предприятиях, студенческие, школьные столовые. Появляются комбинаты питания, фирмы, которые берут на себя задачи организации социального питания.

Предприятия общественного питания выполняют три взаимосвязанные функции:

* производство кулинарной продукции;
* реализация кулинарной продукции;
* организация ее потребления.

***Характеристика ресторана, перечень предоставляемых услуг (по ГОСТу 50-764-95).***

В соответствии с ГОСТР 500761-95 “Услуги общественного питания. Общие требования” к услугам общественного питания предъявляются определенные требования. Услуга общественного питания – результат деятельности предприятий и граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей потребителя в питании и проведении досуга. Процесс обслуживания – совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга. Качество услуг должно удовлетворять установленным или предполагаемым потребностям потребителей. Услуги общественного питания должны отвечать требованиям безопасности и экологичности, целевому назначению и предоставляться потребителям в условиях, отвечающих требованиям действующих нормативных документов. В процессе обслуживания потребителей комплекс услуг должен соответствовать типу предприятия. При оказании услуг должно быть учтено требование эргономичности, т.е. соответствие условий обслуживания гигиеническим, антропометрическим, физиологическим потребностям потребителей. Соблюдение требований эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания.

Предоставляемая услуга должна отвечать требованиям эстетичности. Эстетичность характеризуется гармоничностью архитектурно-планировочного решения помещений предприятия, а также условиями обслуживания, в том числе внешним видом обслуживающего персонала, сервировкой стола, оформлением и подачей кулинарной продукции. Потребитель должен получать полное, достоверное и своевременное информирование о предоставляемой услуге.

Основная услуга общественного питания **–** *услуга питания****.*** Услуга питания представляет собой услуги по изготовлению кулинарной продукции и созданию условий по ее реализации и потребления в соответствии с типом и классом предприятия и подразделяются на следующие:

* услуга питания ресторана;
* услуга питания бара;
* услуга питания кафе;
* услуга питания столовой;
* услуга питания закусочной.

Услуги по организации потребления продукции и обслуживания включают:

* организацию и обслуживание торжеств, ритуальных мероприятий;
* организацию питания и обслуживания участников конференций, совещаний, культурно-массовых мероприятий и т.д.;
* доставку кулинарной продукции и кондитерских изделий и обслуживание потребителей в офисах и на дому;
* обслуживание потребителей в пути следования пассажирского транспорта;
* обслуживание в номерах гостиниц;
* организацию рационального комплексного питания и др.

В ресторанах, барах большое внимание уделяется организации услуги досуга. Услуги по организации досуга включают:

* организацию музыкального обслуживания:
* организацию проведения концертов, программ варьете;
* предоставление газет, журналов, настольных игр, игровых автоматов, бильярда.

***Культура обслуживания –*** один из основных критериев в оценке деятельности работников общественного питания. К основным факторам, определяющим культуру обслуживания, относятся наличие современной материально-технической базы, виды и характер предоставляемых услуг, ассортимент и качество выпускаемой продукции, внедрение прогрессивных форм обслуживания, уровень рекламно-информационной работы, профессиональное мастерство работников общественного питания. Культура обслуживания на высоком уровне повышает конкурентоспособность предприятия, что очень важно при рыночных отношениях.

 Рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяют на три класса – люкс, высший, первый, которые должны соответствовать следующим требованиям:

 ***“люкс”*-** изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей – для баров;

***“высший”-*** оригинальность интерьера, выбор услуг, комфортность, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей – для баров;

***“первый***”- гармоничность, комфортность и выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд и изделий, напитков сложного приготовления для ресторанов, набор напитков, коктейлей несложного приготовления, в т.ч. заказных и фирменных – для баров.

Рестораны различают:

* ***по ассортименту реализуемой продукции* –** рыбный, пивной, с национальной кухней или кухней зарубежных стран;
* ***по месту расположения* -** ресторан при гостинице, в зоне отдыха, вагон-ресторан и др.

***Основные типы банкетов.***

 ***Банкет*** - это торжественный званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо лица, события или торжества. Банкеты могут быть официальными (приемы) и неофициальными (семейные торжества, товарищеские встречи и т.д.).

В зависимости от формы обслуживания банкеты-приемы можно подразделить на несколько видов: банкет-прием за столом с полным обслуживанием официантами; банкет за столом с частичным обслуживанием официантами; банкет-фуршет, банкет-коктейль, банкет-коктейль фуршет, банкет-чай, кофе.

Организация любого банкета включает прием и оформление заказа, подготовку банкета к обслуживанию и обслуживание. Организация и четкая работа по подготовке к обслуживанию банкета зависят от того, насколько подробно и своевременно обусловлены и согласованы все детали проведения банкета между заказчиком и исполнителем (администрацией ресторана).

Заказы на обслуживание свадеб, юбилеев и других торжеств принимает директор, метрдотель или администратор, При оформлении заказа с заказчиком согласовываются дата обслуживания торжества, количество участников, вид обслуживания, повод для устройства банкета (встреча, юбилей, свадьба или праздничная дата и т.д.), место проведения (наименование или номер зала), время начала и окончания обслуживания, примерное меню и предварительная стоимость заказа. По приеме заказа устроителю предлагают познакомиться с помещением для банкета, расстановкой столов, размещением гостей, оформлением зала. Уточняется также, будет ли подан гостям аперитив, нужны ли цветы для украшения стола, музыка во время банкета, место для танцев. Работник, принимающий заказ, знакомит заказчика с правилами работы предприятия, порядком обслуживания, а также с порядком возмещения возможных убытков по вине заказчика и гостей.

Меню банкета составляется по желанию заказчиков, в зависимости от возможностей предприятия. После согласования меню заказчик вносит 50% стоимости заказа, кассир выписывает приходный кассовый ордер и квитанцию к нему, которая вручается заказчику. Заказ регистрируется в специальной Книге учета заказов.

В дальнейшем, не позднее, чем за два дня до начала торжества, метрдотель составляет с заказчиком и оформляет Заказ-счет.

Заказ-счет выписывается в пяти экземплярах, утверждается руководителем предприятия и передается в кассу. Кассир принимает от заказчика доплату за заказ (на основании приходного кассового ордера), заверяет Заказ-счет своей подписью и ставит штамп “оплачено”.

