ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

на тему: «Культура обслуживания и сервисная деятельность в индустрии туризма»

г. Ижевск

2011

СОДЕРЖАНИЕ

Культура обслуживания и сервисная деятельность в индустрии туризма.

Введение

I. Технологическая инфраструктура питания туристов.

1.1 Служба питания. Характер данного сервиса.

1.2 Организация обслуживания в гостиничном комплексе.

1.3 Основные условия питания.

II. Предприятия питания в индустрии туризма.

2.1 Исторический аспект возникновения и формирования предприятий питания в России.

2.2 Классификация предприятий питания.

III. Ознакомление с предприятием питания (на примере ресторан\*кафе\*караоке «СкаZка»).

3.1 Общая характеристика предприятия.

3.2 Характеристика организационной структуры ресторан\*кафе\*караоке «СкаZка».

IV. Теоретические основы сервиса как части культуры.

4.1 Сервисная деятельность как часть культуры на предприятиях питания.

4.2 Культура общения персонала с гостями ресторана.

4.3 Сервисная деятельность администратора ресторана.

V. Культура обслуживания персоналом сервиса

5.1 Подготовка к обслуживанию клиентов ресторана

5.2 Встреча и размещение гостей.

5.3 Техника приема заказов.

5.4.Правила обслуживания и подачи блюд.

5.5 Предоставление счета и прощание. Последовательность уборки столов.

Заключение

Список литературы

Приложения

Введение

В процессе перехода к рыночной экономике общество переживает системные преобразования во всех сферах своей жизнедеятельности - политической, правовой, экономической, социальной и другие. Характер рыночных реформ требует переосмысления многих казавшихся ранее незыблемыми воззрений. К числу проблем экономического характера следует отнести вопросы развития и поддержки малого бизнеса, который может и должен стать важным фактором подъема российской экономики.

Принятые в последние годы законодательные и нормативные документы по малому бизнесу и практическая их реализация требуют серьезного осмысления уже сделанного и пристального внимания к перспективам развития этой сферы деятельности (бизнеса).

Поэтому важным является определение роли и значения малого предпринимательства в современной экономике, определение динамики его развития в нашей стране и за рубежом, сравнение тенденций становления малого бизнеса в разных странах с целью внесения полезного в нашу специфику. При этом важен анализ его преимуществ и недостатков.

Особый интерес представляет развитие малого бизнеса в такой сложной и многообразной сфере, как ресторанно-гостиничные услуги.

Общественное питание является важным звеном в системе экономических и социальных мероприятий. Оно представляет собой один из необходимых факторов роста производительности труда в промышленном и сельскохозяйственном производстве (18).

Цель работы предприятия питания – удовлетворение потребностей человека в пище. Процесс потребления пищи совпадает отчасти по времени с процессами общения людей, воспитания, развлечения (7).

Организация обслуживания - одна из важнейших сторон деятельности предприятий общественного питания. В процессе обслуживания продукцию, произведенную в предприятиях общественного питания или поступающую от других предприятий, доводят до потребителей. Реализацией блюд, напитков, кулинарных и кондитерских изделий завершается процесс обслуживания в таких предприятиях, как магазины кулинарии, домовые кухни, буфеты (без мест). В большинстве же предприятий общественного питания процесс потребления обслуживают, создавая необходимые условия для приема пищи. В туристской отрасли организация питания сопутствует основной услуге – размещению. В некоторых предприятиях, например ресторанах, вечерних и молодежных кафе, сочетают прием пищи и досуг. Это и обусловило возникновение различных организационных форм обслуживания, которое можно классифицировать, распределив их по определенным группам в зависимости от общих признаков (18).

Услуги питания выступают системообразующими наряду с размещением. С их помощью удовлетворяется физиологическая потребность туристов в пище.

Для туристской индустрии характерны такие типы предприятий питания, как ресторан, кафе, бар. На этих предприятиях при организации питания туристов используется различные методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол. Они будут детально проанализированы в данной работе.

Предприятия питания предлагают туристам разнообразные дополнительные услуги: организацию торжеств, питание в номере, сервис на этаже, мини - бары в номере и другое. Исходя из набора услуг, предложенных гостиницей, определяется классификация звёздности предприятия размещения (Приложение 1. Таблица 1. Соответствие присваиваемых категорий уровню обслуживания в гостиницах.).

В разных странах и даже в разных гостиницах предлагают разные типы питания. Поэтому нужно уточнять у турфирмы, какой именно завтрак предусмотрен данной путевкой.

Когда турист заказывает гостиницу или покупает тур, его обязательно спросят, хочет ли он снять номер только с завтраком либо с полупансионом или пансионом. В любом случае, если снимают номер в гостинице, будет предложен завтрак. Это входит в стоимость номера (4).

Туристы обеспечиваются питанием не только в местах пребывания, но и в других предприятиях общественного питания. К основным типам предприятий питания относят: ресторан, кафе, бар, буфет, столовая и прочее. Наиболее комфортабельным предприятием питания с самым широким ассортиментом блюд считается ресторан (Приложение 2. Таблица 2. Оборудование по типам ресторанов.).

Целью работы предприятия питания является удовлетворение потребностей человека в пище. Процесс потребления пищи совпадает отчасти с процессом общения людей, воспитания, развлечения.

Популярность предприятия питания, в большинстве случаях зависит не только от набора предлагаемых ими блюд, но и от сервисной деятельности предприятия и профессионального обслуживания клиентов работниками сервиса. От того насколько правильно и качественно будет работать обслуживающий персонал зависит отношение гостей к предприятию питания, и захотят ли они посетить его вновь.

Цель исследования: изучить.

Задачи исследования:

-ознакомиться с технологической инфраструктурой питания туристов;

-провести анализ исторического возникновения и формирования предприятий питания в России;

-рассмотреть классификацию предприятий питания;

-охарактеризовать предприятие питания (на примере ресторан\*кафе\*караоке «СкаZка»);

-изучить теоретические основы сервиса как части культуры;

-узнать все тонкости культуры обслуживания персоналом сервиса.

Методы исследования:

Предмет исследования: сервисная деятельность обслуживающего персонала на предприятиях питания.

Объект исследования: ресторан\*кафе\*караоке «СкаZка».

1. Технологическая инфраструктура питания туристов

1.1 Служба питания. Характер данного сервиса

Данная служба в гостиничном хозяйстве осуществляет свои функциональные действия в автономном режиме, но подчиняется графику заезда туристских групп. В ее организационно-производственные обязанности входит не только обслуживание туристов, она обеспечивает проведение банкетов, презентаций, вечеров. Она формирует систему культуры питания и отдыха. Весь прейскурант служба питания доводит до потребителей в обязательном порядке.

Особенностью объектов службы питания является высокая степень надежности, что обеспечивает престижность гостиничного хозяйства, организационно-профессиональный уровень руководства данного подразделения. Служба питания при гостиницах – это обеспечение качественного приготовления пищи с ее разнообразным ассортиментом.

Данный характер сервиса призван дополнить собой многочисленные компоненты в развитии туризма. К таким компонентам, требующим взаимодействия, следует отнести: укрепление здоровья клиентов в единстве с культурой питания; сохранение устойчивого социального настроения; формирование эффективных направлений образа жизни; совершенствование стимулов к познанию новых видов питания в соответствии с затратами и результатами.

Ресторанный сервис воспроизводит отношение с ориентацией на сохранение мобильно-устойчивого состояния посетителей – туристов. Как правило, ресторанный сервис в гостинично-туристском комплексе подчинен трем важнейшим задачам:

1) предоставить сбалансированное питание;

2) привлечь туристов к использованию дополнительных ресторанных услуг (формирование новых потребностей);

3) предоставить услуги по организации банкетных мероприятий с реализацией законов исключительного гостеприимства.

Решение поставленных задач позволяет достичь эффективного гибкого ценообразования; устранить поиск альтернативных объектов питания. Суммарность действий по выполнению задач позволяет поднять эффективность тура, гостиницы, расширить условия для клиентурного порядка, то есть сохранить ожидаемые результаты, обеспечить возможность повторного посещения с увеличением спроса на места.

Обслуживающий персонал гостиничного (туристского) комплекса должен знать, что скученность в ресторанном зале, баре формирует условия к нервозности, так как радость посещения определяется широтой пространства. Ресторан – это место массового закусочного процесса, раскрытие специфических технологий по развитию вкуса, радости общения, увеличению впечатлений от поездки (путешествия), достижению стабильного психологического состояния, укреплению душевного порыва и радости мироощущения.

Работники ресторанного сервиса должны правильно организовать рассадку посетителей и создать атмосферу уюта при помощи различных инноваций в технологии обслуживания.

Ресторанный сервис – система эффективного развития сервисной деятельности, при которой достигается баланс между желанием и возможностями в осознании культуры питания. Ресторанный сервис в системе культурно-оздоровительных процессов придает форму устойчивой социальной психотерапии, для осознания полноценной радости жизни. Ресторанный сервис в единстве с туризмом укрепляет и ускоряет реабилитационные процессы, активизируя омолаживание организма (21).

В гостиничном комплексе для организации питания предусматривают рестораны, кафе, бары, буфеты. В многоэтажном здании рестораны располагают в нижних этажах, кафе и бары могут быть расположены выше и даже на последнем этаже, чтобы предоставить гостям возможность полюбоваться панорамой города.

Техника обслуживания в предприятиях туристского или гостиничного комплекса не отличается от обслуживания в общедоступных предприятиях. Особенностью является необходимость быстрого обслуживания практически всех, кто живет в гостинице, особенно участников съездов, конференций, совещаний, зарубежных гостей, туристов, спортсменов. Поэтому в таких ресторанах и кафе широко практикуют реализацию комплексных завтраков (бизнес-ланчей), обедов, а иногда и ужинов, прием предварительных заказов, накрытие столов-буфетов, чаще со смешанным ассортиментом изделий с включением гастрономических продуктов (буженины, сыра, колбасы), нарезанных кусочками одинакового веса и красиво уложенных на блюдо; кисломолочных продуктов в бутылочной расфасовке, фруктов, пирожков, кондитерских изделий и прочего. Рядом с изделиями размещают приборы для раскладывания, тарелки для закусок, посуду для напитков. Перечисленные изделия посетители могут выбирать в порядке самообслуживания.

При наличии свободных мест ресторан при гостинице обслуживает не только проживающих в ней, но и других посетителей (18).

1.2 Организация обслуживания в гостиничном комплексе

В больших городах и курортных центрах строятся комплексы, состоящие из гостиницы и ресторана в одном здании, со всеми удобствами для ночлега и питания, с залами для отдыха и развлечений, для заседаний и конференций. Обслуживанием в этих комплексах руководит директор или управляющий в зависимости от величины и категории комплекса.

Во всех больших гостиницах и особенно тех, где останавливаются иностранцы, обязательно организуется подача завтрака в номер гостиницы, а в виде исключения – подача туда обеда и ужина. Это вызвано рядом причин:

-некоторые гости хотят провести время в своем номере, потому что заняты и у них мало времени на посещение ресторана.

-больные, лица с физическими недостатками, матери с маленькими детьми и другие посетители, которые по тем или иным причинам тоже не хотят или не могут идти в ресторан завтракать.

В некоторых ресторанах завтрак обязательно подается в комнату согласно международным требованиям.

Требования к обслуживающему персоналу. В гостинице должны быть специально подготовленные буфетчики и официанты, которые должны подавать блюда и напитки в номера. Официант, обслуживающий в номерах, должен хорошо знать гостиничное дело и свою работу, уметь приготавливать некоторые закуски, говорить не менее чем на двух иностранных языках.

Расчет с проживающими в гостинице производится несколькими способами. Если стоимость завтрака включена в оплату за проживание в гостинице и если проживающие питаются в ресторане и не платят по счету, счета за завтрак не предъявляют. Если проживающий платит наличными, официант кладет счет на тарелочку, ставит ее на накрытый к завтраку поднос и получает деньги сразу же после подачи завтрака.

Уборка посуды. Горничные относят подносы с использованной посудой в буфет или собирают в определенном месте, откуда официант относит их в ресторан.

Обслуживание в апартаментах гостиницы и встреча гостей. В апартаментах гостиницы часто останавливаются семьи или представители официальных делегаций, которым надо создать обстановку, близкую к домашней. В таких случаях в апартаментах оборудуют буфет-бар с набором посуды и напитков и холодильники для хранения различных аперетивных, безалкогольных напитков, пива и другого. В них ставят различные холодные закуски. В холодильник ставят определенное количество закусок и напитков, периодически его проверяют и пополняют. В другом случае в холодильник ставят блюда и напитки по определенному заказу, полученному от гостя. Заполняет холодильник официант, он же получает деньги за заказы.

В случае, когда проживающие в апартаментах принимают гостей, заказчик и официант уточняют меню, время подачи и количество приборов. Подают только холодные закуски на блюдах и соответствующие напитки, которые ставят на фуршетные столы в холле апартаментов у одной из стен. Оплата за поданные блюда и напитки производится по счету (23).

1.3 Основные условия питания

При организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания:

1) Полный пансион - трехразовое питание (завтрак, обед и ужин) – full board (FB). Полный пансион включает три или четыре трапезы за один гастрономический день. При этом за напитки (даже за простую минералку) за обедом и ужином в большинстве случаев придется платить дополнительно. Многие отели (в зависимости от страны, конечно) не предлагают полный пансион - это легко объяснимо: редко кто сидит в гостинице весь отпуск. Масса достопримечательностей, городов, куда можно поехать. Поэтому, в гостиницах плохой спрос на полный пансион. Исключения составляют клубные отели (гольф-клубы и прочее).

2) Полупансион - двухразовое питание (завтрак плюс обед или ужин) – half board (HB). Полупансион - это завтрак плюс ужин или обед, на выбор постояльца.

3)Только завтрак, то есть одноразовое питание – bed and breakfast (BB).

4)Всё включено (аll inclusive) - оно и есть все включено. Можно хоть целый день гулять по барам и ресторанам отеля или даже цепочки отелей, поглощать в любом количестве еду и питье. Это бывает в клубных отелях и на дорогих курортах (12).

5)Особые условия питания создаются в отелях, работающих в системе клубного отдыха (кроме трехразового питания, в течение всего дня предлагается большой выбор бесплатных закусок, алкогольных и иных напитков) – all inclusive (все включено в стоимость).

В зависимости от того, входит ли стоимость питания наряду с размещением в гостиничный тариф, различают две основные системы обслуживания:

* по европейскому плану (European plan, EP). Представляет собой гостиничный тариф, определяемый на основе стоимости размещения без учета питания. В этом случае точное время прибытия клиента в гостиницу не является принципиальным, так как не требуется дополнительных затрат гостиницы;
* по американскому плану (American plan, AP). В гостиничный тариф входит стоимость трехразового питания. Выделяют также модифицированный американский план (modified American plan, MAP) и континентальный план (continental plan), при которых туристы могут выбрать номер в комплексе соответственно с двухразовым и одноразовым питанием.

