**Организация питания в туризме**

Контрольная работа студентки 5 курса, группы ЗТТ-1, факультета высшая школа туризма, заочного отделения, шифр зачетной книжки (з/к) 20921-4053 Лашкевич Евгении Александровны

УО «Белорусский государственный экономический университет»

Минск 2007

**1 Понятие качества обслуживания**

Качество обслуживания является понятием, включающим в себя следующие показатели:

комплексность обслуживания – характеризующие степень удовлетворения потребности населения в организации потребления продуктов питания и организации отдыха;

качество продукции – характеризующие органолептическую и пищевую ценность продукции и её ассортимент;

качество труда обслуживающего персонала – характеризующие время ожидания начала обслуживания потребителей, технику работы персонала, культуру его поведения, соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил;

эксплуатационные качества торговых помещений – характеризующие соответствие торговых помещений функциональному их назначению, эстетическим, санитарно-гигиеническим требованиям, их оснащённость.

Введение показателя комплексности обслуживания позволяет выявить рациональность сочетания в данном предприятии формы обслуживания и дополнительных услуг. Необходимость введения показателя качества пищи обусловлена тем, что главной чертой деятельности предприятия питания является удовлетворение потребности населения в пище. В связи с тем что пищу потребляют в предприятиях общественного питания, а это требует создания комплекса помещений для обслуживания потребителей, введён показатель, характеризующий эксплуатационные качества торговых помещений.

Важное место в работе предприятия общественного питания занимает показатель, характеризующий качество труда обслуживающего персонала. Он предполагает хорошее овладение профессиональными знаниями и навыками.

Показатель полноты обслуживания имеет большое значение при анализе организации обслуживания в предприятиях с постоянным контингентом питания. Величина его характеризуется удельным весом питающихся.

Качество обслуживания в предприятиях общественного питания можно оценить по пятибалльной системе. После опроса анкеты обрабатываются путём подсчёта количества отличных, хороших, удовлетворительных и не удовлетворительных оценок и определения средней оценки. Полученные данные подвергаются анализу [1, стр.243].

**2 Структура процесса обслуживания официантами, её разновидности**

Метод обслуживания официантами применяется в ресторанах, кафе и закусочных первой и высшей категории, а также в некоторых столовых. Структура процесса обслуживания официантами состоит из двух стадий: Реализация готовой продукции и организация питания. Рассмотрим их подробнее.

Первая стадия – реализация готовой продукции – состоит из:

подготовка раздаточной – подготовка оборудования к работе (осмотр и включение оборудования, подготовка кассового аппарата к работе), заполнение раздаточного оборудования продукцией (загрузка мармитов продукцией, накопление пищевого льда в льдогенераторе), подготовка буфетов (получение товаров, выкладка товаров);

получение (отпуск) готовой продукции – оформление права на получение готовой продукции (передача заказа на приготовление блюд, выбивание чеков, предъявление их марочнице), отпуск блюд и напитков (порционирование основного продукта, порционирование гарнира, порционирование соуса, оформление блюда), получение блюд и напитков (предъявление чеков в буфете и документов, полученных у марочницы на кухне, получение блюд и напитков (в ассортименте));

завершение работы на раздаточной – уборка раздаточной (сдача на хранение оставшейся продукции, уборка рабочего места), отчёт о проделанной работе 9снятие показаний счётчиков кассового аппарата, документальное оформление соответствия между показаниями счётчиков и стоимостью отпущенной продукции, сдача выручки).

Вторая стадия – организация потребления – состоит из:

подготовка к приёму потребителей – подготовка торговых помещений (натирание полов, обработка ковровых дорожек, протирка мебели, обеспечение предметами материально-технического назначения), подготовка персонала к обслуживанию (инструктаж в начале рабочего дня, личная подготовка), сервировка столов (получение столового белья, доставка его в зал, накрытие столов скатертями, получение столовой посуды, приборов, их полировка, подготовка специй, подготовка ваз с цветами, доставка посуды, специй, ваз с цветами в зал, расположение предметов сервировки на обеденном столе);

Обслуживание потребителей в торговом зале – приём заказов на обслуживание (встреча госте, оформление заказа на блюда и напитки), подача блюд и напитков (доставка готовой продукции в зал, её порционирование, подача блюд и напитков к столу), расчёт с потребителями (оформление счёта, денежный расчёт), подготовка к выполнению новых заказов (уборка использованной посуды и салфеток, доставка их в моечную, получение чистой посуды и салфеток, доставка их в зал, расположение предметов сервировки на обеденном столе).