Первый экземпляр Заказа-счета передается заказчику, второй остается у кассира, потом он передается в бухгалтерию вместе с кассовым счетом, а третий, четвертый и пятый направляются соответственно бригадиру официантов, который будет проводить обслуживание банкета, на кухню и в буфет. Четвертый и пятый экземпляры счета-заказа после выполнениязаказасдаются в бухгалтерию**.**

***Новые формы обслуживания***

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

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

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

Ассортимент продукции можно предложить следующий:

*Завтрак –* масло, колбаса, ветчина, салаты, овощи, блинчики, сырники, каши, мясные, овощные, молочные, яичные блюда, кисломолочная продукция, различные соки, мучные кондитерские изделия.

*Обед –* разнообразные салаты из свежих овощей, винегрет, сельдь, рыба под маринадом, масло, сыр, сметана; из первых блюд – бульон с гренками, пирожками; суп-пюре, борщи и др.; из вторых блюд – рыба жареная, мясо отварное, голубцы, котлеты картофельные, морковные; гарниры – картофель жареный, каши рассыпчатые, капуста тушеная; на десерт – компот, кисель, желе и горячие напитки ( чай, кофе).

*Ужин –* масло, сыр, ростбиф, буженина, кисломолочная продукция; горячие блюда из рыбы, натурального мяса, овощи тушеные, запеканки, блюда из творога, выпечка в ассортименте, чай, фрукты, соки.

Важно, чтобы ассортимент блюд и напитков был разнообразным. Потребитель должен иметь возможность попробовать понемногу несколько блюд – это одно из преимуществ “шведского стола”. Ассортимент продукции необходимо менять по дням недели.

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

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

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

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

# Дипломатический прием

Дипломатические приемы - одна из общепринятых и распространенных форм внешнеполитической деятельности правительств, ведомств иностранных дел, дипломатических представительств и дипломатов. Приемы проводятся как в ознаменование важных событий (национальных праздников, юбилейных дат, годовщин подписания договоров, а также по случаю пребывания в стране высокого гостя или делегации), так и в порядке повседневной деятельности министерств иностранных дел и посольств. Приемы, организуемые дипломатическим представительством, способствуют установлению, поддержанию и развитию контактов посольства со страной пребывания. На таких приемах иностранные дипломаты разъясняют политику своих стран, собирают информацию о стране пребывания, обмениваются мнениями по важным международным проблемам. Поэтому любой дипломатический прием имеет большое политическое значение как для тех, кто его устраивает, так и для присутствующих на нем гостей. Еще более важный политический характер имеют приемы, организуемые руководящими органами страны в честь высоких иностранных гостей или делегаций. Традиции проведения приемов уходят своими корнями в глубокую древность. Гостеприимство было и остается существенным показателем чести и достоинства народа и государства. Размещение гостей, обслуживание за столом ведутся в соответствии с протоколом. Слово “протокол” означает совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых правительствами, официальными лицами в общении международного характера. В международном общении соблюдение протокола обязательно; каждая страна может вносить свои изменения с учетом национальных особенностей, обычаев и т.д.

На дипломатические приемы приглашают только лиц, занимающих официальные должности. Эти банкеты носят строго официальный характер**.** Многолетняя международная практика установила виды дипломатических приемов, методы их подготовки, дипломатический этикет, которого придерживаются участники приемов.
Деловые приемы можно классифицировать следующим образом:
• приемы, проходящие сидя, с наличием посадочных мест;
• приемы стоя - без посадочных мест.
Различают следующие виды дипломатических приемов

**«Бокал шампанского» и «бокал вина»**

Эти два вида приёмов, считающиеся разновидностью приёма типа «коктейль», начинаются в 12 ч. и заканчиваются в 13 ч. Во время такого приема обычно подают шампанское, вино, соки. В качестве закуски — маленькое пирожное, бутерброды-канапе, орешки и т. п. Приём «коктейль» проходит, как правило, в положении стоя. Форма одежды — повседневный костюм или платье.

Поводом для таких приёмов могут послужить национальный праздник, приезд или отъезд делегации, подписание контракта или договора, отъезд посла, открытие торгово-промышленной выставки. Как правило, эти приёмы проводятся в том же здании, где проходило торжественное мероприятие, в специально оборудованной для этого комнате или фойе. Напитки и легкие закуски разносят официанты. Основным напитком является шампанское. Легкими закусками считаются конфеты, фрукты, бутерброды-канапе и другие, не требующие столовых приборов и сервировки стола. Крепкие напитки — коньяк, водка, виски, джин — на дневных приёмах не подаются. В то же время иногда отдельно организуют бар или подают на подносе виски, джин, водку.

Характерной особенностью данного приема является необходимость совершать трапезу стоя. Присесть в виде исключения разрешается на некоторое время только пожилым женщинам. Для мужчин независимо от возраста такого исключения не существует.

Специального порядка размещения гостей не предусматривается: они рассредоточиваются в зале хаотично. И еще одна особенность: эти приёмы относятся к разряду официальных, т. е. присутствуют на них только должностные лица без супругов.

**Завтрак**

Ланч — званый завтрак, или второй завтрак, который зачастую заменяет легкий обед. Ланч может быть лёгким — для тех, кто обедает вечером, или плотным, заменяющим обед у тех, кто вечером только ужинает. Время его проведения начинается с промежутка между 12.00— 12.30, что во многих европейских странах совпадает со временем обеденного перерыва в учреждениях, фирмах, концернах. Продолжается ланч З ч.Список традиционных для западно-европейской кухни блюд, подаваемых на ланч, ограничен. К ним относятся: всевозможные суфле (из дичи, гусиной печени, капусты брокколи, цветной капусты, картофельное, куриное, утиное, из лобстеров, из манной крупы, из лапши и др.), цыплёнок, завернутый в лепёшку. Отбивная и котлеты, варёные цыплята и рыба также вполне допустимы, но жареные куски мяса, большие по объему, обычно остаются для обеда. Возможны даже лёгкие супы, хотя по этому поводу нет раз и навсегда установленных правил. Обильные салаты, спагетти в аналогичные блюда упрощенного приготовления на неофициальных ланчах гости накладывают себе сами, обслуживание официантами не предусматривается. Официальный ланч в большинстве деталей напоминает официальный обед, хотя и имеет некоторые отличия. Так, он не может состояться без участия некоторого числа обслуживающего персонала — официантов. Но в отличие от официального обеда таким персоналом могут быть как мужчины, так и женщины.