Использование американского плана гостиничного обслуживания требует учета ряда организационных моментов. Так, в данном случае чрезвычайно важной является точная фиксация времени приезда и отъезда клиентов, так как от этого зависит осуществление привычных расчетов. С этой же целью на регистрационных карточках и гостиничных счетах помимо времени прибытия и убытия проставляются специальные «коды питания». Например, код «В» означает, что клиент прибыл в гостиницу до завтрака. Соответственно по времени в день прибытия он успел получить полное трехразовое питание. «L» - прибыл до ланча, то есть получил двухразовое питание, «D» - только ужин, и «R» - в день приезда только номер без питания. Используется еще код «SL» (sleep – ночевка) – клиент прибыл поздно вечером, - который по существу равносилен коду «R». Подобного рода информация, содержащаяся в кодах, учитывается при окончательном расчете. Аналогичные коды используются при регистрации времени отъезда: «В» - отбыл после завтрака, «L» - после обеда, «D» - после ужина, специфический код «ВВ» - отбыл до завтрака, то есть в день отъезда питание не получал.

Стоматологи всего мира рекомендуют начинать день с завтрака. Однако не уточняют, с какого именно. Между тем отели предлагают своим постояльцам разные варианты. Существует два основных типа завтрака: английский и континентальный.

Обильность завтрака прямо пропорциональна стоимости проживания в отеле и количеству его звезд. В 4-5-звездных гостиницах можно обнаружить несколько ресторанных зон: с завтраком по-китайски, по-японски и так далее. Кроме того, от категории отеля зависит качество подаваемых соков (в дорогих заведениях они свежевыжатые) и количество свежих фруктов. В Японии на завтрак принято есть бульон, в Финляндии - холодную лососину. Тем не менее, в отелях любой страны чаще всего можно рассчитывать на среднеевропейское меню. И практически везде приверженцы здорового питания найдут желаемые мюсли, хлопья и йогурты.

Во всех гостиницах особое внимание уделяется сервису завтраков. С завтрака начинается день гостей, и от его организации во многом зависит, будет ли начало дня для гостей хорошим или плохим. В отличие от обеда и ужина, на завтрак приходят практически все гости, проживающие в гостинице. В этой связи необходимо уделять внимание следующим моментам:

-помещение, в котором организуется завтрак, должно быть чистым и хорошо проветриваемым;

-несмотря на раннее время (завтрак может начинаться уже с 6.00 часов), сотрудники должны быть бодрыми и проявлять активность;

-должен быть обеспечен бесперебойный процесс обслуживания.

Различают следующие виды завтраков:

* Континентальный завтрак. Название происходит из английского языка (continental breakfast) и описывает завтрак, принятый на европейском континенте уже многие десятилетия. В настоящее время не является единственным видом завтрака, используемым в гостиницах разных стран. Континентальный завтрак включает: кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки, (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом. Во многих странах Европы континентальный завтрак входит в цену размещения в гостинице.
* Расширенный завтрак (или завтрак континентальный плюс – continental plus breakfast). Этот вид завтрака получил распространение в Европе с середины 1960-х годов. В дополнение к континентальному завтраку гостям предлагаются: соки (апельсиновый, грейпфрутовый, томатный), блюдо с нарезанной ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья. Во время завтрака чаще всего организован буфетный сервис или официант приносит блюдо с мясной нарезкой, раскладывает по тарелкам и оставляет блюдо на столе. Блюда их яиц приготавливаются по индивидуальным заказам.
* Английский завтрак. В классическом варианте английский завтрак начинается с утреннего чая или кофе (возможно горячего шоколада), принесенного в номер. Он также включает сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мед, мед, варенье. Этот так называемый “short breakfast” (короткий завтрак) может дополняться блюдами из яиц (яичницей с ветчиной или беконом, яйцами, жаренными на хлебе, омлетом с ветчиной или шампиньонами и др.), рыбными блюдами, блюдами из злаковых (овсяной кашей или супом на молоке или на воде с сахаром либо с солью). В данном случае он называется полным английским завтраком (full English breakfast). Вообще же вопреки легенде о скучной овсянке, англичане способны за завтраком съесть что угодно. Сервируется английский завтрак таким же образом, как и расширенный завтрак. Если гость вместо блюд из яиц заказывает рыбное блюдо или овсяную кашу, то дополнительно сервируется прибор для рыбы или столовая ложка.
* Американский завтрак. При американском завтраке дополнительно предлагается: обычная питьевая вода с кубиками льда, фруктовые соки, свежие фрукты (грейпфрут, арбуз, ягоды с молоком или сливками) или компот из фруктов (слив, персиков), блюда из злаковых (кукурузные, рисовые хлопья), небольшая порция мяса, пирог и другое.
* Завтрак с шампанским. Время предоставления этого завтрака – с 10.00 до 11.30. Предполагается кофе, чай, алкогольные напитки (шампанское, вино), небольшие холодные закуски и горячие блюда, супы, салаты, десерты. Форма предложения – буфет. Завтрак с шампанским подается, как правило, по официальному поводу.
* Поздний завтрак. Время предоставления – 10.00 – 14.00. Используются составные элементы, входящие, как в завтрак, так и в обед: горячие и холодные напитки, булочки, масло, джем, колбаса, сыр, супы, горячие мясные блюда, десерты. Форма предложения – буфет. Представляет альтернативу завтраку и обеду.

питание турист сервис

II. Предприятия питания в индустрии туризма

2.1 Исторический аспект возникновения и формирования предприятий питания в России

В городах и славянских поселениях издавна открывались корчмы, куда приходили не только поесть и выпить, там творились земские суды, доводились до народа важнейшие новости. Корчемники имели немалые доходы и платили подать. Стремясь обогатить свою казну, князья расширяли в своих вотчинах производство медовых напитков и браги, составляя тем самым конкуренцию вольному кормчеству.

Рост производства и продажи напитков привел к распространению пьянства, и под нажимом церкви Иван IV Грозный принимает решение о запрещении продажи хмельных напитков. Для опричников и служивых людей царь открывает особый дом на Балчуге, именуемый кабаком, где нередко в разгулах и попойках приближенных участвовал и сам Великий Государь. Доходы от кабака были внушительные, и царь принимает решение: прекратить кормчество, запретить крестьянам и посадским людям приготовление домашнего питья, продавать напитки только в царевых кабаках. Для продажи вина в кабаках назначались целовальники. Это были люди, пользующиеся уважением и избираемые местными жителями.

Монастырям царь не запретил приготовления медовых напитков, браги и пива для их собственных нужд. Для продажи излишков монастыри стали открывать в слободах, на ярмарках, у пристаней и в крупных поселениях свои кабаки, а когда Вселенский Собор выступил против содержания монастырями кабаков, их стали сдавать на откуп или в аренду (10).

В 1756 году императрица Елизавета Петровна своим Указом потребовала построить в каждой губернии казенные винокуренные заводы, дать право купцам-откупщикам иметь столько кабаков, сколько они пожелают.

Почти столетие Указ императрицы определял в России всю организацию производства и продажи спиртных напитков откупную систему. В 1861 году Государственный Совет отменяет откуп и вводит акциз, который распространялся не только на водку и вино, но и на пиво, брагу, сусло, мед. Кабак со временем переименовали в питейный дом. Многие питейные дома наряду с продажей вина оборудовали отдельные помещения с кухнями, где продавались закуски, горячие блюда, разные похлебки. Широкую популярность приобретают пироги, расстегаи и чай, а к чаю - варенье и разные сладости.

На смену питейным домам и кабакам пришли трактиры, которые стали играть ведущую роль в обеспечении населения едой и напитками, как в городах, так и в сельской местности.

Отличительной чертой трактиров была русская национальная кухня, практически без всякой примеси и влияния западной кулинарии, которая активно вторгалась в конце XIX века в меню первых ресторанов, на кухни богатейшего дворянства, привозивших поваров из Франции, Италии, Германии.

Каждый из трактиров отличался своими обычаями, своим особым блюдом, имел своих посетителей.

В середине XIX века на месте нескольких снесенных двухэтажных построек на Воскресенской площади была построена Большая московская гостиница, одна из лучших в городе. На втором этаже гостиницы размещался небольшой трактир, куда на обед съезжались московские и заезжие фабриканты и промышленники. Трактир «Колокол» на Сретенке был излюбленным местом встречи живописцев, работавших по церквам. Распространенным промыслом в старой Москве издавна считалось извозчичье дело. Одной из самых больших в городе, где собирались сотни извозчиков, была стоянка на Лубянской площади. Вот здесь-то и размещался известный гусенковский извозчичьи трактир, где распивали чаи владельцы конной тяги.

Во многих местах проводились народные гулянья, с песнями и хороводами, возводились балаганы, устраивались карусели и тут же ряды лотков с питьем и закусками, блинные ряды, шалаши с изделиями подмосковных, тверских и калужских кустарей. Здесь же предприимчивые хозяева открывали трактиры с дымящимися самоварами, разнообразными кушаньями и горячительными напитками.

Русский писатель Е. Замятин в повести «Русь» так описывает работу половых в трактире: «...Все в белом, мечутся половые в трактирах - только, как дым за паровозом, вьются следом за ними концы вышитого ручника да кисти от пояса...». Работали они по 12-16 часов, жили, как правило, на снимаемом жилье или у родственников, и очень немногим из них удавалось выбиться в буфетчики, стать совладельцем трактира или его хозяином.

Основными типами предприятий питания в России в XIX - начале XX веках были: рестораны, чайные, кофейные, кафе, трактиры, столовые, извозчичьи, пивные лавки, портерные, харчевни, кухмистерские. Основными центрами предприятий питания, так же как и гостиниц, в России стали крупные города - Москва и Петербург.

В начале XX века рестораны в Москве и Петербурге начинают постепенно вытеснять трактиры. С этого времени можно говорить о возникновении разрядности ресторанов. С этим периодом связано и развитие загородных ресторанов.

Краткая характеристика некоторых исторических типов предприятий питания:

Кабак. Питейное заведение для простого люда, где подавалась только выпивка (водка, пиво, медовуха). Кабак представлял собой большую комнату с простой обстановкой.

Харчевня. Предприятие питания, в котором можно было отведать первые и вторые блюда, закуски, а также выпить водки.

Чайная. Предприятие питания, в котором торговали только вторыми блюдами и буфетной продукцией (без алкогольных напитков). Чай подавался обычно в двух чайниках: первый - для кипятка, второй - для заварки.

Чайные, игравшие роль общественных мест, где можно было трезво и интересно провести время за разговорами и чтением газет, были наиболее характерны для Москвы. Петербург же славился своими кофейными, где было принято «кушать» кофе, что, скорее всего, объясняется близостью к европейской культуре.

Трактир (от польского слова «тракт» дорога) – предприятие питания, обслуживаемое официантами, расположенное у дороги, с широким ассортиментом закусок, горячих первых и вторых блюд и буфетной продукцией. Были трактиры фешенебельные для богатых и дешевые для бедных. В конце XIX - начале XX века под воздействием западной культуры получили довольно широкое распространение кондитерские и кафе-шантаны, в которых подавались вина, фрукты, закуски; в них зачастую играл оркестр, устраивались концерты с пением и танцами (11).

2.2 Классификация предприятий питания

Для классификации предприятий питания туристской индустрии используется ряд критериев, наиболее важными среди которых является характер торгово-производственной деятельности, в зависимости от которого все предприятия питания подразделяют на следующие основные типы:

Ресторан – предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления. Высокий уровень обслуживания в ресторанах обеспечивается высококвалифицированными поварами, официантами, метрдотелями и сочетается с организацией отдыха и развлечений.

Ресторан может обслуживать не только отдельных посетителей, но и различные мероприятия: съезды, конференции, официальные вечера, приемы, семейные торжества, банкеты, тематические вечера.

В ресторанах обязательно предусматриваются программы для организации отдыха посетителей. Это может быть варьете, небольшой концерт, живая музыка и прочее.

Рестораны различаются по ассортименту реализуемой продукции – рыбный, пивной, с национальной кухней или кухней зарубежных стран; по месту расположения – городские, вокзальные, при гостиницах, в зонах отдыха, вагоны-рестораны и так далее.

Кафе – предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции.

Кафе предназначено для реализации и производства фирменных, заказных блюд несложного приготовления, а также разнообразных горячих (кофе, чай) и холодных напитков, мучных кондитерских изделий, сладких блюд. Часто кафе специализируются на реализации определенного ассортимента: кафе – кондитерские, чайные, кофейни, кафе – мороженые и другие.

Бар – специализированное предприятие питания, предоставляющее гостям различные напитки, десерты, сладкие блюда и закуски. Можно отдохнуть в уютной обстановке, послушать музыку и просто развлечься.

Буфет – ограниченный ассортимент холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления. Допускается отпуск упакованной продукции навынос, а также организация продовольственных товаров.

Закусочная – изготавливает, реализует и организует потребление на месте различных блюд и закусок несложного приготовления, бульонов, холодных и горячих напитков, мучных кондитерских изделий.

Закусочные разделяют: по ассортименту реализуемой продукции – общего типа и специализированные (сосисочная, пельменная, блинная, пирожковая, пончиковая, шашлычная, чайная, пиццерия, гамбургерная и прочие).

Столовая – предназначена для приготовления, реализации и организации потребления различными контингентами населения на месте завтраков, обедов, ужинов, отпуска их на дом. Предоставляет различные дополнительные услуги (6).

Столовые различают: по ассортименту реализуемой продукции – общего типа и диетическая; по обслуживаемому контингенту потребителей – школьная, студенческая и другие.

По месту расположения – общедоступная; по месту учебы, работы.

По признаку связанности управления различают предприятия, объединенные в цепи, и предприятия, работающие самостоятельно. К крупнейшим ресторанным цепям США относят МакДональдс. В Ижевске крупной ресторанной цепью можно назваться холдинг «WELCOME GROUP», имеющий на своём счету более 15 заведений питания.

В зависимости от ассортимента различают:

1. Полносервисные предприятия питания. Это могут быть только рестораны и кафе, поскольку они предлагают широкий выбор закусок, блюд, хлебобулочных и мучных кондитерских изделий, различных напитков. Для полносервисных предприятий питания характерны высокий уровень обслуживания, оформление, соответствующее общей атмосфере, которую предприятие пытается создать.
2. Специализированные предприятия питания основаны на том, что предлагают своему потребителю блюда определенной кухни, например, французской, итальянской и тому подобное.

В зависимости от обслуживаемого контингента предприятия могут работать с постоянным контингентом (при гостиницах, санаториях и так далее) и с переменным контингентом (городской ресторан).

В зависимости от метода обслуживания различают предприятия, в которых потребители обслуживаются официантами, предприятия самообслуживания, предприятия смешанного обслуживания.

Предприятия питания различаются также по полноте технологического цикла, объему и характеру услуг, виду питания, режиму работы, времени функционирования и другим признакам.

Типизация предприятий питания в России выполняется в зависимости от формы обслуживания потребителей, характера деятельности, ассортимента реализуемых блюд. Учитываются особенности интерьера, музыкального сопровождения, меблировки, столовой посуды и белья, приборов

Обобщенная классификация туристских предприятий питания:

1. По типу предприятия: рестораны, бары, кафе, столовые, закусочные, фабрики-кухни.

2. По виду собственности: собственные, арендованные.

