

Содержание

Введение	3
1 Основная часть	5
1.1 Общая характеристика объекта питания	5
1.2 Торговые помещения, их характеристика и оснащение	6
1.3 Методы и формы обслуживания потребителей и их характеристика	11
1.4 Ассортимент продукции собственного производства и покупных товаров	14
1.5 Подготовка объекта питания к обслуживанию потребителей	16
1.6 Организация обслуживания посетителей	18
1.7 Использование рекламных средств в объекте питания	24
1.8 Организация обслуживания банкета	25
2 Выводы и предложения по совершенствованию организации обслуживания	36
Список использованных источников	37

					ТПОПМ КРО 211350 ПЗ		
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата			
Разраб.	Синицкая				Лит.	Лист	Листов
Провер.	Мацикова				2	37	
Н. Контр.					МГУП, гр. ОПЗ-102		
Утв.							

Введение

Объектом исследования курсового проекта является общедоступный объект общественного питания (кафе «Дедова корчма»).

Целью курсового проекта является изучение организации обслуживания потребителей, а также разработка банкетного меню с полным обслуживанием официантами на 40 человек.

Для изучения данной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучение общей характеристики кафе;
- охарактеризовать торговые помещения;
- охарактеризовать методы и формы обслуживания потребителей;
- изучить ассортимент собственного производства и покупных товаров;
- изучить организацию обслуживания потребителей в кафе;
- разработать рекламу кафе;
- организовать банкет с полным обслуживанием официантами.

При выполнении проекта в качестве литературных источников использовали учебные пособия по данному курсу и по смежным дисциплинам.

Питание является важнейшим условием существования человека, играет важную роль в формировании здоровья нации.

В Республике Беларусь созданы благоприятные условия для создания ресторанного бизнеса. Деятельность многих объектов общественного питания отвечает требованиям посетителей, которые при выборе обращают внимание на ассортимент, качество и стоимость блюд и напитков, уровень услуг, интерьер и общую атмосферу заведения.

Среди объектов общественного питания основное место занимает кафе. Оно играет заметную роль в организации отдыха населения. Туда приходят не только для того, чтобы поесть, но и отметить юбилей, важное событие в жизни человека, того или иного коллектива, провести свадебное торжество, деловую или официальную встречу, просто отдохнуть в кругу близких людей.

Радушно встретить, быстро и вкусно накормить людей, создать им все условия для полноценного отдыха – такова задача работников общественного питания. От правильной и четкой организации работы обслуживающего персонала зависит настроение и самочувствие всех, кто пользуется их услугами.

Кафе предназначено для производства и реализации фирменных, заказных блюд несложного приготовления в ограниченном ассортименте, а также разнообразных горячих и холодных напитков, кисломолочных продуктов, мучных кондитерских изделий, сладких блюд.

Общественное питание играет возрастающую роль в жизни современного общества. Это прежде всего обеспечивается изменением технологий переработки продуктов питания, развитием коммуникаций, средств доставки продукции и сырья, интенсификацией многих производственных процессов.

В настоящее время уделяется большое внимание развитию отраслей сферы обслуживания. Быстрыми темпами растет число занятых работников, существенно расширяется объем услуг, изменяется организация обслуживания, появляются новые виды услуг, совершенствуется их структура.

В эпоху научно-технического прогресса сфера обслуживания выступает как фактор интенсивного развития общественного производства, способствует росту производительности труда, повышению эффективности и качества работы.

В современных условиях увеличения темпа жизни возрастает роль объектов общественного питания в удовлетворении потребности населения не только в еде, но и в создании благоприятной социально-психологической атмосферы кратковременного отдыха.

Совершенствование организации обслуживания потребителей в общественном питании связано с внедрением прогрессивных методов и форм, систематическим изучением спроса, научной организацией труда во всех звеньях обслуживания, предоставлением дополнительных услуг, повышением культуры обслуживания.

Уровень обслуживания в кафе во многом определяется не только качеством и подачей пищи, но и внешним видом, умением работников объектов общественного питания встретить посетителя, рекомендовать ему блюда и напитки, помочь гостям выбрать меню и напитки к блюдам. Официанты должны быть воспитаны, вежливы, приветливы, хорошо профессионально подготовлены. Каждый из них должен быть мастером своего дела, гордиться результатами своего труда и своей работой доставлять радость людям.

Необходимо уделять особое внимание совершенствованию технологического процесса приготовления пищи, повышению качества дежурных блюд, комплексных обедов, введению в меню национальных и фирменных блюд и напитков.

Основным принципом взаимоотношений между посетителями и обслуживающим персоналом должен быть принцип взаимоотношений хозяина и гостя. В основе этого принципа лежит уважение к личности, которое должно быть взаимным.

Услуги питания должны быть конкурентоспособными. Основными критериями конкурентоспособности являются безопасность, качество, ассортимент, цена и сервисные услуги.

Основной задачей каждого объекта общественного питания является повышение качества производимой продукции и предоставляемых услуг. Поэтому объект питания должен организовывать свою деятельность так, чтобы держать под контролем все технические, административные и человеческие качества, влияющие на качество продукции и ее безопасность.

1 Основная часть

1.1 Общая характеристика объекта питания

Объектом исследования является кафе «Дедова корчма» на 115 посадочных мест.

По СТБ 1209-2005 «Общественное питание. Термины и определения» кафе – это торговый объект общественного питания по организации питания и досуга потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции.

Кафе располагается в Дзержинском районе Минской области, на трассе Р1 Минск – Брест (19-й километр).

Кафе работает с 12.00 до 00.00, без обеда и без выходных. С 12.00 до 16.00 действует обеденное меню. Также присутствует детское меню. В кафе организуют и небольшие банкеты (по поводу дней рождений, корпоративных праздников и др.).

Возле кафе есть организованная автостоянка и благоустроенная детская площадка.

Основными посетителями являются автомобилисты и их пассажиры, так как кафе располагается вдоль трассы. Кафе пользуется большим спросом, так как в нем организовано хорошее обслуживание, вкусная еда белорусской домашней кухни, звучит живая музыка в вечернее время, в течение дня звучит живая музыка.

Обстановка кафе выполнена в ретро-стиле. Увидеть кафе «Дедова корчма» с трассы очень легко, так как на спиленном старом дубе вдоль трассы сделана огромная вывеска с названием кафе, а также издали видна фигурка аиста над зданием корчмы. Детям также нравится данное заведение, так как организована детская площадка и возле кафе находятся фигуры зубров.

Кафе располагается в небольшом одноэтажном здании светло-кремового цвета.

Руководит работой директор кафе. В состав персонала входят повара, официанты, кухонные рабочие, посудомойки, уборщицы, заведующая производством и администратор.

Производственные помещения кафе имеют небольшую площадь, в одном помещении располагаются горячий и холодный цехи (разделены перегородкой), есть доготовочный цех (в котором осуществляется обработка овощей и обработка мяса, птицы, рыбы). Моечная столовой и кухонной посуды также располагаются в одном помещении.

Складские помещения предназначены для кратковременного хранения продуктов. Все сырье в кафе хранится в двух помещениях: в первом помещении хранятся спиртные напитки, во втором – бакалейные товары, крупы на стеллажах; замороженное мясо, птица, рыба, замороженные овощи в морозильных ларях; мясная гастрономия, сливочное масло и др. – в холодильных шкафах.

В кафе нет гардероба для посетителей, поэтому возле стен стоят вешалки, а также на колоннах висят крючки, чтобы посетители в холодное время года могли снять и повесить верхнюю одежду.

Кафе обеспечено горячей и холодной водой, централизованной канализацией, искусственным и естественным освещением, приточно-вытяжной вентиляцией и отоплением во всех помещениях. В производственных помещениях созданы благоприятные условия, способствующие снижению утомляемости, перенапряжения, усталости в процессе труда и сохранению здоровья работников.

Обслуживание в кафе осуществляется официантами.

В кафе установлен терминал, к оплате принимаются карты Master Card и VISA.

1.2 Торговые помещения, их характеристика и оснащение

К торговым помещениям в кафе «Дедова корчма» относятся торговый зал, туалет для посетителей. К вспомогательным помещениям относится сервизная, моечная посуды.

Обслуживание в кафе осуществляется официантами.

Торговый зал рассчитан на 115 посадочных мест. Торговый зал состоит из нескольких помещений: основной зал рассчитан на 90 посадочных мест и есть еще три небольшие комнаты.

В кафе нет гардероба для посетителей. В торговом зале находятся вешалки для верхней одежды, на колоннах висят крючки.

В туалете для посетителей есть проточная горячая и холодная вода, сушилка для рук, дозаторы жидкого мыла, диспенсеры для бумажных средств, урны для использованной бумаги.

Кафе «Дедова корчма» имеет удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, благоустроенную прилегающую территорию, площадку с твердым покрытием для кратковременной парковки автомобилей, вывеску с названием кафе. У входа в кафе установлена урна для сбора мусора.

В кафе в наличии имеются три функциональные зоны:

- входная зона (вестибюль) является визитной карточкой кафе;
- обеденная зона предназначена для приема пищи и напитков, включает торговый зал;
- зона для отдыха включает танцевальную площадку.

Интерьер торгового зала

Интерьер кафе «Дедова корчма» напоминает старобелорусскую корчму. Столы деревянные разной вместимости (двухместные, четырехместные квадратные, четырехместные прямоугольные, шестиместные), изготовлены из цельного дерева. Столешницы имеют покрытие, устойчивое к воздействию температуры и влаги. Стулья также деревянные, с мягкой обивкой. Столы, в основном, стоят вдоль стен. Столы размещены рационально, на достаточном расстоянии друг от друга, они не находятся на одной линии с входной дверью.

В качестве подсобных столов для официантов применяются старинные комоды.

Столы в кафе без предварительной сервировки, скатертями не накрыты, в центре стола стоят салфетницы с бумажными салфетками и приборы для специй.

Стены неровные, заштукатурены, сверху обиты деревянными досками. Колонны круглые, деревянные, сделаны из стволов деревьев. Повсюду в интерьере находятся предметы старины: старинные комоды черного цвета, служащие подсобными столиками для официантов, старинные чемоданы, выполняющие роль барных табуретов, ручные мельницы и др. В торговом зале расположена русская печь, возле которой стоит кочерга, рядом на стеллаже находится кухонная утварь (самовары, чугуны, сотейники, чугунные сковородки), а также старинные предметы (печатная машинка, патефон, телефон и др.).

Вместе с тем сразу видно, что интерьер кафе таковым и задумывался. Как только заходишь кафе, сразу оказываешься в прошлом, в старинной корчме. Каждая деталь здесь продумана, двери изготовлены из неровных досок, возле печи пол выложен из камней. В торговом зале полы деревянные, только на танцплощадке они обиты листами оцинкованной стали.