Официальный ланч обычно назначают на 13.00. Если после официального обеда гости могут оставаться еще продолжительное время для общения, то после официального ланча — в течение 30 мин после приёма пиши. Другое отличие — женщинам во время ланча разрешается оставаться в шляпах, хотя верхнюю одежду в перчатки они оставляют в гардеробе.Официальный ланч предусматривает подачу трех блюд: суп или закуска, главное блюдо, десерт. В редких случаях подают четвертое блюдо, состоящее из морепродуктов. Его предлагают перед супом. Чаще всего меню ограничивается фруктовыми салатами, морепродуктами, одним горячим блюдом, например жареным цыпленком с салатом. Для любого ланча характерно обилие выпечки рогалики, обсыпанные маком или орешками булочки, слоеные пирожки. Официанты на столах заранее рядом с выпечными изделиями расставляют посуду со сливочным маслом, которому придают форму розочек, завитков, шариков, но не кубиков, как во время обычного завтрака. Заранее ставят только блюда с фруктами, сладостями, орехами. Тарелки с горячими кушаньями наполняют на кухне, их приносит официант.После подачи горячего блюда, перед десертом, стол освобождают полностью, в том числе от посуды с хлебом, перечниц, солонок.Для ланча уместно подать какой-то один сорт вина, например рейнвейн или кларет. Обязательным является чай или кофе со льдом. Всегда на столе должен быть кувшин с водой либо стаканы с водой перед каждым прибором.

**Официальный обед**

Официальный обед считается наиболее почётным видом приёма. Он начинается в промежутке времени между 17.00 и 19.00. В дипломатической практике обед начинается в 20.00 или 20.30, но не позднее 21.00. Длится он 2—З ч, но может и дольше. При этом гости находятся за столом около 1 ч, а остальное время в – гостиных. В некоторых случаях после обеда бывает коктейль. Тогда гости, присутствующие на обеде, по его окончании в другое помещение, где уже собрались лица, приглашенные на коктейль.

Официальный обед независимо от количества участников подчиняется строгим правилам — от прибытия гостей до их отъезда. Само понятие «официальный» означает, что обед сопровождается множеством церемониальных процедур, соблюдаемых во всех деталях. Например, официальный обед требует обслуживания исключительно мужским персоналом, хотя это условие часто не выполняется. Гости должны прибыть точно в срок, но никак не раньше. Уж лучше чуть-чуть опоздать.

Парадную дверь открывает швейцар или специально предназначенный для этого обслуживающий персонал из числа мужчин. Он же зачастую (если нет специального гардероба) берет верхнюю одежду и указывает гостям дорогу в зал, где проходит обед.

 **«Чай»**

Устраивается между 16 и 18 часами, как правило, только для женщин. Например жена министра иностранных дел устраивает чай для жён глав дипломатических представительств; жена посла - для жён других послов, других женщин и т. далее. Возможны случаи приглашения на чай также и мужчин. Для чая накрывается один или несколько столов в зависимости от количества приглашённых лиц, подаются кондитерские и булочные изделия, фрукты, десертные и сухие вина, соки и минеральная вода. Закуски (канапе с искрой, рыбой, сыром) подаются за чаем редко, а если подаются, то в небольшом количестве. Продолжительность чая - 1-1.5 часа.

 **«Жур фикс»**

Этот вид приёма устраивается женой министра иностранных дел или другого члена правительства, или же женой посла один раз в неделю в один и тот же день и час в течение всего осенне-зимнего сезона (с осени до лета). Приглашения на такие приёмы ( «среды», «четверги», «пятницы») рассылаются один раз в начале сезона и действуют до конца сезона, если не последует специального уведомления о перерыве. Получившие приглашение на «жур фикс» могут приходить на него без дополнительных приглашений. По времени проведения и угощению и форме одежды этот приём не отличается от «чая». Иногда такие приёмы носят форму музыкальных или литературных вечеров. На приёмы «журфикс» приглашаются также мужчины.

 **«Коктейль» или «а ля фуршет»**

Начинаются в промежуток времени от 17 до 18 часов (в 17, 17:30, в 18) и длятся два часа. Угощение - различные холодные закуски и кондитерские изделия, фрукты. Иногда подаются также горячие закуски. Угощение не должно быть обильным. На приёмах такого типа спиртные напитки выставляются на столах или, будучи разлитыми в бокалы, разносятся официантами. Иногда в одном из залов устраивается буфет, где официанты разливают напитки для желающих.

      В конце приёма может быть подано шампанское, затем кофе.

      Приёмы типа «коктейль» или «а ля фуршет» проводятся стоя. Гости подходят к столам, набирают закуски на свои тарелки и отходят от столов, чтобы дать возможность подойти к ним другим гостям. Столы с угощением рекомендуется ставить не в середине зала или комнаты, а вдоль стен с небольшими промежутками от стен для обслуживающего персонала. Центр зала или комнаты должен быть предоставлен гостям.

      Форма одежды на этот приём - повседневный костюм или смокинг, в зависимости от конкретного случая и указания на этот счёт в приглашении**.**

 **«Обед-буфет»**

Этот вид приёма от обычного обеда отличается следующими особенностями: гости рассаживаются за отдельными столами по 5-6 человек, угощение по принципу - самообслуживания. Гости сами берут кушанья, которые стоят на отдельном столе. Этот вид приёма менее официален, нежели обычный обед. Форма одежды в зависимости от указания в приглашении**.**

 **«Ужин»**

Начинается в 21 час и позднее. Меню ужина и вина - такие же, как на обеде. Форма одежды - чёрный костюм, смокинг или фрак; для женщин - вечернее платье.

Ужин от обеда отличается только временем начала его - не раньше 21 часа**.**

Разновидностями приёмов являются киносеансы, музыкальные и литературные вечера, вечера дружбы, встречи для игры в шахматы, другие спортивные игры и т. далее. Эти перечисленные мероприятия, как правило, сопровождаются лёгким угощением. Форма для таких мероприятий - повседневный костюм, для женщин - костюм или платье.

**ПРИГЛАШЕНИЕ**

Говоря о правилах этикета, учитываемых в организации деловых приемов, следует, прежде всего, упомянуть о приглашениях.
Приглашения обычно выполнены типографским способом, а дополнительные сведения (фамилия, имя, отчество приглашенного) могут быть вписаны от руки.

