Колледж экономики, бизнеса и права

Карагандинского экономического университета

Казпотребсоюза

Курсовая работа

по дисциплине: «Организация обслуживания»

На тему: «Организация обслуживания посетителей в кафе «Адина»

Караганда 2010

# Содержание

1. Ознакомление с предприятием

3. Организация обслуживания посетителей

4. Расчет с потребителями

5. Работа в качестве дублера метрдотеля

6. Работа в качестве дублера заведующего производством

7. Работа в качестве дублера технолога-менеджера

8. Технико-эконочисекая характеристика предприяти

Приложение 1

Приложение 2

Приложение 3

Приложение 4

Приложение 5

# 1. Ознакомление с предприятием

Кафе «Адина» находится по адресу: г. Караганда, 23 мкр., д.14/1. Кафе расположено в отдельно стоящем здании. Это комфортабельное предприятие питания, в котором организация питания сочетается с отдыхом посетителей.

В соответствии с нормами и правилами проектирования имеются следующие помещения для потребителей: вестибюль, гардероб, туалет, банкетный и общий зал, бар, а также производственные и подсобные помещения: моечная посуды, сервизная, овощной, мясной, кондитерский, горячий и холодные цеха.

Торговые помещения оборудованы в соответствии с требованием к предприятию питания, интерьер выдержан в классическом стиле, что вносит неповторимый колорит в атмосферу кафе. Пол в зале покрыт ламинатом березового цвета. В зале для дополнительного интерьера служат искусственные и живые цветы. Стены из звуконепроницаемого материала способствующего снижению шума. Также в зале используются декоративные подвесные потолки. Здесь же установлены кондиционеры и тепла - завесы, для поддержания температуры воздуха, чистоты и влажности. Столы обычные и банкетные 740-750мм. ширина = 1200-1500мм. стулья полумягкие и деревянные гармонируют со скатертями и стенами.

Обслуживание начинается в вестибюле. Здесь размещен гардероб для верхней одежды, оборудован секционными металлическими вешалками. На стенах размещены зеркало для удобства посетителей, чтобы они могли, поправит сваю одежду, прическу перед в ходом в зал. Далее расположена туалетная комната. Стены и пол покрыты синим и голубым кафелем. Подведена горячая и холодная вода, имеются бумажные салфетки и полотенца, раковина зеркало, а также мыло и туалетная бумага.

Оформление зала выдержано в мягких тонах. Имеется барная стойка. Рядом расположены барные высокие стулья с упорами для ног. В баре реализуют прохладительные и спиртные напитки, чай, кофе, табачные изделия.

Сервизная является сообщающимся помещением с моечной и цехами. Здесь выдается и хранится посуда из фарфора, стекла, хрусталя, метала.

Сервизная оборудована шкафами, стеллажами, ящиками для столовой посуды и приборов.

Моечная для столовой посуды сообщается с раздаточной, сервизной, горячим и холодным цехами, залами. Она оснащена 3-мя моечными ваннами, водонагревательным оборудованием, стеллажами для посуды, баками для сбора отходов. Пол и стены выложены кафелем, освещение искусственное. Во всех цехах установлена приточно-вытяжная вентиляция.

Вместимость зала составляет 100-150 человек, а банкетный зал вмещает 100 человек. Банкетный зал имеет многофункциональную регулировку света, а также естественное освещение. Потолок белого цвета, пол покрыт ковровым покрытием.

2. Работа в зале: подготовка зала к обслуживанию, сервировка столов

Предприятия общественного питания могут быть встроенными и размещаемыми в отдельно стоящих зданиях. Они включают в себя следующие группы помещений:

- торговые помещения (обеденный зал с раздаточной, буфет, вестибюль, гардеробная и умывальник для посетителей);

- производственные помещения (горячий цех, хлеборезка, мясо – рыбная, овощная и холодная заготовочная, моечная, комната шеф – повара);

- складские помещения (камеры охлаждения для мяса, рыбы, молока, кладовые для сухих продуктов, инвентаря, белья, загрузочная);

- административно – бытовые помещения (контора, кабинет директора, комната персонала, гардеробная, душевые и уборные для персонала);

- технические помещения (вентиляционная камера, щитовая, бойлерная, тепловой узел).

Технологическая схема предприятий общественного питания зависит от взаимного расположения производственно – бытовых помещений и торгового зала. При системе самообслуживания на пропускную способность предприятий общественного питания сильно влияет характер планировки обеденного зала и схема размещения раздаточной. Размещение раздаточной должно предусматривать непосредственную связь с доготовочными цехами и четкий график движения посетителей. Пропорции обеденного зала в плане должны выбираться с учетом обеспечения лучших условий для организации самообслуживания. Наиболее приемлемым считается отношение ширины к длине зала от 1:1 до 1:3.

В целях снижения уровня шума в обеденном зале при отделке его стен и потолка применяются звукопоглощающие плиты. Оборудование в обеденном зале размещают таким образом, чтобы посетитель имел свободный доступ к раздаточной линии и всем обеденным столам. Для свободного передвижения посетителей в обеденном зале устраиваются главные и второстепенные проходы между столами и стульями. Ширина главных проходов (между стульями) должна быть не менее 1.2 м, второстепенных проходов при одностороннем движении (между стульями) -0.6 м.

Производственные цеха должны размещаться с учетом удобной взаимосвязи между собой, обеденным залом и кладовыми. При планировке производственных помещений учитывается ориентация их по сторонам света. Горячий и кондитерский цеха ориентируются на север, северо-восток, северо-запад. Этой же ориентации следует придерживаться для холодильных камер.

Моечные столовой посуды предусматриваются во всех предприятиях общественного питания, независимо от их вместимости. Они располагаются смежно с раздаточной и обеденным залом. Моечная кухонной посуды располагается смежно с горячим цехом.

Состав складских помещений и их площади определяются в зависимости от мощности предприятия общественного питания. Как правило, складские помещения располагаются в подвальном этаже (не исключается их расположение и на производственном этаже).

Административно бытовые помещения предприятия общественного питания на 150 посадочных мест и более должны иметь самостоятельный вход.

На предприятиях общественного питания должно широко использоваться естественное освещение как наиболее благоприятное для зрения. Основные требования к естественному освещению – равномерность освещенности и глубина проникновения дневного света внутрь помещения. Естественное освещение зависит от ряда факторов: ориентации окон по отношению к сторонам света, размеров, конструкции и затемнения окон, размеров и окраски помещения, светового климата местности. В производственных, торговых и административных помещениях он должен составлять не менее 1:8 а в бытовых 1:10. Помещения освещаются лучше, если окна располагаются на расстоянии 80-90 см от уровня пола. Замена естественного освещения искусственным возможна в помещениях требующего этого по условиям технологического режима (холодильные камеры), а также в помещениях, не требующих постоянного зрительного наблюдения за действием объектов (машинные отделения холодильника и подъемника, складские помещения, вентиляционные камеры), ряд помещений (коридоры, гардеробные, душевые, санузлы, моечные и др.).

Искусственное освещение на предприятиях общественного питания может быть общим или комбинированным. В качестве источников света используются светильники различных типов. В зависимости от характера распределения света светильники делятся на три группы: прямого, отраженного и рассеянного света.

К светильникам прямого света относятся те, которые 90% светового потока направляют в нижнюю зону помещения. Применяются они в основном в производственных помещениях.

К светильникам рассеянного света, относятся распределяющие световой поток как в нижнюю, так и в верхнюю зону помещения.

Светильники отраженного света не менее 90% света направляют вверх, при этом важно, чтобы потолки и стены имели светлую окраску.

Для освещения общественных и производственных помещений широко применяют люминесцентные лампы, обладающие большими преимуществами перед лампами накаливания.

Производственные помещения должны иметь систему освещения, при которой светильники на потолке размещаются симметрично в целях создания равномерного освещения всего помещения.

На предприятиях общественного питания и торговли пищевыми продуктами приняты следующие нормы искусственного освещения:

а) в торговых залах, кафе, ресторанах, столовых при лампах накаливания – 75лк, при люминесцентных лампах – 200лк.