3. По месту расположения: в составе туристского гостиничного комплекса (ТГК), в составе гостиниц, в составе других средств размещения, автономные.

4. По способу обслуживания: обслуживаемые официантами, самообслуживания, смешанного обслуживания.

5. По классности: «люкс», «высший», «первый».

6. По ассортименту: блюда широкого выбора, комплексные блюда, блюда национальной кухни, экзотические блюда.

7. По режиму обслуживания: завтрак, полупансион, полный пансион, шведский стол (буфет), специальное питание, детское питание.

III. Ознакомление с предприятием питания (на примере ресторан\*кафе\*караоке «СкаZка»)

3.1 Общая характеристика предприятия

Ресторан\*кафе\*караоке «СкаZка» - это досуговое предприятие, предоставляющее гостям широкий ассортимент услуг в соответствии с правилами оказания услуг общественного питания, которые утверждены постановлением Правительства РФ от 15.08.97, а так же с Общероссийским классификатором услуг населению ОК 022-93 и ГОСТом Р 50764-99. (Приложение 3. Таблица 3. Услуги, оказываемые рестораном.).

Ресторан\*кафе\*караоке «СкаZка» является предприятием общественного питания, отличающимся лучшим оснащением, сервировкой, интерьером и профессиональным уровнем обслуживания населения (индивидуальных и групповых посетителей) в сочетании с организацией отдыха. Широко практикуется изготовление блюд, закусок по индивидуальному заказу, а также фирменных и национальных блюд, предусмотренных в меню.

Ресторан\*кафе\*караоке «СкаZка» расположен в центре города по адресу: город Ижевск, ТЦ «Медведь» 1 этаж, улица Пушкинская, 165, телефон: (3412) 78-53-65.

Режим работы:

Воскресенье – Среда с 12.00 до 00.00 Четверг с 12.00 до 01.00 Пятница – Суббота с 12.00 до 04.00 Деловой обед с 12.00 до 15.00

«СкаZка» предлагает своим гостям три зала на выбор: просторное кафе, более камерный зал ресторана, и звёздный караоке-бар.

Кафе. Просторный зал кафе погружен в атмосферу уюта и роскоши. Он привлекает любителей демократичной европейской кухни, став местом для романтических свиданий, деловых обедов, праздников и громких тусовок. Обновленная сервировка, меню, богатые винная, сигарная и чайная карты, оригинальные коктейли и изумительные «скаZочные» десерты все это не оставит Вас равнодушным. Уникальный стильный зал кафе может вместить в себя до 70 человек (Приложение 4.Фото 1. Кафе «СкаZка».).

Ресторан. Новый интерьер ресторана условно поделен на два пространства: в одной части располагаются классические для Европы столы и кресла, а в другой части – chillout – «мягкое» пространство с шикарными диванами и креслами.

Доминирующие светлые тона, изысканная сервировка и уточенное меню сделали ресторан «СкаZка» уникальным сочетанием респектабельности, уюта и комфортной атмосферы для встреч гостей с высокими требованиями к сервису и особым отношением к собственной персоне (Приложение 5. Фото 2. Ресторан «СкаZка».).

Настоящим ценителям в ресторане предложат лучшие вина Франции, Италии и Нового Света.

Караоке-бар. Зал караоке поражает с первого взгляда причудливостью декора. Мозаичные полы венецианских дворцов и брутальные металлические конструкции в стиле Эйфелевой башни, ультрасовременная люстра-«осьминог» – всё это буйство фантазии, приправленное самым лучшим светомузыкальным оснащением, творит чудеса – здесь каждый может почувствовать себя настоящей звездой караоке (Приложение 6. Фото 3. Караоке-бар «СкаZка».).

Кухня: европейская, итальянская, смешанная.

Меню: винная карта, десертное, мясное, рыбное (17).

3.2 Характеристика организационной структуры ресторан\*кафе\*караоке «СкаZка»

Для выполнения функций управления предприятиями, организациями общественного питания создается соответствующая структура системы управления, представляющей собой совокупность специализированных подразделений, взаимосвязанных процессом принятия и реализации управленческих решений. Применительно к отдельному предприятию (объединению) общественного питания она может быть цеховая, характерная для крупных, бесцеховая – для небольших предприятий. Так как ресторан\*кафе\*караоке «СкаZка» - крупное заведение, то для него характерны цеховые позразделения, такие как горячий и холодный цеха.

Характер структуры аппарата управления предприятием общественного питания определяется составом его подразделений, их взаимосвязью, объемом реализации продукции собственного производства и покупных товаров.

В зависимости от особенностей строения, хозяйственной деятельности и других факторов в ресторан\*кафе\*караоке «СкаZка» применяется линейно-функциональная (комбинированная) структура управления (Приложение 7. Схема 1. Организационная структура предприятия ООО «СкаZка».).

Линейно-функциональная (комбинированная) структура основана на тесном сочетании линейных и функциональных связей в аппарате управления. Она обеспечивает такое разделение труда, при котором линейные звенья принимают решения и управляют, а функциональные – консультируют, информируют, координируют и планируют хозяйственную деятельность. В основу организации функциональных действий положен линейный принцип. Руководитель функционального отдела является одновременно линейным руководителем непосредственно подчиненных ему работников.

Руководители всех функциональных звеньев входят одновременно в систему линейного управления организацией, предприятием. При этом связи «руководитель-подчиненный» строятся по иерархической линии таким образом, чтобы каждый работник был подотчетен одному лицу.

Руководители функциональных служб осуществляют свое влияние на производственные, сервисные подразделения, формально не обладая распорядительскими правами.

Рассматривая общее развитие российского бизнеса как внедрение отработанных и проверенных практикой и временем западных технологий менеджмента, можно отметить, что в ресторанном бизнесе решение вопросов, связанных с управлением и персональным менеджментом, чаще всего является прерогативой первых лиц, руководителей-администраторов, но не специалистов-профессионалов. Как правило, руководители ресторанов самостоятельно проводят мероприятия по поиску персонала, собеседованию, перемещению работников внутри подразделений, дисциплине, тратя на это часть своего времени и сил, в ущерб решению более важных и творческих задач.

При остром дефиците времени многие руководители переадресуют решение этих вопросов своим помощникам.

В целом, делегирование функций и ответственности так называемым линейным руководителям (шеф-поворам, администраторам, менеджерам) - позитивный процесс. Но такие руководители, не имея консультативной и профессиональной информационной помощи, определенной подготовки, достаточного опыта, применяют в основном только один метод - жесткое давление, авторитарный подход. И как следствие – общий моральный климат в коллективе и отношения между сотрудниками весьма неустойчивы (16).

Анализируя развитие бизнеса в целом, можно сделать вывод, что проблемы современного управления персоналом в ресторане уже не решаются на основе жестких решений и авторитарной политики. Эта старая система не эффективна в современных условиях, когда количественные показатели уступают место качественным. Не работает и принцип понимания отдельных составляющих частей бизнеса: для успеха необходимо знание как экономических, так и гуманитарных проблем, то есть системы в целом. Главным является понятие равновесия – сбалансированного сочетания всех составляющих ресторанного бизнеса. Приоритетным становится сам человек как носитель высшей ценности для успешного бизнеса.

Персонал – это один из ключевых элементов в структуре продаж ресторанных услуг. От слаженности и оперативности взаимодействия всех сотрудников, от их способности создать соответствующую атмосферу для посетителей напрямую зависят объемы продаж ресторана. Коллектив ресторан\*кафе\*караоке «СкаZка» представляет собой обслуживающий персонал в количестве 45 человек (Приложение 8. Таблица 4. Расчет численности персонала ООО «СкаZка».).

В системе продаж участвует весь персонал ресторана. Тем не менее, есть ключевые фигуры, способные в значительной степени влиять на поведение остальных сотрудников, создавать благоприятную рабочую атмосферу, формировать слаженную команду единомышленников. Через них происходит внедрение соответствующей корпоративной культуры во все структуры ресторана.

IV. Теоретические основы сервиса как части культуры

4.1 Сервисная деятельность как часть культуры на предприятиях питания

Сервис как культурный феномен, являясь частью бытовой культуры, включен в систему создававшихся в течение веков особых материальных, эстетических, этических ценностей, удовлетворяющих повседневные запросы человека.

Интенсивное развитие сервиса в России - свидетельство возрастающей значимости его для общества, связанной с изменяющейся культурой повседневности страны. Однако содержание понятия "сервис" в науке до сих пор зыбко и неопределенно, границы или расширяются введением в его структуру всех видов деятельности, обеспечивающих комфортность среды обитания, или сужаются до "бытового обслуживания".

Размытость понятия "сервис" обусловлена многими причинами, в том числе, лингвистическими. Активное внедрение заимствованного англоязычного слова (service) в словарный состав современного русского языка и вытеснение привычного "обслуживание" рождают иллюзию о новой, в крайнем случае, неразвитой или вовсе не имеющейся в России сфере деятельности.

Уточнить содержание понятия позволит обращение к этимологии слова "сервис" в русском языке и выявление его семантики. На первый взгляд, замена обслуживание - сервис объясняется особым отношением в нашей языковой культуре к иноязычным заимствованиям. Но это далеко не так. В "Словаре синонимов русского языка" слова "сервис" и "обслуживание" представлены как взаимозаменяемые. Вместе с тем семантика русского "обслуживать" узка и включает в себя: работать по удовлетворению чьих-либо нужд, работать по эксплуатации машин, станков. Слово service имеет более 10 значений - служба, сообщение, услуга, одолжение, обслуживать, проводить осмотр и текущий ремонт, заправлять горючим. Слово "обслуживать" образовалось сравнительно недавно, так, "Толковый словарь живого великорусского языка" В.И. Даля не зафиксировал слова "обслуживать". Зато близкие по семантике однокоренные слова "служить", "служба", "услужить", Даль объясняет как "годиться", "пригодиться", "быть полезным", "по воле своей оказывать услуги", "подавать помощь", "полезное дело" и так далее. Синонимическая близость русского слова "услуга" и одного из значений английского "service" (служба, услуга, одолжение) обнаруживает этическую идентичность понятий, ядром которых является "полезность", "нужность", помощь". В семантике слова "обслуживание" это ядро оказывается на периферии смысла (обслуживать - работать) и даже нивелируется(8).

Под ресторанным сервисом понимается такое обслуживание, которое приносит удовольствие и удовлетворение не только посетителю ресторана, но и его обслуживающему персоналу.

Очевиден процесс своеобразного языкового поиска: в начале 20 века - путем словообразования (услуга - обслуживание), в наше время - введением в словарь иноязычного слова (обслуживание - сервис).

Под услугой понимается работа (совокупность мероприятий), выполняемая для удовлетворения нужд и потребностей клиентов, обладающая законченностью и имеющая определенную стоимость.

Отличительными особенностями услуг являются:

* неосязаемость, то есть их нематериальный характер, другими словами - услуга не может быть предложена клиенту в осязаемой форме до завершения процесса его обслуживания;
* услуги нельзя хранить, то есть процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
* изменчивость по своим качествам, поскольку они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

Налицо попытка языка вернуть в словарный состав утраченную семантику слова "услужить", что подтверждает одно из значений многозначного слова "сервис" - услуга, одолжение. В социальной структуре русского общества издавна существовала занимавшаяся услугами социальная прослойка (гостиницы, постоялые дворы, рестораны, вокзалы, парикмахерские, бани и прочее.), в которой был выработан профессиональный поведенческий стереотип с четким социальным и этическим императивом услуги, услужения, пользы.

Та сфера деятельности, которая получила сейчас название "сервис", имеет свои национальные истоки, где бытовая культура нации проявляла себя в особом отношении к человеку (теперь это называют "культура сервиса").

Изменение социального строя после революции 1917 года привело к резкому сдвигу парадигмы социального поведения, в том числе этической культуры, сформировав отношение к институту услуг как негативному явлению, изменились и принципы культуры в данной сфере деятельности. Активная борьба за социальное равенство привела к трансформации той сферы деятельности части населения России, которая была занята в сфере услуг.

Язык отреагировал на социально-культурные сдвиги заменой слов, более того, из языка были изъяты слова "услужить", "услуга", а вместо них появились новые - "обслужить", "обслуга". Но слово "обслуга" было малоупотребительным, на него было наложено своеобразное табу.

Изменение ценностных ориентиров общества изменило смысл слова "услужить", и то, что Даль обозначал словом "услужить" глубоко положительное явление (быть полезным, угождать, стараться быть полезным, помогать; услужливый – готов послужить всем, радушный, обязательный) исчезает, трансформируясь в негативное (услужить – прислужить, слуга - лакей).

Процесс негативного осмысления понятия услуги был связан с началом разрушения традиционной народной этики, где служить другим, услужить другим осознавалось как непременное условие нравственности православного человека.

Сервисная деятельность как часть социально-экономической деятельности оказывается тесно связанной с самыми разными аспектами культурной практики – с бытом и домашним хозяйством населения, с практикой государственно-политического строительства, с социальными слоями и группами, с воспитанием подрастающего поколения, а также с отдыхом и развлечениями людей.

Культура обслуживания направлена на обслуживание клиентов на основе выработки определенных правил, процедур, практических навыков и умений. В свою очередь, культура обслуживания диктуется политикой предприятия, поддерживается системой поощрений персонала обслуживания и рядом других мероприятий.

Сегодня распространено понимание культуры обслуживания в узком смысле как совокупности правил вежливости (этики поведения). Однако данное понятие следует рассматривать значительно шире, во всех проявлениях составляющих его элементов.

Корни многих особенностей культуры сервиса всегда связаны с национальными элементами культуры труда, с профессиональной культурой отрасли и корпоративной среды. Известно, например, что в дореволюционной России у различных ремесленных и торговых корпораций складывались прочные критерии культуры обслуживания. Определённые нормы мастерства, этические принципы работы с партнёрами и клиентами были выработаны у торговцев, персонала трактиров, бань, постоялых дворов и других. Подрыв частнопредпринимательских традиций в производстве услуг разрушительно сказался на многих аспектах культуры обслуживания. Но определённая часть конструктивных элементов обслуживания прошлых времён, связанная с психологией, чертами национального характера, сохраняется до наших дней. В наши дни идёт возрождение многих конструктивных традиций, связанных с культурой сервиса.

Перед современным российским сервисом стоит задача сочетания национальных особенностей и международных принципов сервисной культуры. Множество новых аспектов культуры сервиса приобретают в наши дни всеобщий, международный характер. Поэтому в первую очередь следует указать на рациональные требования к культуре труда, связанные с технической и технологической стороной сервиса, с качеством и динамикой его развития, с психологией и эстетикой обслуживания.

В любой стране предприниматели и менеджеры сервиса готовы использовать национальные традиции обслуживания, если они не противоречат современным требованиям и повышают эффективность сервисной деятельности в целом. Менеджмент сервиса исходит из того, что культурно, то есть качественно, со стремлением к совершенству обслуживать потребителей выгодно (и прежде всего, для самих работников). Отсутствие культуры сервиса заметно отражается на снижении доходов и конкурентоспособности фирмы.

