**[Організація процесу обслуговування споживачів офіціантами в закладі ресторанного господарства](https://works.doklad.ru/view/DH85w2J_mkA.html%22%20%5Ct%20%22_self)**

ВСТУП.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТЧНІ АСПЕКТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1. Специфіка процесу обслуговування – теоретичні аспекти.

1.2. Аналіз технології обслуговування.

1.3. Аналіз процесу обслуговування в ресторані.

РОЗДІЛ ІІ. АНАЛІЗ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У РЕСТОРАНІ „ЗІРКА”

2.1. Торгово-виробнича та просторова структура підприємства харчування, функціональна схема приміщень

2.2. Аналіз підготовки до обслуговування

2.3. Аналіз технології обслуговування офіціантами.

РОЗДІЛ ІІІ. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ РЕСТОРАНУ

3.1. Гостинність - "секретний елемент" обслуговування.

3.2 Вдосконалення системи управління персоналом ресторану

3.3 Ефективність використання інформаційних технологій в управлінні рестораном

ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

ВСТУП

Актуальність роботи. Перебудова системи управління національною економікою створила якісно нові умови функціонування підприємств ресторанного господарства, що потребує реформування системи управління, підвищення ефективності діяльності закладів ресторанного господарства в нових умовах. На сьогодні значно сповільнились темпи зростання обсягів господарської діяльності підприємств харчування, нижчою стала ефективність використання матеріальних і трудових ресурсів, повільно впроваджуються досягнення науково-технічного прогресу. Та завжди необхідно прагнути підвищення економічних показників і соціальної ефективності. Для цього необхідно вдосконалити роботу підприємства ресторанного господарства за такими показниками:

• вдосконалення системи обслуговування;

• вдосконалення виробничої системи;

• впровадження нових технологій управління;

• вдосконалення системи якості;

• підвищення конкурентоспроможності закладу.

Це забезпечить підприємству ресторанного господарства стабільність в умовах ринкової економіки, підвищення соціально-економічних показників. Ресторанне господарство виконує три функції: виробництво готової продукції, реалізацію і організацію споживання. Стан та перспективи розвитку закладів ресторанного господарства залежать від умов оточуючого середовища: кон‘юнктури макро і мікрофакторів. Тому, щоб “вижити в сучасних умовах” підприємства повинні підвищувати свою конкурентоспроможність і фінансову стійкість шляхом розширення кола своїх послуг, підвищення їх якості, вдосконалення організації системи управління, організації та обслуговування [22, с. 125].

Мета і завдання дослідження. Метою є дослідження ефективності організації процесу обслуговування споживачів офіціантами в ресторані «Зірка» та розроблення рекомендацій щодо підвищення ефективності його діяльності.

Відповідно до мети в курсовій роботі визначено наступні завдання:

• обґрунтувати технології обслуговування споживачів в ресторані «Зірка»;

• розглянути специфіку процесу обслуговування;

• проаналізувати процес обслуговування споживачів офіціантами у ресторані «Зірка»;

• визначити резерви вдосконалення обслуговування споживачів ресторану «Зірка».

Об'єкт та предмет дослідження. Об'єктом дослідження є підприємство ресторанного господарства «Зірка». Предметом курсової роботи є дослідження ефективності організації процесу обслуговування споживачів офіціантами в ресторані «Зірка».

РОЗДІЛ І. АНАЛІЗ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В РЕСТОРАННОМУ ПІДПРИЄМСТВІ „ЗІРКА”

1.1.Технологічний процес обслуговування – теоретичні аспекти.

Організація технологічного процесу в ресторані як підприємстві виробництва кулінарної продукції при готелі має ряд особливостей, пов'язаних зі специфікою роботи. Особливість підприємства в тому, що в ньому поєднуються функції організації технологічного процесу приготування кулінарної продукції та її реалізації через торгівельні зали ресторану, магазини кулінарії, буфети та ін., отже організуються торгові функції підприємства.

Продукція, яка випускається рестораном, швидко псується і вимагає швидкої її реалізації. Різні продукти і сировина, які використовуються для приготування блюд та кулінарних виробів, також не витримують тривалих строків зберігання. У зв'язку з цим при організації технологічного процесу підприємство повинно забезпечити максимальне скорочення строків зберігання та обробки сировини і строків реалізації готової продукції.

Крім того, відвідуваність ресторану в різні години дня, дні тижня та місяця неоднакова та, як правило, непередбачена, що ускладнює працівникам виробничої сфери чітко спланувати завезення сировини, продукції, обробку сировини і виготовлення напівфабрикатів з овочів, м'яса, риби.

Все це вимагає постійного коректування в організації праці поварів, офіціантів та інших служб підрозділів підприємства. В процесі приготування кулінарної продукції необхідно суворо дотримуватися правил санітарного режиму на виробництві, вести суворий контроль за якість блюд [26; с. 138].

В залежності від матеріально-технічної потужності підприємства застосовують дві основні форми виробництва:

1. Повний цикл виробництва – первинна обробка сировини, виробництво півфабрикатів, приготування кулінарної продукції з наступною її реалізацією.

2. Неповний цикл технологічного процесу: приготування власної продукції як із сировини, так і з напівфабрикатів – овочевих, м'ясних, рибних, які надходять від інших виробників.

У більшості випадків ресторани, як правило, поєднують у своєму виробництві ці два технологічних процеси – повний цикл виробництва та неповний.

Так уже повелося, що люди завжди розділяють Новий рік й інші свята. Дійсно, практично завжди в джерел свята знаходиться подія, що поклала початок чому-небудь. І в цьому змісті Новий рік, на мій погляд, є значним святом, тому що по його образі і подобі організовані, бачимо, всі інші людські свята. Так що Новий рік – це не просто свято, а свято початку, свято торжества нового... Останнім часом усе більше людей відзначають Новий рік в ресторані, на честь якого організується банкет [ 29; с. 24].

Банкет – це урочистий званий сніданок, чи обід вечеря, що влаштовується на честь якої-небудь особи, події чи торжества. Банкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами носить неофіційний характер. Звичайно подібний банкет організуються на честь якої-небудь події, у тому числі, Нового року.

Розміщення гостей за столом звичайно довільне, але для почесних гостей і улаштовувачів банкета приділяються місця в центрі столу, а при організації банкета на велику кількість учасників з декількома столами – окремий центральний стіл.

Банкет за столом з частковим обслуговуванням продовжується 2-3 години. Проведення його в ресторані дозволяє звільнитися від багатьох турбот – пошуків достатнього приміщення для прийому великої кількості гостей, необхідних меблів, столової білизни, посуду і приладів, від закупівлі необхідних продуктів, приготування з них різних закусок і страв, обслуговування гостей і, нарешті, від збирання посуду і його миття, прибирання і приміщення після банкета. Тим більше ресторан може організувати якісне обслуговування і задовольнити бажання замовника. Також при проведенні банкета підприємством громадського харчування при готелі може бути організована розважальна програма, що містить ігри, конкурси, прихід Снігурочки та Діда Мороза.

При вході в ресторан гостей зустрічає метрдотель. Гості входять у зал, пред'являючи спеціальне запрошення. Офіціанти ж зустрічають гостей у відведеному секторі і допомагають їм сісти за стіл. При цьому варто мати на увазі, що жінка повинна сидіти з правої сторони від чоловіка, і при обслуговуванні їй треба подавати страви в першу чергу. Розсадивши гостей, офіціанти пропонують і наливають їм напої. Потім пропонують холодні і гарячі закуски. Звичайно, гості приходять у чітко позначене в запрошенні час. Поки гості збираються за святковим столом, у сусіднім приміщенні запалюють свічки на тортах. Після проголошення першого тосту офіціант вносить торти у зал. У залі зменшують світло, залишаючи лише контрольне висвітлення. Торт ставлять на кругле порцелянове чи мельхіорове блюдо. У напівтемному приміщенні, красиво оформлений, із запаленими свічами, він створює урочистий настрій. Дід Мороз і Снігурочка вітають гостей і вручають їм подарунки – шампанське.Щоб свічки швидко не танули, їх зберігають у холодильниках. При подачі на стіл на запалені свічки можна надягати порцелянові капсули з пружинкою. Капсули охороняють очі від полум'я свічі. Після цієї церемонії торт доцільно поставити на підсобний стіл і подати пізніше як десерт [ 31; с. 73].

Як уже говорилося раніше, необхідно заготовити поздоровлення і тости, що будуть вимовлятися гістьми протягом усього банкета. При цьому в момент проголошення тостів обслуговування офіціантами припиняється.

При проведенні великих банкетів за бажанням замовника може бути найнятий тамада, що "веде" стіл протягом усього вечора. Якщо ж тамада не передбачений ініціативу по проголошенню чи тосту поздоровлення може брати на себе будь-який учасник банкета (з врахуванням того, що Новий рік зустрічається корпоративно).

Звичайно після прийому холодних закусок робиться перерва на 20 - 30 хвилин, під час якої гості змогли б привітати один одного, подарувати подарунки і потанцювати. Потім банкет продовжується.

Рис.2.1. Розташування місць на банкеті-прийомі з повним обслуговуванням офіціантами у центрі – стіл для гостей; 2 – підсобні столи для офіціантів; 3- кавові столи

В обов'язки метрдотелю входить інструктаж офіціантів по всім організаційним питанням, а також повідомляє їм меню страв та напоїв, особливості сервіровки столу.

Банкет за столом з повним обслуговуванням проводять з приводу офіційних візитів посадових осіб, в період проведення міжнародних симпозіумів, конференцій, виставок, дипломатичних прийомів та ін.

Технологічний процес обслуговування по типу банкет-прийом з повним технологічним циклом включає наступні операції:

-прийом замовлення;

-підготовка офіціантів;

-отримання продукції з буфету;

-розстановка меблів;

-сервіровка столу;

-подання аперитиву;

-розміщення гостей за банкетним столом та черговість їх обслуговування.

Приймаючи від замовників банкету замовлення, метрдотель перш за все уточнює: дату і час проведення; кількість гостей та їх склад (стать, вік, професія); подію, яку відмічають; загальну суму асигнування; суму на кожну персону; форму оплати – готівкою, безготівкові розрахунки; списки запрошених гостей.

Далі метрдотель знайомить замовника із залом, де буде відбуватися банкет, узгоджує з ним розстановку столів та план розміщення гостей [ 17; с. 19].

Доцільно узгодити, які напої та закуски подавати під час аперитиву. Доречно уточнити, скільки приблизно часу буде продовжуватися аперитив. Меню банкету-прийому складають з врахуванням включення блюд національної кухні. В меню вказують, після яких блюд будуть вимовлятися тости, в які часи подавати гарячі закуски, гарячі блюда та десерт. В меню включають декілька холодних закусок, одну гарячу, а для банкету-обіду обов'язково суп, а також другі гарячі блюда, десерт, фрукти, напої. Для кожного учасника банкету виготовляють картку блюд та напої в (меню), яка за своїм оформленням повинна слугувати помітним декоративним елементом столу. И Крім переліку всіх закусок, блюд, напоїв у меню подається інформація про подію, з приводу якої проводиться банкет.

Метрдотель заздалегідь визначає групи офіціантів для обслуговування, сервіровки та оформлення банкетних столів, отримання й підготовки буфетної продукції.

Обов'язок метрдотеля – проінструктувати офіціантів про те, хто і з якого приводу організував банкет. В той день, коли проводиться банкет, він збирає офіціантів і оголошує їм час початку банкета, чисельність і склад учасників. Далі метрдотель знайомить офіціантів з розробленим ним планом обслуговування столів, кількість гостей за кожним з них і планом розміщення учасників за столом. Окрім того, він повідомляє їм меню блюд та напоїв, особливості сервірування банкетного столу.

Метрдотель або бригадир офіціантів у відповідності із заздалегідь складеним замовленням, де вказується найменування вин, кількість і строк виконання замовлення, отримує буфетну продукцію. Також заздалегідь визначає кількість та асортимент посуду, приборів, столової білизни для сервірування столу [ 26; с.142].

При розстановці банкетних столів враховують площу залу, його конфігурацію, кількість учасників банкету, розташування дверей або вікон, наявність колон або ніш. Форми і варіанти розташування столів на банкетах ізних видів наведені на Рис.1.2. 

Рис.1.2 . Форми та варіанти розташування столів на банкетах різних видів

Для банкетного столу порядок розташування посуду, бокалів, фужерів, приборів знаходиться в повній залежності від меню, порядку подання закусок, блюд, вин.

Для офісних банкетів-прийомів передбачені наступні правила розміщення його учасників за столом (рис.1.2):

-почесне місце визначають напроти вхідних дверей; якщо двері в залі знаходяться збоку, почесне місце – напроти вікна, яке виходить на вулицю;

-почесним вважається місце справа від хазяйки прийому-банкета, другим – справа від хазяїна та т.ін.Краще, щоб гості мали можливість заздалегідь ознайомитися з відведеними ним місцями. Для цього в аванзалі доцільно мати план розміщення гостей за банкетним столом.

 

Рис.1.3. Схема розташування місць за столом на дипломатичних прийомах

Успішна організація найбільш залежить від правильних дій метрдотеля, який повинен узгодити з працівниками кухні, відповідальними за приготування блюд, час приготування і порядок відпускання блюд і закусок, які включені в меню. Він же керує роботою офіціантів, які беззаперечно виконують його вимоги.

Каву на банкетах звичайно подають після десерту в окремому залі або в банкетному залі на окремих столиках.

Необхідна умова успішної організації всього банкету – безшумна робота офіціантів, без гучних запитань та зайвих розмов. Офіціант повинен заздалегідь уяснити собі схему обслуговування та черговість подання закусок, вин, блюд та обов'язково дотримуватися прийнятого порядку обслуговування гостей, що особливо має велике значення на офіційних прийомах.

В ресторані "Зірка" застосовують також і спеціальні форми обслуговування відвідувачів з метою – прискорити обслуговування великої кількості відвідувачів з обмеженим запасом часу. Ця форма використовується для обслуговування учасників конгресів, конференцій, симпозіумів.

Організація харчування за типом "шведського столу" заключається перед усім в прискоренні обслуговування великих груп іноземних туристів, учасників конференцій, конгресів. Відвідувачі, взявши підніс зі спеціального столу, який стоїть при вході до залу, підходять до великого столу і самостійно вибирають закуску. Потім на невеликому окремому столі вибирають першу страву. Поки відвідувачі їдять, офіціанти розставляють другі гарячі страви. Під час роботи також організовується виносний бар з вино-горілчаними і тютюновими виробами, за які відвідувачі розраховуються окремо.За бажанням індивідуальних туристів адміністрація ресторану "Зірка" забезпечує їм надання харчування у номерах готелю, за це з туристів стягується окрема платня.

Бригада офіціантів сервірує обідні столи, прибирає використаний посуд. За проханням відвідувачів офіціанти можуть обслуговувати їх за столом – з врахуванням віку, фізичних вад та інших причин. Продукція, яка випускається рестораном, швидко псується і вимагає швидкої її реалізації. Різні продукти і сировина, які використовуються для приготування блюд та кулінарних виробів, також не витримують тривалих строків зберігання. У зв'язку з цим при організації технологічного процесу підприємство повинно забезпечити максимальне скорочення строків зберігання та обробки сировини і строків реалізації готової продукції. Бригада офіціантів сервірує обідні столи, прибирає використаний посуд. За проханням відвідувачів офіціанти можуть обслуговувати їх за столом – з врахуванням віку, фізичних вад та інших причин.

"Шведський стіл" представляє собою великий стіл в центрі залу, на якому розставлені блюда з закусками. По краям столу ставлять закусочні тарілки стопками по 5-6 шт. В залі у стін розставляють чотирьохмістні столи,

сервірують їх дрібним посудом, ставлять фужери і мінеральну воду, кладуть прибори. (Рис.1.4.) 