В приглашении не ставятся дата отправления и подпись.
Первые строки приглашения дают информацию о том, кто (какая организация) и по какому поводу приглашает на прием. Обычно используется оборот "приглашает" или "имеет честь пригласить", далее идет фамилия, имя, отчество приглашаемого.
Во второй части приглашения указывается, какой будет форма приема (обед, коктейль и др.), когда он состоится и где.
В приглашении на завтрак, бокал шампанского, бокал вина, коктейль принято указывать время начала и окончания приема, например 12.00-13.30.

Приглашение, как правило, содержит просьбу о подтверждении намерения присутствовать на приеме. Принято эту просьбу обозначать заглавными французскими буквами: R.S.V.P. (Repondez s 'il-vous-plaot - "Ответьте, пожалуйста").

Если в приглашении буквы R.S.V.P. зачеркнуты или отсутствуют (это имеет место главным образом в приглашениях на приемы, проводимые стоя, без сидячих мест за столом), давать тот или иной ответ не нужно. Все общепринятые условные тексты в этикете (аналогичные тексту, данному выше) обычно бывают представлены на французском языке.
Приглашение, как и визитная карточка, печатается на бумаге хорошего качества, белой или любого светлого оттенка. Неуместными считаются различные украшательские элементы - виньетки, цветочки, фигурки и т.п. Строгий шрифт, ясно и четко отпечатанный текст с соблюдением правил этикета и с использованием обязательных "формул вежливости" - вот что требуется от идеального приглашения на деловой прием. Приглашения рассылаются в зависимости от местной практики не позднее чем за две-три недели до приёма. Посылка за более короткий срок может привести к многим отказам ввиду принятия приглашений, присланных ранее. В зависимости от конкретных обстоятельств приглашения рассылаются с курьером или, что крайне редко, почтой. Приглашения официальным лицам и видным деятелям рекомендуется всегда рассылать с курьером

**ВЫБОР ВИДА ПРИЁМА.**

В зависимости от случая, по которому необходимо устроить приём, избирается вид приёма.

В случае приезда в страну пребывания с официальным визитом советской правительственной, парламентской или другой делегации обычно от имени главы её даётся завтрак или обед в честь лица, принимающего делегацию, а дипломатический представитель устраивает приём типа «коктейль» «по случаю пребывания (такой-то) делегации...». Однако всегда необходимо учитывать протокольные традиции, установившиеся в данной стране. Эти традиции помогут в выборе вида приёма.

Не рекомендуется устраивать приём в дни национального траура у гостей или дневной приём с приглашением гостей-мусульман в период Рамадана.

При приеме заказа, кроме места проведения, даты, времени начала и окончания, форм обслуживания, уточняется, нужно ли вывешивать национальные флаги, устанавливать микрофон на столе, требуется ли выступление оркестра и т.д.

Дипломатический приём с полным обслуживанием официантами по случаю приезда турецкого посла на 90 человек

Банкет за столом с полным обслуживанием официантами по случаю приема высокого гостя на 90 человек (обед) состоится в ресторане “1001 ночь” в “Главном зале” 15февраля 2010года в 17 часов.

 Ресторан « 1001ночь »- это воплощение восточного мировоззрения. Внешнее неразрывно связано с внутренним, каждая деталь имеет свое особое значение, - ничего лишнего, ничего недостающего – такова восточная философия. Поэтому все вокруг должно быть прекрасным и услаждать взор: белокаменные стены, покрытые изящной объемной резьбой, мраморный мозаичный пол, сверкающий водопад огромной хрустальной люстры, перламутр

Главный ресторанный зал, выполнен в стиле восточного дворца и одновременно похож на сказочную пещеру с сокровищами.. Каменная кладка стен, синие тона – подвесные светильники, кальяны, узоры на столах и тарелках, кованые стулья и мягкие диваны.

Обслуживание осуществляется администратором ресторана и официантами, владеющими иностранным языком.

**РАССАДКА ЗА СТОЛОМ**

Если деловой прием рассчитан на несколько десятков или сотен человек, целесообразно тщательно продумать расстановку столов и определить места для гостей.
В небольшом зале неразумно устраивать приемы для большого числа гостей, а небольшое количество приглашенных будет себя чувствовать неуютно в большом, просторном зале.
Что считать слишком большим или слишком малым залом для делового приема? Строгих норм на это нет, но представляется, что оптимальным будет расчет - не менее 10м2 на человека, включая и место за столом.
Если прием рассчитан на достаточно большое число гостей, следует позаботиться о том, как их рассадить, и о том, как довести информацию об этом до приглашенных.
При организации современных деловых приемов с большим количеством гостей обычно план рассадки вывешивается в нескольких местах перед входом в зал, где будет проходить прием, либо изображается на специальном листе - вкладыше в приглашение, либо вручается каждому приглашенному при входе в зал.

Кроме того, в столовой, на каждое место за столом кладётся карточка с именем и фамилией приглашенного.
Столы для рассадки гостей могут быть поставлены в помещении различным образом.

Первый вариант (буквой "П"):

Второй вариант (буквой "Ш"}:

Третий вариант (буквой "Т"):

При большом количестве гостей целесообразно расставить столы в виде буквы «Ш»

Соблюдаются следующие правила рассадки:

* ближайшие места к хозяину и к хозяйке считаются самыми почётными. Чем дальше место от этих лиц, тем оно менее почётно.
* Самые почетные места - это те, которые расположены лицом к свободному пространству, т.е. к входной двери. Однако одновременно с этим почетное место должно быть максимально удалено от входной двери.
* Наименее почетные места - в конце стола, спиной к входной двери. Обычно там вообще не делают посадочных мест, но если все же есть необходимость использовать эти места, имеет смысл посадить там молодых мужчин из числа сотрудников фирмы-хозяйки; женщин и мужчин среднего и "более чем среднего" возраста на эти места усаживать не стоит..
* По возможности гостей - мужчин и женщин - рассаживают, чередуя представителей того и другого пола. Но практика показывает, что на деловых приемах мужчин всегда больше.
* При рассадке необходимо учитывать знание иностранных языков сидящими рядом гостями.

Рекомендуемая минимальная площадь поверхности стола,
выделяемая для одного гостя, - 60(70)х40 см. Хотя некоторые источники дают цифру 50x40 см, следует все же учитывать, что некоторые полные люди не смогут комфортно чувствовать себя за столом в этих рамках

**ПОРЯДОК И ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ И СОСТАВЛЕНИЯ МЕНЮ**

. ***Меню*** *–* это перечень закусок, блюд, напитков, мучных кондитерских изделий, имеющихся в продаже на данный день с указанием выхода и цены. Меню должно быть подписано директором, заведующим производством и калькулятором. В зависимости от типа предприятия и обслуживаемого контингента потребителей применяют различные виды меню: со свободным выбором блюд; комплексных обедов и обедов по абонементам; дневного рациона; дежурных блюд; диетического и детского питания; банкетное.