Поэтому в развитых странах мира разрабатывается комплекс единых требований к культуре обслуживания, который внедряется в практику фирм и контролируется. Стратегия менеджмента при этом выстраивается таким образом, чтобы сделать сотрудников единомышленниками руководства, а не навязывать персоналу культуру сервиса исключительно приказными методами. С работниками проводят специальные занятия, разбирают ошибки в овладении этикой и эстетикой обслуживания.

Подобный гибкий, но и одновременно жёсткий подход не мог быть развит в советской сфере услуг, хотя тогда культуре обслуживания уделялось немало внимания со стороны всех уровней отраслевого руководства. Вышестоящие органы обязывали хозяйственных руководителей бороться в коллективах за культуру обслуживания клиентов. Соответствующие требования записывались в должностные обязанности, вывешивались на видном месте в помещении приёма посетителей. За нарушение соответствующих пунктов социалистических обязательств, связанных с культурой обслуживания, по отношению к работнику могли быть приняты административные или экономические санкции.

Однако работник сферы услуг того периода, во-первых, был не заинтересован в эффективной работе – качество и возрастающий объём труда почти не отражались на вознаграждении, во-вторых, некачественное обслуживание было распространено повсеместно и не влекло серьёзных последствий для нерадивого работника. Поэтому грубость и невнимательность к потребителю не были редкостью.

Сегодня в практике отечественного сервиса очевидны положительные сдвиги в следующих направлениях:

* за потребителя идёт борьба – производители услуг осознают значение потребителей в развитии бизнеса и конкуренции;
* трансформируются в лучшую сторону многие организационно-технологические стороны обслуживания: множество операций производится посредством автоматизации и с помощью компьютерной техники;
* больше внимания уделяется эстетическим сторонам обслуживания. Привлекательный вид витрин, выкладка товаров, интерьеры приёмных помещений и контактных зон сервисных предприятий тому пример.

Однако многие аспекты культуры обслуживания пока остаются на недостаточном для современного мира уровне.

Культура труда работника сервисного предприятия (или фирмы) предполагает наличие следующих профессиональных характеристик их работы:

* профессиональной подготовки;
* высокого уровня профессионализма (дисциплины, ответственности, владения профессиональными навыками, мастерства, широкого кругозора и надлежащего общего развития);
* организационно-технологического совершенствования труда.

Перед менеджментом сервиса стоит задача усовершенствования профессиональной подготовки работников, повышения их квалификационного уровня, планирования карьерного роста наиболее перспективных из них.

Важно, чтобы все сотрудники понимали значение совершенствования профессионального мастерства, как для индивидуального развития, так и для эффективной работы фирмы. Профессионализм в работе формирует позитивный имидж фирмы в представлении клиентов, что сопровождается растущими доходами, хорошей репутацией в профессиональной среде.

В сервисной деятельности немалое значение приобретают психологические особенности процесса обслуживания клиентов. В этом направлении руководители и работники фирмы должны обращать внимание на следующие стороны своей работы:

* культивировать конструктивные индивидуально-психологические качества работников, которые контактируют с клиентами;
* направлять в позитивное психологическое русло обстановку обслуживания в целом;
* создавать условия для проявления позитивных психологических свойств потребителей.

Необходимо осуществлять тщательный подбор работников, которые трудятся в пределах контактной зоны, соприкасаясь с потребителями. Психологические особенности работника должны соответствовать операциям и характеру его труда. По крайней мере, следует избегать резкого несоответствия между психологией работника и характером труда (например, не поручать работу, связанную с быстрой реакцией, работнику с замедленным типом психики).

Сотруднику контактной зоны важно обладать умением входить в контакт с потребителем, способностью ненавязчиво выяснить его запросы и предложить нужный товар или услугу.

Сам работник должен оставаться доброжелательным, вежливым и сдержанным в течение всего периода контакта с клиентом. Даже если тот не решается на приобретение товара или услуги, нельзя показывать нетерпения, тем более высказывать неудовольствие. Если клиент не сделал покупку, сотрудники фирмы должны отнестись к нему как к потенциальному покупателю, пригласив заходить в будущем.

4.2 Культура общения персонала с гостями ресторана

Особенностью труда работников ресторана является постоянное общение с гостями. Под общением понимается процесс взаимодействия конкретных людей, основанный на обмене мыслями и чувствами посредством слов и выразительных движений. Любое общение – способ выражения человеком своего отношения к окружающей действительности.

Формой общения является обращение человека к человеку, например работник сервиса к посетителю. Отметим, что от самого работника обслуживания во многом зависит, как к нему обращаются гости. Тайна грамотного общения состоит в уважительном отношении к посетителю, в умении культурно взаимодействовать с ним. В процессе общения высвечиваются все достоинства и недостатки человека.

Культурное общение начинается с взаимного изучения собеседниками друг друга, выбора наилучшей линии поведения. При этом у каждого складывается о партнере первое впечатление, которое во многом определяет дальнейший ход отношений. В процессе общения это первое впечатление уточняется, и собеседники, например официант и гость, корректируют свое поведение, приспосабливаются к меняющимся обстоятельствам. Результатом общения может быть либо достижение каждым партнером своих целей, либо решение промежуточных задач. Не исключено также, что собеседники не придут к согласию, взаимопониманию. Психологически умелое общение позволяет официанту достичь взаимопонимания даже с недоброжелательно настроенными посетителями.

Продуктивное общение возможно только при наличии у собеседников чувства взаимоуважения. Чтобы у гостя возникло такое чувство, официант должен быть вежлив, тактичен, уметь понять его запросы. Чувство уважения у посетителя к работнику ресторана проявляется как неосознанная симпатия. Взаимоуважение между работником ресторана и гостем способствует созданию высоконравственного стиля общения в ресторане.

Под стилем общения будем понимать особенности речевых приемов работников сервиса во время обслуживания. Стиль общения работников обслуживающего персонала ресторана – далеко не их личное дело. Именно стиль общения во многом определяет культуру обслуживания гостей и, следовательно, доход ресторана. Персонал сервиса выступает инициатором общения, после которого гость должен уйти из ресторана в хорошем настроении.

Общение в ресторанном сервисе имеет специфические особенности по сравнению с общением, например, в домашних условиях. Так, многие посетители не придают значения тому, кто им оформляет заказ или из чьих рук они получают заказанные блюда. Довольно часто и обслуживающему персоналу безразлично, кто делает заказ. Другими словами, администратор (бармен, официант) и гость предстают друг перед другом как обезличенные фигуры. Эта обезличенность приводит к тому, что не все работники ресторана заботятся о том, что подумают о них посетители. В свою очередь гости нередко не заботятся о производимом ими впечатлении на окружающих, не смущаются, если их поведение выходит за рамки общепринятых норм. В таких условиях открывается дорога грубости, невнимательности, всему тому, что так легко выбивает людей из колеи, портит им настроение.

У многих, особенно молодых, работников ресторана большие трудности вызывает именно грамотное общение с гостями. Это объясняется тем, что такой работник ресторана плохо разбирается в людях, даже зная, что нужно сказать, не умеет войти в контакт с гостем. Конечно, готовых рецептов на все ситуации общения в ресторанах не существует. Поэтому работнику ресторана следует овладевать наукой и искусством общения. В этом ему поможет самовоспитание и самосовершенствование во взаимоотношениях с посетителями. К сожалению, сегодня многие работники ресторана имеют весьма расплывчатые сведения о культуре общения с гостями.

Понятие о культуре общения. Культура общения администратора с гостем проявляется в умении сформулировать свои мысли и выслушать посетителя, в отзывчивости и сопереживании ему. Культура общения начинается с создания спокойной, деловой обстановки в зале обслуживания ресторана. Вряд ли можно говорить о наличии культуры общения, если у администратора отсутствуют элементарная вежливость, честность и порядочность.

Воспитание культуры общения начинается с выработки гуманного отношения к людям. Психическая устойчивость человека во многом определяется имеющимися у него привычками. Поэтому каждый работник обслуживающего персонала самое серьезное внимание должен уделить выработке привычек культуры общения. Развитие этих привычек тесно связано с воспитанием культуры чувств. Большую помощь в этом работнику ресторана окажут занятия аутогенной тренировкой.

На культуру общения влияет даже расстояние между работником ресторана и гостем. Установлено, что работнику следует находиться от гостя на расстоянии 70-80 см. Надо также иметь в виду, что общение облегчается, если собеседники обращены друг к другу лицом (для успешного зрительного контакта).

Культура общения зависит и от умения работников сервиса пользоваться экспрессивным (несловесным) способом взаимодействия с гостями (мимика, жесты, пантомимика). Так, мимика, жесты могут использоваться официантом для подчеркивания определенных мест в речи, усиления ее эмоционального звучания. Конечно, богатство и разнообразие экспрессивного репертуара должно отвечать принятым правилам поведения в ресторане. У опытных работников ресторана обычно выработано умение планировать свое общение с гостями, устанавливать с ними контакт с помощью речевых и неречевых средств. Необходимо подчеркнуть, что основным условием выработки такого умения должна стать установка официанта на высокую культуру общения с посетителями.

Культура общения с посетителем подразумевает установление контакта с ним. Психологи утверждают, что контакт возникает на основе совместной мыслительной деятельности. Под контактом понимается общность психического состояния работника ресторана и гостя. Важнейшим условием возникновения контакта является искреннее уважение к гостям. Показателем установившегося взаимопонимания является положительная реакция на слова администратора: высказывания одобрения, кивки головой в знак согласия.

Специфика психологии посетителя состоит в том, что он не только слушатель, но одновременно и зритель. Внимание посетителя как зрителя привлекает внешний вид обслуживающего персонала, особенности его речи, мимика, жесты, движения и другое. Посетителю далеко не безразлично направление взгляда администратора (официанта, бармена) во время разговора с ним, как он излагает меню и другое.

Таким образом, на успешность установления контакта с посетителями влияют привлекательность внешности сотрудников сервиса, умелое объяснение содержания меню, его учет особенностей психологии гостей.

Культура общения зависит и от того, проявит ли гость заинтересованность к предложениям сотрудника ресторана. В первые минуты общения у гостя создается то или иное впечатление о работнике ресторана. Поэтому при встрече посетителя первые фразы работника обслуживания должны привлечь его интерес и вызвать у него желание ясно изложить свои пожелания. Очень важно создать комфортную обстановку во время разговора с гостем. Все, что происходит во время обслуживания, оказывает то или иное влияние на посетителя. Отсюда и формируется у него соответствующее впечатление о работнике сервиса, выражающееся в доверии или подозрительности. Работник ресторана должен помнить, что нет мелочей ни в обслуживании, ни во внешности: важно выражение лица, жесты, мимика, интонация, тембр голоса, опрятность в одежде и тому подобное.

В процессе обслуживания работник ресторана воздействует на посетителя, как на рациональном, так и на эмоциональном уровне. Для установления доброжелательного контакта с гостем администратору следует положительно настроиться на его восприятие. Так, приветствие следует сопровождать дружелюбным выражением лица, улыбкой, не терять с гостем зрительный контакт.

Культура общения требует, чтобы администратор свои высказывания облекал в форму вопроса и не был при этом категоричным. Ему целесообразно начинать беседу с закрытых вопросов, на первые три из которых посетитель должен дать утвердительный ответ. Далее с помощью открытых вопросов работник ресторана может прояснить для себя потребности и нужды посетителя. Следует избегать по отношению к гостю слов-раздражителей ("неправильно", "ошибка", "заблуждение", "давно устарело" и тому подобное). Слова-раздражители могут завести общение в тупик. Наоборот, надо подбирать такие термины, которые вызовут заинтересованность посетителя в совершении заказа. В связи с этим следует помнить: тот, кто задает вопросы, направляет общение в нужную для себя сторону; необходимо внимательно слушать гостя, полностью сосредоточившись на его словах; стоит меньше говорить, а больше слушать гостя. Если работник ресторана сам много говорит, то вряд ли он узнает все нужды посетителя.

Сотрудник сервиса, владеющий культурой общения, должен уметь мотивировать посетителей на заказ тех или иных блюд ("воодушевлять" посетителей на совершение заказа). Но для этого ему самому должны нравиться предлагаемые блюда. В начале обслуживания официанту желательно настроить себя на успешный финал, вызвать в своем воображении радостное и довольное лицо посетителя по окончании обслуживания.

Культура общения работников обслуживающего персонала должна привести к результату, при котором не было бы ни выигравших, ни проигравших, то есть в выигрыше был бы и посетитель, и ресторан. Такое возможно при проявлении администратором большой гибкости, способности идти на компромисс. Сосредоточившись на пожеланиях посетителя, представив конечный результат обслуживания, администратор должен делать все необходимое, чтобы достичь этого.

Культура речи работников сервиса – это важный компонент культуры общения. Под культурой речи следует понимать нормативность речи, ее правильность, соответствие требованиям современного русского языка. В культуру речи входит умение творчески использовать языковые средства в зависимости от цели и содержания беседы, условий общения. Культура речи служит важным показателем общей культуры администратора, уровня его мышления. Поэтому администратора (бармену, официанту) необходимо овладевать грамотной, эмоциональной речью, постоянно обогащать свой словарный запас. Отступление от норм литературного языка, неряшливость пояснений снижают результативность воздействия на посетителя.

Требования, предъявляемые к речи персонала сервиса:

1. Содержательность. Речь работника сервиса свидетельствует о том, что он знает ассортимент блюд, карту вин и прочее. Официант должен доходчиво и убедительно рассказать гостям о достоинствах блюд, их особенностях. Так, при демонстрации того или иного блюда (бутылки вина) следует умело подчеркнуть главное, а этого нельзя сделать без богатого словарного запаса и умения выбрать нужное слово.

2. Ясность, доходчивость, понятность. Народная мудрость утверждает: "Кто ясно мыслит – ясно излагает", то есть хорошо продуманная мысль легко переводится в грамотную речь. Очень часто в речи некоторых работников сервиса можно слышать так называемые слова-паразиты: "так сказать", "сами понимаете", "это самое", "значит", "ну" и другие. Эти слова - своеобразные заполнители молчания, не содержащие информации. От слов-паразитов работнику ресторана следует избавляться, повышая контроль над своей речью. Поэтому работник сервиса должен обладать хорошо развитой дикцией. Дикция своего рода вежливость работника ресторана.

3. Грамотность. Работник ресторана должен хорошо знать правила произношения и правописания слов. Необходимо правильно произносить такие слова, как: документ, договор, квартал, инструмент, процент, средства, кладовая, пуловер. Следует называть блюда (вина) так, как они значатся в меню. Нужно знать, что употреблять следует только глагол "класть", а не "ложить" (такого глагола в русском литературном языке нет). Нельзя использовать глагол "подсказать" вместо "посоветовать" ("предложить"). Эти глаголы не тождественны. К примеру, официант может посоветовать гостю заказать то или иное блюдо, но не подсказать.

4. Выразительность. Речь нужно сопровождать красивыми жестами, приятной мимикой и соответствующей интонацией. Мимика и жесты должны быть сдержанными, четкими, гармонировать с содержанием речи. Интонационная выразительность речи во многом зависит от тембра голоса и его силы, логических пауз, темпа. Так, темп речи при разговоре с гостем должен быть неторопливым. Нельзя говорить скороговоркой, да еще проглатывая окончания слов. Быстро произнесенная фраза нередко воспринимается гостем не полностью, и он просит ее повторить. Такое повторение приводит к определенным потерям времени (4).