Рис.1.4 Схема обслуговування за типом "шведський стіл"

У даному ресторані для іноземних туристів (в готельному комплексі) при організації їх харчування по типу "шведського стола" в обідній залі встановлюється лінія прилавків для самообслуговування.

РОЗДІЛ ІІ. АНАЛІЗ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У РЕСТОРАНІ „ЗІРКА”

2.1.Торгово-виробнича та просторова структура підприємства харчування, функціональна схема приміщень

Підприємство „Зірка” – знаходиться в місті Мукачево, по вулиці поща Миру 1, Закарпатської області, є готельно-ресторанним комплексом рівня чотирьох зірок, належить до мережі готелів „Прем’єр”. Ресторан має три входи – з вулиці для відвідувачів, з середини готелю для туристів та з літньої площадки.

Ресторан як підприємство, яке випускає кулінарну продукцію, має виробничі цехи, які спеціалізуються на переробці певного виду сировини та виготовлення продукції: м'ясної, рибної, овочевої, гарячої, холодної, кондитерської. Крім того, є і інші служби: складне і тарне господарство, санітарно-технічні. У зв' язку з цим виробничі приміщення ресторану підрозділяються на: заготівельні; доготівельні (гарячий, холодний цехи); спеціалізовані (борошняних виробів, кондитерські цехи); допоміжні – роздавальний, хліборізка.

У заготівельних цехах підприємства здійснюють механічну обробку сировини - м'яса, риби, птиці, овочів – і вироблення напівфабрикатів для постачання ними доготівельних цехів, а також магазинів кулінарії, філіалів ресторану (барів, кафе) [3;с.7].

До доготівельних цехів ресторану відносяться гарячий та холодний цехи. Тут завершується технологічний процес виробництва кулінарної продукції та реалізації її в залах ресторану, барах, магазинах кулінарії та т.ін.

При організації заготівельних та доготівельних цехів будь-якої потужності ресторан додержувався наступних умов: забезпечення поточності виробництва та послідовність здійснення технологічних процесів; мінімальні технологічні та транспортні грузопотоки; об'єднання в одних приміщеннях виробництв, які вимагають однакового температурного режиму та вологості; забезпечення вимог санітарії та заходів з охорони праці та техніки безпеки; розміщення складських приміщень в одному блоку.

Оптимальна площа виробничих та підсобних приміщень, їх раціональне розміщення та забезпечення виробничих цехів необхідним обладнанням – основні умови правильної організації технологічного процесу виготовлення кулінарної продукції.При виборі обладнання для виробничих цехів враховуються прийняті норми оснащення технологічним, холодильним та іншим обладнанням, які встановлені в залежності від потужності та класу підприємства. Різні види обладнання в даному ресторані розташовані у виробничих цехах у відповідності з характером технологічного процесу з задержанням правил техніки безпеки та охорони праці робітників.

До торгових приміщень ресторану відносяться торгівельні зали з роздаточними, банкетні зали, коктейль-холи, зали чекання (аванзали). В групу торгових приміщень входять також каса, буфет-хліборізка, підсобні приміщення – сервізна та мийна столового посуду.

У ресторані вестибуль, гардероб, туалетні кімнати. Вестибуль – це приміщення, куди перш за все попадає відвідувач. Архітектура, кольорове рішення, елементи інформації впливають на психіку, емоції гостя ресторану, його настрій й тому вестибюль оформлений відповідно. До вестибулю прилягають гардероб та туалетні кімнати, тому в ньому починається обслуговування відвідувачів. При плануванні вестибулю, гардероба, туалетних кімнат була врахована площа ресторану – площа вестибулю дорівнює приблизно площі залу. Вестибуль обладнаний дзеркалами, м'якими меблями (крісла, банкетки), журнальними столиками. Інтер'єр вестибулю відповідає головному напряму ресторану. Гардероб розташований при вході до вестибулю, кількість відповідає кількості місць в усіх залах ресторану в період найбільшого притоку відвідувачів Туалетні кімнати розташовані поряд з гардеробом. До їх санітарного стану пред'являють високі вимоги: безперечна чистота, гарна вентиляція, яскраве освічення. У кімнатах для куріння розташовані м'які зручні меблі, низькі столики з попільничками, попільнички на ніжках. Для інтенсивного видалення диму приміщення обладнано міцною вентиляцією, яка встановлена у верхній частині приміщення [1;с.45].

Очікуючи один одного, гості ресторану можуть посидіти, відпочиваючи в аванзалі. Окрім цього, аванзали використовують для очікування вільних місць у залі ресторану, а також для зустрічі відвідувачів при організації прийомів, банкетів, весільних та інших вечорів.

Аванзал обладнаний м'якими меблями, журнальними столиками, квітками, створений куточок живої природи, де можна побачити та полюбуватися екзотичними рослинами та квітками, послухати джеркотіння водоспаду, послухати спів живих птахів – все це викликає у відвідувачів гарний настрій.

Інтер'єр аванзалу, його художнє оформлення фактично пов'язаний з декоративним рішенням основного залу.

Зал ресторану – це основне приміщення, де обслуговуються відвідувачі. В даному ресторані виконується одне з основних вимог до планування розміщення залу – це чітка організація зв'язку з виробничими приміщеннями – кухнею, сервізною, мийною столового посуду, барами (буфетами).

Роздаточна, де відбувається відпускання готових кулінарних блюд, сполучається з торговельним залом двома арками-проходами: через один з них офіціанти виходять в зал з отриманими блюдами, через інший проходять на роздачу, не заважаючи один одному [22;с.12].

Зал ресторану є центром архітектурно-планувального рішення. Декоративні та архітектурні елементи залу розташовують відвідувачів к відпочинку у затишній обстановці. Гармонійне поєднання забарвлення стін, форми меблів, освітлення залу, акустика, вентиляція, красиво сервірований стіл, живі квіти на столах, негучна музика – все це створює у гостей ресторану святковий настрій і викликає бажання відвідати його ще раз.

Велику роль у створенні інтер'єру даного ресторану відіграє художнє конструювання, або дизайн. Розглядаючи кожний проектуємий предмет як частину комплексу предметів, які оточують людину в ресторані, дизайнер створив різноманітні зручні та естетично повноцінні комплекси.

Для кожного елементу інтер'єру точно знайдене місце, яке визначає його характер та стиль.

Потрапивши у цей затишний ресторанчик, ви відчуєте себе комфортно та впевнено. Тут усе зроблено для того, щоб дати відвідувачу відчути, що він майже у себе вдома, але разом з тим – у вишуканому ресторані, овіяному загадковим духом давньогрецьких легенд. Тут люблять снідати та обідати (бізнес-ланч коштує 25 гривень) топ-менеджери, директори фірм, банкіри, одним словом – люди бізнесу, вечеряти – і зовсім юні закохані, і подружні пари, а іноді цілі родини.

Кухня ресторану „Зірка” .Для ресторану «Зірка» немає конкурентів, оскільки в Мукачеві немає більше ресторанів грецької кухні. Вона ж сама по собі самобутня. У її основі тільки здорові і корисні продукти, приготовлені дуже дбайливо, із суворим дотримуванням рецептур. Надзвичайний смак страв та висока культура і фантазія при подачі страви змушують думати про шеф-кухаря, як про бога.

Те, що греки називають салатом по-сільські, у нас в Україні називається салатом по-грецьки, але тільки не в «Зірці». Тут є точний переклад цієї назви з грецького – «Харьятики». Приготований він тільки із найсвіжішого сиру фета, соковитого перцю та очищеної олії. Треба відзначити, що салат «Харьятики» у цьому ресторані вам зроблять з урахуванням грецьких традицій готування цієї страви – шматочки сиру й овочів великі і обов'язково маслинова олія. .

Усім шанувальникам морепродуктів радимо спробувати улюблену страву власника ресторану – салат «Егейський» з великими егейськими креветками, сиром пармезан та овочами [17;с.149].

Рибні страви так характерні для Греції, тому й у меню «Зірки» ви знайдете всілякі страви з риби і морепродуктів. Тут готують рибу усіма способами: смажать, тушкують, запікають, фарширують, варять і так далі...

У розділі «Гарячі закуски» зверніть увагу на «Пінерли» з сиром чи м'ясом. Страва подається у невеликих горщиках, що звуться кецками. Грецькі соуси не менш популярні у світі, ніж французькі. Вони приготовані тут з особливим шармом тільки за ексклюзивних рецептами. Не відмовте собі у задоволенні і замовте соуси-діпі. Наприклад, ніжний та одночасто пікантний «Тзадзики» - на основі йогурту, огірка та часнику; чи морський «Тармосалата» - на основі ікри різних видів риб.

Окрім іншого не забудьте спробувати традиційну грецьку страву – «Муссака». Свіженькі та соковиті баклажанчики перекладаються шарами фаршу з молодої овечки, додаються спілі помідорки та спеції. Зверху страву посипають тертим сиром і запікається. Кілька хвилин – і «Мусака» готова порадувати та приємно здивувати навіть найвимогливішого гурмана.

Різноманітність сигар та напоїв, а особливо вин, оцінили б навіть древні греки. У винній карті ресторану увесь світ: тут і вина Франції, і Іспанії, і Кіпру, і Грузії, і Чилі і багатьох інших країн, включаючи Україну. Хочете спробувати щось «родом з Греції »– немає нічого неможливого – вам принесуть традиційну для греків метаксу. .

Виходячи з ресторану, не забудьте, що ви повертаєтесь до реального світу з країни великих богів та загадкових легенд, у яку, ми впевнені, вам схочеться повернутися знову і знову!

Ресторан "Зірка" – ресторан вищої категорії, в його меню включені замовлені та фірмові страви, кулінарні вироби.

Усі приміщення витримані в певному стилі, який відповідає назві ресторану. Метрдотель та офіціанти в досконалості володіють технікою обслуговування споживачів. Весь обслуговуючий персонал одягнений в фірмовий одяг та взуття єдиного зразку. Столова білизна виготовлена на замовлення [22;с.19].

Меню ресторану відрізняється різноманітністю, крім звичайної їжі тут готують дуже вишукані страви. Звісно, все це залежить від шеф-кухаря, під його керівництвом "Зірка" може пригостити відвідувачів такими стравами, які вони ніколи не приготують у себе вдома. Крім того, відвідувачів приваблює затишна атмосфера ресторану. Інтер'єр залу вражає своєю вишуканістю, він створює таке середовище, яке являє собою значний контраст з повсякденністю.

Привабливість ресторану. Ресторани грають важливу роль у житті людського суспільства. "Вихід" до ресторану виконує важливу соціальну функцію. Люди потребують не тільки їжу, але й спілкування один з одним. Ресторани – це одно з небагатьох місць на землі, де працюють усі наші органи почуттів, генеруючи загальне відчуття задоволення. Смакові, зорові, слухові, нюхальні відчуття об'єднуються, щоб оцінити їжу, обслуговування й саму атмосферу ресторану.

Атмосфера, створена рестораном, робить негайне діяння на відвідувача – й на свідомому, й на підсвідомому рівні. Свідомий ефект впливає на сам процес вибору ресторану. Дуже гучно? Столи стоять надто близько один до одного? Зал надто великий? Або дуже тісний? Підсвідомий ефект створюється більш тонкими засобами: освітленням, типом меблів і кольором скатертин, музикою.

Відвідувачі ресторану звертають велику увагу на дизайн інтер'єру, і чим більше він допомагає встановити певний настрій, тим краще. Усі ці фактори, які впливають на процвітання ресторанного бізнесу, були ураховані при відкритті ресторану "Зірка".

Атмосфера та інтер’єр ресторану „Зірка” .Зайшовши до основного залу, ви відчуєте наскільки точно передана тепла та гостинна атмосфера грецького міста. У цьому, розрахованому на 40 посадкових місць, залі стоїть оніксова барна стійка та компактна сцена, де кілька разів на тиждень грають музики. Стиль музики відповідає загальній концепції закладу – фоновий грецький етнос, вишукані джазові мотиви, класика, за замовленням гостей – можливе виконання популярних пісень.

Ніжно-рожеві стіни, білосніжні колони, золотаві опори, пурпурно-бордовий матовий текстиль, витончені темно-коричневі дерев'яні меблі, фрески на стінах, написані за мотивами творів грецьких ліриків – усе це стиль «Зірка». У вас намічається невеликий прийом чи переговори з партнерами – тоді у вашому розпорядженні два VIP-зали: перший більш камерний, споряджений діючим каміном та розрахований на 12 осіб, другий – на 6 персон. Якщо немає часу на повноцінну трапезу, тоді можна укритися від зайвих очей у затишному залі «Таверна» і мило побалакати за філіжанкою кави. Цей зал стане ідеальним місцем для компанії 14-16 осіб. Штори, що відокремлюють «Таверну» від основного залу, опускаються, і ви будете насамоті [29;с.265].

Окрім цього ви з легкістю можете довірити «Зірка» проведення банкету чи фуршету – святкового заходу. Ресторан задекорують та проведуть свято за авторським сценарієм з урахуванням усіх ваших побажань.

Великий психологічний вплив робить на людину музика. Вона має не менше значення, чим приємна і затишна обстановка в залі, красивий інтер'єр. Тому так важливий вибір і виконання музичних добутків. Гарний оркестр – реклама для ресторану. Звичайно в ресторанах оркестри складаються з 3, 5, 7, 10 музикантів (піаніно, контрабас, ударні інструменти, акордеон, труба, скрипки, саксофон, тромбон), що виступають зі співаком - чи солістом солісткою.

Концертна програма оркестру повинна бути ретельно продумана з обліком емоційного і естетичного впливу на слухачів окремих її номерів. Так, на початку вечора, поки відвідувачі зайняті застільною бесідою і чеканням ще не прибулих друзів, рекомендується виконувати естрадні концертні добутки. Пізніше можна познайомити слухачів з новими естрадними вітчизняними чи закордонними піснями у виконанні соліста. В другій половині вечора рекомендується виконувати в основному танцювальну музику, чергуючи рухливі ритмічні мелодії з більш спокійними, плавними, ліричними. Репертуар визначається з урахуванням тематичної особливості заходу.

2.2. Аналіз підготовки до обслуговування

Ресторан повинен періодично купувати продукти, які необхідні для обслуговування своїх гостей. Передзакупівельна процедура складається з декількох етапів:

-планування меню;

- розрахунок кількості продуктів, необхідних для приготування страв, передбачених меню;

- визначення рівня наявності запасів;

-визначення необхідності поповнення запасів та уточнення кількості, на яку їх потрібно поповнити;

-вироблення специфікації та оформлення замовлення на закупівлю продуктів.

У питаннях закупівлі відповідальність поділяється між тими, хто оформляє замовлення і хто одержує замовлені продукти. В ресторані "Зірка" за це відповідають три людини: шеф-кухар готує замовлення, менеджер робить його офіційним, а відповідальність за отримання товарів комірний поділяє з шеф-кухарем. Продукти зі складу відпускають за офіційною вимогою і тільки під розписку.

Планування, організація та закупівля високоякісних продуктів харчування – дуже відповідальне і не легке заняття. Менеджер кухні разом із шеф-кухарем приймаються за нього, розраховуючи потік клієнтів на найближчі кілька днів.

Менеджер перевіряє, як виконуються вказівки кухаря, відповідального за головну виробничу лінію по розгорненню ділянки підготовки продуктів.

При купівлі продуктів враховуються такі головні компоненти:

1. технічні характеристики товарів;

2. кількість кожного з продуктів, які завжди повинні бути в наявності;

3. відповідальні за проведення закупівлі;

4. відповідальні за отримання, складування і видачу продуктів.