*Меню банкета* составляется в каждом конкретном случае при приеме заказа на банкет, с учетом вида банкета, пожеланий заказчика.

Последовательность расположения блюд в меню

Фирменные блюда и закуски

Холодные блюда и закуски:

 1. Икра зернистая осетровых рыб,лососевых рыб

 2. Рыба малосоленая (семга, лососина с лимоном)

 3. Рыбные холодные блюда:

 4 Рыбная гастрономия и закусочные консервы:

 5. Нерыбные продукты моря

 6. Салаты и винегреты

 7. Мясные холодные блюда и закуски:

 8. Домашняя птица и дичь холодные

Горячие закуски

1.Рыбные, из нерыбных продуктов моря

2.Мясные

3.Из субпродуктов

4.Из птицы и дичи

5. Овощные и грибные

6. Яичные и мучные

Супы

1. Прозрачные
2. Заправочные
3. Пюре
4. Молочные, холодные, сладкие

Рыбные горячие блюда

Мясные горячие блюда

 Горячие блюда из домашней птицы и дичи

Блюда из овощей, круп, бобовых, макаронных изделий, мучные

Блюда из яиц и творога

Сладкие блюда

1. Горячие (яблоко в тесте, каша гурьевская, пудинги, пончики с вареньем и др.)
2. Холодные (кисели, муссы, желе, самбуки, кремы, мороженое, сливки взбитые с наполнителями, компоты из свежих и законсервированных фруктов)
3. Фрукты, ягоды натуральные и в сиропе

Горячие напитки (чай, кофе, какао, шоколад)

Холодные напитки собственного производства

1. Из фруктов и ягод (собственного производства)
2. Коктейли (безалкогольные)

Мучные кулинарные и кондитерские изделия (пирожные в ассортименте, торты, кексы, пирожки, пироги и др.)

Оформление меню

Меню ресторана – это визитная карточка предприятия, одно из средств рекламы. Поэтому его внешний вид должен производить хорошее впечатление.

 Оформление меню определяется характером предприятия. В предприятиях “люкс” и высшего класса меню и прейскурант должны иметь эмблему или фирменный знак предприятия, печататься типографским способом; обложка меню изготовляется из мелованной бумаги, картона или кожзаменителя. Художественное оформление папки должно отражать стиль и тематическую направленность работы ресторана, бара или кафе. В верхней части раскрытого меню рекомендуется дать краткую информацию о работе предприятия. В меню можно дать информацию о фирменных блюдах, напитках, эту информацию целесообразно дополнить соответствующими рисунками, занимательной исторической справкой о том или ином блюде, чтобы привлечь к нему внимание. Для удобства обслуживания иностранных туристов меню и прейскуранты должны быть напечатаны на русском, английском, французском и немецком языках.

***Прейскурант вино-водочных изделий***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование  | Емкость,л | Цена |
| 1 | Водка “Флагман” | 0,5 | 350=00 |
| 2 | Коньяк “Хенесси” | 0,5 | 980=00 |
| 3 | Вино красное “Напареули” | 0,75 | 2000=00 |
| 4 | Вино белое п/сл “Алазанская долина” | 0,75 | 2100=00 |
| 5 | Вода фруктовая”Кока-Кола” | 0,5 | 45=00 |
| 6 | Вода минеральная “Боржоми” | 0,5 | 70=00 |
| 7 | Сок апельсиновый “Фреш” | 0,2 | 140=00 |

**Меню.**

***Банкет за столом с полным обслуживанием официантами по случаю приема турецких гостей.***

 Ресторан “1001 ночь”

 Количество клиентов: 90 человек (обед)

Начало обслуживания 19.00 дата: 15.02.10г.

|  |  |
| --- | --- |
| цена | сумма |
| 150=00 | 13500=00 |
| 180=00 | 7200=00 |
| 200=00 | 9000=00 |
| 180=00 | 8100=00 |
| 100=00 | 5000=00 |
| 100=00 | 5000=00 |
|  |  |
| 300=00 | 15000=00 |
| 300=00 | 15000=00 |
| 390=00 | 19500=00 |
| 350=00 | 17500=00 |
| 400=00 | 16000=00 |
| 300=00 | 15000=00 |
| 180=00 | 8100=00 |
| 200=00 | 9000=00 |
| 180=00 | 7200=00 |
| 80=0060=00 | 4000=002700=00 |
| 17=00 | 1530=00 |
| 19=00 | 1710=00 |

*Холодные закуски*

**Корзиночки с крабами ………………………………..(**100г**)**

**Семга малосольная с лимоном……………………….(**175г)

**Салат «Султан»…………………………………………( 100г)**

**Салат « Золотая рыбка»………………………………..( 100г)**

**Ассорти «Восточное»**- рулет из телячьей вырезки с орехами и черносливом, рулет из куриного филе со шпинатом и специями…………………………………………………...(180г)

**Баклажаны по-стамбульски …………………………...(**150г**)**

*Горячие закуски*

**Толма** – говядина с рисом в маринованных виноградных листьях………………………………………………………(175г)

**Сиг в лаваше –** филе рыбы сиг с приправами запекается в лаваше………………………………………………………(150г)

*Супы*

**Лагман** ……………………………………………………..(250г)

**Суп-крем из спаржи**………………………………………**(**250г**)**

*Вторые горячие блюда*

**Лосось на огне –** филе лосося в сметане ……………( 100/150г)
**Телятина с йогуртом………………………………… ….( 75г)**

***ГАРНИРЫ:***
**Запеченный картофель** – румяные половинки картофеля со сметаной или маслом ……………………………………..(200г)

**Овощи на овощи на углях–** деликатес из баклажан, помидоров и перца, запеченных на огне и обжаренных с травами……….(250г)

*Сладкие блюда*

**Штрудель** – с яблоками, вишней и корицей. … (150г)

*Горячие напитки*

**Кофе черный “Арабика”…………….100/10**

**Чай “Ахмат ” ………………………100/10**

**Хлеб пшеничный….(100г)**

**Хлеб ржаной……….( 200г)**

Метрдотель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Банкет за столом с полным обслуживанием официантами