4.3 Сервисная деятельность администратора ресторана

Администратор ресторана занимается организацией работы ресторанного персонала (барменов, официантов, уборщиков и мойщиков посуды), надзором за соблюдением корпоративных правил, а также контролем за качеством обслуживания посетителей (Приложение 9. Инструкция – регламент работы.). Кроме того, в обязанности администратора входят задачи по выполнению целей предприятия (Приложение 10. Таблица 5. Постановка целей и задач в обслуживании гостей.).

Администратор руководит работниками сервиса, составляет график выхода официантов и других работников на работу и контролирует его выполнение; распределяет между звеньями официантов отдельные участки зала и закрепляет за ними для обслуживания определенное количество столов, обеспечивает четкую связь производства и торгового зала; наблюдает за правильностью отпуска готовых блюд и их оформлением; выдает под отчет бланки счетов, записывает их номера, проверяет в конце дня реестр, составленный официантом, в котором указываются номера и суммы счетов, и визирует этот реестр для передачи в кассу.

Администратор имеет право в случае нарушения официантами правил обслуживания не допускать их на работу или отстранить от нее, сообщив об этом директору ресторана; при неправильном отпуске или оформлении готового блюда возвращать его на производство, требовать замены также в том случае, если посетителю не понравилось заказанное блюдо, гарнир или соус. В своей работе администратор подчиняется директору ресторана и выполняет все его указания, связанные с обслуживанием посетителей ресторана.

Виды деятельности:

* слежение за соблюдением безопасности посетителей (регулярное дежурство охраны, наличие предметов первой медицинской помощи и ликвидации возгораний);
* осмотр рабочих мест и внешнего вида сотрудников сервиса на предмет санитарно-гигиенического соответствия норме;
* поддержание состояния зала ресторана в наиболее пригодном для приема клиентов виде, включая состояние интерьера, оборудования, мебели, утвари, посуды и другое;
* составление рабочих графиков;
* прием жалоб, предложений, поощрений от посетителей;
* наказание и поощрение обслуживающего персонала (Приложение 11. Таблица 6. Штраф-лист предприятия.);
* встреча гостей ресторана, оценивание их настроение и предпочитаемый стиль отдыха, передача клиентов официантам;
* консультирование по вопросам, находящимся в компетенции данного специалиста;
* разрешение любых проблем и противоречий, которые возникают у клиентов в процессе обслуживания в ресторане. В случае возникновения конфликтной ситуации стремится ее локализовать и немедленно разрешить;
* бронирование мест в ресторане;
* контролирование обслуживания посетителей;
* выполнение приёма заказа у особо важных клиентов ресторана, оказывает им особые знаки внимания и расположение как представитель администрации заведения;
* оформление необходимой документации;
* организация работы обслуживающего персонала;
* привлечение клиентов, разработка различных акции в рекламных целях.

Администратор имеет право:

* допускать или не допускать к работе подчиненный ему персонал;
* проверять норму выхода блюд;
* выдворять из ресторана клиентов, не выполняющих установленные в заведении правила, мешающих отдыху других гостей.

Быстрота, четкость, культура обслуживания в ресторане во многом зависит от правильной организации труда, режима работы официантов.

На предприятии питания ресторан\*кафе\*караоке «СкаZка» применяется индивидуальный метод обслуживания, при котором все функции от принятия заказа до расчета с посетителем выполняет один официант, обслуживающий одновременно 3-4 стола. Официант работает по двухступенчатому, двухсменному графику, что позволяет находиться в торговом зале в часы «пик» большему числу официантов. Каждая бригада работает по два рабочих дня через двое суток. График работы для всех работников устанавливается Правилами внутреннего трудового распорядка (Приложение 12. Правила внутреннего трудового распорядка.).

Сервис только на первый взгляд представляет собой взаимодействие гостя и работника обслуживающего персонала, то есть отношения один на один. На самом деле, хорошее обслуживание – это командная работа, в которой важны как слаженность действий, так и умение профессионально общаться, в том числе и в конфликтных ситуациях

V. Культура обслуживания персоналом сервиса

5.1 Подготовка к обслуживанию клиентов ресторана

Цель подготовки зала ресторана к обслуживанию посетителей - создание в нем идеальной чистоты, уюта, четкой организации обслуживания.

В процесс подготовки зала к обслуживанию входят: уборка помещения, расстановка столов, накрывание их скатертями, получение посуды и приборов, сервировка столов и личная подготовка официанта к работе.

Ежедневная уборка торгового зала включает проветривание помещения, влажную уборку полов, мебели, подоконников. Если в зале ковровые покрытия на полах, то для их уборки используют пылесосы и другое механической оборудование, облегчающее труд уборщиков.

Столы расставляют прямыми линиями или в шахматном порядке, образуя из них группы-зоны, отделенные одна от другой главными проходами шириной не менее 2 метра и вспомогательными – шириной 1,5–1,2 метра. 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 сантиметра (3).

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.

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.

Иногда для доставки большого количества посуды используют официантские тележки.

Перед сервировкой столов официант должен пересмотреть полученную посуду, приборы и стекло на качество мойки, дефекты.

Перед сервировкой столов необходимо протереть ручником, отполировать посуду и приборы, стекло, хрусталь.

При протирке рюмок ножку рюмки берут левой рукой, обвертывают частью полотенца, а при помощи остальной части полотенца правой рукой протирают рюмки внутри и снаружи. Нельзя дуть на посуду из стекла и употреблять для протирки использованные салфетки.

При протирке тарелок их обхватывают левой рукой концом полотенца, правой рукой зажимают остальную часть полотенца и протирают тарелку, поворачивая ее.

Вилки, ложки и ножи протирают поочередно, взяв одним концом полотенца в левую руку несколько вилок, остальной частью полотенца правой рукой протирают каждый прибор отдельно. Столовое белье – скатерти, салфетки, ручники хранят в серванте, предварительно просмотрев их перед накрытием на столы. Если скатерть, салфетка плохо выглажены, с пятнами и дырами, их возвращают в бельевую.

В процессе обслуживания приходится часто менять пепельницы. Делается это так: официант берет чистую пепельницу, подходит к столу, накрывает ею грязную пепельницу и одним движением снимает их со стола, придерживая обеими руками; затем отведя руки в сторону от гостей, снимает верхнюю чистую пепельницу и ставит ее на стол, а грязную уносит. Чистить пепельницы в зале запрещается.

Сервировка столов – завершающий этап подготовки торгового зала к приему посетителей. Предварительная сервировка столов дополняет интерьер зала ресторана, ускоряет процесс обслуживания посетителей. Форма сервировки зависит от класса предприятия, метода и времени обслуживания. В утреннее и обеденное время применяется минимальная сервировка, в вечернее время более полная.

Сервировка стола должна отвечать следующим требованиям (5):

-соответствовать виду обслуживания – завтрак, обед, ужин; соответствовать меню подаваемых закусок, блюд и напитков; быть эстетичной – сочетаться с формой стола, цветом скатерти и салфеток (с формой их свертывания) и с общим интерьером зала;

-отражать национальную особенность и тематическую направленность предприятия зала и др., все предметы сервировки располагать в соответствии с правилами.

Красивая, стильная посуда, приборы, столовое белье высокого качества украшают стол и весь зал, создают торжественную праздничную атмосферу, уют и в определенной степени способствуют аппетиту.

Общие правила сервировки

Сервировку стола проводят последовательно: накрытие стола скатертями; сервировка тарелками; сервировка приборами; сервировка стеклянной (хрустальной) посудой; раскладывание салфеток; расстановка приборов для специй, ваз с цветами.

Минимальная предварительная сервировка столов состоит из закусочной и пирожковой тарелки, столовых вилки и ножа, фужера, льняной салфетки, солонки и перечницы. В зависимости от принято заказа официанты дополняют сервировку стола.

Десертные приборы кладут перед мелкой столовой или закусочной тарелкой в направлении от тарелки к центру в таком порядке: нож, вилка, ложка. Нередко кладут только один из приборов или пару — нож и вилку. Ложку обычно кладут углублением вверх, черенком вправо, вилку — острием вверх, черенком влево. Иногда десертные приборы кладут за бокалами. Фужер (бокал) для напитка к главному блюду ставят против лезвия ножа. Правее и чуть ниже ставят бокал для напитка к закуске (Приложение 13. Рисунок 1. Последовательность сервировки стола для обеда при подаче: холодной закуски, рыбного/мясного блюда, десерта.).

Вообще, стаканы и бокалы располагают правее фужера в порядке, соответствующем порядку подачи блюд: к закускам подают водку или горькие настойки, крепленые вина; к горячим блюдам — столовые сухие или полусладкие вина; к сладким блюдам и фруктам — шампанское. Иногда для удобства посуду для напитков размещают в два ряда, например: в первом ряду, слева направо ставят фужер, рядом с ним — рюмку или бокал для вина (белого или крепленого), далее рюмку для водки, а во втором ряду — дополнительно бокал для шампанского и бокал для красного вина.

После подготовки зала ресторана к обслуживанию официанту отводится время для личной подготовки, то есть официант должен проверить наличие всех необходимых ему принадлежностей.

Одна из самых существенных принадлежностей официанта – ручник. Ручник должен быть гладким, белым или в клетку полотенцем размером 35–80 сантиметра, чистым и хорошо проглаженным. Назначение этого полотенца – уберечь руки от обжигания при разноске горячих блюд, сохранить манжеты костюма от загрязнения.

Ручником можно также полировать посуду. Ни в коем случае нельзя ручником сметать крошки со столов или использовать его как салфетку для вытирания рук.

Чистый ручник должен быть постоянно у официанта: в руке, на руке, на серванте или подсобном столике. В повседневной работе ручник у официанта должен быть развернутым, сложенным вдвое в длину и находиться на левой руке. Запрещается засовывать ручник в карман или брать под мышку, класть на плечо.

5.2 Встреча и размещение гостей

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

От того, какое впечатление произведет разговор с администратором или официантом при резервации стола, зависит визит гостя в ресторан. От того, как его там встретят – удовлетворенность после этого визита. Наше впечатление о людях и о месте отчасти формируется в первые мгновения визуального контакта. Вот почему так важно, чтобы едва гость открыл дверь заведения, он был замечен, поприветствован и при необходимости получил помощь гардеробщика или кого-то из контактного персонала.

Обслуживание посетителей начинается с их встречи и размещения. В ресторанах посетителей встречает администратор. Он проверяет бронирование столиков, провожает гостей к месту и представляет им их официанта. В небольших ресторанах за всю процедуру обслуживания отвечает официант.

Работнику обслуживающего персонала следует помнить, что:

* гость должен быть встречен и поприветствован в течение 30 сек;
* приветствие должно быть вежливым и дружественным. Работник должен:
* узнать, предпочитает гость зал для курящих или некурящих;
* пригласить гостя следовать за ним к столу;
* посадить гостя за стол в течение 1 мин;
* предложить меню в течение 2-х мин. после посадки;
* убрать лишнее накрытие;
* проинформировать гостя о специальных предложениях, скидках, правилах пользования баром и о другой необходимой информации (19).

Посетителей ресторана встречает администратор, но если он в это время занимается другими служебными делами, то гостей встречает официант. Он приветствует гостей, спрашивает, на сколько человек должен быть подготовлен стол, дает возможность выбрать место в зале, учитывая их пожелания. Предлагать места за столом, где уже сидят потребители, можно только с согласия последних. Не допускается предлагать потребителю занять места за столом, который не подготовлен к обслуживанию: не убрана использованная посуда, не выполнена предварительная сервировка столов.

Для большой группы гостей с разрешения администратора может быть составлен общий стол из нескольких столов (15).

Администратор или официант предлагает гостю сесть, выдвинув стул и пригласив его жестом. Если пришли вместе мужчина и женщина, то женщине предлагается занять место первой, а затем предложить сесть мужчине; женщина садится справа от мужчины. В случае если гости самостоятельно сели за стол, пересаживать их, предлагая другие места, не разрешается. Если гости принесли с собой цветы, официант, не ожидая просьбы, должен принести вазу с водой, поместить в нее цветы, поставить вазу в центре стола.

5.3 Техника приема заказов

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

Начинают принимать заказ с гостя, сидящего по правую руку от хозяина застолья, и переходят от гостя к гостю против часовой стрелки. В последнюю очередь принимают заказ у хозяина стола. После принятия заказа следует его повторить гостям, чтобы убедиться в правильности его записи.

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

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

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

При использовании компьютеризированной системой контроля компьютер распечатывает счета для предъявления их посетителям. Система отслеживает все операции официантов. Специальные операции, такие как вычеркивание блюд из меню, расход продуктов, распечатка чеков, защищены специальным паролем (23).

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

* должников и кредиторов среди администрации;
* полный учет должностных обязанностей;
* регулирование банковскими счетами;
* всестороннюю финансовую отчетность.

Корректировка сервировки стола. Это означает дополнение предварительной сервировки в соответствии с заказом гостя. Эта процедура проводится после того, как заказ принят и отправлен на кухню. Сервировку стола дополняют приборами и посудой вплоть до основного блюда, включая и его.

Сначала официант подготавливает приборы для каждого блюда на каждого гостя вплоть до главного блюда. Затем начинает раскладывать приборы с гостя, сидящего справа от хозяина, и обходит стол против часовой стрелки. Если нужно заменить ненужный прибор, то сначала убирают его со стола, а затем кладут на его место необходимый прибор.

Если посетитель заказывает дополнительный салат или таковой подается автоматически в качестве гарнира к какому-либо блюду, его следует ставить на стол так, чтобы гостю было удобно, и стол был неперегружен. Такой салат должен быть приготовлен из небольших кусочков, которые не надо резать. К нему подают только салатную вилку. Салатную вилку кладут слева от главной вилки, параллельно ей. Обычно дополнительные салаты ставят на стол непосредственно перед подачей главного блюда.

Десертные приборы обычно ставят на стол после того, как уберут основное блюдо. Если десертный прибор был поставлен на стол как часть исполнительной сервировки, то перед подачей десерта официант должен пододвинуть его, поставив перед посетителем.

5.4 Правила обслуживания и подачи блюд

Предлагая посетителям занять места за столом, следует иметь в виду, что женщина должна сесть с правой стороны от мужчины, а при обслуживании ей нужно подавать блюда в первую очередь.

Официант, подходя к столику, должен приветствовать гостей в зависимости от времени посещения словами «Доброе утро», «Добрый день» или «Добрый вечер» (9).

Если гости сели за выбранный ими стол, то предлагать им другие места, пересаживать не разрешается. В вечерние часы занимать свободные места за столом, где уже сидят посетители, можно только после того, как они дадут на это разрешение метрдотелю.

В дневные часы (с 12 до 17), когда отпускаются обеды, за столиками занимаются свободные места.

Иногда бывает, что в зале ресторана посетитель и официант сталкиваются друг с другом. В таком случае официант предлагает посетителю пройти первым.