В интерьере присутствуют и плетеные заборы, отделяющие столики друг от друга. Барная стойка находится в торговом зале. Она также сделана в старинном стиле,

вместе с этим в интерьер стойки не вписывается современное холодильное оборудование (холодильный шкаф со стеклянными дверями, в котором хранятся прохладительные напитки, соки, пиво). На барной стойке висит телевизор. На столешнице находятся папки с меню. Задняя стенка барной стойки – в виде стеллажа, на котором стоят алкогольные напитки.

Освещение и микроклимат

В торговом зале есть естественное и искусственное освещение. На потолках висят люстры, а на стенах светильники. В кафе довольно темно, даже в дневное время окна завешаны шторами.

В зале кафе соблюдаются оптимальные параметры микроклимата: температура около 16 – 18 °С и относительная влажность воздуха 60 – 65 %. Система вентиляции находится в исправном состоянии.

Подсобные помещения

Сервизная в кафе расположена возле моечной посуды. Основным оборудованием сервизной являются шкафы и стеллажи. В сервизной хранится столовая посуда и приборы (тарелки, блюда, керамические горшочки, салатники, вилки, ложки, ножи и др.), а также столовое белье (скатерти, салфетки, ручники для официантов).

Моечная столовой и кухонной посуды располагаются в одном помещении из-за недостаточной площади кафе. В моечной посуды расположены небольшая посудомоечная машина и моечные ванны. Отдельно выделены линии моечных ванн для мытья столовой и кухонной посуды.

Архитектурно-планировочное решение, оформление залов, мебель, столовая посуда и приборы в кафе «Дедова корчма» первой категории соответствуют инструкции по классификации торговых объектов общественного питания, утвержденной Постановлением Министерства торговли Республики Беларусь № 22 от 03.08.2012 г.

Столовая посуда

В кафе «Дедова корчма» в достаточном количестве содержится столовая посуда, приборы и столовое белье, необходимые для нормальной организации работы кафе.

Используется фаянсовая, керамическая, металлическая и стеклянная посуда, а также металлические приборы.

Фаянсовая посуда имеет белый пористый черепок, способный впитывать влагу. Фаянс не просвечивается даже в тонких слоях. При легком ударе по краю изделия из фаянса оно издает тихий, глухой звук, что связано с невысокой температурой обжига.

Керамическая посуда используется для подачи национальных блюд и напитков.

Металлическая посуда используется для приготовления и подачи горячих закусок, подачи супов и вторых блюд, некоторых сладких блюд и горячих напитков.

Основные столовые приборы предназначены для приема пищи, вспомогательные – для раскладки блюд.

Закусочный прибор (нож, вилка) используется для сервировки стола при подаче холодных блюд и закусок всех видов, а также к некоторым горячим закускам. Прибор рыбный (нож, вилка) используется для сервировки стола при подаче вторых рыбных блюд. Прибор столовый (нож, вилка, ложка) используется для сервировки стола при подаче первых и вторых блюд из мяса, птицы, овощей и т. д. Столовые ложка и вилка применяются также для раскладки блюд. Прибор десертный (нож, вилка, ложка) используется при подаче сладких блюд и др. Прибор фруктовый (вилка, нож) отличается от десертного прибора меньшим размером. Ложка чайная используется для сервировки стола при подаче чая, кофе с молоком, какао. Ложка кофейная подается к

кофе. Вилка кокотная подается к горячим закускам из рыбы, птицы, мяса и др. Ложка бульонная используется при подаче бульона.

Вспомогательные столовые приборы предназначены для нарезки и раскладки блюд.

Столовое белье

Скатерть – это основа сервировки стола, его украшение. Однако в кафе столы скатертями не накрывают, лишь при обслуживании банкетов по предварительному заказу.

Скатерти в кафе белого цвета, изготовлены из смешанных волокон (лен с синтетикой). Салфетки в кафе также белого цвета, размером 46×46 см, изготовлены из той же ткани, что и скатерти.

Салфетки являются обязательным элементом сервировки стола, они украшают стол, придают ему более праздничный вид и подчеркивают значимость мероприятия.

Ручники официантов с национальной символикой, чистые и хорошо проглаженные. Ручники необходимы для того, чтобы уберечь руки от обжигания при разноске горячих блюд.

Для вытирания посуды, рук и уборки столов используются мягкие хлопчатобумажные полотенца, которые легко впитывают влагу и при полировке посуды не оставляют ворсинок на ее поверхности.

В таблице 1 приведено фактическое количество посуды в кафе «Дедова корчма», а также количество посуды по нормам оснащения торговых объектов общественного питания посудой, столовыми приборами, мебелью и кухонным инвентарем.

Таблица 1 – Количество столовой посуды и приборов фактически и по нормам оснащения

Наименование посуды	По нормам оснащения		Фактическое количество
	Количество на 1 место, шт.	Количество на 115 мест, шт.	
1	2	3	4
Металлическая посуда:			
Баранчик однопорционный овальный или круглый	0,2	23	20
Блюдо однопорционное овальное	1,2	138	100
Ведро для охлаждения вин и напитков	0,1	12	10
Икорница однопорционная	0,2	23	0
Икорница двухпорционная	0,1	12	0
Кокильница	0,5	58	0
Кокотница	0,5	58	70
Кофейник одно- или двухпорционный	0,25	29	25
Кофейник для варки черного кофе на пару	0,01	1	1
Кофеварка	0,01	1	1
Креманка	1,0	115	100
Миска суповая однопорционная с крышкой	0,4	46	0
Молочник однопорционный	0,3	35	0
Молочник двухпорционный	0,12	14	0
Пашотница для яиц	0,3	35	0

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4
Подстаканник	0,4	46	0
Подносы, из них:	0,5	58	50
поднос круглый или овальный	0,3	35	30
поднос прямоугольный	0,15	17	15
поднос для счета	0,05	6	5
Сковородка для порционных блюд	0,2	23	30
Сковородка для яичницы	0,4	46	0
Сливочник однопорционный	0,3	35	0
Сливочник двухпорционный	0,12	14	0
Соусник однопорционный	0,1	12	20
Турочка для варки кофе по-восточному однорпорционная	0,2	23	10
Турочка для варки кофе по-восточному двухпорционная	0,1	12	10
Фарфоро-фаянсовая посуда:			
Блюдо пяти-, шестипорционное круглое диаметром 300 мм	0,1	12	10
Блюдо восьми-, десятипорционное круглое или овальное диаметром 350 мм	0,1	12	15
Блюдо десяти-, двенадцатипорционное овальное диаметром 400 – 450 мм	0,5	58	30
Блюдце	1,0	115	100
Блюдце для варенья	1,0	115	0
Ваза для салфеток	0,30	35	40
Ваза для салата	0,1	12	15
Ваза для пирожных	0,3	35	25
Горчичница	0,3	35	0
Кофейник одно- или двухпорционный	0,5	58	30
Молочник одно- или двухпорционный	0,05	6	10
Перечница	0,3	35	40
Пепельница	0,3	35	0
Рюмка-подставка для яиц	0,2	23	0
Салатник одно- или двухпорционный	1,0	115	120
Салатник четырехпорционный	0,2	23	40
Сливочник одно- или двухпорционный	0,05	6	10
Сигаретница	0,1	12	0
Солонка	0,3	35	40
Соусник одно- или двухпорционный	0,15	17	30
Селедочница однопорционная	0,2	23	25
Селедочница двухпорционная	0,1	12	25
Тарелка столовая глубокая	2,0	230	250
Тарелка мелкая	3,0	345	350
Тарелка закусочная	3,0	345	350
Тарелка десертная глубокая	0,25	29	50

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4
Тарелка десертная мелкая	0,5	58	100
Тарелка пирожковая	4,0	460	400
Хренница	0,1	12	0
Чашка чайная с блюдцем	1,0	115	120
Чашка бульонная с блюдцем	3,0	345	120
Чайник для заварки чая	0,1	12	10
Чайник	0,1	12	10
Сортовая стеклянная посуда:			
Бокал для шампанского, 120 см ³	2,0	230	200
Ваза для крема	1,2	138	0
Ваза для цветов	0,3	35	40
Ваза для варенья	0,1	12	0
Ваза для фруктов	0,2	23	30
Ваза для печенья	0,1	12	20
Ваза для торта	0,1	12	20
Графин для водки и вина, 0,5 л	0,1	12	20
Графин для водки, 0,25 л	0,1	12	15
Креманка	0,2	23	50
Крюшонный прибор	0,06	7	0
Мензурка	-	3	1
Рюмка для крепких ликеров, 25 см ³	0,25	29	0
Рюмка для коньяка, 25 см ³	0,25	29	50
Рюмка мадерная для крепких и десертных вин, 75 см ³	0,5	58	100
Рюмка рейнвейная для белых сухих виноградных вин, 100 см ³	0,5	58	100
Стакан тонкий или прессованный	6,0	690	300
Стакан для коктейлей	1,5	173	0
Стакан для кофе-гляссе и какао с мороженым (стопка), 125 – 200 см ³	0,5	58	0
Фужер для фруктовой, минеральной воды и пива, 250 см ³	3,0	345	300
Столовые приборы:			
Вилка столовая	2,5	288	300
Вилка для рыбы	0,5	58	0
Вилка закусочная	2,0	230	250
Вилка десертная	0,5	58	70
Вилка для лимонов	1,0	115	0
Ложка столовая	2,5	288	300
Ложка чайная	2,5	288	300
Ложка десертная	1,5	173	150
Ложка для варенья	0,2	23	0
Ложка кофейная	2,0	230	150
Ложка разливательная	0,1	12	10

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4
Ложка для коктейлей и крушонов	0,2	23	0
Ложка для мороженого	0,4	46	0
Ложка для горчицы	0,3	35	0
Ложка для соли	0,3	35	20
Лопатка кондитерская	0,2	23	25
Лопатка для сардин	0,2	23	0
Лопатка для паштета	0,2	23	0
Нож столовый	2,0	230	250
Нож для рыбы	0,5	58	0
Нож закусочный	1,5	173	150
Нож десертный	0,3	35	70
Нож для лимонов	0,2	23	0
Вилка-сбрасыватель	0,1	12	10
Нож для масла	0,2	23	0
Нож для сыра	0,1	12	0
Нож для фруктов в металлической подставке	0,1	12	10
Набор инструментов для официантов	0,12	14	10
Приборы для специй	0,5	58	60
Щипцы для сахара	0,05	6	5
Щипцы для льда	0,1	12	0
Щипцы кондитерские	0,1	12	5
Ящик для приборов	0,02	2	0

Из таблицы 1 видно, что количество посуды в кафе практически соответствует нормам оснащения. Однако в результате эксплуатации в посуде появляются сколы и трещины, поэтому необходимо по мере надобности заменять посуду.

В приложении А представлена схема взаимосвязи торгового зала кафе «Дедова корчма» с производственными помещениями и план зала с размещением столов.

Торговый зал удобно связан с производственными помещениями, а также с моечной посуды.