 Особенностью этого банкета является подача всех блюд, напитков и фруктов официантами. Непременное условие обслуживания подобных банкетов – быстрота подачи блюд, напитков и смены приборов, так как время для обслуживания гостей за столом не должно превышать 50 – 60 минут. В обслуживании участвует большое количество официантов высокой квалификации. Практика показывает, что на банкетах с полным обслуживанием наиболее целесообразно исходить из нормы 3 официанта на 12 – 16 участников банкета. При обслуживании банкетов на высшем уровне (дипломатические приемы) в паре с каждым официантом работает официант, подающий напитки; количество официантов может быть увеличено из расчета двух официантов на 6–8 человек. При обслуживании необходимо соблюдать порядок подачи блюд и закусок: холодная рыбная закуска или натуральные овощи, закуски из мяса, птицы, дичи, горячая закуска, суп, горячие блюда из рыбы, мяса, птицы, дичи, овощей, десерт, фрукты, горячие напитки (чай, кофе).

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

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

После накрытия столов скатертями их сервируют.

 Сервировка начинается с мелких столовых тарелок, служащих подставкой под тарелки закусочные, глубокие или под чашки бульонные. Определив центр стола, на одной из его сторон ставят первую – центральную тарелку, от которой в правую и левую стороны расставляют на расстоянии 60 – 80 см одна от другой определенное количество тарелок в соответствии с планом размещения гостей. Затем расставляют тарелки по другой стороне стола – одну против другой.

 При расстановке тарелок соблюдают следующие правила:

* борт тарелки должен быть на расстоянии от края стола на 2-3 см;
* на участке стола, предназначенного для почетных гостей, тарелки расставляют с большим интервалом – до 1 м;
* знак фирмы, предприятия, изображенный на тарелке, должен быть перед гостем.

На столовые тарелки ставят закусочные, а на расстоянии 10-15 см, слева, пирожковые.

Вслед за тарелками раскладывают приборы. Справа от столовой тарелки кладут столовый нож, лезвием к тарелке, так чтобы половину его прикрывал борт тарелки, потом рыбный, столовая ложка (если предусмотрен суп в тарелках), закусочный нож. Если первое блюдо подается в бульонных чашках, то в этом случае десертная ложка подается с супом и столовую ложку не кладут. Слева от столовой ложки кладут столовую вилку (она, как и столовый нож, должна быть прикрыта наполовину тарелкой), рыбную вилку и закусочную рожками вверх. Концы ручек всех приборов выравнивают параллельно кромке стола на 1-2 см от нее.

Десертные приборы кладут за столовой тарелкой - ножи лезвием к тарелке, ручки ножей и ложек – вправо, вилки – ручкой влево, их можно расположить и за хрусталем. Индивидуальный нож для масла кладут на правый край пирожковой тарелки лезвием влево.

Закончив сервировку стола приборами, расставляют фужеры, бокалы, рюмки. Их ставят за столовой мелкой тарелкой или правей ее, за приборами. Сначала ставят фужеры за тарелкой на расстоянии от нее на 3-5 см, ближе к тарелке место десертных приборов. При смещении фужера вправо его ставят возле кончика лезвия столового ножа. За фужером правее в одну линию или под некоторым углом к кромке стола ставят рюмки для вина (лафитную, рейнвейную), для водки. Во втором ряду ставят бокал для шампанского. Коньячные и ликерные рюмки ставят на стол перед подачей коньяка и ликера к кофе или чаю.

Закончив сервировку стола хрусталем или стеклом, раскладывают полотняные салфетки для индивидуального пользования. Их свертывают в определенную форму и кладут на закусочные тарелки. На стол обязательно ставят солонки и перечницы через прибор на линии стеклянной посуды.

Стол украшают негромоздкими композициями из живых цветов в невысоких вазах.

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

За несколько минут до приглашения гостей к столу раскладывают хлеб толщиной 6-8 мм. Хлеб кладут на пирожковую тарелку по два-три кусочка корками к краю тарелки.

По окончании сервировки банкетного стола на подсобных столах расставляют посуду, приборы, салфетки для смены.

За 15-45 мин до начала банкета в зал вносят напитки (кроме шампанского, коньяка, ликера), расставляют на подсобных столах, этикетки обращены в зал. Бутылки должны быть чистыми, без пробок; их накрывают салфетками.

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

При организации банкета обычно предусматривается подача аперитива. Он подается в зале, предназначенном для сбора гостей, в течение 15-20 мин. В качестве аперитива могут быть поданы коктейли, крепленые, полусладкие, сухие вина, соки, а летом, кроме того, вода, пиво. При подаче аперитива могут быть предложены закуски: канапе, сэндвичи, тарталетки с разными начинками, пирожки и т.д. В аванзале на столиках ставят низкие вазочки с орешками, кладут сигареты, спички, ставят пепельницы. Аперитив подают в рюмках, в специальных стаканах (соки, коктейли), наполненных на 2/3 объема и поставленных на маленькие подносы с салфеткой.

 По окончании аперитива гости переходят в зал, где начинается банкет.

Заявка на производство к банкету «15» февраля 2010г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование**  | **Кол-во порций** | **Кол-во посуды, ед** | **Наименование посуды** |
| **Заказано** | **В посуде** |
| **Сёмга малосолёная** | 40 | 2 | 20 | Блюдо овальное |
| **Корзиночки с крабами** | 90 | 5 | 18 | Блюдо круглое |
| **Баклажаны по-стамбульски** | 50 | 5 | 10 | Блюдо овальное |
| **Салат «Султан»** | 45 | 3 | 15 | салатник |
| **Телятина с йогуртом** | 50 | 2 | 25 | Блюдо овальное |
| **Лагман** | 50 | 1 | 50 | Суповая миска  |
| **Салат « Золотая рыбка»** | 45 | 3 | 15 | салатник |
| **Суп-крем из спаржи** | 50 | 1 | 50 | Суповая миска |
| **Ассорти «Восточное** | 50 | 4 | 20 | Блюдо круглое |
| **Толма** | 50 | 4 | 20 | Блюдо овальное |
| Сиг **в лаваше** | 50 | 4 | 20 | Блюдо круглое |
| **Лосось на огне** | 40 | 4 | 10 | Блюдо овальное |
| **Запеченный картофель** | 45 | 3 | 15 | Блюдо круглое |
| **Овощи на овощи на углях** | 45 | 4 | 20 | Блюдо круглое |

«15» февраля 2010г.