б) в заготовочных и доготовочных цехах, хлеборезках, моечных при лампах накаливания – 75лк, при люминесцентных лампах – 200лк.

в) в гардеробных, туалетах, складских помещениях, при лампах накаливания -75-100лк.

Нельзя размещать светильники над котлами, плитами, а также использовать светильники с открытыми снизу лампами во избежание попадания осколков стекла в пищевые продукты при разрыве лампы.

Отопительные приборы должны равномерно обогревать помещения и обеспечивать установленную технологическими нормами температуру воздуха. К отоплению предъявляются следующие требования: температура поверхности нагревательных приборов не должна превышать 85 градусов; все отопительные приборы должны быть в полной исправности и исключать возможность загрязнения воздуха дымом, сажей и тд; системы отопления должны обеспечивать регулирование теплоотдачи поверхностью отопительных приборов, простоту обслуживания и ухода, быть бесшумным и безопасным в пожарном отношении.

На предприятиях общественного питания и торговли следует устанавливать центральное водяное отопление, пользуясь при этом гладкими радиаторами или низкими конвекторами, воздушное отопление не допускается.

На предприятиях общественного питания в результате производственных процессов и вследствие скопления значительного количества людей в воздух помещений поступают избыточное тепло, влага, вредные газы, пыль, которые называются вредностями. В связи с этим возникает необходимость в вентиляции помещений, замене загрязненного воздуха чистым наружным. По назначению вентиляция бывает приточной, вытяжной и приточно-вытяжной, а по способу перемещения воздуха естественной и искусственной.

При естественной вентиляции воздухообмен в помещении происходит через неплотности наружных ограждений зданий (щели в окнах, дверях). В помещениях предприятий общественного питания не менее половины всех окон должны иметь фрамуги, в горячем цехе каждое окно. Для усиления естественного воздухообмена во внутренних стенах помещений устраиваются вытяжные вентиляционные каналы, выходные отверстия которых выводят на крышу здания и оборудуются специальными приспособлениями – дефлекторами.

Для надежного обеспечения воздухообмена применяется искусственное вентилирование, которое осуществляется с помощью вентиляционных систем. Наружный воздух предварительно очищается и нагнетается по приточным каналам, а загрязненный отсасывается и через вытяжные каналы выбрасывается. Температура приточного воздуха должна быть не менее 12 градусов, относительная влажность 30-60%, скорость движения в рабочей зоне, т.е. на высоте 1.5-2м от пола, 0.15-0.2 м/с.

При строительстве вентиляции надо исключить возможность прохождения приточного воздуха через помещения. Одной приточной системой объединяются обеденные залы, горячий и кондитерский цеха, моечные и заготовочные цеха, административно бытовые помещения.

В охлаждаемых помещениях проектируется обособленная приточно-вытяжная вентиляция с охлаждением приточного воздуха и отдельным вытяжным каналом из камеры хранения рыбы. В туалетах, умывальниках, душевых, курильных и гардеробных комнатах устанавливают только вытяжную вентиляцию. Вытяжная система санитарных узлов должна быть изолированной.

В производственных помещениях, где технологический процесс связан с выделением в воздух вредных веществ в виде паров, газов, избыточного тепла, применяется вытяжная вентиляция. Для улавливания вредностей на месте их образования устанавливаются местные отсосы, с помощью которых удаляется 60-70% тепла выделяемого плитой.

Во избежание попадания неприятных запахов из кухни в обеденный зал и другие помещения, необходимо в воздухообмене кухни и раздаточной предусмотреть преобладание вытяжки над приточкой.

Столы используются 2-4-6 местные. При расстановке столов необходимо освободить главный проход-2 метра. Расстояние между рядами столов -1,5 метров. Столы ставят с расстоянием спинок стульев 35-50 см. Расстояние между стульями за столом -30 см. Расстояние столов, сервантов от стен -20 см. 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. Не следует размещать столы на одной линии со входной дверью. Столы можно расположить прямыми линиями, группами, зонами, шахматным порядком. 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.

Столы располагают так, чтобы каждый гость мог свободно выйти из-за стола, не мешая другим. Поэтому столы расставляют примерно 75 см от стены. От шкафов и дверей следует придерживаться расстояния 120 см, чтобы ничего не загораживать. Кроме того, необходимо принимать в расчет и пространство, необходимое, чтобы подходить к столу, подавать еду и напитки и убирать посуду.

Стулья ставят параллельно столам сиденьем внутрь. Стол должен стоять так, чтобы край его заканчивался у края стола.

Для каждого прибора на столе отводится место шириной 60-70 см, чтобы гости сидели свободно. Накрывают приборы, ставить их так, чтобы никто не мог натолкнуться на ножку стола.

Для маленьких семейных торжеств подходят столы любой формы: круглые, овальные, квадратные и прямоугольные. Круглые или овальные: стол создает более задушевную атмосферу. Уже в сказаниях о короле Артуре круглый стол предстает как символ мира и совершенства. За ним не приходится думать о порядке рассаживания гостей. Такая форма стола имеет, однако, и один недостаток: он плохой сочетается с другими столами. Кроме того, он всегда должен стоять в центре помещения и его нельзя придвинуть к стене. Круглый стол должен иметь не меньше 110-120 см в диаметре, чтобы для приборов, бокалов, кушаний, цветов и украшений было достаточно места.

Квадратные и прямоугольные столы должны быть не менее 90-100 см шириной, поскольку каждый прибор занимает примерно 35-40 см. Если стол узкий, надо отказаться от его украшения. За прямоугольным столом почетным местом считается его торец – узкая поперечная сторона. Почетных гостей, например, семейной пары, усаживают и в центре на продольной стороне.

Если помещение достаточно просторное можно поставить много столов, причем различной формы. Если при этом столовое белье и посуда одинаковы, гармония обеспечена. Большое число круглых столов создает уютную атмосферу домашнего кафе.

Посуда, столовые приборы и скатерти выдаются материально-ответственным лицом официантам перед сервировкой столов.

Перед сервировкой столы покрываются скатертями, позже по необходимости они подлежат замене. После замены использованные скатерти подлежат сдаче материально-ответственному лицу выдавшему их ранее.

Предварительную сервировку стола выполняют в процессе подготовки зала к обслуживанию.

Стол сервируют закусочной и пирожковой тарелкой, а из приборов раскладывают закусочные нож и вилку, и соответствующие приборы не более чем для одного второго блюда, включенного в меню. На стол ставят только фужер, рюмку для вина и рюмку водочную. Десертные приборы подают вместе с десертом, а не заранее.

В первую очередь ставят фарфоровую посуду, затем – столовые приборы и только после этого – хрустальную или стеклянную посуду для напитков, салфетки, приборы со специями (соль, перец), цветы. Пепельницы ставят по просьбе потребителей в тех кафе, где разрешено курить в зале.

Иногда до расстановки тарелок по одной стороне стола расставляют стулья по количеству участников банкета на равном расстоянии друг от друга. Затем с другой стороны стола, ориентируясь на расставленные стулья, расставляют тарелки против каждого из них. После этого стулья отодвигают и расставляют тарелки с другой стороны.

При расстановке тарелок соблюдают следующие правила:

* борт тарелки должен находиться от края стола на расстоянии 1-2 см;
* фирменная эмблема или знак предприятия, изображенный на тарелке, должен быть обращен к гостю;
* места, предназначенные для почетных гостей, сервируют несколько иначе: тарелки здесь расставляют с гораздо большим интервалом одна от другой, чем в других местах.

После расстановки закусочных тарелок слева, в 10 – 15 см раскладывают пирожковые тарелки.

Вслед за тарелками раскладывают столовые приборы. Справа от закусочной тарелки кладут закусочный нож лезвием к тарелке, рядом с ним несколько правее - нож рыбный, также лезвием к тарелке. Слева от закусочной тарелки рожками вверх кладут закусочную вилку. Концы ручек всех приборов должны лежать на одной прямой линии, параллельно кромке стола, в 1 –2 см от нее.