Візитною карткою ресторану називають його меню, тобто перелік закусок, страв, напоїв (з вказанням ціни й виходу), які є в наявності у продажі під час роботи. Тому, при його складанні, необхідно урізноманітнити використовувану сировину і продукти для виготовлення широкого вибору кулінарних виробів і напоїв із застосуванням різних засобів кулінарної обробки і здійснювати чергування за днями тижня [22;с.21].

В ресторані "Зірка" в меню включають різні овочеві, м'ясні, рибні страви, закуски, виготовлені у відварному, смаженому, тушкованому і запеченому вигляді; звертається велика увага на вірне сполучення гарніру з основним продуктом. Обов'язково враховується при складанні меню сезонність і температура повітря.

При складанні меню також враховуються смакова якість їжі та зовнішнє оформлення страви. Страви і закуски, які включені в меню, повинні бути в наявності на протязі усього дня роботи ресторану, або на протязі часу, вказаного в меню для сніданку, обіду або вечері.

Ресторан "Зірка" вдень часто відвідують споживачі з дітьми. Тому в меню передбачені страви у розмірі напівпорції. В меню всі закуски та страви розміщені в такій черзі: від менш гострих до більш гострих, від припущених до відварних, смажених та тушкованих.

Послідовність розміщення закусок, страв та напоїв в меню.

1. Фірмові закуски, страви і напої.

2. Холодні страви і закуски:

- Ікра зерниста лососевих та осетрових риб;

- Риба малосольна (сьомга, лососина з лимонами);

- Риба солена (копчена);

- Риба відварна;

- Риба заливна;

- Риба під маринадом;

- Риба під майонезом;

- Рибна гастрономія і закусочні консерви;

- Оселедець натуральний з гарніром, рублений;

- Нерибні продукти моря;- Свіжі овочі натуральні;

- Салати і вінегрети;

- М'ясна гастрономія;

- М'ясо відварне, заливне;

- М'ясо смажене;

- Птиця і дичина холодні;

- Закуски з овочів та грибів;

- Кисломолочні продукти.

3. Гарячі закуски:

- Рибні та з нерибних продуктів моря;

- М'ясні;

- З субпродуктів;

- З птиці та дичини;

- Яєчні та борошняні.

4. Супи:

- Прозорі;

- Заправочні;

- Молочні;

- Холодні;

- Солодкі.

5. Другі страви:

- Риба відварна та припущена;

- Риба смажена;

- Риба тушкована та запечена;

- Страви з котлетної (рибної) маси;

- М'ясо відварне й припущене;

- М'ясо смажене;

- М'ясо у соусі;

- М'ясо тушковане та запечене;

- Субпродукти смажені;

- Страви з рубленого м'яса та котлетної маси;

- Птиця відварна, припущена;

- Птиця фарширована;

- Птиця і дичина смажена;

- Страви з тушкованої птиці;

- Страви з рубленої птиці;

- Страви з овочів (відварних, припущених, смажених, тушкованих);

- Страви з круп, бобових, макаронних виробів, мучні;

- Страви з яєць та сиру.

Солодкі страви:

- Гарячі (суфле, пудінги та ін.);

- Холодні (компоти, киселі, желе та ін.);

Гарячі напої (чай, кава, какао, шоколад та ін.);

Холодні напої та соки.

Борошняні кондитерські вироби (тістечка, торти, кекси).

Хліб.

В ресторані "Зірка" складають меню замовлених страв, які включають в себе широкий вибір фірмових страв, закусок, перших і других страв, гарячих та холодних напоїв, мучних та кондитерських виробів. Більшість страв виготовляють за індивідуальними замовленнями відвідувачів.

В меню обіду (чергові страви) включають страви нескладного виготовлення, які зручні для відпустки. В якості чергових страв виступають закуски трьох-чотирьох найменувань, перші страви – двох, другі - чотирьох-п'яти, солодкі страви, гарячі й холодні напої трьох-чотирьох найменувань, а також мучні кондитерські вироби. Меню обідніх страв та експрес-обідів друкуються на кожен день окремо. Ці меню вручаються відвідувачам при прийомі замовлення [15;с.142].

Меню денного раціону складається в тих випадках, коли передбачається обслуговування учасників з'їздів, конференцій, нарад і членів різних делегацій, які годуються три (сніданок, обід, вечеря), або чотири (додається другий сніданок) рази на день. Меню денного раціону може бути за вільним вибором страв за бажанням відвідувача.

При складанні меню вечері, обмежуються легкими стравами і закусками, салатами. В меню повинен бути кефір, кисле молоко та інші молочнокислі продукти [30;с.469].

Меню банкетів відрізняється від інших видів меню тим, що при його складанні активну участь бере замовник. Банкет може бути сніданком, обідом чи вечерею. В меню банкетів включають кілька холодних закусок (для поширення асортименту холодні закуски можна замовити з рахунку 1/2 чи 1/3 порції на людину), одну гарячу для банкету-обіду суп, другі гарячі страви з риби, м'яса, птиці, десертні страви, фрукти, напої.

В меню банкета-вечері входять: салат-коктейль з крабів, валовани з зернистою ікрою осетрових та лососевих риб, сьомга з лимоном і маслинами, шинка у желе, паштет з курки, натуральні овочі, гриби, запечені у сметані, філе, морозиво "сюрприз", шампанське, червоне вино. В меню включають також вина, вино-горілчані вироби, безалкогольні напої, тютюнові вироби [19;с.142].

Як прийнято, перелік алкогольних напоїв дається наприкінці основного меню замовлених страв і напоїв у певній послідовності: горілка і горілчані вироби, виноградні вина міцні, білі й червоні столові, десертні, шампанське, коньяки та лікери. Далі перелічуються пиво, води мінеральні, фруктово-ягідні соки, фірмові напої, кондитерські вироби, фрукти, тютюнові вироби.

Художнє оформлення меню ресторану "Зірка" ураховує те, що меню – це не просто перелік страв, а свого роду візитна картка, один з засобів реклами.

Оскільки "Зірка" – грецький ресторан, в оформленні меню використовується морська символіка. Для привернення уваги відвідувачів – до фірмових страв додаються фотографії та історичні довідки. Заповнені бланки меню вкладені у художньо оформлені папки. В ресторані "Зірка" практикують різні форми організації банкетів та прийомів і в залежності від цього можуть бути використані різні методи обслуговування.

Розрізняють банкет-прийом з повним обслуговуванням за столом офіціантами та банкет-прийом за столом з частковим обслуговуванням. Підготовча робота до проведення банкету складається з приймання замовлення, підготовки до проведення банкету, обслуговування.

Банкет з повним обслуговуванням офіціантами – це вид банкету, коли всі учасники урочиста сидять за красиво сервірованим столом, на який не ставлять ніяких закусок, страв, напоїв, а їх подання здійснюють офіціанти "в обнесення".

Банкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами проводять з приводу офіційних візитів посадових осіб, в період проведення міжнародних симпозіумів, конференцій, виставок, дипломатичних прийомів та ін.

Приймаючи від замовників банкету замовлення, метрдотель насамперед уточнює: дату і час його проведення; кількість гостей та їх склад (стать, вік, національність, фах); подія, яка відмічається; загальна сума асигнувань; сума на кожну особу; форми оплати; список почесних гостей [9;с.87].

Далі метрдотель знайомить замовника із залом, де буде відбуватися банкет, узгоджує з ним розставлення столів та план розміщення гостей. Водночас він з'ясовує, з ким йому потрібно буде проводити подальші переговори при обслуговуванні.

2.3. Аналіз технології обслуговування офіціантами.

Офіціант протягом усього банкета зайнятий безпосередньо обслуговуванням його учасників. Кваліфікована робота, елегантний зовнішній вигляд, доброзичливе, тактовне й уважне ставлення до гостей є обов'язковими умовами культури обслуговування і сприяють створенню гарного настрою учасників банкета. Від офіціантів вимагається дисципліна, організованість, безумовне виконання всіх розпоряджень і вказівок метрдотеля. Робота офіціантів повинна бути швидкою, але спокійною й упевненою без поспіху. Варто пам'ятати, що жодне прохання гостей не повинно залишитися без уваги. Офіціант повинен знати, хто з його товаришів працює в попередньому і наступному секторі для своєчасного й організованого входу в зал і виходу з нього: він повинен запам'ятовувати черговість подачі закусок, блюд, напоїв, схему організації обслуговування для індивідуальної роботи і роботи в парі з іншими офіціантом.

Якість обслуговування багато в чому залежить від правильного розподілу обов'язків між офіціантами і їхньою злагодженою спільною роботою.

Одержавши на роздачі блюда, офіціанти направляються з ними до входу в банкетний зал, де збираються біля столів, кожен по своєму номеру по секторам, що вони обслуговують. За знаком метрдотеля офіціанти входять у зал, направляються до своїх секторів і стають обличчям до столу в 2-3 кроках за від гостей, з яких вони повинні почати обслуговування. Блюда тримають на лівій руці на рівні ліктя. За знаком старшого офіціанта (обслуговуючого почесних гостей у центрі столу) вони приступають до подачі блюд, дотримуючи черговості обслуговування. Під час проголошення тостів обслуговування припиняється. Усі закуски, блюда подаються гостям з лівої сторони. Горілку і воду наливають із правої сторони правою рукою. Подача блюд може вироблятися і з правої сторони, якщо страва була заздалегідь розкладена чи розлито в посуд індивідуального користування. При цьому треба попередити гостя: дозволите поставити. На кожнім блюді обов'язково повинні бути прилади для розкладки. Після подачі блюд, що прийнято їсти руками, не користаючись приладами, гостям подають невеликі чашки з водою і шматочком лимона для ополіскування пальців і серветки. Забирають посуд офіціанти тільки після того, як Почесні гості, на честь яких дається банкет, кладуть разом ніж і вилку на тарілку. По неписаному міжнародному порядку це означає, що дане блюдо вони вже їсти не будуть. У цьому випадку за знаком метрдотеля офіціанти починають збирання посуду одночасно у всіх секторах. Посуд забирають із правої сторони від гостей правою рукою, а з лівої – лівою рукою. При заміні посуду і приладів офіціант підходить до гостя з чистою тарілкою, бере лівою рукою використану тарілку, а правої ставить чисту і кладе чистий прилад, якщо такі не були розкладені попередньо при сервіровці [24;с.207].

Перед подачею десерту кожен офіціант забирає зі столу непотрібний посуд, прилади, закуски, хліб, спеції. На столі залишають вази з фруктами, воду і фужери.

Після того як гості з'їдять, офіціанти забирають зі столів і сервірують столи для подачі кави. По закінченню банкета офіціанти усі разом забирають зі столів посуд, розставляють столи і забирають зал.Необхідна умова гарної організації банкета – безшумна робота офіціантів, без зайвих розмов, без голосних питань.

Офіціант повинний заздалегідь усвідомити собі схему обслуговування і черговість подачі закусок, вин, блюд і обов'язково дотримуватися прийнятого порядку. На обслуговування урочистих вечорів офіціанти надягають білі рукавички, стежачи за тим, щоб вони вчасно були замінені [27;с.174].

Банкет з частковим обслуговуванням офіціантами. Ця форма обслуговування характерна для банкетів неофіційного характеру. Звичайно так відзначають знаменні дати, сімейні свята і т.д., вони можуть проходити у вигляді сніданку, обіду, вечері або просто частування.

При визначенні кількості офіціантів, необхідних для обслуговування такого банкета, виходять з розрахунку один офіціант на 10—14 гостей.

Розміщення гостей за столом найчастіше буває довільним, хоча для почесних гостей і хазяїна банкета відводять місця у центрі столу, а при пристрої банкета на велику кількість учасників з декількома столами — окремий центральний стіл. Характерна риса меню такого обіду — різноманітний асортимент холодних закусок, солінь, маринадів. Крім холодних закусок, гостям пропонується звичайно одна-дві гарячі закуски, потім гарячі страви і десерт. Банкет з частковим обслуговуванням офіціантами, як буває і з повним обслуговуванням, може закінчуватися подачею кави. Розрахунок посуду і приладів виробляється залежно від числа учасників банкету, меню і кількості порцій закусок і страв, розміщених у салатниках, тарілках/вазах, попередньо розставлених на столі.

Блюда з тими самими закусками, вази із салатами розставляють через передбачені інтервали з обліком того, що ними будуть користуватися 4—6 чоловік. Це дозволить запрошеному покласти на тарілку будь-яку закуску за своїм вибором без допомоги офіціанта [ 17; с. 19].

Підготовка і накриття столів виробляються так само, як і для банкета з повним обслуговуванням, але сервірування може бути простішим.

Стіл сервірують закусочними тарілками (без підставочних) і пиріжковими тарілками, закусочними і їдальнями приладами, фужерами, двома чарками: для вина і горілки. Десертні прилади подають разом з десертом. Холодні закуски рекомендується ставити на стіл не раніше чим за півгодини до початку банкету, щоб вони мали свіжий, привабливий вид. Рибні, овочеві, м'ясні закуски чергують і розставляють на столі в один і два ряди, з огляду на ширину столу.

Кожна страва повинна мати прилади для розкладки. Перед тим як поставити на стіл салатники, тарілки для ікри і т.п., їх дно акуратно протирають ручником, щоб не забруднити скатертину.

Після закусок на стіл ставлять напої; деякі з них можуть бути відкупорені заздалегідь (крім пляшок із кронпробками). Як і закуски, напої розосереджують по всьому столі, щоб кожен гість міг налити собі кожної з них за своїм вибором. Перш ніж поставити пляшки з напоями на стіл, їхній ретельно протирають серветкою (ручником). Пляшки, закриті металевими пробками (пиво, соки, води) відкорковують безпосередньо перед запрошенням гостей до столу. Горлечко пляшок протирають ручником [6;с.88].

Якщо площа столу обмежена, то частина пляшок з напоями можна помістити на підсобні столики і подавати них у міру необхідності, попередньо підготувавши, як зазначено вище. Асортимент напоїв і кількість пляшок повинні бути відомі офіціантові заздалегідь. В останню чергу розкладають на пиріжкові тарілки хліб: праворуч чорний — скоринкою назовні, ліворуч білий — скоринкою усередину тарілки. Якщо в меню передбачені тости, розтягаї, кулеб'яки, них розкладають на ті ж тарілки, попередньо зрушивши хліб нагору.

Після закінчення сервіровки до столу підсувають крісла або м'які стільці проти кожного приладу. На підсобні столи (серванти) виставляють запас посуду і приладів. Розміщення гостей за столом відбувається по заздалегідь складеному замовником планові, якщо він цього побажає. План розміщення поміщають на столику перед входом у банкетний зал [ 26; с.142].

Почесним гостям і гостям похилого віку офіціанти допомагають зайняти свої місця за столом. Як тільки гості сядуть, офіціанти можуть запропонувати їм напої, наливши їх у чарки, а слідом за цим — закуски. Спочатку прийнято пропонувати ікру, малосольну рибу, потім відразу ж свіжі овочі, заливну рибу.

Після подачі рибних закусок обов'язково варто змінити прилади і закусочні тарілки, зібрати їхній і віднести на мийку, замінивши чистими. Перш ніж взяти в гостя використану тарілку, варто запитати його дозволу. Якщо гість поклав вилку і ложку на тарілку паралельно один одному або схрестив них — знак офіціантові забрати тарілку. У цьому випадку дозволу можна не запитувати.

Після подачі рибних закусок пропонують м'ясні. Про подачу страви метрдотель повинний повідомити на виробництво не пізніше чим за 20—30 хв. до початку, подачі (час погоджують із замовниками). Ці півгодини гості використовують для того, щоб вийти через стіл, потанцювати, відпочити. У цей час офіціанти підготовляють стіл до подачі гарячої страви — змітають крихти, забирають посуд, пляшки і т.д. Іноді гості не встають через стіл, і офіціант заміняє посуд і прилади при них, забираючи використані тарілки і прилади і ставлячи чисті.