Метрдотель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**З**аявка в кофейный и чайный буфеты «15» февраля 2010г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование продукции | Кол-во порций | Наименование посуды | Кол-во посуды |
| Чай | **45** | **Чайники заварные** | **10** |
| **Чайники доливные** | **20** |
| Кофе | **50** | **Кофейник фарфоровый**  | **10** |
| Штрудель | **45** | **Ваза “плато”** | **9** |

**«15» февраля 2010г.**

**Метрдотель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **(подпись)**

**Заявка в буфет к банкету «15» февраля 2010г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование товара | Ед-ца измерения | Вместимость, л | Кол-во, шт |
| **Вода фруктовая** | **бутылка** | **0,5** | **45** |
| **Вода минеральная** | **бутылка** | **0,5** | **45** |
| **Сок “фреш”** | **кувшин** | **2** | **10** |
| **Водка** | **бутылка** | **0,5** | **30** |
| **Коньяк** | **бутылка** | **0,5** | **15** |
| **Вино белое сухое** | **бутылка** | **0,75** | **15** |
| **Вино красное полусладкое** | **бутылка** | **0,75** | **25** |

**«15» февраля 2010г.**

**Метрдотель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **(подпись)**

**Заявка в сервизную к банкету «15» февраля 2010г.**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование посуды и приборов | Кол-во, шт |
| ФарфорТарелки столовые | **100** |
| Тарелки закусочные | **100** |
| Тарелки пирожковые | **96** |
| Тарелки десертные | **100** |
| Тарелка глубокая столовая | **100** |
| Суповая миска  | **100** |
| Блюдо круглое (300мм) | **93** |
| Блюдо овальное (300мм) | **85** |
| Салатники  | **30** |
| Ваза “плато” для торта | **9** |
| Чашки чайные с блюдцами | **50** |
| Чашки кофейные с блюдцами | **50** |
| Кофейник  | **10** |
| Чайник заварной  | **10** |
| Чайник доливной | **20** |
| Сахарница | **20** |
| **Приборы для специй:**СолонкиПеречницы | **45****45** |
| Пепельницы | **45** |
| **Хрусталь**Фужеры для воды | **96** |
| Фужеры для сока | **96** |
| **Рюмки:****Водочные (50 см)** | **96** |
| **Коньячные (25 см)** | **96** |
| **Рейнверные (100 см)** | **96** |
| **Лафитные (125см)** | **96** |
| Кувшины с крышками | **9** |
| **Мельхиор**Ножи, вилки столовые | **96** |
| Ножи, вилки закусочные | **100** |
| Ножи, вилки рыбные | **92** |
| Ножи, вилки десертные | **96** |
| Ложки чайные | **50** |
| Ложки кофейные | **50** |
| Нож, вилка разделочные | **24** |
| Ложки для раскладки салата | **30** |
| Ложки разливательные | **20** |
| Щипцы кондитерские малые | **30** |
| Лопатка кондитерская | **12** |

**«15» февраля 2010г.**

**Заявка в бельевую к банкету «15» февраля 2010г.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование белья** | **Кол-во, ед** |
| Скатерти банкетные белые 5х1,73 м | **10** |
| Салфетки полотняные синие 46х46 см | **100** |
| Ручники 35х85 см | **40** |
| Полотенца | **30** |
| Фартуки | **30** |

**«15» февраля 2010г.**

**Метрдотель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **(подпись)**

***Личный план метрдотеля.***

Метрдотель (администратор зала), являясь организатором всей работы в зале, руководствуется в своей деятельности должностной характеристикой, утвержденной директором предприятия.

Метрдотель ответственен за организацию процесса обслуживания, руководит работой официантов, буфетчиков, уборщиц торговых помещений, мойщиков посуды, работников сервизных, резчиков хлеба, швейцаров, а также музыкантов и артистов оркестра, производит расстановку официантов по рабочим местам, определяет участки работы звеньям, составляет графики выхода на работу, ведет учет рабочего времени официантов, обеспечивает своевременную и правильную подготовку зала к открытию, наличие меню и прейскурантов. Проводит инструктаж официантов перед началом работы, проверяет содержание помещений торговой группы (торгового зала, буфета, вестибюля, гардероба), соблюдение работниками зала единой формы одежды, правил личной гигиены.

Кроме того, метрдотель осуществляет контроль за сервировкой столов, а также соблюдением правил торговли, дисциплины цен в зале. Он контролирует своевременность и правильность составления официантами реестров счетов, сдачи выручки в кассу и копий в подотчет, отвечает за правильность оформления счетов официантами, за эксплуатацию торговой мебели. Проводит мероприятия по сохранности посуды и инвентаря.

Метрдотель постоянно находится в зале, встречает гостей, предлагает места за столиками, обеспечивает предъявление официантами книги жалоб и предложений по первому требованию посетителей, разрешает конфликты, которые возникают между работниками зала и посетителями. Он ведет записи с соответствующим оформлением о приеме заказов на обслуживание банкета за наличный расчет, обеспечивает его правильную организацию, проводит систематическую работу по повышению профессиональных знаний официантов, а также воспитательную работу среди них. Метрдотель участвует в оформлении зала, программе обслуживания и в составлении меню. Также он принимает участие в работе по оценке качества труда (по трудовой группе), ведет журнал учета показателей снижения качества труда.

Профессиональные знания метрдотеля очень обширные: правила и техника обслуживания; правила этикета; порядок приема заказа и организация обслуживания торжеств; основы технологии приготовления блюд, требования к их качеству и оформлению; формы обслуживания; правила работы на контрольно-кассовых аппаратах; ценообразование на предприятиях общественного питания.

Перед началом банкета метрдотель собирает официантов, разъясняет им особенности банкета, порядок подачи закусок, блюд, напитков, последовательности обслуживания, распределяет обязанности между ними, расставляет официантов по секторам и подробно поясняет схему обслуживания. Во время подготовки банкета и в процессе обслуживания гостей метрдотель руководит работой официантов, контролирует выполнение ими схемы обслуживания. Он следит за своевременной подготовкой блюд к подаче в зал, дает разрешение на вход официантов в зал с очередным блюдом, а также для выхода из зала.