Расставляя фужеры на банкетном столе, официант должен обратить внимание на то, чтобы основание ножки фужера находилось на расстоянии 3-5 см от борта закусочной тарелки.

Расставив и выровняв фужеры в прямую линию, правее каждого из них ставят рюмку для вина – лафитную или рейнвейную, а правее этой рюмки – водочную.

Коньячные рюмки ставят на стол перед подачей коньяка. Стакан для сока ставят во второй ряд правее рюмки для вина.

Закончив сервировку стола хрусталем, раскладывают салфетки индивидуального пользования. Их свертывают в определенную форму и кладут на закусочные тарелки каждому гостю. Основные формы салфеток носят названия «Джонка», «Рубашка», «Колонна», «Веер», «Волшебная палочка» и т.д. (см. приложение 3).

Холодные закуски ставят за 30-60 мин до начала обслуживания в зависимости от удаленности зала от раздачи, температуры воздуха в зале.

Обычно на каждые 3,0-3,5 м длины стола, что соответствует 4-5 сидящим за столом с каждой стороны, расставляют все холодные блюда, закуски и напитки, указанные в меню. На следующие 3,0-3,5 м стола количество блюд, закусок и напитков повторяется.

Блюда и закуски в посуде на ножках или с высокими бортами (вазы, салатницы) расставляют ближе к центру стола, а с низкими бортами (блюда, лотки) - ближе к предметам сервировки, при этом чередуя закуски из рыбы, мяса и птицы.

Посуду с блюдами и закусками расставляют в один или в два ряда в зависимости от ширины стола, количества закусок и размера посуды.

Икорницы, салатники, соусники ставят на стол на пирожковые или закусочные тарелки. Соусы ставят рядом с блюдами, которым они сопутствуют, специи - соль, перец - за пирожковой тарелкой.

Вазы с фруктами и цветами устанавливают по оси стола. Фрукты ставят на стол вымытыми, протертыми сухим полотенцем и красиво уложенными в вазы. У яблок зачищают плодоножку.

После того как закуски поставлены на банкетный стол, ставят напитки. Бутылки предварительно тщательно вытирают. Спиртные напитки должны быть соответственно подготовлены. Водку, белые столовые вина, шампанское до подачи на стол нужно охладить в холодильнике. Прохладительные напитки – фруктовые и минеральные воды – также должны быть в охлажденном состоянии. Коньяк и красные столовые вина не охлаждают.

Бутылки с напитками ставят этикеткой к сидящим за столом гостям. Некоторые из бутылок (особенно закупоренные пробками) могут быть откупорены заранее. Бутылки, закрытые кронпробками (воды, соки), откупоривают за 5 минут до приглашения гостей к столу. Как и закуски, напитки расставляют по всей длине стола, чтобы каждый гость мог достать по своему выбору любой из них и налить себе в рюмку. Если на столе мало места, часть бутылок с напитками может быть поставлена на подсобные столики и подана в процессе обслуживания.

После напитков раскладывают хлеб на пирожковые тарелки каждого гостя. Белый кладут на пирожковые тарелки с левой стороны по два – три куска верхней корочкой влево, а черный – с правой стороны тарелки корочкой вправо.

Сервировка столов может быть различной в зависимости от характера обслуживания (завтрак, обед, вечернее обслуживание, банкет).

В кафе 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 кафе 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 кафе поощряются более сложные стили складывания салфеток в эстетических целях.

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.

Важное значение имеет личная подготовка официантов к обслуживанию посетителей. От того, как подготовлен официант и как он ведет себя во время обслуживания. Официант должен хорошо знать меню и характеристику блюд и качество напитков.

Официант должен знать специфику работы предприятия общественного питания, формы и документации расчета с посетителями, правильно организовать свое рабочее место, соблюдать нормы этикета, изучать новые формы работы, освоить правила эксплуатации контрольно-кассовых аппаратов, правила технической эксплуатации оборудования торговых залов и буфетов.

Большое внимание уделяется внешнему виду, одежде и обуви официантов. Официантам выдается форменная одежда. Форменная одежда предусматривается зимняя и летняя и выделяется по нормам на срок 1-2 года. Форменную одежду и обувь разрешается носить только в рабочее время, для хранения их должны быть выделены специальные помещения. Форменную одежду шьют различной по моделям, цвету и фактуре тканей, но она должна соответствовать по размеру, быть современной, красивой, удобной для работы, легко поддаваться чистке или стирке. Удобной должна быть и обувь. Одежда и обувь на предприятии должна быть у всех официантов единого образца и цвета.

Аккуратной должна быть и прическа: волосы у женщин уложены, у мужчин коротко острижены, причесаны. Уделяется внимание чистоте рук и содержанию ногтей.

Работникам торгового зала не разрешается носить серьги, кольца, перстни, яркие и броские украшения, злоупотреблять косметическими средствами.

При подготовке к работе официант должен проверить наличие и состояние необходимых предметов: ручника, который нужен для того, чтобы уберечь руки от ожога при переноске горячих блюд и манжеты костюма от загрязнения; бланков счетов, пронумерованных и сброшюрованных; карандаша и ручки, ключа для металлических пробок; копировальной бумаги для выписки счетов в двух экземплярах; ключа от счетчика кассового аппарата; кошелька для денег. Книжка счетов выдается официантам метрдотелем под расписку, а ключи от счетчика они получают у кассира так же под расписку.

# 3. Организация обслуживания посетителей

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.

Подача заказных блюд, горячих и холодных напитков. Получая холодные блюда и закуски, официант обращает внимание на их внешний вид, правильность оформления, температуру, ставит их на поднос, приносит в зал.

Поднос устанавливает на подсобный стол и к каждому блюду кладет приборы для раскладки. С разрешения сидящих за столом гостей официант разливает вино-водочные правой рукой, справа от гостя, заполняя рюмки на 2\3 емкости. Налив напитки, официант приступает к раскладыванию блюд. С этой целью он подходит к каждому посетителю слева и раскладывает содержимое блюда в расставленные перед гостями тарелки. В практике работы официантов этот способ раскладывания блюд называется «в обнос». Можно заранее поставить холодные блюда и закуски на стол. Закуски в высокой посуде ставят по центру стола, в низкой – ближе к гостям, которые сами раскладывают содержимое блюд в свои тарелки, используя при этом специальные приборы. Убирая освободившееся блюдо, вазу или салатник, необходимо обратить внимание на расположение оставшихся предметов сервировки. Подготовка стола к очередной подаче заключается в уборке используемой посуды, приборов, блюд.

Подача холодных блюд и закусок.

Посуда для холодных блюд и закусок должна соответствовать форме продукта, не иметь щербин и трещин. Размеры посуды должны быть такими, чтобы продукты, входящие в состав блюда, не закрывали ее борта.

Холодные блюда и закуски приносят в зал в фарфоровой посуде на подносе, ставят на подсобный стол. В каждое из принесенных блюд кладут приборы для раскладки, можно использовать для этой цели столовые вилку и ложку. Также можно подавать блюда в обнос. По желанию заказчика закуски могут быть заранее расставлены на столе.

Салатники, икорницы, соусники перед подачей на стол ставят на пирожковые или закусочные тарелки в зависимости от количества порции ручкой влево. Впереди салатника и соусника на туже тарелку ручкой вправо кладут чайные или десертные ложки, перед икорницей – специальную лопатку или чайную ложку для раскладывания. Если салат подается в фарфоровой вазе, то салатную или столовую ложку кладут на салат углублением вниз.

Нельзя ставить салатник перед посетителем, это место на столе предназначено для тарелки, в которую перекладывают закуску из общего блюда. Не разрешается также подавать закуски через стол или непосредственно в руки гостям.

При подаче холодных блюд и закусок из рыбы используется закусочный прибор (нож и вилка), но не рыбный, который применяется только при подаче рыбных горячих блюд. После рыбной закуски необходимо заменить закусочную тарелку и закусочный прибор.