При приеме заказа официант должен стоять возле гостя по возможности с правой стороны от него, не касаясь при этом стола, стула (кресла), не наклоняясь близко к гостям. Меню предлагается в раскрытом виде на первой странице слева левой рукой. Если за столом одной компанией сидят несколько человек, меню подается старшему из них.

При встрече посетителей, приеме заказа и обслуживании официант должен соблюдать принятые правила этикета. Так, если среди гостей есть женщина, следует помочь ей занять место за столиком, подставить кресло. Меню в первую очередь предлагается старшей из женщин.

Подождав несколько минут в стороне, следует вежливо спросить, нужна ли ей помощь в выборе меню. Если гости попросят посоветовать, какое блюдо лучше выбрать, официант тотчас же с готовностью должен прийти к ним на помощь, стараясь учесть вкусы посетителей. Если гость не изъявит желания, чтобы ему помогли, официанту рекомендуется терпеливо ждать (19).

Если гость спросит официанта: «Что у вас сегодня вкусное?» – никогда не следует отвечать: «У нас все вкусно». Рекомендуя посетителю то или иное блюдо, официант должен со знанием дела рассказать о его вкусовых качествах и особенностях приготовления.

После приема заказа на кулинарные блюда официант принимает заказ на винно-водочную продукцию, но при этом должен быть готов помочь гостям в выборе вин и к холодным закускам, и к первым и вторым блюдам и к прочему.

Официанту необходимо досконально знать не только ассортимент вин в буфете (баре), но и их качество, особенности и, в частности, умело рекомендовать те или иные вина в сочетании с заказанными блюдами.

Заказ от посетителя может принимать официант, бригадир звена официантов, а от больших компаний или групп – администратор. Заказ вписывается в блокнот счетов в двух экземплярах, под копирку. Принимать заказы следует очень внимательно, чтобы предупредить возникновение недоразумений. После принятия заказа его надо повторить гостю для проверки, уточнить время подачи блюда и другое.

Если за столом сидят отдельно несколько посетителей, официант должен подойти к каждому из них и открыть отдельный счет.

По окончании приема заказа следует, помимо вина, предложить фруктовую или минеральную воду.

Приняв заказ, официант получает в сервизной посуду для холодных закусок и делает заказ. Затем он идет в горячий цех и заказывает горячие блюда. И только после этого пробивает чеки на кассовой машине для получения буфетной продукции. Обычно при заказе вторых блюд (горячих) официант делает заказ и на десертные блюда, для того чтобы повара подготовили необходимые продукты или полуфабрикаты. Тогда в нужный для подачи момент приготовление их займет значительно меньше времени.

Получая заказные блюда из кухни, официант обязан обратить внимание на их оформление, температуру и прочее. Если при отпуске ему одинаковых блюд он увидит, что одно хорошо, а другое плохо оформлено или одно из блюд покажется меньше по объему или весу, официант не должен принимать их. Необходимо вызвать администратора или заведующего производством и исправить недочеты.

Запрещается принимать от раздатчика небрежно оформленные, подгоревшие или остывшие блюда.

Винно-водочные изделия отпускаются из буфета в бутылках или в разлив в графинах, при индивидуальном заказе – 50–100 грамм напитка в рюмке. При получении алкогольных и безалкогольных напитков официант должен обратить внимание на температуру их подачи.

Полученную в буфете продукцию переносят в зал на подносе, застеленном салфеткой.

Официант в первую очередь подает минеральную и фруктовую воду, для чего откупоривает бутылки на подсобном столике (серванте), протирает горлышко салфеткой и с разрешения гостей разливает напиток в фужеры (первым обслуживает женщин).

Официант должен стоять с правой стороны от гостя, держа в правой руке бутылку так, чтобы ее этикетка была обращена к гостю.

После напитков официант получает и подает последовательно холодные закуски, горячие закуски, супы, вторые горячие блюда, а затем десерт.

При получении горячих закусок официант обращает внимание на чистоту посуды, наличие папильоток на кучках кокотниц и салфеток, на ручках кокильниц или ручках порционных сковород, сложенных треугольником. Это необходимо для предохранения левой руки гостя от ожогов, которой он во время еды придерживает посуду за ручку.

Вторые горячие блюда отпускают с производства в металлической посуде на однопорционном или много порционных блюдах, в баранчиках, сковородах, а также фарфоровой и керамической посуде.

Гарниры и соусы можно отпускать отдельно от основного продукта, горячие гарниры – в металлической посуде, а холодные – в фарфоровой.

Поставить блюда с помощью ручника на поднос и доставить в зал на подсобный стол.

При получении сладких блюд особое внимание обращают на блюда, отпускаемые в стеклянной, хрустальной посуде, чтобы на ней не было сколов, трещин.

Интервалы между получением и доставкой разных блюд устанавливают официант и посетитель по договоренности.

Как правило, обед начинается с закуски. Ассортимент холодных закусок чрезвычайно разнообразен и их можно подразделить на холодные и горячие.

Красиво оформленные блюда с холодными закусками, с использованием свежих овощей (зелени, петрушки, укропа, листьев салата) и других свежих и консервированных овощей и фруктов, разнообразят, витаминизируют рацион и возбудят аппетит.

Холодные закуски, так же как и другие блюда, подают к столу в последовательности, предусмотренной правилами меню.

Если гость заказал несколько закусок и блюд, причем в заказ входят также сливочное масло и свежие овощи, то сливочное масло и овощи следует подать сразу же и оставить на столе до конца еды, убрать их нужно со стола (с согласия гостей) перед подачей десерта. Так, например, гость заказал икру зернистую, семгу с лимоном, овощи свежие и сливочное масло. Заказ подают в следующей последовательности: икра зернистая, масло сливочное, овощи натуральные, семга.

При повседневном обслуживании все холодные блюда, подаваемые с гарниром, и салаты ставят с левой стороны от гостя, а холодные блюда без гарнира (сыр, колбаса) или с небольшим количеством гарнира (сельдь или килька с луком), заливные или фаршированные блюда, малосольную рыбу и рыбную гастрономию – справа.

Все блюда, которые ставят с левой стороны от гостя, официант подает левой рукой, а с правой стороны от гостя – правой рукой.

Холодные закуски приносят на подносе вместе с приборами, которыми следует пользоваться, и ставят на подсобный стол. Если заказана рыба, полагается закусочный нож и вилка, а не рыбный нож и вилка.

В блюда с закусками официант кладет приборы для раскладки. Затем с разрешения гостей подает закуски на обеденный стол. При этом нужно помнить, что закуски в высокой посуде ставят ближе к центру стола, а в более низкой (например, на лотках) – ближе к краю стола.

Салатники, икорницы, соусники ставят на пирожковую тарелку. Если заказано несколько видов закусок, то их ставят на стол в той же посуде, в которой они принесены. При заказе большого количества разнообразных закусок на стол ставят два-три вида, а остальные раскладывают на закусочные тарелки и подают посетителям в процессе обслуживания.

Перед наймом подачи закусок в ресторанах на стол в хлебницах ставят хлеб. При обслуживании иностранных туристов – только что поджаренные госты кладут завернутыми в салфетку, чтобы они не остыли, на специальной тарелке.

Существует установившийся порядок последовательности подачи закусок. Вначале подают икру и рыбные закуски (рыбу малосольную, отварную, заливную, под маринадом и другое). Затем рыбные салаты и, наконец, мясные закуски – ветчину, язык, паштет, птицу, мясные и овощные салаты и прочее.

В летнее время официант может рекомендовать посетителям салаты из свежих овощей или овощи в натуральном виде, уложенные в салатник с пищевым льдом.

Горячие закуски

При подаче горячих закусок (в порционных сковородах) их ставят на подогретые закусочные тарелки, покрытые бумажными салфетками, чтобы сковороды не скользили.

Если в меню заказа имеются рыбные и мясные закуски, то после рыбных закусок официант обязан заменить закусочную тарелку и прибор.

Супы и бульоны

Супы бывают горячие и холодные. По способу приготовления различают супы прозрачные (бульоны), заправочные (щи, борщи, солянки и др.), и пюреобразные (суп-пюре из цветной капусты, из кур, дичи и другие.).

Отдельную группу составляют фруктово-ягодные супы.

Горячими подают все супы, кроме супов на хлебном квасе, свекольных отварах и других.

Принесенные в зал супы в мисках официант разливает на подсобном столе с помощью разливательной ложки в фарфоровые тарелки, бульоны, супы-пюре – в бульонные чашки.

Глубокие тарелки и чашки должны быть подогретыми до температуры 65– 70° С. Супы разливают в следующем порядке.

Официант ручником снимает крышку с суповой миски и кладет ее наружной стороной вниз, чтобы не испачкать салфетку или специально подготовленную заранее мелкую столовую тарелку. Затем берет подогретую глубокую тарелку (столовую) и ставит ее на мелкую столовую. Разливательную ложку при этом держит как можно ближе к тарелке, чтобы не расплескать суп, а глубокая тарелка должна находиться на одном уровне с миской. При разливе суп не взбалтывают, а равномерно распределяют жир и сметану на поверхности, если ею заправлено первое блюдо, затем кладут густую часть супа и вслед за этим разливают бульон.

Ложку при обслуживании, если она заранее не положена на стол, подают на подставочной тарелке.

Бульоны и прозрачные супы подают в бульонных чашках, которые, как правило, наполняют на производстве. Чашка должна быть поставлена на блюдце ручкой влево. Ложку кладут на блюдце или на стол справа от гостя. К бульону подают гренки, пирожок или профит роли на пирожковой тарелке, которую ставят слева от чашки с бульоном. Можно предложить яйцо (сваренное вкрутую или в «мешочек») или омлет.

Приступая к работе с заказом, официант должен соблюдать общие правила техники обслуживания, а также принятую последовательность подачи холодных и горячих закусок, блюд и напитков:

1. Гостей следует обслуживать быстро, без шума и суеты. Время ожидания обслуживания должно составлять не более 15-20 минут (до момента подачи холодных блюд).

2. Официант должен уметь ставить посуду и раскладывать столовые приборы перед гостем без шума, плавными движениями и в определенном порядке.

Способы подачи закусок и блюд

В ресторане используют три способа подачи закусок и блюд:

1. "в обнос" (французский способ) – с перекладыванием заказного блюда на тарелки гостю с помощью специальных приборов;
2. "в стол" – русский способ – с расстановкой заказных блюд (несколько порций в одной посуде) на обеденном столе;
3. предварительное перекладывание закусок и блюд на тарелки гостей на подсобном или приставном столе (английский способ).

В ресторан\*кафе\*караоке «СкаZка» при каждодневном обычном обслуживании или, например, на банкете с полным обслуживанием применяется французский способ подачи блюд. Техника обслуживания "в обнос" включает следующие операции:

* на принесенные из кухни блюда официант кладет приборы для перекладывания (столовые ложки, вилки, лопатки, щипцы), при этом ручки приборов должны выступать за борт блюда - ложка несколько больше, чем вилка, и углублением вниз;
* свертывает ручник вчетверо и кладет его на ладонь левой руки (прикрывая концом ручника манжету рукава);
* ручки приборов должны быть обращены в сторону гостя;
* правой рукой ставит наверх ручника блюдо с холодной закуской и приборами;
* при подаче горячего блюда пальцами правой руки берет через ручник металлическое овальное блюдо и устанавливает его на левую руку, предварительно расстелив на ней салфетку, пальцы левой руки при этом должны поддерживать блюдо снизу;
* подходит к гостю с левой стороны, выдвинув левую ногу несколько вперед;
* слегка наклонив блюдо, приближает его к тарелке гостя так, чтобы край блюда находился над краем тарелки, не касаясь его;
* если гость сам перекладывает себе на тарелку кушанье, то свободную правую руку официант отводит назад, согнув в локте за спиной;
* в случае если официант сам раскладывает блюда в тарелки гостя, то он берет прибор в правую руку, чтобы ложка удерживалась за середину снизу средним пальцем, а ручка вилки удерживалась за середину концами указательного (снизу) и большого (сверху) пальцев (14).

5.5 Предоставление счета и прощание. Последовательность уборки столов

Завершение контакта столь же важно, как его начало, ведь от того, какими будут последние слова, услышанные гостем кафе или ресторана в свой адрес перед уходом, могут сгладиться или наоборот обостриться недочеты обслуживания, которые (вдруг?) имели место быть. Причем, это не только слова официанта, более того, в хорошем заведении администратор или даже управляющий (все зависит от формата ресторанного бизнеса) должны выйти, спросить, все ли понравилось, поблагодарить за визит и предложить повторить его.

При завершающих этапах обслуживания следует помнить следующие стандарты:

-счет должен подаваться в течение 3-х минут после просьбы гостя;

-официант должен быстро принять оплату и принести сдачу. Если оплата производится по карте, гостю необходимо предоставить ручку для подписи чека, а также сверить подписи;

-при прощании следует поблагодарить гостя за визит и пригласить вновь посетить заведение, проводив до гардероба - если имеется гардероб, «передать» гардеробщику, - или до дверей (20).

Расчет, как правило, производится в конце обслуживания. Но иногда, если это принято в предприятии, расчет с гостями может быть произведен после принятия заказа или обслуживания холодных блюд – на стол кладется первый экземпляр счета, а обслуживание продолжается по копии счета.

Расчет с потребителями за заказанные блюда и напитки производят по счету (Приложение 14. Бланк счёта.).

Бланк счета заполняется в двух экземплярах. В нем указываются название ресторана, фамилия официанта, дата обслуживания, наименование и количество закусок, блюд, напитков и прочего, цена одной порции, сумма всех заказанных порций одноименных блюд, напитков. В случае отказа заказчика от какого-либо блюда против него следует сделать прочерки.

Официант подсчитывает сумму, ставит подпись и подает заказчику первый экземпляр счета, положив его оборотной стороной кверху на меленький поднос или на пирожковую тарелку.

Пронумерованные бланки счетов официант получает перед началом работы у администратора, расписываясь за них в специальной книге. Одновременно официант получает бланки реестра счетов, который составляется на основании копий счетов, и сдает его вместе с копиями счетов, съемными ключами от счетчиков кассового аппарата и выручкой кассиру или представителю администрации.

Реестр подписывается официантом. И администратором сервиса проверяется правильность заполнения счетов и реестра.

Последовательность уборки столов.

При замене использованных тарелок и приборов одному гостю, например, после рыбной закуски перед мясной, официант на подсобном столе ставит чистую закусочную тарелку и кладет на нее в скрещенном виде закусочные нож и вилку. Подготовив чистую тарелку и прибор, официант убеждается, что гость закончил есть рыбную закуску, после чего берет правой рукой тарелку с прибором, подходит к гостю с левой стороны и левой рукой убирает использованные тарелку и приборы, потом сразу же подходит с правой стороны и правой рукой ставит чистую тарелку с приборами перед гостем так, чтобы нож был обращен ручкой вправо, а вилка влево.

Ручки приборов находятся на борту тарелки, а не лежат на ней. Сначала официант ставит тарелку на стол перед гостем. Приборы перекладывает сам гость на стол. При подаче тарелки с одним прибором (вилкой, ножом или ложкой) перекладывает прибор с тарелки на стол официант.