Таким образом, в кафе «Дедова корчма» количество посуды, приборов и столового белья удовлетворяет потребностям. Интерьер кафе напоминает старобелорусскую корчму, в нем все продумано до мелочей. Столы расставлены на достаточном расстоянии друг от друга, однако в кафе не применяется сервировка столов и столы не накрыты скатертями.

1.3 Методы и формы обслуживания потребителей и их характеристика

В кафе «Дедова корчма» обслуживание осуществляется официантами.

Согласно инструкции по классификации торговых объектов общественного питания метод обслуживания потребителей – это способ реализации потребителям продукции общественного питания и покупных товаров.

Небольшие группы посетителей официанты обслуживают индивидуально. При данном методе все операции, связанные с обслуживанием закрепленного участка зала, выполняет один официант. Он предлагает меню, оказывает помощь в выборе блюд и

напитков, принимает заказ, передает его на производство, сервирует стол, приносит буфетную продукцию и готовые блюда, своевременно убирает использованную посуду и приборы, осуществляет расчет с посетителем, а после его ухода убирает использованные посуду и приборы. При данном методе обслуживания официант должен постоянно находиться в зале, так как посетители могут сделать дополнительный заказ или попросить быстрее рассчитать их.

При обслуживании больших торжеств применяется бригадный метод, при котором наблюдается разделение труда. Например, один официант гладит столовое белье, другой в это время полирует стаканы и протирает посуду, третий в это время получает барную продукцию и протирает бутылки и т. д. При данном методе требуется в 2,5 – 3 раза меньше времени, чем при индивидуальном.

График работы официантов – двухбригадный. Каждая бригада официантов работает по 11 часов 30 минут три дня через три.

Недостатком двухбригадного графика является утомляемость официантов; положительной стороной является постоянный состав работников двух бригад.

Согласно инструкции по классификации торговых объектов общественного питания форма обслуживания потребителей – это организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей услуг, продукции общественного питания и покупных товаров.

В кафе «Дедова корчма» ежедневно с 12.00 до 16.00 действует обеденное меню, которое пользуется спросом. В это время в кафе всегда много посетителей. Обеденное меню каждый день разнообразное. Цены на блюда в обеденном меню ниже, чем в основном меню. Обеденное меню применяется, в основном, из-за быстроты обслуживания. Многие посетители заезжают в кафе пообедать, имея ограниченный запас времени.

Обеденное меню является одной из форм обслуживания потребителей. Посетители занимают место в зале, выбирают любые предложенные блюда по обеденному меню и делают заказ. Официант приносит блюда на подносе и ставит перед посетителем. Блюда по обеденному меню обычно готовы и поварам остается их только порционировать.

Для ускорения обслуживания посетителей необходимо применять комбинированное обслуживание, которое может создать дополнительные удобства для посетителей, а также увеличить пропускную способность торгового зала.

Услуги общественного питания рассматриваются как результат деятельности предприятия по удовлетворению потребностей потребителей в питании и проведении досуга.

Услуга питания кафе представляет собой услугу по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением в ограниченном по сравнению с рестораном ассортимента блюд, напитков, мучных кондитерских изделий, кисломолочных продуктов и покупных товаров, а также по созданию условий для их потребления на предприятии. Возможно включение в меню фирменных блюд и напитков, блюд сложного приготовления.

Услуги по изготовлению кулинарной продукции, кондитерских изделий в кафе включают в себя изготовление блюд, кулинарной продукции по заказам потребителей, в том числе с дополнительным оформлением.

Услуги по организации потребления и обслуживания в кафе включают в себя организацию и обслуживание торжеств; бронирование мест в торговом зале; организацию обеденного меню.

Услуги по реализации кулинарной продукции в кафе включают в себя отпуск обедов на дом в контейнерах.

Услуги по организации досуга в кафе включают в себя фоновую музыку в течение дня, живую музыку в вечернее время.

К прочим услугам в кафе относится наличие автостоянки.

Кафе «Дедова корчма» является исполнителем услуг. Режим работы кафе собственник (ООО «Дедова корчма») определил самостоятельно. Директор кафе самостоятельно определяет перечень оказываемых услуг, ассортимент производимой продукции, соответствующий обязательным требованиям нормативных документов.

В кафе утверждены правила поведения для потребителей: запрещено курение, запрещается вход людям, находящимся в состоянии алкогольного опьянения и др.

При расчетах за оказанные услуги в кафе «Дедова корчма» выписывается счет. Посетители могут рассчитаться как наличным, так и безналичным путем. Так как данное кафе относится к объектам придорожного сервиса, в нем установлен валютный терминал.

Услуги, оказываемые кафе «Дедова корчма», соответствуют обязательным требованиям к качеству услуг, безопасны для жизни и здоровья людей, окружающей среды и имущества.

Можно предложить внедрить дисконтные карты для постоянных клиентов.

В кафе «Дедова корчма» можно организовать услуги по организации и обслуживанию тематических мероприятий и торжеств. Данное обслуживание будет осуществляться по предварительному заказу потребителей. Проведение каждого праздничного вечера подчиняется определенной теме, в соответствии с которой оформляют зал, разрабатывают меню, сервируют стол, составляют программу музыкального обслуживания, оформляют пригласительные билеты.

Организация обслуживания праздничных вечеров и торжеств связана с большой подготовительной работой. О проводимом мероприятии необходимо заранее оповестить население через печать, радио, телевидение, рекламные объявления в залах; информировать о порядке приобретения билетов, о стоимости праздничного ужина.

Обслуживающий персонал кафе поддерживает культуру обслуживания на высоком уровне, т. к. это повышает конкурентоспособность кафе, что очень важно при рыночных отношениях.

Таким образом, можно сказать, что в кафе «Дедова корчма» соблюдаются основные требования к персоналу, методам обслуживания потребителей, форменной одежде, обуви и музыкальному обслуживанию согласно инструкции по классификации торговых объектов общественного питания. Для увеличения товарооборота необходимо ввести дисконтные карты и организацию обслуживания праздничных вечеров и торжеств. Персонал кафе должен уметь создать атмосферу гостеприимства, в отношении потребителей должен проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанным, обладать способностью избегать стрессовых ситуаций.

Главными профессиональными этическими нормами поведения персонала должны быть вежливость, тактичность, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей.

1.4 Ассортимент продукции собственного производства и покупных товаров

Меню кафе отличается ограниченным по сравнению с рестораном ассортиментом закусок, блюд и напитков и предлагает посетителям блюда не самого сложного приготовления.

В кафе «Дедова корчма» для повышения качества обслуживания применяются основное меню, детское меню и обеденное меню. В меню указаны состав блюд, выход блюд и цена на них.

Основное меню представляет собой свободный выбор блюд и включает в себя широкий ассортимент разнообразных закусок, супов, горячих и сладких блюд.

Обеденное меню меняется ежедневно, действительно с 12.00 до 16.00. В его состав входит ограниченный ассортимент: по три наименования холодных закусок, супов, горячих блюд и гарниров.

Детское меню отличается размером порций, все блюда имеют названия с детской тематикой. В состав детского меню входят тушеные, отварные, запеченные блюда, не содержащие в своем составе много соли и специй и т. д.

Меню кафе печатное, находится на барной стойке, в кожаных папках. Оформление меню и ассортимент кафе соответствует основным требованиям инструкции по классификации торговых объектов общественного питания.

Меню кафе «Дедова корчма» довольно разнообразное, в меню в достаточном количестве присутствуют блюда белорусской кухни, т. к. кафе специализируется, в основном, на белорусской кухне.

В меню включены фирменные блюда и закуски, холодные блюда и закуски, горячие блюда, супы, горячие блюда, сладкие блюда, горячие и холодные напитки, мучные кулинарные и кондитерские изделия. Необходимо в меню кафе внести изменения, в частности, расположить блюда в правильной последовательности.

Согласно рекомендациям по составлению и оформлению меню в торговых объектах общественного питания определена следующая последовательность расположения блюд в меню:

- фирменные блюда, закуски, напитки;
- холодные закуски (рыбные, мясные, овощные, грибные, кисломолочные продукты);
- горячие закуски (рыбные, мясные, из птицы и дичи, овощные и грибные, яичные и мучные);
- супы (прозрачные, заправочные, пюреобразные, молочные, холодные, сладкие);
- горячие блюда (из рыбы, мяса, птицы и дичи, овощей и грибов, круп, бобовых и макаронных изделий, яиц, творога, муки);
- сладкие блюда (горячие, холодные, замороженные);
- напитки (горячие, холодные);
- мучные кондитерские изделия, десерты, хлеб;
- алкогольные напитки: водка и водочные изделия (настойки, наливки и т. д.), вина виноградные и десертные, шампанское, коньяки и ликеры;
- минеральные и фруктовые воды, соки, пиво и другие напитки;
- кондитерские изделия;
- табачные изделия;
- другие изделия.

Ассортиментный перечень продукции собственного производства для кафе первой категории:

- холодные блюда и закуски – 12
- горячие закуски – 1
- супы – 2
- горячие блюда – 6
- сладкие блюда, десерты – 4
- напитки (горячие, холодные) – 6
- мучные кондитерские и булочные изделия собственного и/или промышленного производства – 2

Ассортиментный перечень товаров для кафе первой категории:

- алкогольные напитки отечественного производства – 10
- в том числе:
 - водка – 4
 - в том числе в сувенирном оформлении – 2
 - коньяк и/или бренди – 1
 - ликеро-водочные изделия – 2
 - шампанское и/или вино игристое – 1
 - вино виноградное – 2
- фруктовые и/или минеральные воды (напитки), соки отечественного производства – 3
- пиво отечественного производства – 4
- кондитерские изделия (шоколад, конфеты, орешки и другое) – 4
- табачные изделия отечественного производства – 8
- сопутствующие товары

Количество блюд в меню кафе «Дедова корчма» соответствует ассортиментному перечню. Сокращение количества наименований блюд и закусок, предусмотренных ассортиментным перечнем, не допускается.

При составлении меню необходимо учитывать особенности обслуживаемого контингента, сезонность, разнообразие блюд, как по характеру используемых продуктов, так и по способам их кулинарной обработки, производственные возможности кафе и трудоемкость приготовления блюд.

Меню кафе «Дедова корчма» приведено в приложении Б.

Разработанное обеденное меню в кафе «Дедова корчма» приведено в таблице 2.