Горячие закуски подают, как правило, в той посуде, в которой они были приготовлены (в кокотницах, кокильницах, порционных сковородах), не перекладывая в тарелки. Поэтому их ставят непосредственно перед посетителем.

Посуду с горячей закуской ставят на закусочную или на пирожковую тарелку, предварительно покрытую бумажной салфеткой, что уменьшает скольжение. Чтобы гость не обжегся, на ручку кокотниц надевают папильотки.

Закуски, подаваемые в кокотницах, принято есть кокотной вилкой или чайной ложкой, закуски в кокильницах и на порционных сковородах – закусочной вилкой. К слабопрожаренным яичницам и закускам в соусе дополнительно к основным приборам подается десертная ложка. Кокотницу на тарелке ставят таким образом, чтобы ручка ее находилась слева от посетителя, ручка кокотной вилки или чайной ложки – справа.

Правила подачи супов определяются их видами и температурой отпуска.

В зависимости от вида супы можно подавать в бульонных чашках (прозрачные бульоны и супы-пюре), в глубоких тарелках, поставленных на мелкие столовые тарелки.

Как правило, супы приносят из кухни в суповых мисках или супницах и на подсобном столе или серванте с помощью разливательной ложки переливают в глубокие тарелки.

Национальные супы нередко готовят и подают в керамических горшках. Можно предложить есть суп непосредственно из горшочка. В этом случае горшочек ставят на тарелку с бумажной салфеткой перед посетителем. Справа на скатерть кладут глубокую деревянную ложку. Можно аккуратно перелить суп из горшочка в глубокую тарелку.

Перед тем как подать второе блюдо, официант убирает со стола использованную посуду из-под горячих закусок или первых блюд, приборы и с разрешения заказчика – оставшуюся закуску. Затем дополнительно сервирует стол в соответствии с заказом столовыми или рыбными приборами. Если заказано рыбное и мясное блюдо, на столе должно быть два прибора (рыбный и столовый).

Порционные горячие блюда отпускаются с производства в металлической посуде: блюдах, Баранчиках, порционных сковородках. Гарниры и соусы могут отпускаться отдельно от основного продукта: горячие – в металлической посуде, холодные – в фарфоровой.

Существует три способа подачи вторых блюд:

1. в обнос – когда официант раскладывает содержимое блюда каждому посетителю;
2. официант перекладывает блюдо на подсобном столике в тарелки гостей;

Гости сами перекладывают поданное блюдо в свои тарелки, используя приборы для раскладывания.

Правила подачи сладких блюд.

Перед подачей десерта убирают использованные приборы, тарелки, бокалы, специи. Остаются цветы и десертные блюда. Стол дополнительно сервируется десертными тарелками. Когда десертные приборы заранее размещаются между мелкой тарелкой и бокалами (см. рисунок), их следует, затем перенести на место убранных столовых приборов. Ко многим сладким блюдам подают сладкий соус или сливки, каждому в отдельности. Пудинг вам могут подать уже нарезанным на порции, а могут и в целом виде - на круглом блюде или на порционной сковороде, политым абрикосовым соусом. Гурьевскую кашу вам подадут на сковороде, в которой она запекалась. Ее десертной ложкой перекладывают в десертную тарелку.

Суфле тоже подают в той же посуде, где оно запекалось. А к нему ставят на стол молоко в молочнике или сливки в сливочнике. При подаче суфле официант сначала наливает в глубокую десертную тарелку молоко или сливки. Потом осторожно подрезает лопаточкой края суфле и быстро перекладывает его в тарелку с молоком или сливками. Фрукты подают следующим образом: цитрусовые (апельсины, мандарины) подают в креманках на пирожковой тарелке, очищенными от кожуры, разделенными на дольки или нарезанными кружочками и залитыми десертным вином или фруктово-ягодным соком. Едят чайной или десертной ложкой ; грейпфруты и плоды манго официант разрезает поперек на две половины и аккуратно подрезает ножом мякоть по краям. Подают их на мелкой десертной тарелке, срезом вверх, вместе с фруктовым ножом и вилкой. Кроме того, в розетке приносят сахарную пудру и чайную ложку; у бананов предварительно чуть-чуть подрезают плодоножку и подают их на десертной тарелке, рядом с которой кладут фруктовые приборы; ананас подают нарезанным кружочками и залитым сиропом в креманках на пирожковой тарелке. Едят чайной или десертной ложкой.; дыню нарезают на дольки и подают на десертной тарелке.

В розетке ставят сахарную пудру. Для споласкивания пальцев - полоскательницу с теплой водой; абрикосы, персики, сливы подают на десертной тарелке. К ним приносят тарелку для косточек и полоскательницу с теплой водой ;виноград подают разрезанным на небольшие кисти на десертной тарелке. Вы перекладываете кисть на свою тарелку и, беря левой рукой кисть винограда, правой обрываете ягоды по одной. Зерна кладете сначала в чайную ложку, а затем на тарелку или розетку, предназначенную для косточек.

Руки ополаскиваете в полоскательнице; вишню и черешню подают с плодоножками в креманке на пирожковой тарелке, а к ним тарелку для косточек и полоскательницу; клубнику, малину и ежевику подают чаще всего с молоком или сливками в глубокой десертной тарелке, которую ставят перед вами. Едят десертной ложкой. Отдельно еще подают сливочник со сливками или молочник с молоком (охлажденные).Пирожные подают в ассортименте в низкой вазе. Официант перекладывает выбранные вами пирожные к вам в тарелку кондитерскими щипцами.

Посуда для подачи десерта. Горячие десерты: омлеты, блинчики, оладьи, штрудель, шарлотка, пудинги, запеканки – подают на нагретом блюде или на столовой мелкой, или на десертной тарелке, а также на фарфоровом или металлическом блюде. К горячим десертам подают десертные нож и вилку. Холодные десерты: кремы, кисели, желе, компоты – подают в стеклянных вазочках или на десертной тарелке. К холодным десертам подается чайная ложка. Мороженное, торт из мороженого подают в стеклянных или в металлических вазочках на стеклянной или десертной тарелке. Приборы – вилка для торта или чайная ложка.

Горячие и холодные напитки подаются как правило после десерта.

Чай подают в чайных чашках , поставленных на блюдца. Ручка чашки должна быть повернута влево, чайная ложка положена на блюдце ручкой вправо. К чаю отдельно подают кусковой сахар в сахарнице со щипцами для раскладывания или на розетке; лимон, нарезанный кружочками , подают в розетке или на маленьком лотке с двухрожковой вилкой для раскладывания и ставят справа. Можно подать к чаю горячее молоко в молочнике или сливки в сливочнике, ставят на пирожковую тарелку справа от посетителя. Если к чаю подается варенье , джем или мед в розетках, креманках или вазочках, их ставят слева. Креманку или вазочку с вареньем ставят на пирожковую тарелку, на которую кладут ложку. Кофе черный подают в кофейных чашках емкостью 75-100 см3с блюдцами и кофейными ложками. Ручка чашки должна быть повернута влево, кофейная ложка расположена на блюдце ручкой вправо. Отдельно подают кусковой сахар в сахарнице со щипцами для раскладывания. К кофе черному можно подать горячие сливки или молоко, лимон, коньяк или ликер.

Кофе по-восточному готовят сладким в турке и подают вместе с гущей, без процеживания.

Правила подачи вино-водочных изделий к закускам и блюдам.

Крепкие спиртные напитки (водку и горькие настойки) подают охлажденными до 100С. вина, возбуждающие аппетит (аперитивы), подают до приема основных блюд. к аперитивам относятся крепленые вина: Мадера, Херес, Вермут, Марсала, а также коньяк. Крепленые вина подают комнатной температуры, но в рюмку с крепким аперитивом можно положить кусочек льда, чтобы смягчить остроту напитка. Столовые вина употребляют во время обеда или ужина. Белые сухие и полусладкие столовые вина подают охлажденными до 10-120С. Красные сухие столовые вина подают комнатной температуры до 20-220С. Десертные вина и ликеры подают комнатной температуры 16-180С, шампанское охлаждают до температуры 5-80С.