РОЗДІЛ ІІІ. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ РЕСТОРАНУ

3.1. Гостинність - "секретний елемент" обслуговування

Індустрія гостинності являє собою широкий спектр підприємств, такі як готелі, ресторани, туристські агентства. Усі ці підприємства мають між собою дещо загальне – їхній "продукт" - це комплекс фізичних, соціальних і емоційних компонентів. Продукт ресторану значно ширше, ніж просто їжа на тарілці. Сюди потрібно уключити фізичну атмосферу, чистоту і відчуття компетентності і турботи з боку обслуговуючого персоналу. Ресторан повинний бути більше, ніж супермаркет приготовлених блюд. Сучасний ресторан повинен пропонувати своїм споживачам не просто їжу. Це святилище фізичного і щиросердечного спокою, відпочинку за вечерею чи сніданком. Кожен сегмент індустрії гостинності надає продукт, що сприймається в комплексі з різними елементами. У випадку з рестораном можна сказати, що враження від гарної їжі буде зруйновано, якщо раковина в туалеті виявиться зі слідами іржі, вода в крані несвіжою чи в залі буде незатишно, а за сусіднім столиком відбудеться бійка.

Продукт будь-якого підприємства індустрії гостинності порівняємо з добре приготовленою їжею, де головний інгредієнт необхідний, але не тільки він важливий: один шматок м'яса, це ще не відбивна. Необхідні також інші інгредієнти в потрібних пропорціях і точній технології готування й обслуговування. У багатьох випадках деякі з інгредієнтів не можуть бути відділені від усього продукту, вони як би розчинені в ньому. Проте, без наявності всього комплексу складових завжди буде чогось не вистачати. Тому, в даному розділі курсової роботи йдеться мова про удосконалення технології обслуговування і самою великою особливістю є, в першу чергу, гостинність.

Гостинність – це "секретний елемент" будь-якого турботливого обслуговування, а особливо ресторанів, під час обслуговування святкових заходів. Турбота, виявлена стосовно гостя в „Зірка”, і здатність почувати потреби клієнтів – невловимі. Напевно, найкраще почати обговорення питання про гостинність зі спогадів про ті життєві ситуації, у яких, імовірно, гостям довелося попадати в ресторанах чи в інших місцях. Чи було турботливе відношення, тобто гостинність, частиною того, з чим гостеві приходилося зіштовхуватися? Їжа, готельний номер, чи обслуговування продукту, невже можуть вони існувати без гостинності? Так. Але гостинність – це саме той елемент, що робить спогади приємнішими і враження що запам'ятовуються. Без відчуття, що про нього піклуються, людина, що переступила поріг підприємства ресторану, скоріше є споживачем, аніж гостем, чи постійним покупцем, неживим предметом швидше, ніж людиною. Варто зрозуміти, що гостинність у нашій індустрії – це майже аксіома [27;с.235].

Проводжувані в кінці 60-х років опитування суспільної думки вказували на поширення серед керівників, що обслуговує персонал і клієнтом думки про те, що гарне обслуговування – елемент минулого і що зниження задоволеності клієнтів наданим обслуговуванням – це лише плата за приступність і економічну ефективність.

Гостинність у відносинах із клієнтами було забуто багатьма і виявилося одним із утрачених мистецтв. Пояснення цьому шукають у поводженні службовців, ігноруванні потреб клієнтів чи надмірної зацікавленості керівництва в одержанні прибутку. Перелік подібних "причин" нескінченний. Зовнішня очевидність такої омани привела до скорочення до мінімуму всіх контактів клієнтів зі службовцями. Стратегія здавалася простою: якщо гості скаржаться на відсутність люб'язності з боку службовців, потрібно скоротити службовців. Так почалася ера самообслуговування, викликана до життя тенденцією заміни службовців машинами. Завдяки новим технологіям з'явилася можливість швидко нагодувати тисячі людей, у лічені хвилини одержати статистичні дані про ціну продуктів і рівень завантаження, у найкоротший термін зробити бронювання в будь-якому готелі світу, законсервувати будь-яку величезну кількість продуктів і зробити багато чого іншого, що ще кілька років назад було присутнє лише в ідеях фантастів.

Треба сказати, що в умовах індустрії гостинності захопленість технологічними нововведеннями привела до переконання, що всі контакти між клієнтами й обслуговуючим персоналом варто було б звести до мінімуму, оскільки це раз і назавжди вирішило б і проблему ввічливості, і гостинності.

На щастя, клієнти не прийняли цю тенденцію, і в даний час є багато доказів того, що індустрія харчування переглядає свої позиції в даному питанні. Гостинність не тільки не вмерла, але, навпаки, стає новим символом. Фаталізм став змінюватися усвідомленням того, що майбутнє цілком залежить від наших дій. Людина знову зайняла належне їй в індустрії гостинності місце. Гість зайняв місце серед найбільш важливих облич, а кваліфікований обслуговуючий персонал повернув собі розуміння своєї найвищої цінності. Крім того, що відбуваються в індустрії гостинності процеси усе більше свідчать про нове відношення до машин як помічникам людини, а не його чи конкурентам замінникам [26;с.198].

Немає ніяких сумнівів у тім, що машини є чудовими помічниками людини. Комп'ютери в барі вивільняють і заощаджують час, що тепер можна присвятити гостям, як це прийнято між людьми. Офіціант скоріше виконує функції хазяїна.

Важко дати повне і точне визначення гостинного поводження, але кожний з нас відразу може помітити, коли вона відсутня. Гостинність важко вимірити чи включити в навчальні програми. Це якість обслуговування, а не рівень підготовки чи досвід, якому учаться. Не можна сказати, однак, що навчання тут не є важливим. Належне навчання дає службовцю навички, необхідні для створення умов, при яких може проявитися гостинність. Наприклад, добре підготовлений офіціант "збройний" знаннями про кожне блюдо, включене в меню, і може послужливо запропонувати гостю різні варіанти. Однак знання працівником характеру і звичок своїх гостей – це ще не гостинність, але воно дає сприятливі можливості для її прояву. Навчання персоналу повинно включати вивчення особливостей гостей, що користуються послугами даного підприємства. Офіціант напевно виявить до них більше турботи, якщо буде знати, що гості, що прибувають сьогодні ввечері, уже виїхали з будинку і знаходяться в дорозі вісім годин. І що вони до такого ступеня будуть стомлені дорогою, що їм неодмінно буде потрібно уважне і турботливе обслуговування, оскільки вони будуть просто не в змозі витримати тривале обслуговування в часі.

Взаємозв'язок між навчанням і гостинністю, можливо, найкраще може бути продемонстрований при спілкуванні. Спілкування, у якому була би можливість виявити гостинність і повагу, не може відбутися доти, поки офіціант не буде мати хоча б загального представлення про мову народу, культурні особливості і традиції країни гостюючих. Щирого бажання офіціанта бути корисним і гостинної ще недостатньо. Голосно і повільно сказаного "Чим можу бути корисний" недостатньо, якщо гість не володіє мовою і не розуміє сказаного.

Розвиток почуття привітності залежить і від форми навчання . Офіціант, що ніколи не бачив вечері при свічах, омарів і блюд французької кухні, навряд чи зрозуміє, чого від нього хочуть, коли гість побажає для себе відповідного обслуговування і обстановки. Добре підготовлені службовці можуть керуватися власними позитивними відчуттями і легко усувати виникаючі проблеми, оскільки самі були в подібних ситуаціях

Можна сказати, що гостинність – це більш ніж запам'ятовування фактів і виконання кваліфікованої роботи. Подобається це чи ні, гостинність вимагає часу і має потребу в колективному співробітництві.

3.2 Вдосконалення системи управління персоналом ресторану

Найбільш важливий ресурс в ресторані «Зірка», як і в будь – якому ресторані взагалі – його кадри, оскільки поведінка і робота працівника впливають на якість надання послуг. Адже, які б прекрасні ідеї, новітні технології, найсприятливіші зовнішні умови не існували, без добре підготовленого персоналу, його високої активності успіху в ресторанній справі домогтися неможливо. Саме люди надають послуги гостям, подають ідеї і дозволяють ресторанові існувати.

Слід зауважити, що з метою стимулювання персоналу, його зростання, встановлення необхідних взаємин в колективі, а також належного виконання роботи керівництво ресторану «Зірка» робить такі кроки:

* Підбирає працівників на основі їхньої здатності задовольняти кваліфікаційні вимоги, встановлені для певного виду роботи. Для цього було розроблено спеціальний особовий листок обліку кадрів, де вказано чіткі вимоги до кандидатів на вакантні посади;
* Забезпечує умови роботи, що сприяють найкращому виконанню співробітниками своїх обов’язків, а також спокійні ділові взаємини;
* Реалізовує можливості кожного співробітника ресторану. Використовуючи послідовні, творчі методи роботи і можливості щодо більшого залучення до роботи;
* Забезпечує розуміння співробітниками своїх завдань і цілей, включаючи їхній вплив на якість;
* Заохочує зусилля персоналу, спрямовані на підвищення якості, визнаючи заслуги і нагороджуючи за конкретні досягнення;

На сьогодні особливого значення набувають питання практичного застосування сучасних форм управління персоналом ресторану, що дозволить підвищити його соціально – економічну ефективність та удосконалити саму систему управління процесом обслуговування в ресторані «Зірка». Для цього слід більшу увагу приділити мотивації працівників, можливостям їх кар’єрного росту, психологічному клімату в колективі, а також підвищенню кваліфікації персоналу і слідкувати за тим, щоб перед працівниками не ставилися суперечливі завдання і цілі, та звести до мінімуму резерв нереалізованих можливостей, що обумовлений розбіжністю потенційно формованих у процесі навчання здібностей до праці та особливих якостей з можливостями їхнього використання при виконанні конкретних видів робіт [8;с.163].

Слід також відзначити, що на сьогодні одним з основних факторів конкурентоздатності ресторанів стала забезпеченість робочою силою. Без людей не може бути організації, без кваліфікованих кадрів жоден ресторан не зможе досягти своїх цілей. Тому дуже важливим є:

- підбір, навчання і формування персоналу для найкращого надання послуг рестораном;

- оцінка персоналу;

- найкраще використання потенціалу працівників і їх винагорода;

- забезпечення гарантій соціальної відповідальності ресторану перед кожним працівником.

У практичному плані ресторану «Зірка» слід застосовувати такі основні функції управління персоналом:

- прогнозування ситуації на ринку праці та у власному колективі для вжиття попереджувальних заходів;

- аналіз наявного кадрового потенціалу і планування його розвитку з урахуванням перспективи;

- мотивація персоналу, оцінка і навчання кадрів, сприяння адаптації працівників до нововведень, створення соціально – комфортних умов у колективі, вирішення приватних питань психологічної сумісності працівників тощо.

Таке вдосконалення системи управління персоналом ресторану повинне забезпечити сприятливе середовище, у якому реалізувалися б творчі можливості працівників, розвивалися їхні здібності. У підсумку люди повинні одержувати задоволення від виконаної роботи і суспільного визнання своїх досягнень [24;с.407].

Запропоновані заходи підвищать продуктивність праці на 14,3%, створять нормальний соціально – психологічний клімат в колективі, що сприятиме досягненню поставлених цілей ресторану та постійному його розвитку.

Запропоновані заходи дозволять:

а) зменшити плинність кадрів через нефаховість, і відповідно додаткових адміністративних витрат на підбір персоналу (зменшення собівартості) – на 9,4%

б) зменшити витрати не перекваліфікацію (зменшення собівартості) – 10,8%

в) підвищивши мотивацію праці, зменшити час обслуговування одного клієнта, і як наслідок збільшити пропускну здатність залу на 19%.

3.3 Ефективність використання інформаційних технологій в управлінні рестораном

Сучасний світ неможливо уявити без електроніки. Вона проникла нині практично у всі сфери діяльності, зокрема в економіку.

Вплив інформаційних технологій на управління рестораном величезний, оскільки прямо пов’язаний з підвищенням ефективності роботи кожного менеджера окремо, так і ресторану в цілому. Вони прямо впливають на конкурентоздатність на сьогоднішньому ринку. Використання комп’ютерних мереж, Інтернету, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнес – процесів ресторану сьогодні не просто питання лідерства і створення конкурентних переваг для ресторану «Зірка», але і виживання на ринку в найближчому майбутньому.

Інформаційно – технічна революція змінила характер і методи ведення бізнесу. Використання можливостей технічного обміну сьогодні дозволяє ресторану „Зірка” легше і швидше створювати і продавати продукцію та послуги споживачам, вирішувати завдання фінансово – операційного управління, маркетингового планування, підвищувати конкурентоздатність і кількість продажів [29;с.367].

За останні десятиліття ніщо так не підвищило професіоналізм та продуктивність підприємств і організацій індустрії гостинності, як впровадження нових комп'ютерних технологій, що докорінно змінили способи ведення готельно-ресторанного бізнесу, дали можливість власникам підприємств розв'язати ряд проблем і створили багато зручностей клієнтам.

Для швидкого і безпомилкового контролю операцій, повноцінного аналізу існуючої ситуації, швидкості і повноти обслуговування гостя, тобто для забезпечення високої економічної ефективності та високої якості послуг, неминучим і незамінним стає впровадження автоматизованих систем управління. На даний час ресторан „Зірка” використовує автоматизовану систему управління під назвою R-keeper,

Система автоматизації ресторанної діяльності R – KEEPER

Прагнення задовольнити запити споживачів стало стимулом для розробки гнучких пакетів прикладних програм, спроможних настроюватися на потреби користувачів. Однією з таких програм є програми "Готель", “Ресторан”. Вони призначені для локальної автоматизації технологічних процесів прийому, розміщення, харчування і надання додаткових послуг туристам. Ця програма складається з таких блоків:

* автоматизоване робоче місце "Портьє";
* підсистема "Ресторан";
* підсистема "Склад";
* підсистема "Технічне обслуговування";
* підсистема "Бухгалтерський облік".

Підсистема "Ресторан" призначена для автоматизації таких дій:

* розробка графіків харчування організованих туристів і відпочиваючих;
* розробка меню з урахуванням замовлень і періодичності його зміни;
* управління виробництвом;
* управління обслуговуванням;
* облік індивідуальних замовлень;
* ведення розрахункових операцій тощо.

Система складається із набору програмних модулів, склад яких визначається конфігурацією конкретної системи: “Менеджер” (обов’язковий компонент системи), “Каса”, “Бар”, “Термінал офіціанта”. Касові апарати можуть експлуатуватися як інтегровано (при наявності зв’язку між касами), так і автономно.