В зависимости от количества выполняемых официантом операций различают полное и частичное обслуживание.

При полном обслуживании все операции (получение продукции, доставка её в зал, подача блюд и напитков в обнос, уборка посуды, расчёт) осуществляют официанты.

Полное обслуживание официантами обеспечивает боле высокую культуру обслуживания и применяется при проведении банкетов и приёмов, а также при обслуживании потребителей в вечернее время.

Частичное обслуживание официантами предполагает передачу ряда функций потребителям в зависимости от времени, места обслуживания, характера проводимых мероприятий, контингента питающихся. В дневное время, когда рестораны работают по сниженным наценкам, передача потребителям значительного числа функций позволяет ускорить процесс обслуживания, сократить численность обслуживающего персонала.

При частичном обслуживании официанты доставляют продукцию с раздаточной в зал, ставят блюда на стол. За столом потребители обслуживают себя сами. При этом может быть применена и система самозаказа, которая заключается в том, что потребители самостоятельно записывают на специальных бланках ассортимент заказываемых блюд и напитков. Расчет с потребителями может производить кассир.

Частичное обслуживание официантами осуществляется также при обслуживании по типу «шведского стола» и за фуршетными столами – буфетами. При обслуживании по типу «шведского стола» на стол заранее выставляют холодные закуски, сладкие блюда, кондитерские изделия. Для реализации первых и вторых блюд в зале ресторана устанавливают специальные мармиты с витриной образцов блюд, стопками тарелок и приборами для раскладки. Потребителям предоставлена возможность самим выбирать блюда, официанты помогают лишь положить закуску или горячее блюдо на тарелку. При этом расчет производится предварительно.

За фуршетными столами – буфетами потребители выбирают блюдо самостоятельно. Все изделия порционированы и имеют ценники. Официанты следят за пополнением столов кисло – молочной продукцией, фруктами, бутербродами, напитками, кондитерскими и другими изделиями, а также производят расчет с потребителями.

По способу расчета метод обслуживания официантом делится на две формы: с предварительным и последующим расчетом.

Форма обслуживания официантами с предварительным расчетом имеет три разновидности: первая заключается в том, что потребители, ознакомившись с меню текущего дня, приобретаю в кассе, расположенной в вестибюле, чеки на питание; вторая предусматривает приобретение абонементов и талонов на скомплектованные обеды (завтраки, ужины); при третьей – счета на обслуживание оплачиваются предварительно.

При обслуживании официантами с последующим расчетом стоимость поданных блюд и напитков оплачивается в конце обслуживания.

Расчет с потребителями может быть непосредственным и безналичным. Последний применяют, например, при обслуживании групп иностранных туристов, спортсменов и т.д.

По организации труда официантов метод обслуживания делится на индивидуальную и бригадную формы.

Индивидуальная форма обслуживания официантами имеет следующие особенности: за каждым официантом закрепляют несколько столов (мест), и он выполняет все элементы техники обслуживания (прием заказа, сервировка стола, подача блюд и напитков, расчет с потребителями, уборка посуды). При этой форме обслуживания потребители и официант устанавливают личный контакт. Однако последовательное выполнение всех операций небольшими партиями снижает использование средств малой механизации, приводит к росту потерь времени.

Более рациональной является бригадная форма обслуживания. В состав бригады входят официанты различной квалификации (4-8 чел.). Два – три человека образуют звено. Бригадиром или звеньевым назначается наиболее опытный и квалифицированный официант. При бригадной форме обслуживания работа строится по принципу разделения (специализации) и кооперации труда официантов. Это способствует укрупнению функций, позволяет сократить число переходов и применять средства механизации для доставки посуды и готовой продукции.

По данным наблюдений, время выполнения основных операций при бригадной форме обслуживания значительно повышается. Оно достигает 87% вместо 68% при индивидуальной форме обслуживания. Структура затрат времени на выполнение различных операций такова, что рационально создать бригаду из четырех человек со следующим разделением труда: бригадир принимает заказ, консультирует потребителей, производит расчет с ними (25,5%). Два официанта, например 4 и 5 разрядов, получают, доставляют продукцию, непосредственно обслуживают столы (39,1%). Убирает посуду и производит текущую сервировку столов официант 3 разряда. В начале рабочего дня столы сервируют два менее загруженных официанта, подающих блюда и напитки.