Заполнять рюмки следует на 2/3 емкости. Перед тем как разлить вино по рюмкам или бокалам гостей, официант показывает бутылку заказчику, стоя справа от него, после чего наливает ему пробный глоток. Разливая вино гостям, официант всегда начинает с женщин, затем переходит к мужчинам, заказчику наливают вино в последнюю очередь. Наливая вино из бутылки, нельзя касаться рюмки, а закончив наливать, горлышко бутылки слегка поднимают и, держа над рюмкой, делают вращательное движение по оси бутылки, чтобы капли не упали на скатерть. Существуют определенные правила рекомендации напитков к закускам и блюдам. Правильный подбор вин способствует приятному сочетанию напитка и блюда, наиболее полно выявляет вкусовые качества того и другого. При приеме заказа официант должен прежде всего учитывать желание гостя, а при необходимости давать рекомендации, придерживаясь следующих правил.

Ко всем закускам, особенно острым, можно предложить охлажденную до 100С водку и горькие настойки. Для подачи водки и настоек стол сервируют рюмками (водочными) емкостью 50 см3 для крепких напитков. К неострым закускам можно рекомендовать крепленые вина – Портвейны, Мадеру, Херес. Для их подачи используют мадерные рюмки емкостью 75 см3. крепленые вина к закускам подают охлажденными.

К легким закускам из рыбы и продуктов моря можно рекомендовать охлажденные до 10-120С белые столовые вина. Наливают белые столовые вина в рейнвейные рюмки емкостью 100 см3.

К горячим закускам можно рекомендовать крепленые вина комнатной температуры.

К первым блюдам рекомендовать вино не принято, но если все-таки посетитель желает заказать его, то к супам следует предложить крепленое вино – Херес, Мадеру, Портвейн. Ко вторым горячим блюдам из рыбы рекомендуются белые сухие вина типа Фетяска, Ркацетели, Алиготе.

Эти же вина рекомендуются к блюдам из птицы с белым мясом. К горячим блюдам из мяса и дичи рекомендуются красные сухие вина: Мукузани, Каберне. Красные сухие вина наливают в лафитные рюмки. Подают их комнатной температуры, а в зимнее время слегка подогревают до 20-220С.

К птице и дичи рекомендуют и сухое и полусухое шампанское.

К сладким блюдам и фруктам подают десертные вина (Мускат, Кагор, Токай), шампанское или ликеры. Десертные вина, охлажденные до 10-120С, наливают в мадерные рюмки. Полусладкое, сладкое и мускатное шампанское подают охлажденными в бокалах емкостью 150 см3.

Шампанское хорошо сочетается с неострым сыром, миндалем, фисташками, шоколадом, мороженым.

К черному кофе, чаю подают коньяки или ликеры.

По завершении обслуживания официант предоставляет посетителю счет к оплате, в котором указаны все наименования заказанных блюд, их стоимость, надбавка за обслуживание и итоговая сумма. После предоставления счета посетитель может оплатить счет как официанту, так и бармену за барной стойкой. После оплаты счета посетителю выдается чек контрольно-кассового аппарата.

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.

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 кафе).

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 выполнения заказа сдаются в бухгалтерию.

В процессе подготовки к проведению банкета перед его организаторами ставятся определенные задачи, которые необходимо решить:

1. разработка меню;
2. расчет необходимого количества столов и стульев;
3. расчет необходимого количества посуды, приборов, столового белья.

Меню банкета составляется метрдотелем совместно с заказчиком. На этом этапе планирования банкета оговаривается ассортимент закусок, первых и вторых блюд, напитков которые будут подаваться гостям.

Следующий этап планирования банкета – расчет необходимого количества мебели. Для наглядности расчетов производимых при планировании банкета рассмотрим процесс планирования на следующем примере. На банкете будут присутствовать 50 человек, из них 4 – почетные гости. Т.к. для почетных гостей стол сервируют только с одной стороны, то длина центрального стола при односторонней посадке будет составлять 0,8 м x 4 человек = 3,2 м.

Ширина стола для почетных гостей должна быть не менее 0,7 м., значит возьмем четырехместный стол шириной 0,9 м, длиной 1,4 м. Отсюда следует, что потребуется 3,2 м/1,4 м = 2 стола для почетных гостей.

Длина стола для остальных участников банкета будет составлять 0,6 м x 46 чел. = 27,6 м.

Ширина банкетного стола при двусторонней посадке должна быть 1,2 – 1,5 м, следовательно, 27,6/2 = 13,8 м – общая длина стола.

Так как торцы центрального стола не будут использованы при посадке гостей для более удобного обслуживания, то 13,8 м – 1,8 м = 12 м – длина стола для остальных участников банкета.

Значит, потребуется 12/0,9 м = 14 столов.

Длина стола не должна превышать 10 м, поэтому поставим столы буквой «П».

Банкетные столы будут покрыты белыми скатертями, что подчеркнёт торжественность момента. При расчете необходимого размера скатерти следует руководствоваться правилом: края скатерти должны быть спущены на 25 – 30 см от столешницы.

Размер банкетных скатертей 173 x 208 см. Так как центральный стол, предназначенный для почетных гостей, имеет общую длину 3,2 м, то потребуется: 3,2/2,08 м = 2 скатерти. На остальные столы требуется: 12/1,73 = 7 скатертей. Итого необходимо 9 скатертей.

Для официантов необходимы ручники и полотенца. Ручники берутся из расчета по 2 на одного официанта, следовательно потребуется 10 ручников. Полотенца размером 100 x 40 см выдаются по одному на официанта, следовательно необходимо заготовить 5 полотенец.

Для гостей будут необходимы салфетки льняные в количестве 50 штук и бумажные. Все эти принадлежности также белого цвета из льняной ткани.

Банкетные столы украшают живыми цветами, которые расставляют в хрустальные вазы. Вазы с цветами ставят вдоль всего стола по его оси на некотором расстоянии одна от другой, соблюдая при этом симметрию. Вазы и цветы не должны быть высокими, поскольку во время банкета они будут загораживать сидящих напротив гостей и этим мешать их беседе. Так же их можно поставить и на подсобные столы.

После составления меню банкета метрдотель составляет план-заявку в производство и сервизную.

На основе составленных метрдотелем заявок производится подготовка блюд и выдается посуда для сервировки столов.

При подготовке к проведению банкета необходимо определить число официантов и других работников, требующееся для его обслуживания. Потребное число официантов определяется в зависимости от сложности меню, частоты смены приборов; удаленности банкетного стола от раздачи, сервизной, посудомоечной, буфетов; расположения подсобных столов; обеспеченности посудой, приборами и т.д.

Метрдотель, 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.

При приеме заказа устроителю предлагается познакомиться с помещением для банкета, согласовывают с ним план расстановки столов, места почетных гостей (если это банкет за столом, то план размещения гостей за каждым столом в отдельности, исходя из нормы 60-80 см на одного человека), примерное оформление банкетного зала.

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

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

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

Для проведения банкетов необходимо иметь два смежных зала: один – для приема и сбора гостей, другой – для банкета. В зале для приема и сбора гостей, называемом аванзалом, ставят несколько кресел, круглый накрытый скатертью столик, на который кладут сигареты, спички, сигары в коробках, ножницы для срезания кончиков сигар, пепельницы, ставят канделябры с зажженными свечами.

Помещение обычно украшают свежими цветами в корзинах или высоких вазах.

Для ознакомления гостей с их местами за банкетным столом в аванзале на видном месте ставят уменьшенный макет основного стола, на котором размещают карточки с указанием фамилий, имен и отчеств каждого гостя в порядке, строго соответствующем их местам за банкетным столом.

В центре стола кладут стрелу из пластмассы или другого материала, показывающую направление, в котором расположен стол, и последовательность размещения мест за столом в банкетном зале, начиная от входной двери. Если банкет проводится одновременно в нескольких залах, в каждом из которых по нескольку столов, рекомендуется другая система предварительного ознакомления гостей с их местами.