Система виконує такі функції:

1. Автоматизація процесу вводу зберігання замовлення;
2. Автоматична передача змін в меню з комп’ютера менеджера в зал в режимі on – line;
3. Досягнення максимальної швидкості і простоти роботи барменів і офіціантів при обслуговуванні споживачів;
4. Автоматична передача замовлення на кухню і в бар по мережі;
5. Контроль руху товарів;
6. Контроль ситуації в залі;
7. Максимальний захист від зловживань персоналу;
8. Можливе використання сканера штрих - кодів

Можливості персоналу по роботі з POS – терміналом:

Офіціанта:

Кожен офіціант працює тільки із своїм списком замовлень і не може працювати із замовленнями, закріпленими за іншими офіціантами

1. Ввід і збереження замовлення (ввід страв по “гарячих клавішах”, із меню або за кодом)
2. Роздрук замовлення на віддалених принтерах
3. Передача спеціальних повідомлень на кухню і в бар (наприклад: “приготувати пізніше” і т.д.)
4. Доповнення раніше введеного замовлення (дозамовлення)
5. Роздрук гостевого рахунку ( попередній чек, що подається гостеві перед кінцевим розрахунком)

Бармена і касира:

Функції касира і бармена схожі, відміна полягає в тому, що бармен може працювати тільки із своїми замовленнями, а касир із замовленнями усіх офіціантів і барменів

1. Реєстрація (перереєстрація )офіціантів і барменів (тільки для касира)
2. Ввід і збереження замовлення (ввід страв по “гарячих клавішах”, із меню або за кодом)
3. Роздрук замовлення на віддалених принтерах
4. Передача спеціальних повідомлень на кухню і в бар (наприклад: “приготувати пізніше”, “готувати без солі”, “вегетаріанська страва” і т.д.)
5. Доповнення раніше введеного замовлення (дозамовлення)
6. Роздрук гостевого рахунку ( попередній чек, що подається гостеві перед кінцевим розрахунком)
7. Передача замовлення одного офіціанта другому, наприклад, якщо гості перейшли із бару в зал (тільки для касира)
8. Закриття рахунків офіціантів (тільки для касира)
9. Вибір типу оплати: готівкою, кредитні картки або безготівковий розрахунок
10. Призначення скидки або націнки (при наявності відповідних прав)

Менеджера (при наявності прав)

1. Перегляд списку замовлень і чеків
2. Видалення страв із замовлення
3. Видалення чеків
4. Знімання поточних і фінальних звітів по виручці (загальний або з розбивкою по касирах, офіціантах, станціях)
5. Знімання спеціальних звітів (звіт по скидках, баланс, погодинна виручка і т.д.)
6. Закриття касового дня
7. Перенесення страв із одного столу на інший
8. Видалення порожнього столу
9. Відміна попереднього чеку
10. Друкування касового журналу

Нажаль, в ресторані ця система дуже часто дає збої. Тому в закладі необхідно змінити дану систему на автоматизовану POS-систему управління нового покоління, що дозволить забезпечити безперервність та ефективність виробництва.

Ефективне використання інформаційних ресурсів підприємств ресторанного бізнесу базується на: визначені потреб щодо інформації, проведенні системного її аналізу, створенні й підготовці програм, впровадженні комп’ютерної техніки [20;с.148].

Досвід управлінської діяльності на підприємствах ресторанного бізнесу свідчить, що при організації інформаційних процесів доводиться вирішувати сукупність взаємопов’язаних питань, зокрема: яка інформація має надходити до управлінського апарату, які структурні підрозділи й з якою періодичністю повинні подавати інформацію; які носії інформації використовувати (люди, оргтехніку); для якої групи управлінських працівників подається інформація й у якій формі.

Впровадження інформаційних технологій дозволить зменшити час обслуговування одного клієнта, і як наслідок збільшити пропускну здатність залу або зменшити витрати на оплату праці як офіціантів/кухарів, які безпосередньо зайняті у операційній діяльності, так і бухгалтерів, які повинні це все потім обліковувати. Наприклад, згідно табл 2.4 протягом тижня обслуговується 845 осіб, якщо на кожному обслуговуванні буде зекономлено 1 хв. офіціанта та 1 хв. бухгалтера, то загалом протягом місяця (4 тижні) економиться 3380 хв (56 год) офіціанта та бухгалтера, тобто півтори ставки по кожному, а це економія на зарплаті та нарахуваннях.

Тому ресторану „Зірка” потрібно правильно визначитися щодо проблеми організаційного регламентування діяльності апарату управління, класифікації інформації, її кодування й декодування, досягти високої чіткості в розподілі посадових функцій службових осіб і вразі внесення змін до обов’язків працівників змінювати інформаційне їх забезпечення, а також скорочувати потоки непотрібної інформації. Важливо методично правильно вибрати показники, які б найточніше відбивали суть явищ і процесів, створювали систему взаємопов’язаних показників, за допомогою яких можна було кількісно і якісно характеризувати діяльність підприємства. Система показників повинна розроблятися таким чином, щоб вона точно відображала вимоги до виробництва і організації системи управління, платоспроможність, конкурентоспроможність підприємства, водночас інформаційна система не повинна передбачати надмірності даних [23;с.12].

ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ.

Отже, на першому етапі написання роботи необхідно було, виходячи з тематики курсової роботи, описати про теоретичні аспекти досліджуваної теми на прикладі діючого підприємства. Моїм досліджуваним підприємством був ресторан „Зірка”. Тому в першому розділі курсової роботи йдеться мова про те, яким чином проходить технологічний процес обслуговування.

Наступним кроком у роботі над підготовкою до банкета, я розглянула прийоми оформлення банкетного залу. Вивчивши варіанти розміщення столів на банкетах, я вибрала розміщення столів буквою "П", тому що гостей на даному банкеті всьго 50 чоловік. При цьому почесні гості в кількості 4 чоловік легко розмістяться на чолі столу, а інші 46 чоловік займуть місця за двома великими столами при двосторонній посадці. Також у цій главі мною були розглянуті прийоми оформлення залу, що безпосередньо стосуються організації проведення Дня народження – святкового заходу, було вирішено прикрасити приміщення в яскравих тонах повітряними кулями, а столи квітами у вазах.

При розрахунку кількості офіціантів, я виходила з виду проведеного банкета. Так, як це банкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами, то для його проведення необхідно 5 офіціантів "четвертого" розряду.

Отже, завершивши підготовку до банкета, доцільно перейти до безпосереднього розгляду проведення банкета, технологічного процесу його обслуговування. Тому, я розглянула роботу метрдотеля по зустрічі гостей і координації дій офіціантів, також мною була розглянута робота офіціантів протягом усього банкета, організація музичної програми, а також проведення заходів безпосередньо зв'язаних з тематикою проведеного банкета, а саме прийоми поздоровлення гостей під час зустрічі Нового року.

Бути грамотною людиною в цій сфері, значить знати етику поводження за столом, правильно підбирати блюда з запропонованого підприємством харчування меню і сполучити їх з напоями і своїми фінансовими можливостями, уміти скласти свій власний меню для проведення банкета у вашу честь. Виходячи з цього, я хочу дати практичну рекомендацію. Подавши заявку на проведення банкета в ресторан, не варто цілком покладатися на знання, досвід і смак його працівників, потрібно як можна активно брати участь у підготовці банкета, так щоб були враховані усі ваші ідеї і побажання.

Проаналізувавши діяльність підприємства, ми визначили, що для збільшення ефективності його діяльності та для відновлення рентабельності ресторан доцільно буде запропонувати наступні напрямки: розширення асортименту конкурентоспроможної продукції в меню закладу, а саме збільшення асортименту гарячих напоїв та поповнення асортименту різноманітними десертами; збільшення додаткових послуг закладу; мінімізація витрат; проведення гнучкої цінової політики (впровадження системи знижок); підвищення культури обслуговування та постійний контроль якості; аналіз потенційних постачальників та підбір найбільш привабливих пропозицій, з метою придбання сировини за більш вигідними цінами. У ресторані «Зірка» інколи обслуговують різноманітні банкети, свята, весілля. Обслуговування банкетів та урочистих подій може проводитися за різними формами. Основними правилами обслуговування споживачів офіціантами в ресторані такі: 1. Порядок обслуговування відвідувачів в ресторані – це послідовність дій персоналу ресторану, починаючи з прибуття гостей в ресторан і закінчуючи їх відходом. Послідовність дій при обслуговуванні відвідувачів (гостей) в ресторані повинна враховувати всі нюанси, щоб задовольнити запити кожного відвідувача. Якщо за столи, що обслуговуються офіціантом, сідають одночасно декілька компаній гостей, необхідно врахувати побажання кожній з компаній гостей і переконатися в тому, що виконання замовлень не приведе до перевантаження офіціанта. Перше, на що звертає увагу відвідувач ресторану, – готовність співробітників зустріти і прийняти гостя. Якщо прийом виявиться теплим, то відвідувач чекає приємного обслуговування, складається позитивне враження про ресторан. Обслуговування відвідувачів починається з їх зустрічі і розміщення. У ресторанах відвідувачів зустрічає метрдотель або адміністратор. Він перевіряє бронювання столиків, проводжає гостей до столика і представляє їм офіціанта. У невеликих ресторанах за всю процедуру обслуговування відповідає офіціант. 2. Дії офіціанта при обслуговуванні гостей. Розгортаючи серветку для відвідувача, офіціант готує стіл до подачі блюд і напоїв. Деякі відвідувачі самі розгортають серветку, сівши за стіл, а інші чекають, коли це зробить офіціант. Воду з льодом можна запропонувати гостям після вітання і розсадження. Це дозволить їм освіжитися і дасть час на вибір аперитивів. У офіціантів вода завжди повинна бути напоготові, хоча в деяких ресторанах її подають лише на прохання відвідувачів. У багатьох ресторанах глеки з водою прийнято ставити на стіл. Хліб подають відразу після того, як відвідувачі сядуть за стіл. Його ставлять в кошику на стіл або подають персонально кожному гостю. Перекладають хліб з кошика на хлібну тарілку за допомогою спеціального приладу. Замовлення на аперитиви слід прийняти якнайскоріше після того, як гості сядуть за стіл. Офіціант повинен порекомендувати гостям ресторану декілька коктейлів або вин. Слід дати гостю проявити свої смаки і запам'ятати всі його побажання. Подають напої, обходячи стіл проти годинникової стрілки. 3. Меню ресторану. Представлення меню – слушний момент для пропозиції послуг ресторану. Перш ніж запропонувати меню, офіціант повинен його вивчити, щоб описати будь-яке блюдо, знати з чого воно приготоване, і як його подати.

Офіціант зобов'язаний знати всі тонкощі фірмових блюд. Меню слід представити так, щоб відвідувачі змогли зробити вибір без довгих коливань. Очевидний той факт, що на даний момент далеко не всі підприємства громадського харчування відповідають стандартам по багатьом напрямкам своєї діяльності. Найчастіше офіціанти не мають належної категорії, сервіровка столів не задовольняє стандартам, якість обслуговування набагато нижче, ніж відсоток стягнутий за нього. Але, проте, кількість людей, що користаються послугами підприємств харчування не знижується. Бути грамотною людиною в цій сфері, значить знати етику поводження за столом, правильно підбирати блюда з запропонованого підприємством харчування меню і сполучити їх з напоями і своїми фінансовими можливостями тощо [19, с. 167].

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.

1. Барановский В. А. Офіціант-бармен.: Навчальний посібник для ПТУ, що вчаться.-Ростов –на – Дону.: Видавництво «Фенікс», 2000-320с.

2. Богушева В. І. Бари і ресторани. Мистецтво обслуговування. – Ростов –на – Дону.: Видавництво «Фенікс», 1999-352с.

3. Бородіна В. В. Ресторанно-гостінічний бізнес: Облік, податки, маркетинг, менеджмент.- М.: Книжковий світ, 2001-165с.

4. Браун Г. Хернер К. Настольная книга офіціанта.: Довідник.: пер з англ. – Ростов –на – Дону.: Видавництво «Фенікс», 2001.-320с.

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

6. Декор столу.//Гостиница і ресторан – 2002 - №4.

7. Железнев В.П. Святкуємо День народження. – Ростов –на – Дону: Видавництво «Фенікс», 2001 – 476 с.

8. Корнєєва К. Анатомія столу.//Ресторатор – 2002 - №7.

9. Кулінарія. Під ред. А.Каганової. – М-код: Державне видавництво торгівельної літератури, 1959 – 406с.

10. Міхєєва Е. Оформляєм план – меню.//Ресторанные відомості – 2001 - №10.

11. Т.Т. Никуленкова, Ю.И. Лавриненко, Г.М.Ястина. Проектирование предприятий общественного питания. – М: Издательство «Колос», - 2002.

12. Обслуговування на підприємствах живлення: Навчальний посібник для коледжів і професійно-технічних училищ. Автор - укладач Л. А. Радченко. – Ростов –на – Дону: Видавництво «Фенікс», 2001 -384с.

13. Пікальов А. В. Маєвськая А. П. Как збільшити дохід ресторану, бару, кафе. – М.: Сов спорт, 2001 -168с.

14. Правила надання послуг громадського харчування. – М-код: Видавництво «Інфра-м-код» – 2002, - 8с.

15. Предприятия общественного питания: правила и нормативы. – М: Издательство ПРИОР, 2002, - 224 с.

16. Софія Обіцяй. Грецька кулінарія. – Афіни: Видання «ТУБІС», 2000 – 176 с.

17. Уокер Дж.Р. Введення в гостинність. – М-код: Видавництво «ЮНІТІ», - 1999, - 463 с.

19. Богатірьов А. М., Бутенко А. І., Кузнецова І. О. Планування діяльності підпріємств харчової промісловості в умовах рінку. — О., 2003. — 274 с.

20. Вовків Ю. Ф. Введеніє в готельний і туристичний бізнес. — Ростов-на-Дону: Фенікс, 2003. — 348 с.

21. Волкова И. В., Миропольский Я. И., Мумрикова Г. М. Ресторанный бизнес в России: с чего начать и как преуспеть. — М.: Флинта, 2003. — 184с.

22. Джанджугазова Е. А. Маркетінг в індустрії гостинності. — М.: Видавничий центр "Академія", 2003. — 224с.

23. Ковешников В.С. Вікорістання закордонного досвіду організації громадського харчування. – К.: КТЕУ, 1991. – 241 с.

24. Ковешников В.С. Організація громадського харчування в умовах безперервного виробництва. – К.: Техника, 1986. – 352 с.

25. Крепкие напитки: Самогон, настойки, вина, коктейли / Евгения Георгиевна Маленкина (ред.-сост.). — М. : АСТ, 2002. — 288 с.

26. Крітінко І. В. Гостінічно-ресторанноє обслуговування. - М., 2000. — 48 с. 27. Лавренов Ст До., Лавренов Ю. В. Кніга бармена. Приготування коктейлів. — Донецьк: Сталкер, 2004. — 320 с.

28. Мартьянов Ст П., Македонський А. Ст, Соловйов М. Ф. та ін. Бізнес-планування. — Х.: ХНАУ, 2005. — 133 с.

29. Мігальськи С. Коктейлі і пунши: класичні і безалкогольні напої. — М.: Крон- Прес, 1996. — 120 с.

30. Михайлова М. С. Товароведение вкусовых товаров для официантов, барменов. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2002. — 256 с.

31. Напої і десерти. Наливки. Настойки. Коктейлі. Желе. Суфле. Морозиво. Фруктово-ягідні салати. Дрібні солодощі. — Х.: Фоліо, 2005. — 320 с.

32. Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанній бізнес: менеджмент. — К.: Центр Навчальної Літературі, 2003. — 346 с.

33. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанній бізнес: Менеджмент. – К.: Центр Навчальної Літературі, 2003. – 348 с.

34. Миколаєва Т. І. Адаптация торгівлі до умов ринку. – Катеринбург: УГЕУ, 1999. – 264 с.

35. Никуленкова Т.Т., Маргелов В.Н. Проектування підприємств громадського харчування. - М. «Економіка» 1987.

36. Організація виробництва і обслуговування в громадському харчуванні: Підручник для вузів /Под ред. М.І.Беляєва. - М.: Економіка. 1986.

37. Організація роботи підприємств громадського харчування. (Н.Н.Шаповалов, В.М.Платонов і ін. ). - М.: Економіка. 1990.

38. Пятніцкая Н.А. Організація громадського харчування в готельному комплексі. – М.: Економіка, 1999.– С. 169-174.

40. Радченко Л. А. Организация производства на предприятиях питания. – Ростов н/Д: «Феникс», 2001. – 352 с.

41. Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах. — К.: КНТЕУ, 2004. — 208 с.

42. Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах. — К.: КНТЕУ, 2003. — 304 с.

43. Рудольф Ст Ст, Орещенко А. Ст, Яшнова П. М. Проїзводство безалкогольних напоїв: Довідник. — СПб. : Професія, 2000. — 356 с.