При подаче тарелок без приборов официант берет их через ручник на левую руку стопкой и расставляет на столе с правой стороны от гостя. Если необходимо пронести чистую тарелку между гостями, то лучше держать ее под углом "на ребре", а затем развернуть в горизонтальное положение. Большой палец, удерживающий тарелку в руке, должен находиться на ее кромке.

Собрав использованную посуду и приборы, официант на подсобном столе очищает ее от остатков пищи, собирая их в отдельную тарелку. Рассортировывает приборы, складывая их на другую тарелку (нож к ножу, вилку к вилке, ложку к ложке), после чего уносит сразу же на мойку. При обслуживании группы гостей официант может убирать 8-10 тарелок и приборов за один прием, используя при этом один из способов сбора посуды "в обнос".

Официант подходит к гостю с правой стороны, правой рукой берет у него использованную тарелку вместе с прибором и переносит в левую руку. Дно тарелки должно лежать на ребре ладони и вытянутого, повернутого вправо указательного пальца, а верхний край бортика тарелки должен упираться в основание большого пальца. После этого официант подходит справа к другому гостю, правой рукой берет у него тарелку с прибором и переносит ее в левую руку так, чтобы она располагалась ниже первой тарелки, упиралась в ладонь и поддерживалась средним, безымянным пальцем и мизинцем. Правой рукой официант перекладывает столовые приборы из верхней тарелки во вторую и сдвигает туда же ножом или вилкой остатки пищи.

Вилки и ложки складывают параллельно, ручками вправо. Лезвия ножей укладывают под вилки и ложки перпендикулярно к ним, ручками к себе. Следующую тарелку официант ставит на большой палец и противоположный борт первой тарелки, перекладывает приборы и сдвигает остатки пищи на нижнюю вторую тарелку так же, как и с предыдущей тарелки. Затем переходит к следующим гостям, повторяет те же операции, что и с предыдущей тарелкой и приборами. Стопку собранных тарелок следует переносить, поддерживая ее правой рукой.

Использованную посуду и приборы можно убрать, используя передвижную тележку. На ней легче (надежнее) очищать тарелки от остатков пищи, сортировать и раскладывать приборы.

При замене бульонных чашек официант берет блюдце с чашкой и десертной ложкой правой рукой (с правой стороны) и перекладывает в левую руку. Вторую чашку с блюдцем и ложкой, он ставит на первую.

Третью чашку официант берет в правую руку и уносит, держа две чашки в левой руке, а одну в правой. При уборке четырех и более чашек официант ставит отдельно чашки и блюдца стопками на подносе на серванте и в левой руке уносит его.

Использованные фужеры, стаканы официант ставит на поднос, покрытый салфеткой, и уносит в левой руке. Если необходимо убрать большое количество фужеров, те удобнее выполнить эту работу вдвоем: один официант держит поднос, а другой ставит на него фужеры, рюмки, держа их за середину ножки.

После подачи десерта официант должен узнать у посетителя, не нужно ли ему что-нибудь дополнительно. Если гость ответит отрицательно, официант подготавливает, на полученных перед началом рабочего дня от кассира или администратора пронумерованных бланках, счет. Счет пишется разборчиво в двух экземплярах с указанием фамилии официанта, даты, суммы (с перечислением всех заказанных блюд и напитков и их цен) и подается в перевернутом виде на маленьком подносе или блюдце слева левой рукой.

Заключение

Туризм, вырывая людей из разрушительной повседневности, наполняет организм человека, умеренными двигательными процедурами, укреплением сердечной мышцы, яркостью софизации (превращение нематериальных эффектов в материальные). В связи с этим ошибки в питании не должны ослаблять оздоравливающую роль туристских маршрутов (путешествий) (21).

Для развлечения посетителей комфортабельные предприятия питания приглашают музыкантов, артистов. На балансе предприятий питания могут числиться магазины, подсобные хозяйства. Многие путешественники отправляются в специальные гастрономические и питейные туры, чтобы познакомиться с национальной кухней разных стран. Во время таких поездок они приобщаются к местным обычаям, нередко становясь участниками фольклорных празднеств (в Германии, Чехии) (14).

Вид питания всегда указывается в составе туристских услуг - завтрак, полупансион, полный пансион: полный пансион (full board - F/B)- трехразовое питание в день (завтрак, обед и ужин); полупансион (half board - Н/В) - двухразовое питание (завтрак и обед или завтрак и ужин); только завтрак (bed and breakfast - В/В). В вариантах дорогого обслуживания может быть предусмотрена возможность питания и напитков (включая спиртные) весь день и даже ночь в любое время и в любом количестве.

Для многих туристов национальная кухня является весьма занимательным элементом тура. Есть и специальные туры для гурманов, основу которых составляет систематизированное посещение различных ресторанов национальной кухни, изучение принципов гастрономии и приготовления особенных блюд, дегустация продуктов, посещение винных, пивоваренных и колбасных заводов и другого. В исключительных случаях напряженной экскурсионной программы дневной рацион выдается туристам сухим пайком. В жарких странах туристам предусматривается значительное количество питьевой воды. Организация питания должна учитывать и медицинские аспекты. Неправильное питание, плохо приготовленная пища может привести к отравлениям. Особенно опасна питьевая вода и пища с рук на улице у мелких торговцев, а также в низкопробных ресторанах.

Питание является одной из основных услуг в технологии туристского обслуживания.

Питание в туризме рассматривается и как важный элемент развлечения и познания местной культуры. Национальная кухня являет собой важный элемент культуры народа, несет четкие отличительные черты, представляет элемент познания и способ получения удовольствия.

В общем случае принято, что турист с утра должен непременно иметь завтрак. Поэтому обычно большая часть гостиниц имеют пункты питания или рестораны и предоставляет такую услугу, которая считается столь неотъемлемой частью услуг гостеприимства, что часто просто включается в стоимость размещения (bed and breakfast).

Лучше всего, если количество посадочных мест соответствует количеству мест полной загрузки номерного фонда. В отношении завтрака будет наилучшим, если турист не будет покидать гостиницы, хотя есть средства размещения, где пункты питания не предусматриваются, а туристам рекомендуется питаться в ближайшем ресторане. Но в этом случае стоимость услуг размещения резко понижается (4).

Предприятия питания играют важную роль в жизни человеческого общества. Успешная работа предприятия зависит от многих факторов. Как и всякая сложная система, предприятие питания начинается с замысла его создателя и заканчивается контролем и его функционированием.

Питание является одной из основных услуг в технологии туристского обслуживания. Некоторые успешно функционирующие рестораны привлекают внимание посетителей не только качеством пищи. В них в качестве оформления могут быть представлены, например, модели автомобилей, велосипедных колес, сельскохозяйственных инструментов.

В наше время индустрия гостеприимства представляет собой отрасль с высоким уровнем конкуренции. Все чаще открывается новый ресторан. Новые концепции создаются с целью максимально полного удовлетворения потребностей определенных групп потребителей. Предприятия создаются, а через некоторое время часть из них не выдерживает конкуренции и выходит из бизнеса.

Психологический аспект сервисной деятельности, как ни в какой другой области деятельности, играет очень важную роль. Ведь от действий персонала, непосредственно контактирующего в своей работе с клиентом (заказчиком) зависит благосостояние сервисного предприятия и, соответственно, его работников. В сервисной деятельности, в отличие от, скажем, какого-либо промышленного предприятия, практически весь персонал является контактным, так или иначе вступающим в контактные отношения с клиентами и заказчиками – это касается и управленческого, и производственного персонала.

Философия обслуживания раскрывает социальное назначение сервисной деятельности в обществе и жизни людей, обосновывает тот вклад, который может быть сделан в этом направлении персоналом заведения. Культуру обслуживания никоим образом нельзя сводить к должностной инструкции или перечню этических правил обслуживания. Рассматривая производителей и потребителей услуг как равноправных партнёров, определяя их общие цели в сервисной деятельности, философия способна продуцировать единые духовные ценности (например, «клиент всегда прав»), тем самым согласовывая и гармонизируя их поведение в целом. В свою очередь слаженные действия и взаимопонимание всех участников сервисной активности ведут к тому, что позитивный эффект обслуживания многократно усиливается. В этом случае в фирме царит дух доброжелательности и хорошего настроения. Главное в том, что этим настроением заражаются клиенты, унося его с собой. Подобный оптимистический настрой способен привести их в эту фирму ещё раз.

В гостиничном хозяйстве слово "сервис" означает систему мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих самые разнообразные бытовые, хозяйственные и культурные запросы гостей. И с каждым годом эти запросы и требования к услугам повышаются. И чем выше культура и качество услуг обслуживания гостей, тем выше имидж предприятия питания, тем привлекательнее оно для клиентов и, что не менее важно сегодня, тем успешнее его материальное процветание.

Несмотря на то, что притязательность ресторанной публики за последнее десятилетие возросла в разы, глубинная природа ее ожиданий неизменна. Гости хотят от персонала сервиса:

-вежливости,

-знания стандартов,

-свободной ориентации в предложениях заведения,

-помощи,

-умеренного энтузиазма,

-заботливости,

-честности,

-готовности помочь,

-оперативности,

-доступности,

-дружелюбия,

-профессионализма (2).

По сути, ресторанный сервис ничем не отличается от сервиса любой другой компании, ориентированной на обслуживание клиентов. С той лишь разницей, что в ресторане - гости, и ключевым в нашем случае становится слово "гостеприимство". А так - все тоже: решающий фактор долгосрочного процветания - удовлетворенность целевой аудитории. Казалось бы, чего проще, определить сегмент, в котором работает/собирается работать заведение, составить примерный портрет потребителей, ожидаемых в гостях, разработать стандарты обслуживания.

Материальный успех кафе или ресторана держится на трех китах:

* 1. привлечение новой аудитории (побуждении повторных визитов;
  2. стабильность качества;
  3. увеличение среднего чека (за счет стимуляции дополнительных покупок).

И все эти киты будут выглядеть довольно жалко на фоне игнорирования улучшения обслуживания.

Говоря о сервисе, оказываемом предприятием питания, важно заметить еще одну вещь: по сути, обслуживание гостей - это те же продажи. Хорошее клиенториентированное обслуживание стимулирует рост и величины среднего чека, и частоты повторных возвращений, вместе с тем, как бы ни был велик соблазн использования агрессивных методик, в кафе или ресторане они вряд ли допустимы (1).

Список литературы

1.Айситулина К. «Обслуживание в ресторане: для кого вы это делаете» http://www.1pub.ru/.

2.Айситулина К. «Функции сервиса на предприятии питания» <http://www.1pub.ru/>.

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

4.Богушева В.И. «Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров» Ростов-на-Дону «Феникс», 2002.

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

6.ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий» утвержден Постановлением Госстандарта России от 5 апреля 1995 г. N 198).

7.Гуляев В.Г. «Организация туристской деятельности»: Учеб. Пособие – М.: Нолидж, 1996. – 312с.

8.Даль. В.И. «Толковый словарь живого великорусского языка».

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

10.Завьялов Н. «О Кабаках на Руси». Часть I. http://www.accordmg.ru.

11.Завьялов Н. «О Кабаках на Руси». Часть II. <http://www.accordmg.ru>.

12.Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. «Менеджмент гостиниц и ресторанов», Минск, ООО «Новое знание», 2002 г.

13.Кабушкин Н.И. «Менеджмент туризма»: Учеб. Пособие. – 2 е изд., перераб. – Мн.: Новые знания, 2001. – 432с.

14.Коршунов Н.В. «Организация обслуживания в ресторане» Москва «Высшая школа», 1980 г.

15.Кучер Л. С., Шкуратова Л.М. «Организация обслуживания общественного питания»: Учебник. — М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2002. — 544с.

16.Нарибаев К.Н., Джумамбаев С. «Менеджмент»: Учебное пособие. –Алматы: Казак университетi, 1999. -139 с.

17.Официальный сайт ресторан\*кафе\*караоке «СкаZка» http://cafeskazka.ru/.

18.Пятницкая Н.А., Пятакова Ф.С., Пятницкий Т.А. «Организация обслуживания в общественном питании», Киев «Вища школа», 1979 г.

19.Тренинг сервиса и стандартов обслуживания. Второй модуль: Встреча и посадка гостей <http://allcafe.ru/>.

20.Тренинг сервиса и стандартов обслуживания. Четвертый модуль: Предоставление счета и прощание http://allcafe.ru/.

21.«Туризм и гостиничное хозяйство» под ред. Л.П. Шматько, изд. центр «МарТ», 2005 г.

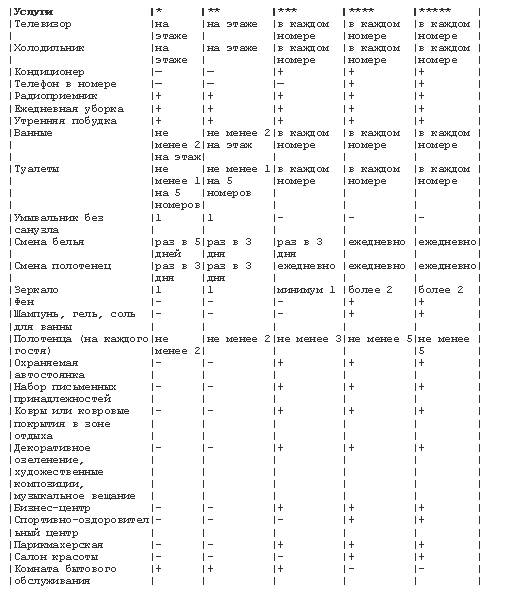
22.Чудновский А.Д., Жукова М.А. «Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве» Москва, 2005 г.

23.Юдов Н.Г., Костов Н.Н., Попов Л.Д. «Обслуживание на предприятиях общественного питания» Москва «Высшая школа», 1981 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ1

Таблица 1

Соответствие присваиваемых категорий уровню обслуживания в гостиницах.



ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Таблица 2

Оборудование по типам ресторанов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тип учреждение | Требования к приготовлению пищи | Требования к оборудованию |
| VIP-рестораны, рестораны в отелях | Большое меню, блюда готовятся по заказу | Оборудование для быстрого разогревания пищи, небольшая вместимость |
| Семейные рестораны, рестораны в магазинах | Разнообразное меню, умеренный выбор блюд, традиционная пища | Общее оборудование средней мощности располагается в обособленной зоне |
| Национальные и специализированные рестораны | Специфическое меню, выбор блюд умеренный | Особые требования, оборудование может быть частью интерьера |
| Пивные и винные бары, бистро, кафе | Ограниченное меню – 2-3 блюда, которые готовятся по заказу | Оборудование для бара, включая микроволновые печи |
| Рестораны быстрого обслуживания | Меню ограниченное, высокая производительность продуктов | Специальное оборудование для напряженной и непрерывной работы |
| Питание служащих и рабочих | Разнообразное меню, умеренный выбор блюд, которые подаются в одно время | Большое количество оборудования с высокой производительностью и быстрым нагревом |
| Банкетные залы | Заранее определенно меню, быстрое обслуживание | Большая вместимость для хранения и готовых блюд |

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Таблица 3

Услуги, оказываемые рестораном

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование |
| 12200 | Услуги общественного питания |
| 122101 | Услуга питания ресторана |
| 122200 | Услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий |
| 122201 | Изготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, в том числе в сложном исполнении и с дополнительным оформлением на предприятиях общественного питания |
| 122300 | Услуги по организации потребления и обслуживания |
| 122303 | Организация и обслуживание торжеств, семейных обедов и ритуальных мероприятий |
| 122310 | Бронирование мест в зале предприятий общественного питания |
| 122313 | Организация рационального комплексного питания |
| 122500 | Услуги по организации досуга |
| 122501 | Услуги по организации музыкального обслуживания |
| 122600 | Информационно-консультативные услуги |
| 122700 | Прочие услуги общественного питания |
| 122705 | Вызов такси по заказу потребителя (посетителя предприятия общественного питания) |

ПРИЛОЖЕНИЕ 4



ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Таблица 4

Расчет численности персонала ООО «СкаZка».