Полнота обслуживания зависит от цели посещения ресторана, а именно: посещение с целью удовлетворения потребности в питании или питании и отдыхе.

В первом случае обслуживание потребителей официантами имеет две разновидности: обслуживание скомплектованными завтраками, обедами и ужинами с предварительным накрытием столов и обслуживание по индивидуальным заказам.

При обслуживании скомплектованными завтраками, обедами и ужинами до прихода потребителей столы сервируют, ставят на них холодные блюда и закуски, хлеб и другие изделия. Горячие блюда подают во время обеда (завтрака, ужина).

Меню скомплектованных обедов (обедов, ужинов) составляют в нескольких вариантах и вывешивают в вестибюле. В него включают блюда массового спроса. Стоимость их определяется суммой, удобной для быстрого расчета с потребителями. В ресторанах экспресс-обеды реализуют по сниженным наценкам. Чтобы ускорить обслуживание, в дневное время в аванзале или вестибюле ресторана вывешивают план зала с указанием мест реализации различных вариантов обедов. Потребители, ознакомившись с меню, приобретают у кассира чеки и по ним получают через официанта блюда и кулинарные изделия.

При обслуживании по индивидуальным заказам официанты заранее сервируют столы лишь столовой посудой и приборами. Заказанные блюда они подают последовательно в ходе обслуживания, а расчет производят в конце обслуживания.

Обслуживание официантами потребителей, посетивших предприятие с целью питания и отдыха, также имеет две разновидности: обслуживание потребителей по индивидуальным заказам в предприятиях с музыкальной программой и обслуживание банкетов, тематических обедов, балов, вечеров.

Обслуживание потребителей по индивидуальным заказам начинается с момента их прихода в предприятие так, как описано выше.

При обслуживании вечеров, балов, банкетов заказы принимают заранее, торговые помещения празднично оформляют, применяют полную сервировку стола, подбирают банкетные блюда и напитки. При этом особое внимание уделяют технике обслуживания и организации отдыха.

Разновидностью методов обслуживания официантами или комбинированного является обслуживание барменами и буфетчиками-официантами. При этом бармены и буфетчики-официанты могут полностью обслуживать всех потребителей или же только часть потребителей, сидящих у барной (кафетерийной) стойки, а также частично остальных, сидящих за столами в зале. Остальным потребителям они выдают блюда и напитки и производят с ними расчёт. Уборку посуды и доставку продукции к столам осуществляют работники зала или потребители.

При обслуживании за барной стойкой бармен готовит напитки, подаёт их гостям, производит с ними расчёт и убирает посуду.

Обслуживание за кафетерийными стойками осуществляют буфетчики-официанты, реализуя более широкий ассортимент изделий: горячие и холодные напитки, кондитерские изделия, кисло-молочные продукты, блюда несложного приготовления. Горячие блюда и напитки буфетчик-официант получает по заказу с кухни, расположенной рядом, через раздаточное окно. Расчёт с потребителями производят после приёма пищи [1, стр.22].

**3 Процесс подготовки зала к обслуживанию туристов**

Цель подготовки зала ресторана к обслуживанию посетителей — создание в нем идеальной чистоты, уюта, четкой организации обслуживания [2, c. 61].

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, получение белья и накрытие столов скатертями.

2) Подготовка и получение столовой посуды и приборов к сервировке столов.

3) Сервировка столов.

1) При уборке помещения придерживаются установленных санитарных правил. 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, электрополомоечные машины, совки, вёдра, веники и т.д. Уборка торговых помещений по окончанию работы производится пылесосами после снятия скатертей со столов.

Специальной заботы требуют осветительные приборы — люстры, бра, настольные лампы. С них тщательно убирается пыль, заменяются перегоревшие лампочки. Помещение должно хорошо проветриваться.

Особое внимание необходимо обращать на уход за декоративными растениями, украшающими современные торговые залы: аккуратно поливать их, подрезать жёлтые листья и т.п.[3, c. 76].

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).

Расстановка обеденных столов и кресел зависит от художественного интерьера зала, расположения дверей, размера площади зала ресторана. Столы используются 2-4-6 местные [2, c. 61]. Столы расставляют прямыми линиями или в шахматном порядке, образуя из них группы-зоны, отделенные одна от другой главными проходами шириной не менее 2 м и вспомогательными шириной 1,5-1,2 м. Каждый стол ставят на таком расстоянии от соседних, которое обеспечивало бы свободный проход к нему посетителей и официантов при полной загруженности зала. Нельзя размещать столы на одной линии с входной дверью. Столы, серванты, кресла должны отстоять от стен на расстоянии 10—20 см [3, c. 77].