Таблица 2 – Обеденное меню для кафе «Дедова корчма» первой категории

Номер рецептуры	Наименование блюд	Выход, г
1	2	3
	Холодные закуски	
34 ^б	Салат «Вежа» Грибы сухие белые, колбаса в/к, сыр, помидоры, яблоки, майонез	150
62 ^б	Салат «Папараць-кветка» Говядина, ветчина, помидоры, огурцы, лук маринованный, майонез	150
78 ^б	Салат из птицы с грибами Мясо цыпленка, грибы сухие белые, сыр, огурцы консервированные, яйца, лук репчатый, майонез	150

Продолжение таблицы 2

1	2	3
	Супы	
296	Бульон из кур с яйцом Бульон куриный, яйцо вареное, мясо птицы, зелень	250/40/30
224	Борщ с капустой и картофелем Свекла, капуста, картофель, морковь, петрушка, лук репчатый, томатное пюре, сахар, уксус, сметана	250/30
249	Рассольник ленинградский Картофель, крупа перловая, морковь, петрушка, лук репчатый, огурцы соленые, томатное пюре, сметана, зелень	250/30
	Горячие блюда	
249 ^b	Котлета «Нежность» Треска, яйца, масло сливочное, мука пшеничная, яйца, сухари панировочные	150
311 ^b	Свинина, запеченная с сыром Свинина, сыр, майонез	100
732	Котлеты рубленые из цыплят-бройлеров Цыпленок-бройлер, хлеб пшеничный, сухари панировочные	100
	Гарниры	
746	Рис отварной Крупа рисовая, масло сливочное	150
-	Капуста брокколи отварная Капуста брокколи, масло сливочное	150
761	Картофель, жаренный во фритюре Картофель, масло растительное	150
	Сладкие блюда	
913	Компот из яблок и слив	200
927	Кисель из кураги	200
^b блюда из Сборника рецептов белорусской кухни		

1.5 Подготовка объекта питания к обслуживанию потребителей

Подготовка кафе «Дедова корчма» к обслуживанию потребителей включает в себя подготовку торгового зала (уборка помещений, расстановка мебели, получение и подготовка посуды и приборов) и личную подготовку обслуживающего персонала.

В начале дня уборщица убирает залы: моет полы, протирает подоконники, светильники, после уборки проветривает зал. Один раз в месяц проводится санитарный день с дезинфекцией всех помещений, оборудования и инвентаря. В течение дня уборщица также по мере необходимости проводит уборку торгового зала.

Официанты расставляют столы ровными рядами, выравнивают диваны и стулья. Затем официанты протирают столы и расставляют приборы для специй и салфетницы. Солонки наполняют на $\frac{3}{4}$ объема просеянной солью. Перечницу наполняют только наполовину и отверстие в дне закрывают пробкой. Бумажные салфетки складывают веером по 10 – 12 штук в салфетницы.

В будние дни в кафе «Дедова корчма» нет предварительной сервировки столов, столы скатертями также не накрывают.

Затем официанты получают посуду и приборы, необходимые для сервировки стола и подачи блюд. При получении посуды официанты проверяют качество мытья,

посуду с трещинами и сколами не используют. Официанты протирают тарелки и приборы, стеклянную посуду полируют, чтобы не было разводов.

В кафе практически не используются скатерти, даже при обслуживании небольших компаний столы сдвигают, стулья выравнивают, но скатертями не накрывают столы.

Если банкет предварительно заказан, то в этом случае столы накрывают скатертями. Края скатерти должны одинаково свисать со всех сторон на расстоянии 35 – 40 см от края столешницы, но не ниже сидения стула. Углы скатерти должны спускаться строго вдоль ножек стола, чтобы закрыть их.

Предварительная сервировка столов

Предварительная сервировка столов при обслуживании банкетов в кафе «Дедова корчма» включает в себя закусочную и пирожковую тарелки, закусочные приборы, столовые приборы, фужеры, рюмки для вина и водки, салфетки.

При сервировке столов должны выполняться следующие правила:

– ассортимент посуды и приборов, используемых для сервировки, должен соответствовать методу обслуживания и меню;

– начинают с расстановки посуды, затем раскладывают приборы, ставят посуду из стекла, бумажные салфетки, специи (соль, перец);

– ориентиром в распределении предметов сервировки служат складки на скатерти или расположение стульев, которые обычно ставят по количеству потребителей с интервалом не менее 30 см.

Завершается сервировка стола размещением индивидуальных салфеток, после чего на столы ставят приборы со специями. Салфетки необходимо складывать таким образом, чтобы их можно было удобно и просто свернуть, а в развернутом виде они не должны быть слишком мятыми.

Салфетка – это предмет гигиены, поэтому задача официанта – как можно меньше прикасаться к салфетке, складывая ее.

Личная подготовка обслуживающего персонала и его внешний вид имеют важное значение при обслуживании потребителей. У обслуживающего персонала должно быть приветливое выражение лица и аккуратная прическа. Официанты должны обладать хорошими манерами, уметь быть ненавязчивыми, находчивыми и остроумными, готовыми предотвратить конфликтную ситуацию.

Внешний вид официантов кафе «Дедова корчма» удовлетворительный.

На рисунке 1 представлен вариант предварительной сервировки столов для обеда.

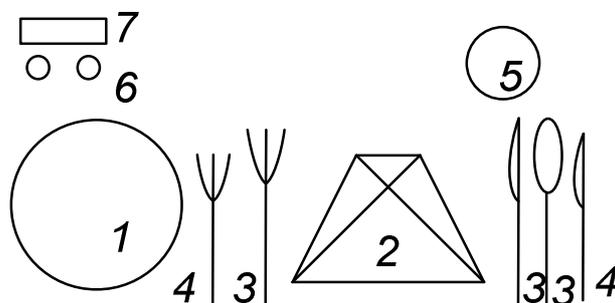


Рисунок 1 – Предварительная сервировка столов для обеда: 1 – пирожковая тарелка; 2 – полотняная салфетка; 3 – столовый прибор (вилка, ложка, нож); 4 – закусочный прибор (вилка, нож); 5 – фужер; 6 – приборы для специй; 7 – салфетница

При сервировке столов к обеду официанты берут столовые и закусочные ножи, столовые ложки в полотняной салфетке, сложенной конвертом. Затем официанты на расстоянии 2 см от края стола кладут столовые ножи, столовые ложки и закусочные ножи. Вилки (слева закусочные, справа столовые) кладут слева от предполагаемой закусочной или мелкой столовой тарелки. Ножи (слева столовый, справа закусочный) и между ними столовые ложки кладут справа от предполагаемой закусочной или мелкой столовой тарелки. Вилки кладут зубцами вверх, ложки углублениями вниз, ножи лезвиями к тарелке. После этого официанты проводят сервировку стола пирожковыми тарелками, слева от вилок, на расстоянии 5 – 10 см от предполагаемой закусочной или мелкой столовой тарелки. Фужеры ставят за столовыми ножами. Сложенные салфетки ставят на место закусочной или мелкой столовой тарелки. Затем официанты сервируют столы приборами со специями, салфетницами для бумажных салфеток.

На рисунке 2 представлен вариант предварительной сервировки столов для ужина.

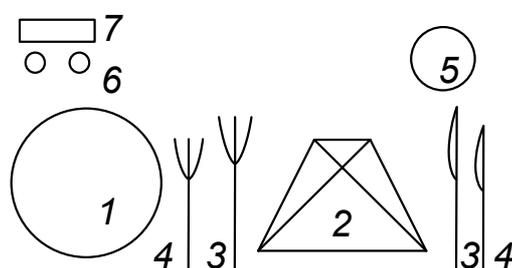


Рисунок 2 – Предварительная сервировка столов для ужина: 1 – пирожковая тарелка; 2 – закусочная тарелка; 3 – столовый прибор (вилка, нож); 4 – закусочный прибор (вилка, нож); 5 – фужер; 6 – приборы для специй; 7 – полотняная салфетка

При сервировке столов к обеду официанты берут столовые и закусочные ножи в полотняной салфетке, сложенной конвертом. Затем официанты на расстоянии 2 см от края стола кладут столовые и закусочные ножи. Вилки (слева закусочные, справа столовые) кладут слева от предполагаемой закусочной или мелкой столовой тарелки. Ножи (слева столовый, справа закусочный) кладут справа от предполагаемой закусочной или мелкой столовой тарелки. Вилки кладут зубцами вверх, ложки углублениями вниз, ножи лезвиями к тарелке. После этого официанты проводят сервировку стола пирожковыми тарелками, слева от вилок, на расстоянии 5 – 10 см от предполагаемой закусочной или мелкой столовой тарелки. Фужеры ставят за столовыми ножами. Сложенные салфетки ставят на место закусочной или мелкой столовой тарелки. Затем официанты сервируют столы приборами со специями, салфетницами для бумажных салфеток.

1.6 Организация обслуживания посетителей

Обслуживание в кафе «Дедова корчма» включает в себя встречу и размещение посетителей, прием и выполнение заказа, подачу заказанных блюд и напитков и расчет по окончании обслуживания.

Встреча и размещение посетителей

В кафе нет гардероба для посетителей, посетители сразу заходят в зал. В холодное время снимают верхнюю одежду прямо в торговом зале. Возле стен установлены специальные вешалки, на колоннах висят крючки для верхней одежды. Затем посетители садятся за любые свободные места.

Прием и выполнение заказа

Официант подходит к посетителям с папкой меню. Подождав некоторое время, официант принимает у посетителей заказ, после чего передает заявку на производство. Затем официант приносит предметы сервировки в зависимости от выбранного меню.

При приеме заказа официанты должны быть внимательными к тому, как поведут себя гости (захотят ли общаться, идти на контакт и др.). В эти минуты и начинается настоящее общение официанта с посетителем, от которого зависит процесс обслуживания.

Общение официанта бывает вербальным и невербальным.

Вербальное общение проявляется в форме монолога и диалога. В вербальном общении необходимо проявить умение владеть речью и голосом, быть убедительным и искренним, что и будет являться проявлением профессионализма персонала.

Невербальное общение касается движения и осанки официанта. Разговаривая с посетителем, официант не должен энергично жестикулировать, поза официанта должна одновременно показывать скромность и достоинство.

При приеме заказа официант может посоветовать посетителю, какие напитки подходят к выбранным блюдам. Например, к холодным закускам подают водку и горькие настойки; к холодным закускам из рыбы подходят белые столовые сухие и полусухие вина; к мясной гастрономии подходят красные столовые сухие и полусухие вина; к горячим закускам из мяса подходят красные столовые сухие и полусухие вина; к горячим рыбным блюдам подходят белые столовые сухие и полусухие вина; к мясным горячим блюдам подходят красные столовые сухие и полусухие вина; к десертам, кондитерским изделиям и фруктам рекомендуют шампанское, десертные вина.

При заказе трудоемких блюд официант должен заранее предупредить посетителей о времени их приготовления.

Подача заказанных блюд и напитков

По мере приготовления блюд официант приносит блюда, при этом соблюдая очередность подачи блюд. Вначале официант приносит хлеб и барную продукцию (соки, прохладительные и алкогольные напитки), холодные блюда и закуски, затем горячие закуски и блюда. Во время обслуживания по мере необходимости официант уносит использованную посуду и приборы.

При подаче винно-водочных изделий необходимо соблюдать следующие правила: прежде чем открыть бутылку, ее следует показать гостю. Официант подходит к посетителю с правой стороны и показывает бутылку этикеткой. Откупоривать бутылки необходимо на подсобном столике, а затем протереть горлышко чистой салфеткой.

При подаче блюд официанты обращают внимание и на температуру: холодные блюда и закуски подают с температурой около 14 °С, горячие блюда – около 65 °С, супы – около 75 °С.