44. Станкевіч Р. П., Донцова К. Г. Справочник молодого офіціанта. – М.: Вища школа. 1989. – 328 с.

45. Тарасюк Р. М. Бізнес-план: розробка, обгрунтування та аналіз. — Житомир: ЖДТУ, 2006. — 419 с.

46. Технологія виробництва продуктів громадського харчування / Під ред. Р. Н. Ловачевой, А. І. Мглінца.– М.: Піщепроміздат. – 1981. – 278 с.

47. Усов В.В. Організація обслуговування в ресторанах. – М.: Вища школа. 1990. – С.153-154.

48. Шаповалов Н.Г. Організація роботи підприємств громадського харчування. – М.: Економіка, 1990.

49. Егертон Т. К. Ресторанний бізнес. Як відкрити і успішно управляти рестораном: Пер. з англ. – М.: РосЬконсульт, 1999.

50. Юхновський І. Р., Баліцька Ст Ст, Бондаренко Ст М., Головіна А. С., Зінченко Л. І. Харчова промісловість Україні: стан та перспектіві. — До. :ФАДА, ЛТД, 2001. — 339 с.

ВСТУП.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТЧНІ АСПЕКТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1. Специфіка процесу обслуговування – теоретичні аспекти.

1.2. Аналіз технології обслуговування.

1.3. Аналіз процесу обслуговування в ресторані.

РОЗДІЛ ІІ. АНАЛІЗ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У РЕСТОРАНІ „ЗІРКА”

2.1. Торгово-виробнича та просторова структура підприємства харчування, функціональна схема приміщень

2.2. Аналіз підготовки до обслуговування

2.3. Аналіз технології обслуговування офіціантами.

РОЗДІЛ ІІІ. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ РЕСТОРАНУ

3.1. Гостинність - "секретний елемент" обслуговування.

3.2 Вдосконалення системи управління персоналом ресторану

3.3 Ефективність використання інформаційних технологій в управлінні рестораном

ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

ВСТУП

Актуальність роботи. Перебудова системи управління національною економікою створила якісно нові умови функціонування підприємств ресторанного господарства, що потребує реформування системи управління, підвищення ефективності діяльності закладів ресторанного господарства в нових умовах. На сьогодні значно сповільнились темпи зростання обсягів господарської діяльності підприємств харчування, нижчою стала ефективність використання матеріальних і трудових ресурсів, повільно впроваджуються досягнення науково-технічного прогресу. Та завжди необхідно прагнути підвищення економічних показників і соціальної ефективності. Для цього необхідно вдосконалити роботу підприємства ресторанного господарства за такими показниками:

• вдосконалення системи обслуговування;

• вдосконалення виробничої системи;

• впровадження нових технологій управління;

• вдосконалення системи якості;

• підвищення конкурентоспроможності закладу.

Це забезпечить підприємству ресторанного господарства стабільність в умовах ринкової економіки, підвищення соціально-економічних показників. Ресторанне господарство виконує три функції: виробництво готової продукції, реалізацію і організацію споживання. Стан та перспективи розвитку закладів ресторанного господарства залежать від умов оточуючого середовища: кон‘юнктури макро і мікрофакторів. Тому, щоб “вижити в сучасних умовах” підприємства повинні підвищувати свою конкурентоспроможність і фінансову стійкість шляхом розширення кола своїх послуг, підвищення їх якості, вдосконалення організації системи управління, організації та обслуговування [22, с. 125].

Мета і завдання дослідження. Метою є дослідження ефективності організації процесу обслуговування споживачів офіціантами в ресторані «Зірка» та розроблення рекомендацій щодо підвищення ефективності його діяльності.

Відповідно до мети в курсовій роботі визначено наступні завдання:

• обґрунтувати технології обслуговування споживачів в ресторані «Зірка»;

• розглянути специфіку процесу обслуговування;

• проаналізувати процес обслуговування споживачів офіціантами у ресторані «Зірка»;

• визначити резерви вдосконалення обслуговування споживачів ресторану «Зірка».

Об'єкт та предмет дослідження. Об'єктом дослідження є підприємство ресторанного господарства «Зірка». Предметом курсової роботи є дослідження ефективності організації процесу обслуговування споживачів офіціантами в ресторані «Зірка».

РОЗДІЛ І. АНАЛІЗ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В РЕСТОРАННОМУ ПІДПРИЄМСТВІ „ЗІРКА”

1.1.Технологічний процес обслуговування – теоретичні аспекти.

Організація технологічного процесу в ресторані як підприємстві виробництва кулінарної продукції при готелі має ряд особливостей, пов'язаних зі специфікою роботи. Особливість підприємства в тому, що в ньому поєднуються функції організації технологічного процесу приготування кулінарної продукції та її реалізації через торгівельні зали ресторану, магазини кулінарії, буфети та ін., отже організуються торгові функції підприємства.

Продукція, яка випускається рестораном, швидко псується і вимагає швидкої її реалізації. Різні продукти і сировина, які використовуються для приготування блюд та кулінарних виробів, також не витримують тривалих строків зберігання. У зв'язку з цим при організації технологічного процесу підприємство повинно забезпечити максимальне скорочення строків зберігання та обробки сировини і строків реалізації готової продукції.

Крім того, відвідуваність ресторану в різні години дня, дні тижня та місяця неоднакова та, як правило, непередбачена, що ускладнює працівникам виробничої сфери чітко спланувати завезення сировини, продукції, обробку сировини і виготовлення напівфабрикатів з овочів, м'яса, риби.

Все це вимагає постійного коректування в організації праці поварів, офіціантів та інших служб підрозділів підприємства. В процесі приготування кулінарної продукції необхідно суворо дотримуватися правил санітарного режиму на виробництві, вести суворий контроль за якість блюд [26; с. 138].

В залежності від матеріально-технічної потужності підприємства застосовують дві основні форми виробництва:

1. Повний цикл виробництва – первинна обробка сировини, виробництво півфабрикатів, приготування кулінарної продукції з наступною її реалізацією.

2. Неповний цикл технологічного процесу: приготування власної продукції як із сировини, так і з напівфабрикатів – овочевих, м'ясних, рибних, які надходять від інших виробників.

У більшості випадків ресторани, як правило, поєднують у своєму виробництві ці два технологічних процеси – повний цикл виробництва та неповний.

Так уже повелося, що люди завжди розділяють Новий рік й інші свята. Дійсно, практично завжди в джерел свята знаходиться подія, що поклала початок чому-небудь. І в цьому змісті Новий рік, на мій погляд, є значним святом, тому що по його образі і подобі організовані, бачимо, всі інші людські свята. Так що Новий рік – це не просто свято, а свято початку, свято торжества нового... Останнім часом усе більше людей відзначають Новий рік в ресторані, на честь якого організується банкет [ 29; с. 24].

Банкет – це урочистий званий сніданок, чи обід вечеря, що влаштовується на честь якої-небудь особи, події чи торжества. Банкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами носить неофіційний характер. Звичайно подібний банкет організуються на честь якої-небудь події, у тому числі, Нового року.

Розміщення гостей за столом звичайно довільне, але для почесних гостей і улаштовувачів банкета приділяються місця в центрі столу, а при організації банкета на велику кількість учасників з декількома столами – окремий центральний стіл.

Банкет за столом з частковим обслуговуванням продовжується 2-3 години. Проведення його в ресторані дозволяє звільнитися від багатьох турбот – пошуків достатнього приміщення для прийому великої кількості гостей, необхідних меблів, столової білизни, посуду і приладів, від закупівлі необхідних продуктів, приготування з них різних закусок і страв, обслуговування гостей і, нарешті, від збирання посуду і його миття, прибирання і приміщення після банкета. Тим більше ресторан може організувати якісне обслуговування і задовольнити бажання замовника. Також при проведенні банкета підприємством громадського харчування при готелі може бути організована розважальна програма, що містить ігри, конкурси, прихід Снігурочки та Діда Мороза.

При вході в ресторан гостей зустрічає метрдотель. Гості входять у зал, пред'являючи спеціальне запрошення. Офіціанти ж зустрічають гостей у відведеному секторі і допомагають їм сісти за стіл. При цьому варто мати на увазі, що жінка повинна сидіти з правої сторони від чоловіка, і при обслуговуванні їй треба подавати страви в першу чергу. Розсадивши гостей, офіціанти пропонують і наливають їм напої. Потім пропонують холодні і гарячі закуски. Звичайно, гості приходять у чітко позначене в запрошенні час. Поки гості збираються за святковим столом, у сусіднім приміщенні запалюють свічки на тортах. Після проголошення першого тосту офіціант вносить торти у зал. У залі зменшують світло, залишаючи лише контрольне висвітлення. Торт ставлять на кругле порцелянове чи мельхіорове блюдо. У напівтемному приміщенні, красиво оформлений, із запаленими свічами, він створює урочистий настрій. Дід Мороз і Снігурочка вітають гостей і вручають їм подарунки – шампанське.Щоб свічки швидко не танули, їх зберігають у холодильниках. При подачі на стіл на запалені свічки можна надягати порцелянові капсули з пружинкою. Капсули охороняють очі від полум'я свічі. Після цієї церемонії торт доцільно поставити на підсобний стіл і подати пізніше як десерт [ 31; с. 73].

Як уже говорилося раніше, необхідно заготовити поздоровлення і тости, що будуть вимовлятися гістьми протягом усього банкета. При цьому в момент проголошення тостів обслуговування офіціантами припиняється.

При проведенні великих банкетів за бажанням замовника може бути найнятий тамада, що "веде" стіл протягом усього вечора. Якщо ж тамада не передбачений ініціативу по проголошенню чи тосту поздоровлення може брати на себе будь-який учасник банкета (з врахуванням того, що Новий рік зустрічається корпоративно).

Звичайно після прийому холодних закусок робиться перерва на 20 - 30 хвилин, під час якої гості змогли б привітати один одного, подарувати подарунки і потанцювати. Потім банкет продовжується.

Рис.2.1. Розташування місць на банкеті-прийомі з повним обслуговуванням офіціантами у центрі – стіл для гостей; 2 – підсобні столи для офіціантів; 3- кавові столи

В обов'язки метрдотелю входить інструктаж офіціантів по всім організаційним питанням, а також повідомляє їм меню страв та напоїв, особливості сервіровки столу.

Банкет за столом з повним обслуговуванням проводять з приводу офіційних візитів посадових осіб, в період проведення міжнародних симпозіумів, конференцій, виставок, дипломатичних прийомів та ін.

Технологічний процес обслуговування по типу банкет-прийом з повним технологічним циклом включає наступні операції:

-прийом замовлення;

-підготовка офіціантів;

-отримання продукції з буфету;

-розстановка меблів;

-сервіровка столу;

-подання аперитиву;

-розміщення гостей за банкетним столом та черговість їх обслуговування.

Приймаючи від замовників банкету замовлення, метрдотель перш за все уточнює: дату і час проведення; кількість гостей та їх склад (стать, вік, професія); подію, яку відмічають; загальну суму асигнування; суму на кожну персону; форму оплати – готівкою, безготівкові розрахунки; списки запрошених гостей.

Далі метрдотель знайомить замовника із залом, де буде відбуватися банкет, узгоджує з ним розстановку столів та план розміщення гостей [ 17; с. 19].

Доцільно узгодити, які напої та закуски подавати під час аперитиву. Доречно уточнити, скільки приблизно часу буде продовжуватися аперитив. Меню банкету-прийому складають з врахуванням включення блюд національної кухні. В меню вказують, після яких блюд будуть вимовлятися тости, в які часи подавати гарячі закуски, гарячі блюда та десерт. В меню включають декілька холодних закусок, одну гарячу, а для банкету-обіду обов'язково суп, а також другі гарячі блюда, десерт, фрукти, напої. Для кожного учасника банкету виготовляють картку блюд та напої в (меню), яка за своїм оформленням повинна слугувати помітним декоративним елементом столу. И Крім переліку всіх закусок, блюд, напоїв у меню подається інформація про подію, з приводу якої проводиться банкет.

Метрдотель заздалегідь визначає групи офіціантів для обслуговування, сервіровки та оформлення банкетних столів, отримання й підготовки буфетної продукції.

Обов'язок метрдотеля – проінструктувати офіціантів про те, хто і з якого приводу організував банкет. В той день, коли проводиться банкет, він збирає офіціантів і оголошує їм час початку банкета, чисельність і склад учасників. Далі метрдотель знайомить офіціантів з розробленим ним планом обслуговування столів, кількість гостей за кожним з них і планом розміщення учасників за столом. Окрім того, він повідомляє їм меню блюд та напоїв, особливості сервірування банкетного столу.

Метрдотель або бригадир офіціантів у відповідності із заздалегідь складеним замовленням, де вказується найменування вин, кількість і строк виконання замовлення, отримує буфетну продукцію. Також заздалегідь визначає кількість та асортимент посуду, приборів, столової білизни для сервірування столу [ 26; с.142].

При розстановці банкетних столів враховують площу залу, його конфігурацію, кількість учасників банкету, розташування дверей або вікон, наявність колон або ніш. Форми і варіанти розташування столів на банкетах ізних видів наведені на Рис.1.2. 

Рис.1.2 . Форми та варіанти розташування столів на банкетах різних видів

Для банкетного столу порядок розташування посуду, бокалів, фужерів, приборів знаходиться в повній залежності від меню, порядку подання закусок, блюд, вин.

Для офісних банкетів-прийомів передбачені наступні правила розміщення його учасників за столом (рис.1.2):

-почесне місце визначають напроти вхідних дверей; якщо двері в залі знаходяться збоку, почесне місце – напроти вікна, яке виходить на вулицю;

-почесним вважається місце справа від хазяйки прийому-банкета, другим – справа від хазяїна та т.ін.Краще, щоб гості мали можливість заздалегідь ознайомитися з відведеними ним місцями. Для цього в аванзалі доцільно мати план розміщення гостей за банкетним столом.

 

Рис.1.3. Схема розташування місць за столом на дипломатичних прийомах

Успішна організація найбільш залежить від правильних дій метрдотеля, який повинен узгодити з працівниками кухні, відповідальними за приготування блюд, час приготування і порядок відпускання блюд і закусок, які включені в меню. Він же керує роботою офіціантів, які беззаперечно виконують його вимоги.

Каву на банкетах звичайно подають після десерту в окремому залі або в банкетному залі на окремих столиках.

Необхідна умова успішної організації всього банкету – безшумна робота офіціантів, без гучних запитань та зайвих розмов. Офіціант повинен заздалегідь уяснити собі схему обслуговування та черговість подання закусок, вин, блюд та обов'язково дотримуватися прийнятого порядку обслуговування гостей, що особливо має велике значення на офіційних прийомах.

В ресторані "Зірка" застосовують також і спеціальні форми обслуговування відвідувачів з метою – прискорити обслуговування великої кількості відвідувачів з обмеженим запасом часу. Ця форма використовується для обслуговування учасників конгресів, конференцій, симпозіумів.

Організація харчування за типом "шведського столу" заключається перед усім в прискоренні обслуговування великих груп іноземних туристів, учасників конференцій, конгресів. Відвідувачі, взявши підніс зі спеціального столу, який стоїть при вході до залу, підходять до великого столу і самостійно вибирають закуску. Потім на невеликому окремому столі вибирають першу страву. Поки відвідувачі їдять, офіціанти розставляють другі гарячі страви. Під час роботи також організовується виносний бар з вино-горілчаними і тютюновими виробами, за які відвідувачі розраховуються окремо.За бажанням індивідуальних туристів адміністрація ресторану "Зірка" забезпечує їм надання харчування у номерах готелю, за це з туристів стягується окрема платня.