В аванзале на стенде, расположенном на видном месте, вывешивается список участников приема с указанием фамилии, имени и отчества каждого участника, номера зала или его названия, номеров стола и места.

Здесь же на столе каждый из гостей найдет схематичный план расположения банкетных залов, столов в каждом из них и номер своего места.

# 4. Расчет с потребителями

Заключительным этапом обслуживания является расчёт. В зависимости от порядка, установленного администрацией предприятия, расчёт с гостями может быть произведён после приёма заказа и подачи холодных закусок или по окончании обслуживания. Перед подачей счёта официант должен выяснить у гостя, не будет ли дан дополнительный заказ, и попросить разрешения на подготовку счёта для оплаты. (Приложение 1)

Бланк счёта заполняется в двух экземплярах. В нём указывают название кафе, фамилию официанта (бригадира официантов), дату обслуживания, наименование и количество закусок, горячих блюд, десерта, буфетной продукции, цену одной порции и сумму всех заказанных порций одноимённых блюд, напитков. В случае отказа заказчика, от какого - либо блюда следует против соответствующей записи сделать прочерк.

Оформление счёта производится официантом в свободное от обслуживания время. По просьбе заказчика официант (бригадир официантов) подсчитывает сумму, затем ставит на счёте свою подпись и подаёт заказчику первый экземпляр счёта, положив его обратной стороной кверху на маленький поднос или на пирожковую тарелку. Если заказчик сразу оплачивает предъявленный ему счёт, то официант, не отходя от заказчика, получает деньги и вручает сдачу.

Пронумерованные бланки счетов официант получает перед началом работы у метрдотеля, расписываясь за них в специальной книге. Одновременно официант получает у метрдотеля бланки реестров на сдачу копий счетов, заполненных и врученных заказчикам.

Сумму каждого счёта официант сразу же заносит в реестр. В конце рабочего дня официант сдаёт представителю администрации или главному (старшему) кассиру копии счетов вместе с реестром, подписанным метрдотелем, и выручкой (или её остатком, если в течение дня она сдавалась частями). Правильность заполнения счетов и реестров проверяется метрдотелем.

# 5. Работа в качестве дублера метрдотеля

Метрдотель относится к категории руководителей, принимается и увольняется на работу приказом руководителя учреждения.

На должность метрдотеля назначается лицо, имеющее среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или начальное профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 2 лет.

Метрдотель должен знать:

- постановления, распоряжения, приказы и другие нормативные документы и руководящие материалы, касающиеся организации работы предприятия общественного питания;

- организационную структуру управления предприятия, учреждения, организации;

- права и обязанности работников учреждения и организации и режим их работы;

- правила и методы организации процесса обслуживания посетителей;

- ассортимент реализуемых блюд;

- основы маркетинга;

- принципы планировки и оформления помещений, витрин, организации рекламы;

- основы эстетики, этики, психологии и обслуживания посетителей;

- основы экономики, организации труда и управления;

- правила внутреннего и трудового распорядка;

- основы трудового законодательства;

- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

Для выполнения возложенных на него функций метрдотель:

- обеспечивает работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий;

- осуществляет контроль за сохранностью материальных ценностей;

- консультирует посетителей по вопросам наличия имеющихся блюд;

- принимает меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций;

- рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия;

- осуществляет контроль за рациональным оформлением помещений, следит за обновлением и состоянием рекламы в помещениях и на здании;

- обеспечивает чистоту и порядок в помещениях и на прилегающих к нему территориях;

- контролирует соблюдение работниками предприятия, учреждения, организации трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены;

- информирует руководство предприятия, учреждения, организации об имеющихся недостатках в организации обслуживания посетителей, принимает меры к их ликвидации, осуществляет контроль за исполнением работниками указаний руководства предприятия, учреждения, организации.

Метрдотель имеет право:

- вносить на рассмотрение руководства организации предложения по улучшению организации труда, по совершенствованию хозяйственно-финансовой деятельности;

- подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции;

- требовать от руководства предприятия оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав;

- вступать во взаимоотношения с подразделениями сторонних учреждений и организаций для решения оперативных вопросов производственной деятельности, входящей в компетенцию;

- повышать квалификацию, проходить аттестацию (переаттестацию) с целью присвоения квалификационных категорий.

Метрдотель несет ответственность:

- невыполнение приказов, распоряжений и поручений директора предприятия;

- за неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством РК;

- за совершение в процессе осуществления своей деятельности правонарушения в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством РК;

- за причинение материального ущерба - в пределах, определенных действующим трудовым, уголовным и гражданским законодательством РК.

Также в обязанности метрдотеля входит следить за наличием необходимого количества посуды для обслуживания посетителей.

В настоящее время каждое предприятие общественного питания самостоятельно следит за оснащенностью посудой и столовыми приборами.

Так чаще всего администрация кафе или ресторана в соответствии с собственными наблюдениями за количеством посетителей составляет план оснащенности посудой и приборами. В приложении 2 приведены рекомендации по формированию необходимой для обслуживания посетителей посуды.

# 6. Работа в качестве дублера заведующего производством

Заведующий производством относится к категории руководителей, принимается на работу и увольняется директором предприятия.

Основной задачей заведующего производством является оперативное регулирование ходом производства.

Заведующий производством подчинен непосредственно директору предприятия.

На должность заведующего производством назначаются лица с высшим техническим или инженерно-экономическим образованием и стажем работы по оперативному управлению производством на инженерно-технических и руководящих должностях не менее 5 лет.

Функции:

- руководство работой по оперативному регулированию хода производства, обеспечению ритмичности выпуска продукции.

- руководство разработкой производственных планов и календарных графиков выпуска продукции.

- координация работы подразделений, принятие мер по обеспечению ритмичности выполнения календарных планов производственного процесса.

Заведующий производством обязан:

- знать основы технологии производства.

- знать правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противоположной защиты.

- организовывать оперативный контроль за обеспечением производства технической документацией, оборудованием, инструментом, сырьем, а также за осуществлением подготовки производства новых видов продукции.

- обеспечивать еженедельный оперативный учет хода производства.

- проводить работы по выявлению и освоению технических новинок, научных открытий и изобретений, передового опыта, способствующих улучшению технологии, организации производства.

- организовывать разработки мероприятий по совершенствованию оперативного планирования, текущего учета производства.

Заведующий производством имеет право:

- принимать решения в пределах своей компетенции.

- требовать от руководства создания нормальных условий для выполнения служебных обязанностей.

- подавать предложения по совершенствованию своей работы.

Заведующий производством несет ответственность за:

- ненадлежащее выполнение своих обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией.

- нарушение внутреннего распорядка предприятия.

Также заведующий производством несет полную материальную ответственность за вверенные ему материальные ценности используемые на производстве. Так для регулирования данной обязанности предприятие заключает с заведующим производством договор о материальной ответственности (приложение 2).

В обязанности заведующего производством предприятия общественного питания также входит составление меню, учитывая рекомендации по составлению меню в соответствии с сезоном, типом предприятия и т.д.

Меню является средством информации покупателей о наличии в продаже тех или иных блюд и кулинарных изделий. Кроме того, меню является производственной программой предприятия и служит основанием для определения потребности в сырье и полуфабрикатах.

Составляется меню в соответствии с действующими сборниками рецептур и ассортиментным минимумом. Последний представляет собой документ, определяющий для предприятий общественного питания различных типов минимальное количество наименований по каждой группе блюд и кулинарных изделий (закуски, супы, вторые блюда и т. д.) и их порядок в меню. Поэтому при составлении меню прежде всего учитывается тип предприятия.

Однако к составлению меню предъявляется и ряд технологических и гигиенических требований.

Различают меню со свободным выбором блюд и рационное. В первом случае в меню должны включаться блюда, разнообразные по вкусу, калорийности, набору продуктов и способам кулинарной обработки.