При обслуживании банкетов применяется подача блюд «в стол». Официанты ставят заказное блюдо на стол вместе с приборами для перекладки блюд в тарелки. Посетители сами перекладывают блюдо. Холодные блюда и закуски подают на стол одновременно, а горячие последовательно. Официанты перед подачей очередного блюда убирают использованную посуду и приборы и вновь сервируют стол.

При индивидуальном обслуживании официанты подают блюда и закуски посетителям в однопорционной посуде.

Официанты кафе «Дедова корчма» подают блюда сразу же после их приготовления, иначе они могут остыть. Официанты при подаче обращают внимание на

внешний вид блюд, в противном случае делают замечание повару, приготовившему блюду.

Блюда по обеденному меню хранятся на мармитах. При заказе блюд по обеденному меню повара раскладывают блюда по порционным тарелкам, официанты ставят блюда на подносы и подают посетителям.

При обслуживании банкетов применяется бригадная форма обслуживания, то есть каждый член бригады выполняет определенные обязанности.

При обслуживании единичных посетителей применяется индивидуальная форма обслуживания официантами. При такой форме обслуживания официант самостоятельно выполняет весь процесс обслуживания.

Расчет с потребителями

В конце обслуживания официант производит расчет с потребителями, после чего официанты уносят использованную посуду и приборы, вытирают столы.

Расчет за заказанные блюда и напитки осуществляется по счету.

Пронумерованные бланки счетов официант получает у администратора.

Бланк счета заполняется в двух экземплярах, в нем указывается название кафе, фамилия официанта, дата обслуживания, наименование и количество закусок, блюд, напитков и др., цена одной порции, сумма всех заказанных порций одноименных блюд, напитков. В случае отказа заказчика от какого-либо блюда против него делается прочерк. Официант подсчитывает сумму, ставит подпись и подает заказчику первый экземпляр счета, положив его оборотной стороной кверху на поднос или пирожковую тарелку.

Меню обеда на 1 человека на один день осенне-летнего сезона

Салат «Папараць-кветка»	150
Говядина, ветчина, помидоры, огурцы, лук маринованный, майонез	
Борщ с капустой и картофелем	250/30
Свекла, капуста, картофель, морковь, петрушка, лук репчатый, томатное пюре, сахар, уксус, сметана	
Котлета «Нежность»	150
Треска, яйца, масло сливочное, мука пшеничная, яйца, сухари панировочные	
Рис отварной	150
Крупа рисовая, масло сливочное	
Компот из яблок и слив	200
Хлеб пшеничный	100

В таблице 3 приведен расчет количества посуды и приборов для подачи блюд и напитков с производства и буфета.

Таблица 3 – Расчет количества посуды и приборов для подачи блюд и напитков с производства и буфета

Наименование закусок, блюд и напитков	Заказано порций	Вид посуды	Вместимость посуды (порций)	Количество посуды
1	2	3	4	5
Салат «Папараць-кветка»	1	Салатник однопорционный	1	1

Продолжение таблицы 3

1	2	3	4	5
Борщ с капустой и картофелем	1	Столовая глубокая тарелка диаметром 240 мм	1	1
Котлета «Нежность», рис отварной	1	Столовая мелкая тарелка диаметром 240 мм	1	1
Компот из яблок и слив	1	Бокал для сока вместимостью 250 см ³	1	1
Хлеб пшеничный	1	Тарелка пирожковая диаметром 175 мм	1	1

Расчет количества посуды и приборов для сервировки и досервировки стола представлен в таблице 4.

Таблица 4 – Расчет количества посуды и приборов для сервировки и досервировки стола

Наименование закусок, блюд и напитков	Предметы сервировки	
	наименование	количество
Салат «Папараць-кветка»	Пирожковая тарелка диаметром 175 мм*	1
	Вилка закусочная	1
	Нож закусочный	1
Борщ с капустой и картофелем	Ложка столовая	1
Котлета «Нежность», рис отварной	Вилка столовая	1
	Нож столовый	1
Знаком * отмечена подстановочная тарелка		

Блюда по обеденному меню официант приносит на подносе. Салат «Папараць-кветка» подает в однопорционном салатнике, который ставит на подстановочную пирожковую тарелку, покрытую бумажной салфеткой. Борщ с капустой и картофелем подает в глубокой столовой тарелке. Котлету «Нежность» с рисом отварным подает на мелкой столовой тарелке. Компот из яблок и слив подает в бокале для сока. Хлеб пшеничный подает на пирожковой тарелке.

Меню ужина на 4 человека на один день осенне-летнего сезона

Рыбная тарелка	100/100/30/	2 порции
Семга слабосоленая, масляная рыба холодного копчения, икра лососевая, масло сливочное, лимон, маслины, оливки фаршированные, салат, зелень	30/40/40/13	
Салат «Фиеста»	225	4 порции
Креветки, грудинка к/в, перец сладкий, лук порей, томаты черри, салат-микс, масло оливковое, соевый соус, чеснок, кедровые орехи, зелень		
Мачанка с драниками	100/130/240	4 порции
Картофель, мука пшеничная, лук репчатый, свинина шейная, грибы белые сухие, сметана, зелень		

Мороженое с ликером	100/20	4 порции
Пломбир, ликер		
Сбитень	200	4 порции
Вода, мед, сахар, корица, гвоздика, мята, лавровый лист		
Струдель с яблоками	170/50	4 порции
Тесто слоеное, яблоки, сахар, мука пшеничная, яйца, пудра сахарная, соус малиновый, вишня коктейльная		
Хлеб пшеничный	100	4 порции
Вино виноградное «Каберне» натуральное красное полусладкое	125	4 порции
Питьевая вода «Минская» газированная	250	4 порции

В таблице 5 приведен расчет количества посуды и приборов для подачи блюд и напитков с производства и буфета.

Таблица 5 – Расчет количества посуды и приборов для подачи блюд и напитков с производства и буфета

Наименование закуска, блюдо и напитков	Заказано порций	Вид посуды	Вместимость посуды (порций)	Количество посуды
Рыбная тарелка	1	Блюдо овальное размером 350 мм	2	1
Салат «Фиеста»	4	Тарелка закусочная диаметром 200 мм	1	4
Мачанка с драниками	4	Горшочек керамический	1	4
Мороженое с ликером	4	Креманка стеклянная	1	4
Сбитень	4	Чашка чайная с блюдцем	1	4
Струдель с яблоками	4	Тарелка мелкая столовая	4	1
Хлеб пшеничный	4	Тарелка закусочная	4	1
Вино виноградное «Каберне» натуральное красное полусладкое	4	Бутылка	4	1
Питьевая вода «Минская» газированная	4	Бутылка	4	1

Расчет количества посуды и приборов для сервировки и досервировки стола представлен в таблице 6.

Таблица 6 – Расчет количества посуды и приборов для сервировки и досервировки стола

Наименование закусок, блюд и напитков	Предметы сервировки		Приборы для переключивания	
	наименование	количество	наименование	количество
Рыбная тарелка	Тарелка закусочная диаметром 200 мм	4	Вилка столовая	1
	Вилка закусочная	4		
	Нож закусочный	4		
Мачанка с драниками	Вилка столовая	4		
	Нож столовый	4		
	Тарелка пирожковая диаметром 175 мм*	4		
Мороженое ликером	Ложка десертная	4		
	Тарелка пирожковая диаметром 175 мм*	4		
Сбитень	Ложка чайная	4		
Струдель яблоками	Тарелка десертная	4	Лопатка кондитерская	1
	Вилка десертная	4		
	Нож десертный	4		
Хлеб пшеничный	Тарелка пирожковая диаметром 175 мм*	4	Щипцы для хлеба	1
Вино виноградное «Каберне» натуральное красное полусладкое	Рюмка лафитная вместимостью 100 см ³	4		
Питьевая вода «Минская» газированная	Фужер стеклянный вместимостью 250 см ³	4		

Официант вначале досервировывает стол, затем приносит хлеб пшеничный на закусочной тарелке вместе со щипцами для его раскладки. Питьевую газированную воду «Минск» официант подает в закрытой бутылке. Вино виноградное «Каберне» в закрытой бутылке официант вначале показывает посетителям, а после их согласия на подсобном столике открывает бутылку. Открытую бутылку официант ставит на стол. Затем официант приносит на овальном блюде закуску «Рыбная тарелка» со столовой вилкой для раскладки. Затем официант уносит использованную посуду и подает салат «Фиеста» на закусочных тарелках. Официант подходит к гостям с правой стороны и ставит закусочную тарелку перед посетителями. Перед подачей горячего блюда официант уносит использованную посуду и приборы. Мачанку с драниками официант приносит в керамических горшочках, которые ставят на подстановочные пирожковые тарелки перед посетителями. Перед подачей десерта официант уносит всю использованную посуду и готовится к подаче десерта. Мороженое с ликером подает в стеклянных креманках, поставленных на подстановочные пирожковые тарелки. Десертные ложки кладут на пирожковые тарелки ручками вправо. Перед подачей

горячих напитков официант уносит использованную посуду. Столы сервируют десертными тарелками и десертными приборами. Струдель с яблоками подают на мелкой столовой тарелке вместе с кондитерской лопаткой для раскладывания. Сбитень подают в чайных чашках с блюдцами, которые ставят с правой стороны от посетителей. Ручка чашки должна быть повернута влево, а чайная ложка должна лежать на блюдце ручкой вправо. После ухода посетителей официанты уносят использованную посуду и приборы.

1.7 Использование рекламных средств в объекте питания

Реклама торговых объектов общественного питания обладает целым рядом специфических особенностей. Реклама должна способствовать привлечению потенциальных посетителей, созданию положительного мнения об объекте питания. В условиях борьбы за потенциальных клиентов реклама оказывает неопределимую роль.

Реклама кафе должна обладать такими свойствами, как правдивость, убедительность, конкретность, простота и доходчивость ее форм.

Для организации рекламы необходимо тщательное изучение спроса населения.

Можно сказать, что рекламная деятельность кафе «Дедова корчма» развита хорошо. Во-первых, самым главным рекламным средством для данного кафе является «сарафанное радио», или реклама в устной форме. Кафе пользуется популярностью, в нем удачный интерьер и хорошая кухня, поэтому люди, посетившие на трассе данное кафе, советуют его своим знакомым. Кафе старается «держать марку», периодически обновляется меню, территория содержится в надлежащем порядке.

Во-вторых, развита рекламная деятельность в интернете. Люди, которые собираются ехать по данной трассе (Р1 Минск – Брест), могут в поисковой системе увидеть, какие кафе расположены вдоль нее. Посмотрев интерьер, меню, а также цены, прочитав отзывы, люди выберут понравившийся объект питания, чтобы по дороге заехать и перекусить.