Бригада офіціантів сервірує обідні столи, прибирає використаний посуд. За проханням відвідувачів офіціанти можуть обслуговувати їх за столом – з врахуванням віку, фізичних вад та інших причин. Продукція, яка випускається рестораном, швидко псується і вимагає швидкої її реалізації. Різні продукти і сировина, які використовуються для приготування блюд та кулінарних виробів, також не витримують тривалих строків зберігання. У зв'язку з цим при організації технологічного процесу підприємство повинно забезпечити максимальне скорочення строків зберігання та обробки сировини і строків реалізації готової продукції. Бригада офіціантів сервірує обідні столи, прибирає використаний посуд. За проханням відвідувачів офіціанти можуть обслуговувати їх за столом – з врахуванням віку, фізичних вад та інших причин.

"Шведський стіл" представляє собою великий стіл в центрі залу, на якому розставлені блюда з закусками. По краям столу ставлять закусочні тарілки стопками по 5-6 шт. В залі у стін розставляють чотирьохмістні столи,

сервірують їх дрібним посудом, ставлять фужери і мінеральну воду, кладуть прибори. (Рис.1.4.) 

Рис.1.4 Схема обслуговування за типом "шведський стіл"

У даному ресторані для іноземних туристів (в готельному комплексі) при організації їх харчування по типу "шведського стола" в обідній залі встановлюється лінія прилавків для самообслуговування.

РОЗДІЛ ІІ. АНАЛІЗ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У РЕСТОРАНІ „ЗІРКА”

2.1.Торгово-виробнича та просторова структура підприємства харчування, функціональна схема приміщень

Підприємство „Зірка” – знаходиться в місті Мукачево, по вулиці поща Миру 1, Закарпатської області, є готельно-ресторанним комплексом рівня чотирьох зірок, належить до мережі готелів „Прем’єр”. Ресторан має три входи – з вулиці для відвідувачів, з середини готелю для туристів та з літньої площадки.

Ресторан як підприємство, яке випускає кулінарну продукцію, має виробничі цехи, які спеціалізуються на переробці певного виду сировини та виготовлення продукції: м'ясної, рибної, овочевої, гарячої, холодної, кондитерської. Крім того, є і інші служби: складне і тарне господарство, санітарно-технічні. У зв' язку з цим виробничі приміщення ресторану підрозділяються на: заготівельні; доготівельні (гарячий, холодний цехи); спеціалізовані (борошняних виробів, кондитерські цехи); допоміжні – роздавальний, хліборізка.

У заготівельних цехах підприємства здійснюють механічну обробку сировини - м'яса, риби, птиці, овочів – і вироблення напівфабрикатів для постачання ними доготівельних цехів, а також магазинів кулінарії, філіалів ресторану (барів, кафе) [3;с.7].

До доготівельних цехів ресторану відносяться гарячий та холодний цехи. Тут завершується технологічний процес виробництва кулінарної продукції та реалізації її в залах ресторану, барах, магазинах кулінарії та т.ін.

При організації заготівельних та доготівельних цехів будь-якої потужності ресторан додержувався наступних умов: забезпечення поточності виробництва та послідовність здійснення технологічних процесів; мінімальні технологічні та транспортні грузопотоки; об'єднання в одних приміщеннях виробництв, які вимагають однакового температурного режиму та вологості; забезпечення вимог санітарії та заходів з охорони праці та техніки безпеки; розміщення складських приміщень в одному блоку.

Оптимальна площа виробничих та підсобних приміщень, їх раціональне розміщення та забезпечення виробничих цехів необхідним обладнанням – основні умови правильної організації технологічного процесу виготовлення кулінарної продукції.При виборі обладнання для виробничих цехів враховуються прийняті норми оснащення технологічним, холодильним та іншим обладнанням, які встановлені в залежності від потужності та класу підприємства. Різні види обладнання в даному ресторані розташовані у виробничих цехах у відповідності з характером технологічного процесу з задержанням правил техніки безпеки та охорони праці робітників.

До торгових приміщень ресторану відносяться торгівельні зали з роздаточними, банкетні зали, коктейль-холи, зали чекання (аванзали). В групу торгових приміщень входять також каса, буфет-хліборізка, підсобні приміщення – сервізна та мийна столового посуду.

У ресторані вестибуль, гардероб, туалетні кімнати. Вестибуль – це приміщення, куди перш за все попадає відвідувач. Архітектура, кольорове рішення, елементи інформації впливають на психіку, емоції гостя ресторану, його настрій й тому вестибюль оформлений відповідно. До вестибулю прилягають гардероб та туалетні кімнати, тому в ньому починається обслуговування відвідувачів. При плануванні вестибулю, гардероба, туалетних кімнат була врахована площа ресторану – площа вестибулю дорівнює приблизно площі залу. Вестибуль обладнаний дзеркалами, м'якими меблями (крісла, банкетки), журнальними столиками. Інтер'єр вестибулю відповідає головному напряму ресторану. Гардероб розташований при вході до вестибулю, кількість відповідає кількості місць в усіх залах ресторану в період найбільшого притоку відвідувачів Туалетні кімнати розташовані поряд з гардеробом. До їх санітарного стану пред'являють високі вимоги: безперечна чистота, гарна вентиляція, яскраве освічення. У кімнатах для куріння розташовані м'які зручні меблі, низькі столики з попільничками, попільнички на ніжках. Для інтенсивного видалення диму приміщення обладнано міцною вентиляцією, яка встановлена у верхній частині приміщення [1;с.45].

Очікуючи один одного, гості ресторану можуть посидіти, відпочиваючи в аванзалі. Окрім цього, аванзали використовують для очікування вільних місць у залі ресторану, а також для зустрічі відвідувачів при організації прийомів, банкетів, весільних та інших вечорів.

Аванзал обладнаний м'якими меблями, журнальними столиками, квітками, створений куточок живої природи, де можна побачити та полюбуватися екзотичними рослинами та квітками, послухати джеркотіння водоспаду, послухати спів живих птахів – все це викликає у відвідувачів гарний настрій.

Інтер'єр аванзалу, його художнє оформлення фактично пов'язаний з декоративним рішенням основного залу.

Зал ресторану – це основне приміщення, де обслуговуються відвідувачі. В даному ресторані виконується одне з основних вимог до планування розміщення залу – це чітка організація зв'язку з виробничими приміщеннями – кухнею, сервізною, мийною столового посуду, барами (буфетами).

Роздаточна, де відбувається відпускання готових кулінарних блюд, сполучається з торговельним залом двома арками-проходами: через один з них офіціанти виходять в зал з отриманими блюдами, через інший проходять на роздачу, не заважаючи один одному [22;с.12].

Зал ресторану є центром архітектурно-планувального рішення. Декоративні та архітектурні елементи залу розташовують відвідувачів к відпочинку у затишній обстановці. Гармонійне поєднання забарвлення стін, форми меблів, освітлення залу, акустика, вентиляція, красиво сервірований стіл, живі квіти на столах, негучна музика – все це створює у гостей ресторану святковий настрій і викликає бажання відвідати його ще раз.

Велику роль у створенні інтер'єру даного ресторану відіграє художнє конструювання, або дизайн. Розглядаючи кожний проектуємий предмет як частину комплексу предметів, які оточують людину в ресторані, дизайнер створив різноманітні зручні та естетично повноцінні комплекси.

Для кожного елементу інтер'єру точно знайдене місце, яке визначає його характер та стиль.

Потрапивши у цей затишний ресторанчик, ви відчуєте себе комфортно та впевнено. Тут усе зроблено для того, щоб дати відвідувачу відчути, що він майже у себе вдома, але разом з тим – у вишуканому ресторані, овіяному загадковим духом давньогрецьких легенд. Тут люблять снідати та обідати (бізнес-ланч коштує 25 гривень) топ-менеджери, директори фірм, банкіри, одним словом – люди бізнесу, вечеряти – і зовсім юні закохані, і подружні пари, а іноді цілі родини.

Кухня ресторану „Зірка” .Для ресторану «Зірка» немає конкурентів, оскільки в Мукачеві немає більше ресторанів грецької кухні. Вона ж сама по собі самобутня. У її основі тільки здорові і корисні продукти, приготовлені дуже дбайливо, із суворим дотримуванням рецептур. Надзвичайний смак страв та висока культура і фантазія при подачі страви змушують думати про шеф-кухаря, як про бога.

Те, що греки називають салатом по-сільські, у нас в Україні називається салатом по-грецьки, але тільки не в «Зірці». Тут є точний переклад цієї назви з грецького – «Харьятики». Приготований він тільки із найсвіжішого сиру фета, соковитого перцю та очищеної олії. Треба відзначити, що салат «Харьятики» у цьому ресторані вам зроблять з урахуванням грецьких традицій готування цієї страви – шматочки сиру й овочів великі і обов'язково маслинова олія. .

Усім шанувальникам морепродуктів радимо спробувати улюблену страву власника ресторану – салат «Егейський» з великими егейськими креветками, сиром пармезан та овочами [17;с.149].

Рибні страви так характерні для Греції, тому й у меню «Зірки» ви знайдете всілякі страви з риби і морепродуктів. Тут готують рибу усіма способами: смажать, тушкують, запікають, фарширують, варять і так далі...

У розділі «Гарячі закуски» зверніть увагу на «Пінерли» з сиром чи м'ясом. Страва подається у невеликих горщиках, що звуться кецками. Грецькі соуси не менш популярні у світі, ніж французькі. Вони приготовані тут з особливим шармом тільки за ексклюзивних рецептами. Не відмовте собі у задоволенні і замовте соуси-діпі. Наприклад, ніжний та одночасто пікантний «Тзадзики» - на основі йогурту, огірка та часнику; чи морський «Тармосалата» - на основі ікри різних видів риб.

Окрім іншого не забудьте спробувати традиційну грецьку страву – «Муссака». Свіженькі та соковиті баклажанчики перекладаються шарами фаршу з молодої овечки, додаються спілі помідорки та спеції. Зверху страву посипають тертим сиром і запікається. Кілька хвилин – і «Мусака» готова порадувати та приємно здивувати навіть найвимогливішого гурмана.

Різноманітність сигар та напоїв, а особливо вин, оцінили б навіть древні греки. У винній карті ресторану увесь світ: тут і вина Франції, і Іспанії, і Кіпру, і Грузії, і Чилі і багатьох інших країн, включаючи Україну. Хочете спробувати щось «родом з Греції »– немає нічого неможливого – вам принесуть традиційну для греків метаксу. .

Виходячи з ресторану, не забудьте, що ви повертаєтесь до реального світу з країни великих богів та загадкових легенд, у яку, ми впевнені, вам схочеться повернутися знову і знову!

Ресторан "Зірка" – ресторан вищої категорії, в його меню включені замовлені та фірмові страви, кулінарні вироби.

Усі приміщення витримані в певному стилі, який відповідає назві ресторану. Метрдотель та офіціанти в досконалості володіють технікою обслуговування споживачів. Весь обслуговуючий персонал одягнений в фірмовий одяг та взуття єдиного зразку. Столова білизна виготовлена на замовлення [22;с.19].

Меню ресторану відрізняється різноманітністю, крім звичайної їжі тут готують дуже вишукані страви. Звісно, все це залежить від шеф-кухаря, під його керівництвом "Зірка" може пригостити відвідувачів такими стравами, які вони ніколи не приготують у себе вдома. Крім того, відвідувачів приваблює затишна атмосфера ресторану. Інтер'єр залу вражає своєю вишуканістю, він створює таке середовище, яке являє собою значний контраст з повсякденністю.

Привабливість ресторану. Ресторани грають важливу роль у житті людського суспільства. "Вихід" до ресторану виконує важливу соціальну функцію. Люди потребують не тільки їжу, але й спілкування один з одним. Ресторани – це одно з небагатьох місць на землі, де працюють усі наші органи почуттів, генеруючи загальне відчуття задоволення. Смакові, зорові, слухові, нюхальні відчуття об'єднуються, щоб оцінити їжу, обслуговування й саму атмосферу ресторану.

Атмосфера, створена рестораном, робить негайне діяння на відвідувача – й на свідомому, й на підсвідомому рівні. Свідомий ефект впливає на сам процес вибору ресторану. Дуже гучно? Столи стоять надто близько один до одного? Зал надто великий? Або дуже тісний? Підсвідомий ефект створюється більш тонкими засобами: освітленням, типом меблів і кольором скатертин, музикою.

Відвідувачі ресторану звертають велику увагу на дизайн інтер'єру, і чим більше він допомагає встановити певний настрій, тим краще. Усі ці фактори, які впливають на процвітання ресторанного бізнесу, були ураховані при відкритті ресторану "Зірка".

Атмосфера та інтер’єр ресторану „Зірка” .Зайшовши до основного залу, ви відчуєте наскільки точно передана тепла та гостинна атмосфера грецького міста. У цьому, розрахованому на 40 посадкових місць, залі стоїть оніксова барна стійка та компактна сцена, де кілька разів на тиждень грають музики. Стиль музики відповідає загальній концепції закладу – фоновий грецький етнос, вишукані джазові мотиви, класика, за замовленням гостей – можливе виконання популярних пісень.

Ніжно-рожеві стіни, білосніжні колони, золотаві опори, пурпурно-бордовий матовий текстиль, витончені темно-коричневі дерев'яні меблі, фрески на стінах, написані за мотивами творів грецьких ліриків – усе це стиль «Зірка». У вас намічається невеликий прийом чи переговори з партнерами – тоді у вашому розпорядженні два VIP-зали: перший більш камерний, споряджений діючим каміном та розрахований на 12 осіб, другий – на 6 персон. Якщо немає часу на повноцінну трапезу, тоді можна укритися від зайвих очей у затишному залі «Таверна» і мило побалакати за філіжанкою кави. Цей зал стане ідеальним місцем для компанії 14-16 осіб. Штори, що відокремлюють «Таверну» від основного залу, опускаються, і ви будете насамоті [29;с.265].

Окрім цього ви з легкістю можете довірити «Зірка» проведення банкету чи фуршету – святкового заходу. Ресторан задекорують та проведуть свято за авторським сценарієм з урахуванням усіх ваших побажань.

Великий психологічний вплив робить на людину музика. Вона має не менше значення, чим приємна і затишна обстановка в залі, красивий інтер'єр. Тому так важливий вибір і виконання музичних добутків. Гарний оркестр – реклама для ресторану. Звичайно в ресторанах оркестри складаються з 3, 5, 7, 10 музикантів (піаніно, контрабас, ударні інструменти, акордеон, труба, скрипки, саксофон, тромбон), що виступають зі співаком - чи солістом солісткою.

Концертна програма оркестру повинна бути ретельно продумана з обліком емоційного і естетичного впливу на слухачів окремих її номерів. Так, на початку вечора, поки відвідувачі зайняті застільною бесідою і чеканням ще не прибулих друзів, рекомендується виконувати естрадні концертні добутки. Пізніше можна познайомити слухачів з новими естрадними вітчизняними чи закордонними піснями у виконанні соліста. В другій половині вечора рекомендується виконувати в основному танцювальну музику, чергуючи рухливі ритмічні мелодії з більш спокійними, плавними, ліричними. Репертуар визначається з урахуванням тематичної особливості заходу.

2.2. Аналіз підготовки до обслуговування

Ресторан повинен періодично купувати продукти, які необхідні для обслуговування своїх гостей. Передзакупівельна процедура складається з декількох етапів:

-планування меню;

- розрахунок кількості продуктів, необхідних для приготування страв, передбачених меню;

- визначення рівня наявності запасів;

-визначення необхідності поповнення запасів та уточнення кількості, на яку їх потрібно поповнити;

-вироблення специфікації та оформлення замовлення на закупівлю продуктів.