Разнообразие вкуса достигается включением в каждую группу острых и менее острых блюд, сладких и менее сладких и т. д. Так, если в меню включаются две овощные закуски, то одна из них должна обладать острым вкусом (салат из квашеной капусты, грибы соленые или маринованные, редька тертая и т. д.), а другая - менее острым (салат из белокочанной капусты, свежих огурцов и помидоров, картофельный салат и т. д.); если включаются три супа, то один из них должен быть заправочным с острым вкусом (щи из квашеной капусты, рассольник, солянка, харчо и т. д.), второй - картофельным, овощным или крупяным; третий - сезонным (окрошка, ботвинья, борщ холодный и т. д.) или молочным.

Разнообразие вторых блюд достигается за счет включения в меню блюд из разных продуктов (овощи, мясо, птица, рыба, крупы, творог, яйца и т. д.) и различных их видов, при этом следует обращать внимание на разнообразие гарниров и соусов и правильный их подбор.

Кроме того, разнообразие достигается путем использования различных приемов кулинарной обработки: блюда из вареных, припущенных, жареных и запеченных продуктов, из порционных и более мелких кусков, рубки (эскалопы, гуляш, котлеты рубленые и т. п.).

На этапе приготовления пищи заведующий производством занимается ведением бракеражного журнала, слежение за соблюдением норм выработки готовой продукции предприятия, а также закладкой продуктов и составлением отчета смены. (Приложение 3, 4)

# 7. Работа в качестве дублера технолога-менеджера

Технолог-менеджер должен знать и уметь:

* использование основных приемов механической и тепловой кулинарной обработки продуктов, процессы приготовления различных полуфабрикатов и блюд;
* правила составления меню;
* особенности организации производства, структуру производства, соблюдение технологических процессов в цехах;
* организацию контроля за выпуском продукции;
* организацию работы торговых помещений;
* эксплуатация торгово-технологического оборудования;
* концепцию менеджмента, основные принципы управления;
* обслуживание посетителей согласно основных правил;
* организацию безопасных условий труда;
* формы и методы оценки качества продукции, стандартизация продукции.

Владеть навыками:

* технологическими процессами обработки сырья, производства полуфабрикатов приготовления и отпуск блюд;
* организации производства в различных типах предприятий питания;
* организации обслуживания посетителей;
* стратегии и тактики менеджмента, управления;
* организатора-руководителя по организации контроля и управления в решении производственных ситуаций.

Иметь представление:

* о приемах кулинарной обработки продуктов, об изменениях основных пищевых веществ в процессе приготовления пищи;
* о задачах обслуживания и формах его совершенствования в предприятиях питания;
* об основных научно-технических проблемах охраны труда, о санитарно-гигиенических условиях труда.

Также в числе прочих обязанностей технолога-менеджера входит документальное оформление отпуска готовой продукции.

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

Оформление отпуска готовой продукции сопровождается составление соответствующей документации. (Приложение 5)

# 8. Технико-экономическая характеристика предприятия

1. Наименование предприятия: ТОО «Кафе «Адина».

2. Почтовый адрес предприятия: г. Караганда, 23 мкр., д.14/1.

3. Виды деятельности: изготовление мясных полуфабрикатов, изготовление овощных полуфабрикатов, производство кондитерской выпечки, приготовление кулинарных блюд и их реализация.

4. Объем оборота: 57 835 600 тг. в год.

5. Численность работников: 17 человек в среднем за год.

6. Среднемесячная заработная плата: 34500 тг.

7. Доходность (убыточность) предприятия:

8. Другие характеристики (особенности):

кафе сервировка обслуживание посетитель

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | ПОКАЗАТЕЛИ | За отчетный год (тг.) |
| 1 | Товарооборот предприятия общественного питания: | 57 835 600 |
| В том числе: - оборот по продукции собственного производства | 54 981 563 |
| - оборот по покупным товарам | 2 854 037 |
| 2 | Среднегодовая стоимость оборотных средств | 423 652 |
| 3 | Среднегодовая стоимость основных средств | 54 122 200 |
| 4 | Фонд заработной платы | 7 038 000 |
| 5 | Всего ресурсов | 61 583 852 |
| 6 | Прибыль | 8 675 340 |
| 7 | Товарооборот на 1 тенге | 0,93 |
| 8 | Прибыль на 1 тенге ресурсов | 0,14 |
| 9 | Среднестатистическая численность работников | 17 |
| 10 | Товарооборот на одного работника (1/9) | 3 402 094,1 |

Таким образом, на основе данных таблицы 1, можно сделать вывод, что предприятие рентабельно, товарооборот находиться на уровне нормы и предприятие приносит нормальную прибыль.

# Приложение 1

Пример заполнение счета за банкет в кафе «Адина»

Кафе «Адина»

Счет №84 08 января 2010 года

Официант Карпинская И.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование блюд и другой продукции | Кол-во порций | Цена | Сумма |
| Канапе с икрой | 60 | 80 | 4800 |
| Ассорти рыбное | 30 | 260 | 7800 |
| Крабы заливные | 30 | 250 | 7500 |
| Салат Рандеву | 30 | 150 | 4500 |
| Салат «Нежность» | 30 | 180 | 5400 |
| Ассорти мясное | 30 | 260 | 7800 |
| Курица «Галантин» | 60 | 250 | 15000 |
| Треска кокиль | 30 | 200 | 6000 |
| Шампиньоны в сметане | 30 | 180 | 5400 |
| Судак в кляре | 30 | 230 | 6900 |
| Бифштекс с яйцом | 30 | 260 | 7800 |
| Курица по-испански | 60 | 250 | 15000 |
| Коктейль молочный | 60 | 80 | 4800 |
| Напиток апельсиновый | 30 | 50 | 1500 |
| Сок натуральный Ананас | 60 | 60 | 3600 |
| Минеральная вода «Боржоми» | 30 | 40 | 1200 |
| Водка «Полтина» | 20 | 50 | 1000 |
| Коньяк «Наполеон» | 20 | 60 | 1200 |
| Вино крепленое «Мадера» | 20 | 80 | 1600 |
| Пирожное Миндальное | 60 | 60 | 3600 |
| Хлеб пшеничный | 60 | 5 | 300 |
| Пудинг ореховый | 30 | 150 | 4500 |
| Желе молочное | 30 | 150 | 4500 |
| Мороженое «Магнат» | 60 | 80 | 4800 |
| Фрукты виноград | 4 | 160 | 640 |
| яблоки | 6 | 80 | 480 |
| бананы | 4 | 180 | 720 |
| Чай с молоком | 40 | 40 | 1600 |
| Кофе черный | 20 | 50 | 1000 |
| Итого |  |  | 130940 |

Процент за обслуживание 10% 13094

Всего к оплате 130940

Аванс № 1 от 02.01.10 г. 72 017 тг.

Доплата № 160 от 08.01.10 г. 58 923 тг.

Счет проверил метрдотель Кандаков А.И.

# Приложение 2

Образец договора

о полной индивидуальной материальной ответственности

В целях обеспечения сохранности материальных ценностей, принадлежащих:

(наименование предприятия, учреждения, организации)

руководитель или заместитель руководителя предприятия, учреждения,

организации

(должность, фамилия, имя, отчество)

именуемый в дальнейшем "администрация", выступая от имени предприятия, учреждения, организации, с одной стороны, и работник

(цеха, отдела, участка, секции, склада и т.п.)

(фамилия, имя, отчество)

именуемый в дальнейшем "работник", с другой стороны, заключили Договор о нижеследующем.

1. Работник, занимающий должность

(наименование должности)

или выполняющий работу,

(наименование работы)

непосредственно связанную

(с хранением, обработкой, продажей)

(отпуском, перевозкой или применением в процессе производства переданных ему ценностей)

принимает на себя полную материальную ответственность за необеспечение сохранности вверенных ему предприятием, учреждением, организацией материальных ценностей и в связи с изложенным обязуется:

а) бережно относиться к переданным ему для хранения или для других целей материальным ценностям предприятия, учреждения, организации и принимать меры к предотвращению ущерба;

б) своевременно сообщать администрации предприятия, учреждения, организации о всех обстоятельствах, угрожающих обеспечению сохранности вверенных ему материальных ценностей;

в) вести учет, составлять и представлять в установленном порядке товарно-денежные и другие отчеты о движении и остатках вверенных ему материальных ценностей;

г) участвовать в инвентаризации вверенных ему материальных ценностей.