В-третьих, рекламой является оформление кафе. Например, фигурка аиста, расположенная над зданием кафе, хорошо видна с трассы. Вдоль трассы висит на старом спиленном дубе большая вывеска с названием кафе. Возле кафе находятся фигурки зубров, а также видна детская площадка. Это также является средством рекламы, так как наверняка многие люди подъедут, чтобы сфотографировать детей возле зубров, а потом и посетят кафе.

В-четвертых, меню является рекламным средством. В кафе много фирменных блюд, большой выбор блюд белорусской кухни. Выход порций очень большой, блюда очень вкусные. В меню указаны новинки.

Для кафе «Дедова корчма» можно предложить рекламу с помощью средств массовой информации (радио, газеты и телевидение). Для этого необходимо придумать лаконичный, запоминающийся текст.

Например, можно поучаствовать в передаче про объекты придорожного сервиса. Реклама на телевидении также является эффективной. Необходимо сделать небольшой репортаж, в котором будет виден интерьер кафе, прилегающая территория с зубрами, аистом, накрытые столы и т. д.

Можно сказать, что рекламная роль интерьера распространяется и на стиль поведения и на характер общения посетителей. Увидев по телевизору интерьер кафе, многие наверняка захотят окунуться в давние времена, так как в интерьере присутствуют старинный самовар, небольшая чугунная печка, отделяют столики

плетеные заборы, блюда подают в керамической посуде. В общем, интерьер напоминает старобелорусскую корчму.

Так как информация о кафе есть в сети Интернет, то можно добавить фотографии блюд. Внешний вид блюд имеет большое значение, поэтому необходимо сфотографировать блюдо так, чтобы оно смотрелось аппетитно.

Также можно ввести дисконтные карты для постоянных посетителей. Многие люди проезжают по трассе, на которой располагается кафе, очень редко, а некоторые люди проезжают довольно часто. Поэтому дисконтная карта, предусматривающая скидку на блюда, обязательно привлечет посетителей.

Также в кафе необходимо постоянно соблюдать чистоту, комфорт и культуру обслуживания, так как это также оказывает определенное влияние на мнение посетителей о данном объекте питания.

Таким образом, для кафе «Дедова корчма» можно предложить следующие рекламные средства: реклама на телевидении, в печатных изданиях, фотографии блюд в сети Интернет, дисконтные карты. Однако самой лучшей рекламой является высокое качество блюд и высокая культура обслуживания.

1.8 Организация обслуживания банкета

Кафе «Дедова корчма» поручена организация банкета с полным обслуживанием на 40 человек. Необходимо выполнить следующее:

- разработать банкетное меню с указанием номера рецептуры, наименования блюд, напитков, кондитерских изделий, винно-водочных изделий и др., их выхода и количества;
- рассчитать необходимое количество официантов для обслуживания банкета, в том числе для подачи блюд и напитков;
- определить площадь банкетного зала и длину банкетных столов, разработать план зала и расстановки столов с указанием мест для почетных гостей;
- подобрать в соответствии с меню посуду, приборы и рассчитать их количество, описать сервировку банкетного стола на одного участника банкета;
- дать описание организации обслуживания участников банкета, начиная со встречи гостей;
- описать порядок и особенности подачи блюд и напитков.

В соответствии с рекомендуемыми нормами банкетное меню с полным обслуживанием официантами должно включать блюда и напитки в следующем количестве:

- холодные закуски – 2 – 4;
- горячие закуски – 1 – 2;
- горячие блюда – 1 – 3;
- сладкие блюда – 1;
- фрукты – 100 – 150 г на каждого участника;
- вода (фруктовая и минеральная) – 200 – 250 г на каждого участника;
- соки – 100 – 150 г на каждого участника;
- горячие напитки – 100 – 200 г на каждого участника;
- мучные кондитерские изделия – 100 – 150 г на каждого участника.

При разработке банкетного меню необходимо руководствоваться правилами подбора винно-водочных изделий к блюдам и последовательностью записи блюд в меню банкета.

Банкетное меню приведено в таблице 7.

Таблица 7 – Меню банкета с полным обслуживанием официантами на 20 участников

Номер рецептуры	Наименование блюд и напитков	Выход, г	Количество, порций
1	2	3	4
	Аперитив		
-	Шампанское «Советское» полусладкое	150	8 бут.
	Холодные закуски		
-	Рыбная тарелка Семга слабосоленая, масляная рыба холодного копчения, икра лососевая, масло сливочное, лимон, маслины, оливки фаршированные, салат, зелень	100/100/ 30/30/40/ 40/13	20
-	Закуска «Барская забава» Филей свиной, филей телячий, грудинка свиная, горчица, хрен тертый, перец консервированный, салат, зелень	300/50/ 30/13	20
-	Салат «Сельский» Брынза, перец сладкий, огурцы, помидоры, салат-микс, лук порей, маслины, вино красное, масло оливковое, зелень	310/3	40
	Горячие закуски		
-	Сыр в кунжуте Сыр Камамбер, яйца, мука пшеничная, кунжут, кедровые орехи, виноград, салат	85/10/ 30/10	40
	Горячие блюда		
-	Рыба «Греческая свадьба» Филе семги, филе палтуса, брынза, лимон, клюква, салат, зелень	230/30/ 10/10	40
-	Капуста под сыром Капуста цветная, капуста брокколи, сыр сычужный	180	40
-	Жаркое «Смаката» (в горшочке) Филей телячий, баклажаны, лук репчатый, томаты черри, перец сладкий, виноград, сельдерей, чеснок, вино красное, соевый соус, зелень	360	40
	Сладкие блюда		
-	Мороженое «Восторг» Пломбир, клюква, соус шоколадный, сливки взбитые	250	40
	Фрукты		
-	Персики	50	40
-	Груши	50	40
-	Ананасы	50	40
	Горячие напитки		
1003	Чай с сахаром	200/15	20
1011	Кофе черный с молоком	100/25/ 10	20
	Мучные кондитерские изделия		
-	Струдель с яблоками Тесто слоеное, яблоки, сахар, мука пшеничная, яйца, пудра сахарная, соус малиновый, вишня коктейльная	170/50	40
	Хлебобулочные изделия		
-	Хлеб пшеничный	100	40

Продолжение таблицы 7

1	2	3	4
-	Хлеб ржаной	50	40
	Алкобольные напитки		
-	Водка «Свяк Стандарт»	100	8 бут.
-	Вино виноградное «Совиньон» натуральное белое полусухое	100	6 бут.
-	Вино виноградное «Мукузани» красное сухое	125	8 бут.
-	«Советское Шампанское» Брют	150	8 бут.
	Безалкогольные напитки		
-	Питьевая вода «Бонаква» среднегазированная	200	4 бут.
-	Напиток безалкогольный «Тоник лимон»	200	4 бут.
	Соки		
-	Сок «Сочный фрукт» ананасовый	200	40

При определении количества официантов для банкета с полным обслуживанием официантами исходят из норматива: 4 – 5 гостей на одного официанта.

Количество официантов, $N_{оф}$, участвующих в обслуживании, определяется по формуле

$$N_{оф} = \frac{N}{N_1}, \quad (1)$$

где N – общее количество гостей;

N_1 – количество гостей, которое может обслужить один официант.

$$N_{оф} = \frac{40}{4} = 10 \text{ официантов}$$

Для банкета с полным обслуживанием официантами на каждые двух официантов, обслуживающих гостей, предусматривается по одному официанту для розлива напитков. Поэтому для банкета на 40 человек 6 официантов будут подавать блюда, а 4 официанта будут подавать напитки.

При определении длины банкетных столов учитывают норму длины стола на одного участника банкета: 0,8 – 1,0 м для банкета с полным обслуживанием официантами.

Наиболее удобное место за столом отводят почетным гостям. Длина каждого банкетного стола не должна превышать 10 м, расстояние между банкетными столами должно быть не менее 1,5 м.

Общая длина банкетных столов, L , м, определяется по формуле

$$L = l_1 \times N, \quad (2)$$

где l_1 – норма длины стола на одного гостя;

N – количество гостей.

$$L = 40 \times 0,8 = 32 \text{ м}$$

Ширина банкетных столов составляет 1200 мм. Принимаем Ш-образную расстановку столов. Банкетный стол обычно делят на секторы через каждые 8 – 10

человек, сидящих по обе стороны стола. Кроме этого, предусматриваем 3 серванта (один сервант на двух официантов).

Площадь банкетного зала, S , m^2 , определяется по формуле

$$S = S_1 \times N, \quad (3)$$

где S_1 – норма площади на одного человека, m^2 (1,5 – 2 m^2);

N – количество участников банкета.

$$S = 2 \times 40 = 80 \text{ м}^2$$

План торгового зала и расстановки столов приведен в графической части курсового проекта.

Расчет и подбор посуды и приборов осуществляют для подачи блюд с производства и для сервировки банкетного стола.

Для банкетов с полным обслуживанием расчет посуды производится на основании меню и количества официантов, которые будут обслуживать участников банкета в обнос. При этом количество посуды принимается равным количеству официантов, подающих блюда.

Расчет посуды для подачи блюд и напитков с производства и буфета приведено в таблице 8.

Таблица 8 – Расчет посуды для отпуска блюд и напитков с кухни и буфета и подачи в зал

Наименование закусок и блюд по меню	Заказано порций	Вид посуды	Количество порций в одной посуде	Количество посуды
1	2	3	4	5
Рыбная тарелка	20	Блюдо фарфоровое овальное размером 300 мм	4	6
Закуска «Барская забава»	20	Блюдо фарфоровое овальное размером 300 мм	4	6
		Соусник вместимостью 200 cm^3 (для горчицы)	4	6
		Соусник вместимостью 200 cm^3 (для хрена)	4	6
Салат «Сельский»	40	Тарелка закусочная диаметром 200 мм	1	40
Сыр в кунжуте	40	Блюдо овальное металлическое	7	6
Рыба «Греческая свадьба», капуста под сыром	40	Блюдо овальное металлическое	7	6
Жаркое «Смаката» (в горшочке)	40	Горшочек керамический однопорционный	1	40
Мороженое «Восторг»	40	Стеклянная креманка	1	40
Персики, груши, ананасы	40	Ваза для фруктов	7	6

Продолжение таблицы 8

1	2	3	4	5
Чай с сахаром	20	Чашка чайная с блюдцем емкостью 220 см ³	1	20
		Сахарница фарфоровая	7	6
Кофе черный с молоком	20	Чашка кофейная с блюдцем емкостью 100 см ³	1	20
		Молочник металлический емкостью 200 см ³	4	6
Струдель с яблоками	40	Блюдо фарфоровое круглое диаметром 300 мм	7	6
Хлеб пшеничный, ржаной	40	Тарелка закусочная диаметром 200 мм	7	6
Сок «Сочный фрукт» ананасовый	40	Кувшин стеклянный емкостью 2000 см ³	10	4

Расчет необходимого количества и ассортимента посуды и приборов для сервировки банкетных столов для банкетов с полным обслуживанием и для перекладки блюд производится на основании меню и количества участников банкета. В таблице 9 приведен необходимый ассортимент посуды и приборов для сервировки банкетного стола.