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование должностей | Кол-во работников |
| Генеральный директор | 1 |
| Управляющий | 1 |
| Сервис-менеджер | 1 |
| Бухгалтер-калькулятор | 1 |
| Арт-менеджер | 1 |
| Шеф-повар | 1 |
| Старший повар | 2 |
| Повар горячего цеха | 4 |
| Повар холодного цеха | 4 |
| Заготовщик | 1 |
| Шеф-кондитер | 1 |
| Пекарь | 1 |
| Кондитер | 2 |
| Администратор | 2 |
| Бармен | 4 |
| Официант | 10 |
| Мойщик посуды | 2 |
| Уборщик | 2 |
| Кухонный работник | 2 |
| Охрана | 3 |
| Водитель | 1 |
| Итого: | 45 |

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Сказка»

\_\_\_\_\_\_\_\_М.Ю. Шутова

«1» октября 2010 года

ИНСТРУКЦИЯ – РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ

1. Общая часть

Предприятие – ООО «СКАЗКА»

* 1. Полное наименование должности – администратор сервиса.
  2. Эта должность подчинена и получает приказы, распоряжения от сервис-менеджера.
  3. Дополнительные распоряжения Вы можете получить от директора, управляющего, заместителя управляющего.

1.4.Исполнителя этой должности замещает официант по назначению сервис-менеджера.

2. Цели

Руководство организации для описываемой должности выдвинуло следующие цели:

2.1. Выполнение работ по качественному обслуживанию гостей.

2.2. Увеличение заинтересованности гостей в дальнейшем сотрудничестве посредством внимательного и добросовестного отношения к их потребностям, создания и поддержания имиджа нашего заведения как «самое модное заведение в уральском регионе, с резервом столиков на 3 месяца вперед», контроль за работой официантов, барменов, уборщиков и мойщиков посуды.

2.3. Увеличение числа новых гостей.

2.4. Саморазвитие и совершенствование навыков и знаний.

3. Функции

Администратор ООО «Сказка»:

2.1. Обеспечивает работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей ресторана, созданию для них комфортных условий.

2.2. Консультирует посетителей по вопросам предоставления услуг обеспечивает их ознакомление с ассортиментом имеющихся в наличии блюд и напитков.

2.3. Осуществляет контроль над рациональным оформлением зала, барных стоек, витрин, и т.д.

2.4. Обеспечивает чистоту и порядок в зале.

2.5. Контролирует прием заказов от посетителей.

2.6. Осуществляет проверку выписанных счетов и производство расчетов с посетителями.

2.7. Принимает меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций.

2.8. Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.

2.9. Принимает заказы и разрабатывает планы проведения и обслуживания юбилейных торжеств, свадеб, банкетов.

2.10. Контролирует соблюдение работниками организации трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены.

2.11. Информирует руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимает меры к их ликвидации.

2.12. Осуществляет контроль над исполнением работниками указаний руководства организации.

2.13. Выполняет отдельные служебные поручения своего непосредственного руководителя.

4. Требования

На должность администорана назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или начальное профессиональное образование и стаж работы по специальности в системе общественного питания не менее 2 лет.

5. Знания

Администратор сервиса должен знать:

- Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся организации общественного питания.

- Правила производства и реализации продукции (услуг) ресторана.

- Организацию производства и управления рестораном.

- Правила и методы организации процесса обслуживания посетителей.

- Ассортимент реализуемых услуг.

- Основы маркетинга.

- Экономику общественного питания.

- Порядок ценообразования.

- Принципы планировки и оформления помещений, витрин, организации рекламы.

- Основы эстетики, этики, психологии и обслуживания посетителей.

- Передовой отечественный и зарубежный опыт организации общественного питания и обслуживания посетителей.

- Права и обязанности работников ресторана и режим их работы.

- Организацию оплаты и стимулирования труда.

- Законодательство о труде.

- Правила внутреннего трудового распорядка.

- Правила и нормы охраны труда.

6. Права

Для выполнения Ваших обязанностей Вам предоставлены следующие права:

1. Вносить предложения по повышению рентабельности деятельности предприятия.

2. Знакомиться с Правилами внутреннего трудового распорядка, Положением о персонале и трудовым законодательством.

3. Требовать от руководства необходимого инвентаря и средств для успешного осуществления своих функций.

7. Ответственность

Администратор сервиса несет ответственность за:

* неисполнение без уважительной причины трудовых обязанностей;
* за действия или бездействия, приведшие к порче или утрате имущества Работодателя, разглашение конфиденциальных сведений, составляющих служебную или коммерческую тайну;
* нарушение установленного порядка ношения специальной формы одежды;
* опоздание на работу без уважительной причины;
* прибытие на работу в нетрезвом состоянии, распитие на рабочем месте спиртных напитков;
* умышленное сокрытие от непосредственных руководителей информации о происшествиях, случившихся за время трудовой деятельности;
* обучение вновь пришедших официантов и барменов.

8. Условия работы

Режим работы администратора сервиса определяется в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, установленными на предприятии

1. Дополнения и изменения

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Какой пункт в должностной инструкции изменяется | Новая редакция | Дата изменения | С изменением ознакомлен (подпись) | Кто утвердил изменение редакции (ФИО, подпись) |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

С настоящей инструкцией ознакомлен:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

(подпись) (ФИО)

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

Таблица 5

Постановка целей и задач в обслуживании гостей

|  |  |
| --- | --- |
| Цель | Задачи |
| Удовлетворение потребностей клиентов | 1. Уделить внимание каждому посетителю;  2. Разработать востребованное меню;  3. Разработать развлекательные программы;  4. Оказывать дополнительные услуги (программы для детей). |
| Формирование позитивного имиджа ресторана | 1. Произвести первое впечатление; 2. Быстро и вежливо обслуживать; 3. Содержать в чистоте и порядке помещения; 4. Следить за личной гигиеной персонала. |
| Увеличение доходов с клиента | 1. Предлагать новые и дополнительные блюда»; 2. Разрабатывать внутренние РR-акции. |
| Привлечение новых клиентов | 1. Внутренняя реклама; 2. Обратная связь с клиентами; 3. Разработать систему скидок, бонусов, поощрительных акций для постоянных посетителей. |

ПРИЛОЖЕНИЕ 8

Таблица 6

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | № | Нарушение | Наказание |
|  | 1 | Неявка на собрание, ген. уборку, рабочую смену. Опоздание более чем на 59 минут считается прогулом | 1000 |
| 2 | Опоздание на собрание, ген. уборку, рабочую смену (без уважительной причины более чем на 10 мин.) | 500 |
| 3 | Курение на смене в неположенном месте и/или без разрешения старшего смены | 300 |
| 4 | Использование рабочего времени в личных целях | 500 |
| 5 | Пользование в рабочее время мобильным телефоном (без спроса и /или в неположенном месте) | 300 |
| 6 | Грубое отношение к гостям, коллегам по работе, не соблюдение субординации | 1000 (расстрел) |
|  | 7 | Невыполнение распоряжений руководителя (старший смены, повар-бригадир, шеф-повар, директор) | 1000 (расстрел) |
|  | 8 | Нахождение в служебных помещениях и на производстве в нерабочее время без уважительной причины | 300 |
|  | 9 | Неправильно организованное рабочее место (беспорядок на рабочем месте), несоблюдение СанПиНов | 500 |
|  | 10 | Неопрятный, не соответствующий требованиям внешний вид | 300 |
|  | 11 | Воровство, употребление спиртных напитков на рабочем месте, употребление наркотических средств, выход на работу в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения, умышленный обман гостей и коллег с целью извлечения личной материальной выгоды | УВОЛЬНЕНИЕ |
|  | 12 | Нарушение технологии приготовления блюд | 500 + себестоимость испорченных по вине сотрудника продуктов |
|  | 13 | Отсутствие заготовок, повлекшее отказы гостей | 500 (наказывается вся смена) |
|  | 14 | Некорректное и несвоевременное составление заявки, повлекшее постановку блюда на стоп или отказы гостей | 500 |

Штраф-лист предприятия.

ПРИЛОЖЕНИЕ 9

ООО Ресторан «Скаzка»

УТВЕРЖДАЮ

Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(А.Б.Коротков)

Правила работы

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ

Гости являются для всех сотрудников приоритетом номер один и выполнение заказа любого их них должно происходить быстро и качественно. Быстрое и качественное обслуживание гостей – первоочередная задача всех независимо от занятости другими делами.

Работник ресторана обязан:

1. Быстро и качественно обслуживать гостей. Работник должен быть доброжелательным с гостями.
2. Добросовестно выполнять свои трудовые обязанности, возложенные на него трудовым договором и должностной инструкцией.
3. Соблюдать трудовую дисциплину.
4. Бережно относиться к имуществу работодателя и других работников.
5. Соблюдать санитарные требования, требования пожарной безопасности, правила охраны труда и техники безопасности.

Поведение и внешний вид на рабочем месте

* Все сотрудники всегда следуют установленным методам подготовки блюд к продаже и уборке кафе. Сотрудники обязаны соблюдать санитарные требования при работе с продуктами и правила личной гигиены.
* Сотрудники приходят на рабочее место и уходят только через служебный вход.
* Персонал должен содержать помещение и окружающую территорию в чистоте, а оборудование и продукты максимально подготовленными к работе на следующий день.
* Находясь в торговом зале, не разрешается пить, есть, жевать жевательную резинку, иметь мобильный телефон при себе. Во время обеденного перерыва нельзя находиться на виду у посетителей и стоять за барной стойкой.
* Компания предоставляет спец. одежду, которую сотрудник обязан содержать в чистоте и порядке. Запрещается появляться на рабочем месте в грязной или помятой одежде. Запрещается ношение спецодежды в нерабочее время.
* Курение разрешается только вне помещения не на виду у возможных посетителей и только в периоды разрешенных руководителем перерывов.
* Сотруднику запрещается во время работы отвлекаться на посторонние дела (разговоры с друзьями, по телефону и т.п.).
* После окончания работы никто кроме сотрудников работающей смены, не должен находиться в помещении.
* Вне рабочего времени сотрудники не должны находиться около места работы, отвлекая работающих разговорами, ожидая друзей, или просто от нечего делать.
* Никто из сотрудников не имеет право готовить и проводить через кассу свою собственную покупку. Это должно делаться любым другим способом.
* Сотрудники зала отвечают за то, чтобы в ящике кассового аппарата не находилось в течение дня избыточное количество денег. По мере их накопления деньги надо передавать из кассы в сейф или другую предназначенную для этого емкость.
* Персонал вечерней смены должен оставлять торговую точку и окружающую территорию в чистоте, а оборудование и продукты максимально подготовленными к работе на следующий день.

Рабочее время

* Сотрудники приходят на работу за 30 минут до начала смены и заканчивают работу через 30 минут после ее окончания. В случае опоздания или невыхода на работу сотрудника заступающего на смену на место другого сотрудника запрещается покидать рабочее место без уведомления об этом непосредственного руководителя или директора.
* Часы работы кафе установлены администрацией и должны неукоснительно соблюдаться. Если установлено время закрытия 03.00, то предприятие закрывается в 03.00 или позже.
* Рабочее время поваров, барменов, официантов, администраторов устанавливается посменно. График работы составляется руководителем подразделения в начале каждого месяца и утверждается директором.

Знание работником дней и времени работы его смены является его личной обязанностью.

Обмен сменами между сотрудниками разрешается только по согласованию с руководителем подразделения.

* Каждый сотрудник должен находиться на работе в свою смену за исключением случаев болезни и чрезвычайных обстоятельств.
* В случае болезни и чрезвычайных обстоятельств необходимо немедленно лично или другим способом известить руководителя.
* Перерыв во время работы (не более 30 минут за смену) берется с разрешения руководителя при наличии производственной возможности.

Во время перерыва нельзя находиться на виду у посетителей.

Отпуск

* Работнику предоставляется ежегодный отпуск продолжительностью 28 календарных дней. Отпуск работнику предоставляется частями 2 раза в год по 14 календарных дней.
* Перерыв между частями годового отпуска должен составлять минимум 1(один) месяц. Время предоставления отпуска устанавливается согласно графику отпусков. Если для сотрудника не установлен график отпусков, то время отпуска согласовывается с непосредственным руководителем не позднее, чем за 10 рабочих дней.

Прием и увольнение

* При заключении трудового договора работник обязан предоставить работодателю достоверные сведения о себе.
* В случае увольнения сотрудник обязан предупредить руководителя в письменной форме о предстоящем увольнении не менее чем за 2 недели до предполагаемого увольнения.

Ответственность работника

В случае нарушения данной инструкции на работника могут быть возложены дисциплинарные взыскания: замечание, выговор или увольнение.

Работник может быть уволен по инициативе администрации:

* за несоответствие занимаемой должности
* за неисполнение или грубое нарушение без уважительных причин работником трудовых обязанностей
* за неподчинение руководству
* за ссоры между сотрудниками (как словесные, так и физические)
* за невыполнение любого из правил Кафе
* из-за недостаточной квалификации по результатам аттестации
* за прогул
* за появление на работе в состоянии алкогольного или наркотического опьянения
* за нечестность или воровство (в том числе мелкое), за умышленное уничтожение или повреждение имущества. Случаи выявления воровства немедленно передаются в милицию, где официально заводится уголовное дело.

«Я ознакомлен с настоящими правилами работы «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» и понимаю свою личную ответственность за их неукоснительное выполнение».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | ФИО | подпись |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ 10

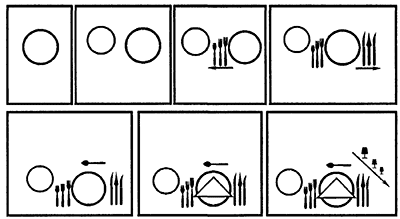


Рисунок 1. Последовательность сервировки стола для обеда при подаче: холодной закуски, рыбного/мясного блюда, десерта.

ПРИЛОЖЕНИЕ 11

БЛАНК СЧЕТА

Организация \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Предприятие общественного питания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Счет № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ « \_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200 \_\_\_г.

Официант\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование блюд и другой продукции | Количество порций | Цена в тенге | Сумма в тенге |
|  |  |  |  |

Итого:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Процент за обслуживание\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Всего к оплате \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Счет проверил администратор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_