2. Администрация обязуется:

а) создавать работнику условия, необходимые для нормальной работы и обеспечения полной сохранности вверенных ему материальных ценностей;

б) знакомить работника с действующим законодательством о материальной ответственности рабочих и служащих за ущерб, причиненный предприятию, учреждению, организации, а также с действующими инструкциями, нормативами и правилами хранения, приемки, обработки, продажи (отпуска), перевозки или применения в процессе производства переданных ему материальных ценностей;

в) проводить в установленном порядке инвентаризацию материальных ценностей.

3. В случае необеспечения по вине работника сохранности вверенных ему материальных ценностей определение размера ущерба, причиненного предприятию, учреждению, организации, и его возмещение производится в соответствии с действующим законодательством.

4. Работник не несет материальной ответственности, если ущерб причинен не по его вине.

5. Действие настоящего Договора распространяется на все время работы с вверенными работнику материальными ценностями предприятия, учреждения, организации.

6. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, из которых первый находится у администрации, а второй - у работника.

Адреса сторон Договора: Подписи сторон Договора:

администрации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ администрации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

работника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ работника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

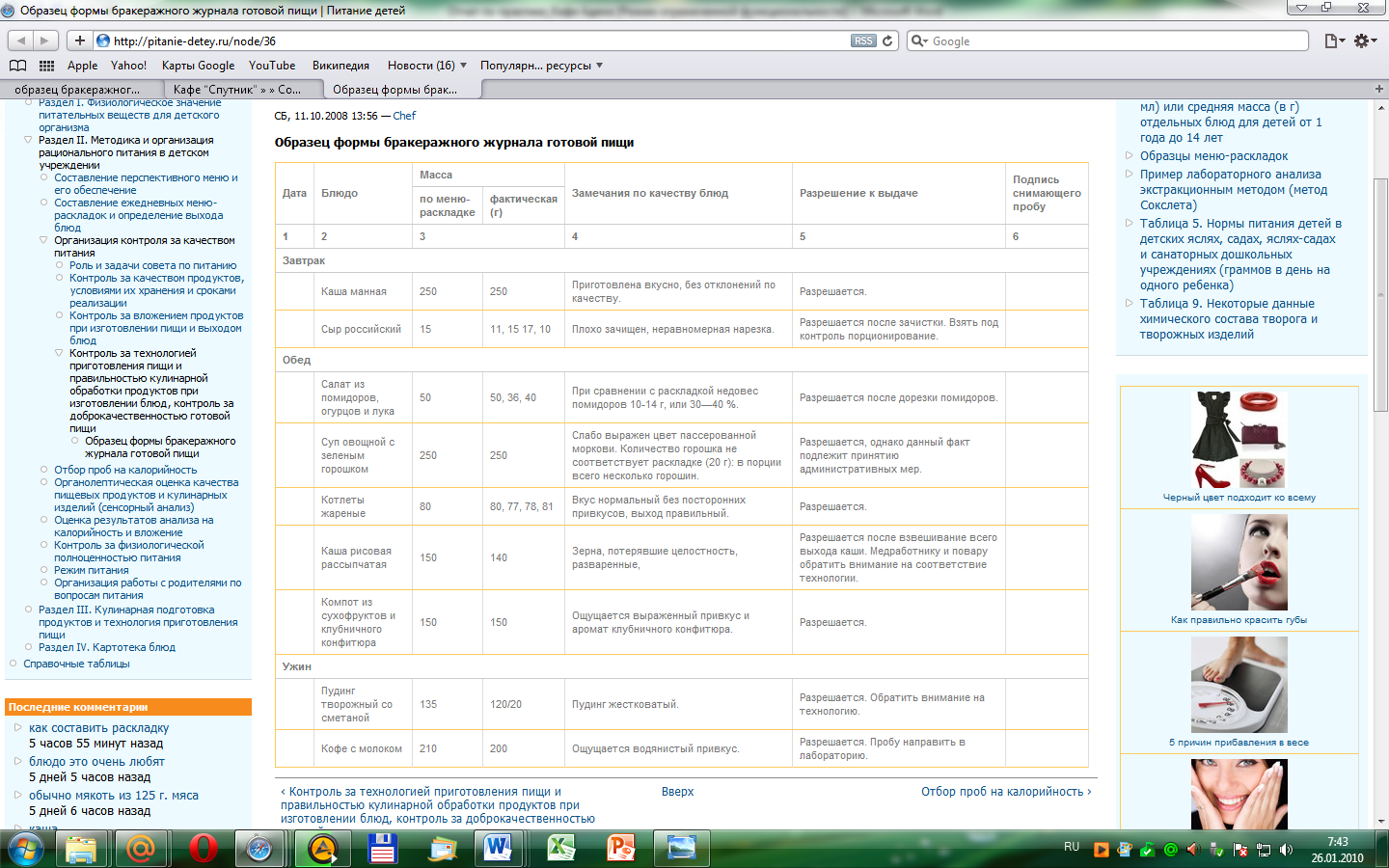
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата заключения Договора М.П.

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_ г.

# Приложение 3

Копия бракеражного журнала Кафе «Адина»



# Приложение 4

Отчет смены

Дата : «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Бригадир:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование | Заявка факт |
| Первые блюда |  |
| Вторые блюда |  |
| Гарниры |  |
| Напитки |  |
|  |  |
|  |  |

Заведующий производством:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Приложение 5

Акт о реализации изделий кухни за наличный расчет

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | Код |
|  |  | Код по ОКУД |  |
| Организация | кафе "Адина" |  |  |
| Предприятие | производство кафе "Адина" |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮ | | | | | | | | |
| Директор | | | |  | | | | |
| " |  | " |  | |  |  | г. |

АКТ

о реализации готовых изделий кухни за наличный расчет

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| за | " |  | " |  |  |  | г. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Комиссия в составе: |  | |
|  | | установила: |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер калькуляционной карточки | Наименование готовых изделий | | | | | Реализовано | | | | | | |
| количество | по ценам фактической  реализации | | | по учетным ценам  производства | | |
| цена | сумма | | цена | сумма | |
| 1 | 2 | | | | | 3 | 4 | 5 | | 6 | 7 | |
| А. Общие блюда | | | | | | | | | | | | |
| 118 | Язык заливной | | | | | 30 | 270 | 8100 | | 270 | 81 00 | |
| 135 | Мясо тушеное | | | | | 200 | 360 | 72000 | | 360 | 720 00 | |
|  | Итого | | | | | 115 |  | 80100 | |  | 801 00 | |
| Б. Блюда обеденного меню | | | | | | | | | | | | |
| 121 | Суп молочный | | | | | 20 | 150 | 3000 | | 220 | 4400 | |
| 133 | Смажанка с яйцом и луком | | | | | 236 | 55 | 12980 | | 63 | 14868 | |
|  | Итого | | | | | 110 |  | 15980 | |  | 19268 | |
| В. Обеды на дом | | | | | | | | | | | | |
| 222 | Оладьи картофельные | | | | | 20 | 86 | 1720 | | 86 | 1720 | |
| 145 | Котлеты натуральные | | | | | 40 | 980 | 39200 | | 980 | 39 00 | |
|  | Итого | | | | | 30 |  | 40920 | |  | 40920 | |
|  | ВСЕГО | | | | | 255 |  | 137000 | |  | 14088 | |
| Заведующий производством | | | |  | | | | | |
| Выручка кассы | | | 137000 | | тг. | Сто тридцать семь тысяч тенге | | | | | | |
|  | | |  | |  | (прописью) | | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| Кассир |  |
|  | (подпись) |
| Проверил |  |
|  | (подпись) |