Таблица 9 – Необходимый ассортимент посуды и приборов для сервировки банкетного стола

Наименование блюд, изделий и напитков по меню	Наименование предметов сервировки	Количество предметов сервировки
1	2	3
Шампанское «Советское» полусладкое	Бокал для шампанского емкостью 150 см ³	40
Рыбная тарелка	Тарелка мелкая столовая ¹ диаметром 240 мм	40
	Тарелка закусочная диаметром 200 мм	40
	Вилка закусочная	40
	Нож закусочный	40
	Вилка столовая ²	6
	Ложка столовая ²	6
Закуска «Барская забава»	Тарелка закусочная диаметром 200 мм	40
	Вилка закусочная	40
	Нож закусочный	40
	Вилка столовая ²	6
	Ложка столовая ²	6
	Ложка десертная ²	12
Салат «Сельский»	Вилка закусочная	40
	Нож закусочный	40

Продолжение таблицы 9

1	2	3
Сыр в кунжуте	Тарелка закусочная диаметром 200 мм	40
	Вилка закусочная	40
	Нож закусочный	40
	Вилка столовая ²	6
	Ложка столовая ²	6
Рыба «Греческая свадьба», капуста под сыром	Тарелка мелкая столовая диаметром 240 мм	40
	Вилка рыбная	40
	Нож рыбный	40
	Вилка столовая ²	6
	Ложка столовая ²	6
Жаркое «Смаката» (в горшочке)	Вилка столовая	40
	Нож столовый	40
	Тарелка пирожковая ¹ диаметром 175 мм	40
Мороженое «Восторг»	Тарелка пирожковая ¹ диаметром 175 мм	40
	Ложка десертная	40
Персики, груши, ананасы	Тарелка десертная диаметром 200 мм	40
	Фруктовая вилка	40
	Фруктовый нож	40
Чай с сахаром	Чайная ложка	20
	Чайная ложка ²	6
Кофе черный с молоком	Кофейная ложка	20
	Тарелка пирожковая ¹ диаметром 175 мм	6
Струдель с яблоками	Тарелка десертная диаметром 200 мм	40
	Десертная вилка	40
	Десертный нож	40
	Щипцы кондитерские ²	6
Хлеб пшеничный, ржаной	Тарелка пирожковая диаметром 175 мм	40
Водка «Свяк Стандарт»	Рюмка водочная вместимостью 50 см ³	40
Вино виноградное «Совиньон» натуральное белое полусухое	Рюмка рейнвейная вместимостью 100 см ³	4
Вино виноградное «Мукузани» красное сухое	Рюмка лафитная вместимостью 125 см ³	40
«Советское Шампанское» Брют	Бокал для шампанского вместимостью 150 см ³	40
Питьевая вода «Бонаква» среднегазированная, напиток безалкогольный «Тоник лимон», сок «Сочный фрукт» ананасовый	Фужер вместимостью 250 см ³	40
	Салфетницы	20
	Вазы для цветов	6
	Приборы для специй	20
¹ подстановочные тарелки ² приборы для перекладки блюд		

Резерв посуды и приборов для сервировки (тарелок столовых, закусовых, пирожковых, десертных; фужеров, бокалов и рюмок; ножей и вилок столовых, рыбных, закусовых, фруктовых; десертных, чайных и кофейных ложек и др.) в пределах 15 – 25 % потребности.

После проведенных расчетов составляем сводную заявку посуды и приборов в сервизную, результаты заносим в таблицу 10.

Таблица 10 – Расчет количества посуды и приборов для обслуживания банкета (для заявки в сервизную)

№ п/п	Наименование посуды и приборов	Потребность	Резерв (15 %)	К заявке в сервизную
1	2	3	4	5
	<u>I. Фарфор (фаянс)</u>			
1	Мелкая столовая тарелка диаметром 240 мм	80	12	92
2	Закусочная тарелка диаметром 200 мм	166	24	190
3	Тарелка пирожковая диаметром 175 мм	138	20	158
4	Тарелка десертная диаметром 200 мм	80	12	92
5	Блюдо овальное размером 350 мм	12	2	14
6	Блюдо круглое диаметром 300 мм	6	0	6
7	Сахарница	6	0	6
8	Соусник вместимостью 200 см ³	12	2	14
9	Чашка чайная с блюдцем вместимостью 250 см ³	20	4	24
10	Чашка кофейная с блюдцем вместимостью 100 см ³	20	4	24
	<u>II. Стекло (хрусталь)</u>			
1	Фужер вместимостью 250 см ³	40	6	46
2	Бокал для шампанского вместимостью 150 см ³	80	12	92
3	Рюмка водочная вместимостью 50 см ³	40	6	46
4	Рюмка рейнвейная вместимостью 100 см ³	40	6	46
5	Рюмка лафитная вместимостью 125 см ³	40	6	46
6	Креманка	40	6	46
7	Ваза для цветов	6	0	6
8	Кувшин вместимостью 2000 см ³	4	0	4
9	Ваза для фруктов	6	0	6
	<u>III. Нержавеющая сталь (мельхиор)</u>			
1	Нож закусочный	160	24	184
2	Вилка закусочная	160	24	184
3	Нож столовый	40	6	46
4	Вилка столовая	64	10	74
5	Ложка столовая	24	4	28
6	Нож десертный	40	6	46
7	Вилка десертная	40	6	46
8	Ложка десертная	52	8	60
9	Ложка чайная	26	4	30

Продолжение таблицы 10

1	2	3	4	5
10	Ложка кофейная	20	4	24
11	Щипцы кондитерские	6	0	6
12	Блюдо овальное	12	2	14
13	Молочник металлический вместимостью 200 см ³	6	0	6
14	Вилка фруктовая	40	6	46
15	Нож фруктовый	40	6	46
16	Прибор для специй	20	4	24
17	Салфетницы	6	0	6
<u>IV. Керамика</u>				
1	Горшочек керамический	40	6	46

Описание организации обслуживания участников банкета

Банкет с полным обслуживанием официантами на 40 человек проходит в торговом зале кафе «Дедова корчма». Банкет начинается в 19.00 и длится до 20.30.

Администратор совместно с заказчиком составляют меню (приведено выше), составляют схему расстановки столов. Так как на банкете есть почетные гости (руководители небольших компаний), то для них необходимо поставить отдельный стол с односторонней сервировкой. Количество почетных гостей – 6 человек. Для остальных участников банкета столы сдвигают в три прямые линии, столы сервируют с двух сторон. Таким образом, столы расставим в виде буквы Ш.

Затем администратор по меню составляет расчет необходимого количества посуды и приборов (приведено выше), рассчитывает длину банкетных столов (приведено выше), определяет количество официантов для подачи блюд и напитков (приведено выше). С каждым официантом администратор обговаривает сценарий обслуживания, правила подачи блюд и напитков, определяет их обязанности.

Для подачи аперитива предусматривают отдельный стол, накрытый скатертями.

Также в зале ставят и подсобные столы для официантов, на которые официанты будут ставить использованную посуду и приборы, бутылки с напитками и т. д.

Все официанты должны четко знать свой сектор обслуживания и свои непосредственные обязанности на банкете. Квалифицированная работа, элегантный внешний вид, доброжелательное отношение к гостям являются обязательными условиями культуры обслуживания. От официантов требуется дисциплина, организованность, безусловное выполнение всех распоряжений и указаний администратора.

В начале банкета подаются холодные рыбные закуски, затем закуски из мяса и птицы, после холодных закусок подают горячую закуску, после которой подают горячие блюда из рыбы, мяса, птицы, овощей. Завершается банкет подачей десерта, фруктов, торта и горячих напитков (кофе, чай).

Официанты должны знать, что все блюда и напитки подаются одновременно. Блюда, закуски, гарниры, предлагаемые в обнос, подают на левой руке с левой стороны. Блюда и закуски в однопорционной посуде официанты подают и ставят на стол перед гостем правой рукой с правой стороны. Все напитки наливают правой рукой с правой стороны, держа бутылку этикеткой, обращенной к гостю.

Сервировка столов

Официанты перед началом обслуживания сдвигают столы в виде буквы Т, соблюдая между столами рекомендуемый проход 1,5 м. Затем столы протирают, накрывают скатертями и сервируют.

На рисунке 3 приведен фрагмент сервировки стола на одного участника банкета.

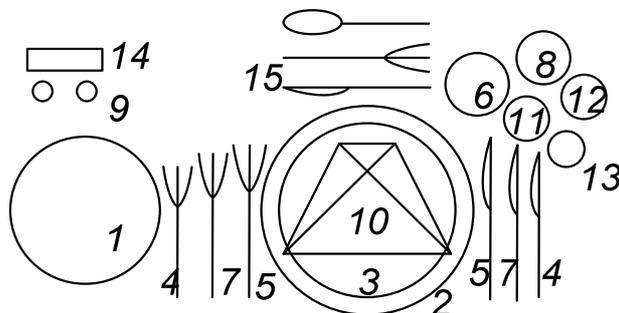


Рисунок 3 – Фрагмент сервировки стола на одного участника банкета: 1 – пирожковая тарелка; 2 – подстановочная мелкая столовая тарелка; 3 – закусочная тарелка; 4 – закусочный прибор (нож, вилка); 5 – столовый прибор (нож, вилка); 6 – фужер; 7 – рыбный прибор (нож, вилка); 8 – бокал для шампанского; 9 – приборы для специй (солонка, перечница); 10 – полотняная салфетка; 11 – рюмка лафитная; 12 – рюмка рейнвейная; 13 – рюмка водочная; 14 – салфетница; 15 – десертные приборы (вилка, ложка, нож)

Сервировку начинают в такой последовательности: расставляют подстановочные мелкие столовые тарелки, на которые ставят закусочные тарелки, слева ставят пирожковые тарелки, раскладывают приборы, ставят фужеры, лафитные, рейнвейные и водочные рюмки, бокалы для шампанского, кладут сложенные полотняные салфетки на закусочные тарелки, в последнюю очередь на стол ставят специи, салфетницы, цветы. Приборы для специй размещают на столе парами, на линии стекла левее пирожковой тарелки из расчета одна пара специй на двух гостей. Соль ставится слева, перец – справа.

В подсобном помещении на столах, застеленных скатертями, расставляют посуду, приборы для замены и раскладки блюд, полотняные салфетки с учетом меню, очередности подачи блюд и схемы обслуживания гостей. Мелкие столовые тарелки предварительно подогревают на мармите.

За 15 – 30 минут до начала банкета по распоряжению администратора в зал вносят напитки (кроме шампанского) и ставят на подсобные столики. Бутылки предварительно протирают, горлышки их очищают от фольги, сургуча и смолки, корковые пробки извлекают.

За несколько минут до приглашения гостей к столу раскладывают хлеб. Его кладут на пирожковые тарелки щипцами по два-три куса пшеничного верхней корочкой влево с левой стороны, ржаной хлеб также кладут по два-три куса правее пшеничного верхней корочкой от гостя, мякишем влево.