Как правило, во многих ресторанах в зале устанавливают холодильники (1 холодильник на 3—4 официанта) [3, c. 64].

Вблизи закрепленной за официантом группы столов должны размещаться подсобные столы-серванты для официантов. При расстановке кресел необходимо проследить за тем, чтобы сиденья их не находились под столом. Кресла ставят до спущенной скатерти. При использовании круглых столов необходимо обратить внимание на то, чтобы кресла располагались между ножками столов. Квадратные столы чаще в центре. Круглые в нишах и в центре. Прямоугольные у стен, и в середине зала. 2-х местные в нише у стен. 6-ти местные у стен по диагонали [2, c. 64].

Не следует размещать столы на одной линии со входной дверью. 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 [3, c. 77].

2). После расстановки мебели бригадир официантов под расписку получает в сервизной и бельевой необходимую для сервировки посуду, приборы и столовое белье в соответствии с количеством столов. Тарелки переносят, покрывая их ручником, из сервизной в зал и ставят на серванты и подсобные столы стопками от 10 до 12 штук, а фужеры, бокалы и рюмки — на подносах, застеленных салфеткой [2, c. 64].

Получают посуду, приборы протирают, наполняют соль, горчицу (не более чем на 1/3-1/2 флакона), заменяют воду в вазах. При получении белья смотрят на его состояние: чистоту, отглаженность, накрахмаленность. Посуда должна быть без трещин, и сколов с одинаковым рисунком. Запас белья и посуды размещают в серванте и на подсобных столиках.

Перед сервировкой столов официанты натирают посуду, столы накрывают скатертями [3, c. 78]. Края скатерти должны опускаться одинаково со всех сторон стола не менее чем на 25 см, но ниже сидения стула [3, c. 81].

3) Сервировка столов может быть различной в зависимости от характера обслуживания (завтрак, обед, вечернее обслуживание, банкет) [3, c. 81].

В ресторане минимальная предварительная сервировка столов состоит из закусочной и пирожковой тарелок, столовых вилки и ножа, фужера, льняной салфетки, солонки, перечницы, вазочки с цветами. В зависимости от принятого заказа официанты дополняют сервировку стола.

Сервировку стола начинают с расстановки посуды из фарфора, затем раскладывают столовые приборы, ставят посуду из стекла или хрусталя для напитков, салфетки, специи, цветы. Пепельницы не входят в обязательную сервировку, их ставят по просьбе посетителей.

При предварительной сервировке для завтрака слева на расстоянии 10-15см от края стола ставят тарелки, кладут вилки рожками вверх справа от пирожковых тарелок, н6ожи кладут на расстоянии 20-24см лезвием к тарелкам. Ручки вилок и ножей должны быть на расстоянии 2см от края стола. Затем между вилками и ножами размещают чайные ложки ручками вправо в 20-24см от края стола, расставляют фужеры, кладут или ставят сложенные салфетки, соль. Перец, вазочку с цветами. Салфетки можно положить на пирожковую тарелку. Закусочные тарелки могут быть поставлены при предварительной сервировке столов для завтрака, но, как правило, их не ставят, так как блюда на завтрак подают уже уложенными на тарелки. В дневное время при обслуживании по меню обеденных блюд, когда посетителям предлагается и меню порционных блюд, включающее разные закуски, на стол ставят и закусочные тарелки.

Обязательным элементом при сервировке стола являются салфетки. В большинстве ресторанов при сервировке столов и обслуживании посетителей используют полотняные салфетки. Сложенная столовая салфетка помещается на стол для того, чтобы ею пользовались гости, и для украшения сервировки. Известно множество различных форм складывания салфеток. Но следует помнить, что чем меньше прикосновений рук к салфетке, тем она гигиеничнее. Однако в некоторых ресторанах поощряются более сложные стили складывания салфеток в эстетичеких целях [3, c. 83].

Чтобы салфетка при складывании приобрела нужную форму, она должна быть средне подкрахмаленной, хорошо выглаженной, а в развернутом виде имела форму квадрата. Профессионально сложенная салфетка должна стоять сама по себе, без помощи столовых приборов или бокалов.