***Встреча и размещение гостей и порядок обслуживания***

Парадную дверь открывает швейцар или специально предназначенный для этого обслуживающий персонал из числа мужчин. Он же зачастую (если нет специального гардероба) берет верхнюю одежду и указывает гостям дорогу в зал, где проходит обед.

При встрече и размещении гостей особое внимание должно уделяться почетному гостю. Ему предлагают сесть, выдвинув стул и пригласив его жестом, после чего предлагают сесть остальным гостям. Официанты предлагают меню в обложке в развернутом виде слева левой рукой. Предложив меню, официант обращает внимание на фирменное блюдо.

Следует иметь в виду, что на деловых приемах одно из правил светского этикета - обслужить сначала женщину, а потом мужчину - не действует. Как уже говорилось ранее, главное - это должностной статус, поэтому начинают обслуживание с почетных гостей, а далее обслуживают всех по очереди. Кушанья подаются гостю слева, тогда как жидкости - чай, вино, кофе - справа.

***Правила и техника подачи блюд.***

При обслуживании официанты должны работать быстро, четко, без лишних движений, выходить в зал по очередности номеров обслуживаемых секторов, держать переносимые предметы на ладони левой руки, покрытой салфеткой или ручником, на уровне локтя, передвигаясь по залу синхронно. Подойдя к почетному гостю, с которого начинается обслуживание, останавливается сзади лицом к столу. По условному знаку метрдотеля все одновременно предлагают блюда. Блюда, гарниры к ним в многопорционной посуде подают с левой стороны, держа на левой руке, не касаясь блюдом стола.

Ручки приборов обращены в стороны гостей. Гость может сам с помощью этих приборов переложить блюдо на тарелку. Обслужив одного гостя, официант, подняв блюдо от стола и отступив на шаг, подходит к следующему гостю. При отказе от какого-либо блюда официант должен убрать прибор, предназначенный для этого блюда. Блюда в индивидуальной посуде ставят перед гостем с правой стороны правой рукой. Напитки наливают с правой стороны правой рукой, держа бутылку этикеткой к гостю. Когда все участники банкета закончат есть поданное блюдо, все официанты одновременно убирают тарелки и приборы и начинают подачу следующего блюда.

Подаче десерта и горячих напитков предшествует тщательная уборка стола

***Обязанности официантов по обслуживанию банкета.***

Официант должен иметь профессиональную подготовку, уметь применять на практике правила и технические приемы обслуживания потребителей, составлять меню для банкетов, знать:

* правила этикета, сервировки стола;
* виды и назначение столовой посуды, приборов, столового белья;
* очередность подачи блюд, напитков, требования к их оформлению и температуре, соответствие ассортимента вино-водочных изделий подаваемым блюдам;
* технику и специфику обслуживания иностранных потребителей (для работающих в ресторанах, барах классов “люкс” и высший);
* особенности обслуживания приемов, банкетов и др. специальных мероприятий;
* характеристики блюд и напитков, уметь предложить их потребителю;
* в пределах разговорного минимума иностранный язык и профессиональную терминологию;
* правила эксплуатации контрольно-кассовых аппаратов, порядок расчета с потребителями;
* основы технологии и применять их при обслуживании потребителей;
* соблюдать правила безопасности при обслуживании.

***Уборка, перенос и сдача посуды.***

 В процессе обслуживания официант должен быстро подготавливать стол к подаче очередного блюда, собирая использованную посуду и приборы и заменяя их чистыми.

При уборке тарелок с остатками пищи официант подходит к почетному гостю, берет в правую руку тарелку с приборами и перекладывает ее в левую руку, удерживая большим и указательным пальцами. Далее подходит с правой стороны к следующему гостю и устанавливает тарелку на пальцы левой руки: средний, безымянный и мизинец. Приборы с первой и второй тарелки и остатки пищи он складывает на нижней тарелке. При обслуживании группы гостей один официант таким образом может собрать до десяти тарелок.

 Использованные тарелки официант относит на подсобный стол и тут же приносит чистые тарелки. При обслуживании группы гостей двумя официантами один из них собирает использованную посуду и приборы, а другой ставит на стол чистые. Для этого на подсобный стол заранее ставят стопку тарелок в необходимом количестве. На верхнюю тарелку стопы кладут полотняную салфетку, сложенную вчетверо, на нее ножи и вилки, так же как при сервировке столов.

 Посуду из стекла ставят на поднос, покрытый салфетками, и уносят на левой руке.

 Замену скатерти в присутствии потребителя производят, не оголяя крышки стола.

***ЗАКЛЮЧЕНИЕ***

Важнейшей составной частью протокола любой страны является организация дипломатических приемов, их церемониал и этикет. В международной жизни дипломатические приемы — одна из общепринятых и распространенных форм деятельности дипломатических представительств, законодательных  и  исполнительных  органов  власти,  а также других министерств и ведомств, занимающихся внешнеполитической и внешнеэкономической деятельности. Протокольные мероприятия играют весьма заметную роль и в международно-экономическом сотрудничестве.

В основу организации и порядка проведения деловых приемов положены правила и нормы дипломатического протокола. Приемы служат для установления и развития деловых и личных контактов, причем не только с партнерами по бизнесу, официальными лицами, но также с властями страны пребывания, членами дипломатического корпуса, представителями различных учреждений, корпораций и фирм.

Официальные приемы с приглашением на них членов дипломатического корпуса и представителей делового мира могут устраиваться главой государства, главой правительства, руководителями Министерства иностранных дел и внешнеэкономических ведомств в соответствии с  основными правилами протокола, действующими в каждом государстве.

Приемы — широко распространенная и принятая в международном общении форма организации официальных и рабочих встреч. Они дают возможность установления и закрепления деловых связей, получения информации,  разъяснения политики своей страны и важных  аспектов экономического сотрудничества. Наряду с этим, дипломатические и деловые приемы, при правильной их организации, позволяют в непринужденной обстановке зондировать или обсуждать темы, которые в силу тех или иных  обстоятельств нежелательно затрагивать на официальном уровне.

Виды дипломатических и деловых приемов достаточно разнообразны, в основу их подготовки и проведения положены общепринятые правиле нормы протокола, основанные на принципах международной вежливости.

Выбор вида того или иного приема сопряжен также с необходимостью соблюдения ряда протокольных формальностей, связанных с его подготовкой и проведением (приглашение и ответ на него, форма одежды, порядок прихода и ухода, встречу и проводов гостей, составление меню, сервировка стола, тосты необходимость выполнять определенны требования этикета и т.п.).