На столе для аперитива ставят бутылки шампанского, предварительно охлажденного. Бокалы для шампанского ставят группами. Как только участники банкета заходят в зал, официант осторожно откручивает пробку шампанского (горлышко бутылки не должно быть повернуто на участников банкета), открывает бутылку и наливает шампанское по бокалам.

Порядок подачи блюд на банкете с полным обслуживанием официантами следующий.

Банкетный зал разделен на секторы по количеству официантов, подающих блюда. Таким образом, предусмотрено 3 сектора.

Вначале одновременно входят в зал официанты, подающие напитки. Обслуживание начинают в первую очередь с почетных гостей. К холодным закускам предлагают водку «Свяжк Стандарт», которую наливают с правой стороны в водочные рюмки. При розливе напитков официанты подходят с правой стороны. После каждого розлива необходимо промокать капли о ручник. Официанты также предлагают участникам банкета прохладительные напитки на выбор (питьевая среднегазированная вода «Бонаква», напиток безалкогольный «Тоник лимон», сок «Сочный фрукт» ананасовый), которые стоят на подсобных столах. Прохладительные напитки также наливают с правой стороны от посетителей в стеклянные фужеры.

После того, как официанты разлили напитки, в зал одновременно заходят официанты, подающие блюда. Холодную закуску «Рыбная тарелка» подают на овальных фарфоровых блюдах. При подаче официанты подходят к участникам банкета и, слегка наклонившись, перекадывают закуску с помощью приборов для раскладки (вилка столовая, ложка столовая) на закусочные тарелки участников банкета.

После подачи рыбной закуски официанты меняют закусочные тарелки и закусочные приборы. В это же время официанты предлагают участникам банкета налить водку и прохладительные напитки на выбор. Затем официанты, подающие блюда, вносят закуску «Барская забава» на овальных фарфоровых блюдах. Подойдя к гостям с левой стороны, официанты с помощью приборов для раскладки (столовых вилок и ложек) раскладывают закуску на тарелки участников банкета. Официанты, подающие напитки, подают к закуске «Барская забава» в соусниках хрен и горчицу. С помощью десертных ложек они перекадывают соусы на закусочные тарелки участников банкета.

После подачи мясной закуски официанты уносят использованную посуду и приборы, сервируют столы закусочными приборами. Официанты, подающие напитки, предлагают участникам банкета налить водку и прохладительные напитки на выбор. Затем официанты, подающие блюда, вносят одновременно в зал салат «Сельский» на порционных закусочных тарелках. При этом официанты подходят к участникам банкета с правой стороны и ставят закусочные тарелки с салатом на подстановочные мелкие столовые тарелки перед участниками банкета.

После того, как гости съели салат, официанты, подающие напитки, входят в зал с подносами и убирают закусочные тарелки и закусочные приборы. Посуду собирают с правой стороны. После этого официанты, подающие блюда, сервируют столы закусочными тарелками и приборами. К горячей закуске (сыр в кунжуте) рекомендовано подавать белое вино. Официанты, подающие напитки, с правой стороны от участников банкета разливают белое натуральное виноградное вино «Совиньон» в рейнвейные рюмки. Официанты, подающие блюда, одновременно вносят в зал сыр в кунжуте на овальных металлических блюдах. Блюда официанты держат в левой руке, подстелив сложенный ручник. Официанты подходят к участникам банкета с левой стороны и с помощью прибора для раскладки перекадывают горячую закуску на тарелки.

Затем официанты, подающие напитки, убирают использованную посуду и приборы со стола, а официанты, подающие блюда, сервируют стол подогретыми мелкими столовыми тарелками.

Затем официанты, подающие напитки, одновременно наливают белое натуральное виноградное вино «Совиньон» в рейнвейные рюмки. Данное вино рекомендовано подавать к блюдам из рыбы.

Затем официанты, подающие блюда, вносят на овальных металлических блюдах рыбу «Греческая свадьба» с гарниром (капуста под сыром). Блюдо официанты держат на ручнике на левой руке и, подойдя к гостям с левой стороны, переключивают на мелкие столовые тарелки с помощью столовых ложек и вилок. Затем официанты убирают использованную посуду и приборы.

После того, как участники банкета съели первое горячее, официанты готовятся к подаче второго горячего (жаркое «Смаката»), которое подают в горшочках. Официанты, подающие напитки, с правой стороны от участников банкета наливают вино виноградное красное сухое «Мукузани» в лафитные рюмки. Официанты, подающие блюда, вносят одновременно в зал жаркое «Смаката» в керамических горшочках, при этом подходят с правой стороны от участников банкета и ставят горшочки на подстановочные мелкие столовые тарелки.

Затем официанты одновременно уносят использованную посуду и приборы, сервируют столы пирожковыми тарелками, которые ставят перед посетителями. Официанты, подающие напитки, разливают шампанское в бокалы. Шампанское рекомендовано подавать к сладким блюдам. Затем официанты, подающие блюда, одновременно подходят к гостям справа и ставят на тарелки мороженое «Восторг» в стеклянных креманках.

После этого, как участники банкета съедят сладкое блюдо, официанты убирают использованную посуду и приборы и сервируют столы десертными тарелками для фруктов и фруктовыми приборами.

Фрукты подают «в обнос» в стеклянных вазах для фруктов, подходя к участникам банкета с левой стороны.

После подачи фруктов официанты уносят использованную посуду и приборы, сервируют столы десертными тарелками, которые ставят перед участниками банкета.

Завершается банкет подачей горячих напитков. Официанты вносят в зал на подносах чай в чайных чашках с блюдцами и кофе в кофейных чашках с блюдцами. Горячие напитки ставят справа от гостей, ручки чашек должны быть направлены влево, а ручки ложек – вправо. На стол официанты также ставят сахар в сахарницах по одной на сектор вместе с чайными для раскладки, а также молоко в молочниках по одному на сектор, которые ставят на подстановочные пирожковые тарелки. Струдель с яблоками официанты подают на круглых фарфоровых блюдах, подходят к участникам банкета с левой стороны и с помощью кондитерских щипцов раскладывают на десертные тарелки участников банкета.

В конце банкета администратор провожает участников банкета. После их ухода официанты уносят приборы и посуду, снимают скатерти со столов, уборщицы убирают зал.

2 Выводы и предложения по совершенствованию организации обслуживания потребителей

Уровень обслуживания в кафе во многом определяется не только качеством и подачей пищи, но и внешним видом, умением работников встретить посетителя, рекомендовать ему блюда и напитки, помочь гостям выбрать меню, вина, напитки. Работники должны быть воспитаны, вежливы, приветливы, хорошо профессионально подготовлены.

Для повышения качества обслуживания посетителей необходимо постоянно анализировать каждый этап работы от момента резервирования стола до момента прощания с гостями. На каждом этапе обслуживания следует отметить наиболее положительные с профессиональной точки зрения моменты и возможные ошибки.

При резервировании стола необходимо уточнить пожелания гостей и подтвердить резервирование.

При встрече посетителей необходимо улыбаться при встрече, помочь гостям занять места за столом, предоставить удобный стол.

При подаче меню его необходимо подавать без задержки, при заказе блюд необходимо давать советы посетителям относительно подбора напитков к заказанным блюдам, а также учитывать пожелания гостей.

При подготовке к обслуживанию официанты должны сообщить о времени готовности блюд.

При подаче холодных закусок соблюдается температурный режим подачи блюд и напитков. При подаче горячих блюд должна соблюдаться одновременная подача.

При подаче напитков к горячим блюдам вина наливают в соответствующие бокалы, температура подачи вина должна быть оптимальной для данного сорта вина.

При обслуживании должна быть обеспечена одновременная уборка использованных тарелок и приборов у всех посетителей. Уборка должна производиться быстро и бесшумно.

При расчете с посетителями официанты должны оформить подачу счета на подготовленной тарелке с салфеткой или в специальной папке.

В конце обслуживания необходимо поблагодарить посетителей за посещение кафе и пригласить приходить еще.

В кафе «Дедова корчма» количество посуды, приборов и столового белья удовлетворяет потребностям. Интерьер кафе напоминает старобелорусскую корчму, в нем все продумано до мелочей. Столы расставлены на достаточном расстоянии друг от друга, однако в кафе не применяется сервировка столов и столы не накрыты скатертями.

В кафе «Дедова корчма» соблюдаются основные требования к персоналу, методам обслуживания потребителей, форменной одежде, обуви и музыкальному обслуживанию согласно инструкции по классификации торговых объектов общественного питания. Для увеличения товарооборота необходимо ввести дисконтные карты и организацию обслуживания праздничных вечеров и торжеств. Персонал кафе должен уметь создать атмосферу гостеприимства, в отношении потребителей должен проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанным, обладать способностью избегать стрессовых ситуаций.

Для кафе «Дедова корчма» можно предложить следующие рекламные средства: реклама на телевидении, в печатных изданиях, фотографии блюд в сети Интернет, дисконтные карты. Однако самой лучшей рекламой является высокое качество блюд и высокая культура обслуживания.

Список использованных источников

- 1 Еременко М. М. Организация общественного питания: учеб.-метод. пособие. – Минск: БГЭУ, 2008. – 173 с.
- 2 Инструкция по классификации торговых объектов общественного питания, утвержденная Постановлением Министерства торговли Республики Беларусь 04.10.2010 г. № 26 (в редакции постановления Министерства торговли Республики Беларусь 03.08.2012 г. № 22).
- 3 Коршунов Н. В. Организация обслуживания в ресторанах. Учебник для средних проф.-техн. училищ. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Высшая школа, 1980. – 238 с.
- 4 Кучер Л. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для спец. заведений. – М.: Деловая литература, 2002. – 544 с.
- 5 Нормы оснащения предприятий общественного питания посудой, столовыми приборами, мебелью и кухонным инвентарем, утвержденные Приказом Министерства торговли СССР от 9 февраля 1973 г. № 38.
- 6 Общие требования и правила оформления учебных текстовых документов: СТП СМК 4.2.3-01-2011. – Могилев: УО «МГУП», 2011. – 41 с.
- 7 Организация обслуживания в ресторанах и кафе: Производственно-практическое пособие / сост. В. Н. Радевич [и др.]. – Минск: «НИЦ-БАК», 2010. – 320 с., [16] л. ил.
- 8 Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания всех форм собственности. – Минск: Белорусская ассоциация кулинаров, 1996. – 614 с.
- 9 Сборник рецептов белорусских блюд для предприятий общественного питания всех форм собственности. – Минск, Белорусская Ассоциация кулинаров, 1997. – 254 с.
- 10 Справочник работника общественного питания / сост.: В. Ф. Ерофеев [и др.]. – Минск: НИЦ-БАК, 2009. – 560 с.
- 11 Усов В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник для нач. проф. образования. – 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2004. – 416 с.
- 12 Фурс И. Н. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: методическое пособие. – Минск: Белорусская ассоциация кулинаров, 1998. – 416 с.