**4 Основные правила техники сервировки**

Дл сервировки стола посуду и приборы следует подбирать в строгом соответствии с ассортиментом предлагаемых блюд и напитков. Располагать их на столе нужно таким образом, чтобы предметы, которые потребитель берёт правой рукой,ь лежали справа, левой – слева, предметы, которыми он пользуется реже, расположены дальше, те, которыми пользуется чаще, - ближе.

При индивидуальной форме обслуживания посуду и приборы официанты заносят в зал стопками. Большие стопки тарелок оборачивают ручником и несут двумя руками. Их ставят на сервант или подсобный стол. Затем меньшую стопку тарелок (столовых, закусочных, десертных) ставят на ладонь левой руки, покрытую свёрнутой вчетверо салфеткой. Большим пальцем левой руки официант слегка продвигает вперед верхнюю тарелку, чтобы легче было её взять. Правой рукой берёт каждую тарелку так, чтобы большой палец находился вдоль кромки тарелки, а остальные веером располагались снизу, и ставит на стол. Эмблема ресторана, выгравированная на тарелке, должна быть напротив потребителя. Расстояние тарелки от края – 2см.

Приборы официант приносит в зал на подносе, застланном салфеткой, мелкой тарелке или в ручнике. На поднос можно уложить разнообразные приборы группами. При сервировке стола поднос официант держит в левой руке, правой раскладывает приборы. При выполнении дополнительной сервировки стола приборами на тарелку кладут сложенную вчетверо салфетку, отгибают один её край и вкладывают в неё лезвия ножей. Сверху поперечно кладут вилки. У стола официант снимает приборы с подноса или тарелки и кладёт их на стол в определённой последовательности: потребителю, сидящему слева от официанта, кладёт нож лезвием к тарелке и ложку углублением вверх, потребителю справа – кладёт вилку зубцами вверх. Официант должен последовательно выполнять перечисленные операции, подойдя к каждому потребителю слева и справа. Класть приборы и посуду через стол не разрушается. Экономия движений достигается лишь одновременной укладкой приборов справа одного и слева другого потребителя. Приборы одного наименования можно принести в салфетке или ручнике. Для этого их сгибают и вкладывают в них приборы так, чтобы ручки приборов остались непокрытыми. Ножи и ложки держат в левой руке, правой справа от тарелки укладывают на стол, вилки, наоборот, держат в правой руке, левой слева от тарелки укладывают на стол.

При раскладывании приборы берут за ручку или утончённую часть на стыке лезвия ножа, зубцов вилки или углубления ложки и ручки. Приборы в основном кладут параллельно друг другу, но при этом так, чтобы они не соприкасались и не попадали род кромку тарелки. Затем на стол ставят пирожковые тарелки; если при установке мелких столовых, закусочных, десертных тарелок официант несёт их на левой руке, ставит на стол правой рукой, передвигаясь вокруг стола справа налево, то при сервировке стола пирожковыми тарелками стопку пирожковых тарелок можно нести на правой руке, устанавливать на стол левой, перемещаясь вокруг стола слева направо.

Следующий этап – расстановка фужеров, а при необходимости и др. стеклянной посуды. К столу официант приносит их на застланном салфеткой подносе, который держит в левой руке, правой ставит их за закусочной тарелкой. Несколько фужеров официант может принести к столу, удерживая их в левой руке между пальцами (ёмкостями вниз).

Заканчивают сервировку расстановкой приборов для специй и ваз с цветами. Официант устанавливает их на поднос и расставляет на столы. Эти предметы можно устанавливать на стол первыми.

При бригадной форме обслуживания возможна следующая рационализация приёмов и методов труда: тарелки не заносят стопками, как при индивидуальной форме обслуживания, а завозят, используя специальные тележки для доставки чистой посуды, из расчёта сервировки всех столов в зале, таким же образом доставляют в зал приборы и стеклянную посуду; официанты специализируются на выполнении отдельных элементов сервировки; используя средства малой механизации, они доставляют посуду к каждой группе столов [1, стр.96].

**Список литературы**

1. Организация обслуживания в предприятиях общественного питания. – 3-е изд., перераб. И доп. – К.: Выща шк. Головное изд-во, 1989. – 280 с.

2. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров: Учебное пособие – 5-е изд. перераб. и доп. – М. Феникс, 2004 – 416 c.

3. Официант-бармен от А до Я. – Мн.: ООО «Харвест», 2003. – 224 с.