У питаннях закупівлі відповідальність поділяється між тими, хто оформляє замовлення і хто одержує замовлені продукти. В ресторані "Зірка" за це відповідають три людини: шеф-кухар готує замовлення, менеджер робить його офіційним, а відповідальність за отримання товарів комірний поділяє з шеф-кухарем. Продукти зі складу відпускають за офіційною вимогою і тільки під розписку.

Планування, організація та закупівля високоякісних продуктів харчування – дуже відповідальне і не легке заняття. Менеджер кухні разом із шеф-кухарем приймаються за нього, розраховуючи потік клієнтів на найближчі кілька днів.

Менеджер перевіряє, як виконуються вказівки кухаря, відповідального за головну виробничу лінію по розгорненню ділянки підготовки продуктів.

При купівлі продуктів враховуються такі головні компоненти:

1. технічні характеристики товарів;

2. кількість кожного з продуктів, які завжди повинні бути в наявності;

3. відповідальні за проведення закупівлі;

4. відповідальні за отримання, складування і видачу продуктів.

Візитною карткою ресторану називають його меню, тобто перелік закусок, страв, напоїв (з вказанням ціни й виходу), які є в наявності у продажі під час роботи. Тому, при його складанні, необхідно урізноманітнити використовувану сировину і продукти для виготовлення широкого вибору кулінарних виробів і напоїв із застосуванням різних засобів кулінарної обробки і здійснювати чергування за днями тижня [22;с.21].

В ресторані "Зірка" в меню включають різні овочеві, м'ясні, рибні страви, закуски, виготовлені у відварному, смаженому, тушкованому і запеченому вигляді; звертається велика увага на вірне сполучення гарніру з основним продуктом. Обов'язково враховується при складанні меню сезонність і температура повітря.

При складанні меню також враховуються смакова якість їжі та зовнішнє оформлення страви. Страви і закуски, які включені в меню, повинні бути в наявності на протязі усього дня роботи ресторану, або на протязі часу, вказаного в меню для сніданку, обіду або вечері.

Ресторан "Зірка" вдень часто відвідують споживачі з дітьми. Тому в меню передбачені страви у розмірі напівпорції. В меню всі закуски та страви розміщені в такій черзі: від менш гострих до більш гострих, від припущених до відварних, смажених та тушкованих.

Послідовність розміщення закусок, страв та напоїв в меню.

1. Фірмові закуски, страви і напої.

2. Холодні страви і закуски:

- Ікра зерниста лососевих та осетрових риб;

- Риба малосольна (сьомга, лососина з лимонами);

- Риба солена (копчена);

- Риба відварна;

- Риба заливна;

- Риба під маринадом;

- Риба під майонезом;

- Рибна гастрономія і закусочні консерви;

- Оселедець натуральний з гарніром, рублений;

- Нерибні продукти моря;- Свіжі овочі натуральні;

- Салати і вінегрети;

- М'ясна гастрономія;

- М'ясо відварне, заливне;

- М'ясо смажене;

- Птиця і дичина холодні;

- Закуски з овочів та грибів;

- Кисломолочні продукти.

3. Гарячі закуски:

- Рибні та з нерибних продуктів моря;

- М'ясні;

- З субпродуктів;

- З птиці та дичини;

- Яєчні та борошняні.

4. Супи:

- Прозорі;

- Заправочні;

- Молочні;

- Холодні;

- Солодкі.

5. Другі страви:

- Риба відварна та припущена;

- Риба смажена;

- Риба тушкована та запечена;

- Страви з котлетної (рибної) маси;

- М'ясо відварне й припущене;

- М'ясо смажене;

- М'ясо у соусі;

- М'ясо тушковане та запечене;

- Субпродукти смажені;

- Страви з рубленого м'яса та котлетної маси;

- Птиця відварна, припущена;

- Птиця фарширована;

- Птиця і дичина смажена;

- Страви з тушкованої птиці;

- Страви з рубленої птиці;

- Страви з овочів (відварних, припущених, смажених, тушкованих);

- Страви з круп, бобових, макаронних виробів, мучні;

- Страви з яєць та сиру.

Солодкі страви:

- Гарячі (суфле, пудінги та ін.);

- Холодні (компоти, киселі, желе та ін.);

Гарячі напої (чай, кава, какао, шоколад та ін.);

Холодні напої та соки.

Борошняні кондитерські вироби (тістечка, торти, кекси).

Хліб.

В ресторані "Зірка" складають меню замовлених страв, які включають в себе широкий вибір фірмових страв, закусок, перших і других страв, гарячих та холодних напоїв, мучних та кондитерських виробів. Більшість страв виготовляють за індивідуальними замовленнями відвідувачів.

В меню обіду (чергові страви) включають страви нескладного виготовлення, які зручні для відпустки. В якості чергових страв виступають закуски трьох-чотирьох найменувань, перші страви – двох, другі - чотирьох-п'яти, солодкі страви, гарячі й холодні напої трьох-чотирьох найменувань, а також мучні кондитерські вироби. Меню обідніх страв та експрес-обідів друкуються на кожен день окремо. Ці меню вручаються відвідувачам при прийомі замовлення [15;с.142].

Меню денного раціону складається в тих випадках, коли передбачається обслуговування учасників з'їздів, конференцій, нарад і членів різних делегацій, які годуються три (сніданок, обід, вечеря), або чотири (додається другий сніданок) рази на день. Меню денного раціону може бути за вільним вибором страв за бажанням відвідувача.

При складанні меню вечері, обмежуються легкими стравами і закусками, салатами. В меню повинен бути кефір, кисле молоко та інші молочнокислі продукти [30;с.469].

Меню банкетів відрізняється від інших видів меню тим, що при його складанні активну участь бере замовник. Банкет може бути сніданком, обідом чи вечерею. В меню банкетів включають кілька холодних закусок (для поширення асортименту холодні закуски можна замовити з рахунку 1/2 чи 1/3 порції на людину), одну гарячу для банкету-обіду суп, другі гарячі страви з риби, м'яса, птиці, десертні страви, фрукти, напої.

В меню банкета-вечері входять: салат-коктейль з крабів, валовани з зернистою ікрою осетрових та лососевих риб, сьомга з лимоном і маслинами, шинка у желе, паштет з курки, натуральні овочі, гриби, запечені у сметані, філе, морозиво "сюрприз", шампанське, червоне вино. В меню включають також вина, вино-горілчані вироби, безалкогольні напої, тютюнові вироби [19;с.142].

Як прийнято, перелік алкогольних напоїв дається наприкінці основного меню замовлених страв і напоїв у певній послідовності: горілка і горілчані вироби, виноградні вина міцні, білі й червоні столові, десертні, шампанське, коньяки та лікери. Далі перелічуються пиво, води мінеральні, фруктово-ягідні соки, фірмові напої, кондитерські вироби, фрукти, тютюнові вироби.

Художнє оформлення меню ресторану "Зірка" ураховує те, що меню – це не просто перелік страв, а свого роду візитна картка, один з засобів реклами.

Оскільки "Зірка" – грецький ресторан, в оформленні меню використовується морська символіка. Для привернення уваги відвідувачів – до фірмових страв додаються фотографії та історичні довідки. Заповнені бланки меню вкладені у художньо оформлені папки. В ресторані "Зірка" практикують різні форми організації банкетів та прийомів і в залежності від цього можуть бути використані різні методи обслуговування.

Розрізняють банкет-прийом з повним обслуговуванням за столом офіціантами та банкет-прийом за столом з частковим обслуговуванням. Підготовча робота до проведення банкету складається з приймання замовлення, підготовки до проведення банкету, обслуговування.

Банкет з повним обслуговуванням офіціантами – це вид банкету, коли всі учасники урочиста сидять за красиво сервірованим столом, на який не ставлять ніяких закусок, страв, напоїв, а їх подання здійснюють офіціанти "в обнесення".

Банкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами проводять з приводу офіційних візитів посадових осіб, в період проведення міжнародних симпозіумів, конференцій, виставок, дипломатичних прийомів та ін.

Приймаючи від замовників банкету замовлення, метрдотель насамперед уточнює: дату і час його проведення; кількість гостей та їх склад (стать, вік, національність, фах); подія, яка відмічається; загальна сума асигнувань; сума на кожну особу; форми оплати; список почесних гостей [9;с.87].

Далі метрдотель знайомить замовника із залом, де буде відбуватися банкет, узгоджує з ним розставлення столів та план розміщення гостей. Водночас він з'ясовує, з ким йому потрібно буде проводити подальші переговори при обслуговуванні.

2.3. Аналіз технології обслуговування офіціантами.

Офіціант протягом усього банкета зайнятий безпосередньо обслуговуванням його учасників. Кваліфікована робота, елегантний зовнішній вигляд, доброзичливе, тактовне й уважне ставлення до гостей є обов'язковими умовами культури обслуговування і сприяють створенню гарного настрою учасників банкета. Від офіціантів вимагається дисципліна, організованість, безумовне виконання всіх розпоряджень і вказівок метрдотеля. Робота офіціантів повинна бути швидкою, але спокійною й упевненою без поспіху. Варто пам'ятати, що жодне прохання гостей не повинно залишитися без уваги. Офіціант повинен знати, хто з його товаришів працює в попередньому і наступному секторі для своєчасного й організованого входу в зал і виходу з нього: він повинен запам'ятовувати черговість подачі закусок, блюд, напоїв, схему організації обслуговування для індивідуальної роботи і роботи в парі з іншими офіціантом.

Якість обслуговування багато в чому залежить від правильного розподілу обов'язків між офіціантами і їхньою злагодженою спільною роботою.

Одержавши на роздачі блюда, офіціанти направляються з ними до входу в банкетний зал, де збираються біля столів, кожен по своєму номеру по секторам, що вони обслуговують. За знаком метрдотеля офіціанти входять у зал, направляються до своїх секторів і стають обличчям до столу в 2-3 кроках за від гостей, з яких вони повинні почати обслуговування. Блюда тримають на лівій руці на рівні ліктя. За знаком старшого офіціанта (обслуговуючого почесних гостей у центрі столу) вони приступають до подачі блюд, дотримуючи черговості обслуговування. Під час проголошення тостів обслуговування припиняється. Усі закуски, блюда подаються гостям з лівої сторони. Горілку і воду наливають із правої сторони правою рукою. Подача блюд може вироблятися і з правої сторони, якщо страва була заздалегідь розкладена чи розлито в посуд індивідуального користування. При цьому треба попередити гостя: дозволите поставити. На кожнім блюді обов'язково повинні бути прилади для розкладки. Після подачі блюд, що прийнято їсти руками, не користаючись приладами, гостям подають невеликі чашки з водою і шматочком лимона для ополіскування пальців і серветки. Забирають посуд офіціанти тільки після того, як Почесні гості, на честь яких дається банкет, кладуть разом ніж і вилку на тарілку. По неписаному міжнародному порядку це означає, що дане блюдо вони вже їсти не будуть. У цьому випадку за знаком метрдотеля офіціанти починають збирання посуду одночасно у всіх секторах. Посуд забирають із правої сторони від гостей правою рукою, а з лівої – лівою рукою. При заміні посуду і приладів офіціант підходить до гостя з чистою тарілкою, бере лівою рукою використану тарілку, а правої ставить чисту і кладе чистий прилад, якщо такі не були розкладені попередньо при сервіровці [24;с.207].

Перед подачею десерту кожен офіціант забирає зі столу непотрібний посуд, прилади, закуски, хліб, спеції. На столі залишають вази з фруктами, воду і фужери.

Після того як гості з'їдять, офіціанти забирають зі столів і сервірують столи для подачі кави. По закінченню банкета офіціанти усі разом забирають зі столів посуд, розставляють столи і забирають зал.Необхідна умова гарної організації банкета – безшумна робота офіціантів, без зайвих розмов, без голосних питань.

Офіціант повинний заздалегідь усвідомити собі схему обслуговування і черговість подачі закусок, вин, блюд і обов'язково дотримуватися прийнятого порядку. На обслуговування урочистих вечорів офіціанти надягають білі рукавички, стежачи за тим, щоб вони вчасно були замінені [27;с.174].

Банкет з частковим обслуговуванням офіціантами. Ця форма обслуговування характерна для банкетів неофіційного характеру. Звичайно так відзначають знаменні дати, сімейні свята і т.д., вони можуть проходити у вигляді сніданку, обіду, вечері або просто частування.

При визначенні кількості офіціантів, необхідних для обслуговування такого банкета, виходять з розрахунку один офіціант на 10—14 гостей.

Розміщення гостей за столом найчастіше буває довільним, хоча для почесних гостей і хазяїна банкета відводять місця у центрі столу, а при пристрої банкета на велику кількість учасників з декількома столами — окремий центральний стіл. Характерна риса меню такого обіду — різноманітний асортимент холодних закусок, солінь, маринадів. Крім холодних закусок, гостям пропонується звичайно одна-дві гарячі закуски, потім гарячі страви і десерт. Банкет з частковим обслуговуванням офіціантами, як буває і з повним обслуговуванням, може закінчуватися подачею кави. Розрахунок посуду і приладів виробляється залежно від числа учасників банкету, меню і кількості порцій закусок і страв, розміщених у салатниках, тарілках/вазах, попередньо розставлених на столі.

Блюда з тими самими закусками, вази із салатами розставляють через передбачені інтервали з обліком того, що ними будуть користуватися 4—6 чоловік. Це дозволить запрошеному покласти на тарілку будь-яку закуску за своїм вибором без допомоги офіціанта [ 17; с. 19].

Підготовка і накриття столів виробляються так само, як і для банкета з повним обслуговуванням, але сервірування може бути простішим.

Стіл сервірують закусочними тарілками (без підставочних) і пиріжковими тарілками, закусочними і їдальнями приладами, фужерами, двома чарками: для вина і горілки. Десертні прилади подають разом з десертом. Холодні закуски рекомендується ставити на стіл не раніше чим за півгодини до початку банкету, щоб вони мали свіжий, привабливий вид. Рибні, овочеві, м'ясні закуски чергують і розставляють на столі в один і два ряди, з огляду на ширину столу.

Кожна страва повинна мати прилади для розкладки. Перед тим як поставити на стіл салатники, тарілки для ікри і т.п., їх дно акуратно протирають ручником, щоб не забруднити скатертину.

Після закусок на стіл ставлять напої; деякі з них можуть бути відкупорені заздалегідь (крім пляшок із кронпробками). Як і закуски, напої розосереджують по всьому столі, щоб кожен гість міг налити собі кожної з них за своїм вибором. Перш ніж поставити пляшки з напоями на стіл, їхній ретельно протирають серветкою (ручником). Пляшки, закриті металевими пробками (пиво, соки, води) відкорковують безпосередньо перед запрошенням гостей до столу. Горлечко пляшок протирають ручником [6;с.88].

Якщо площа столу обмежена, то частина пляшок з напоями можна помістити на підсобні столики і подавати них у міру необхідності, попередньо підготувавши, як зазначено вище. Асортимент напоїв і кількість пляшок повинні бути відомі офіціантові заздалегідь. В останню чергу розкладають на пиріжкові тарілки хліб: праворуч чорний — скоринкою назовні, ліворуч білий — скоринкою усередину тарілки. Якщо в меню передбачені тости, розтягаї, кулеб'яки, них розкладають на ті ж тарілки, попередньо зрушивши хліб нагору.

Після закінчення сервіровки до столу підсувають крісла або м'які стільці проти кожного приладу. На підсобні столи (серванти) виставляють запас посуду і приладів. Розміщення гостей за столом відбувається по заздалегідь складеному замовником планові, якщо він цього побажає. План розміщення поміщають на столику перед входом у банкетний зал [ 26; с.142].

Почесним гостям і гостям похилого віку офіціанти допомагають зайняти свої місця за столом. Як тільки гості сядуть, офіціанти можуть запропонувати їм напої, наливши їх у чарки, а слідом за цим — закуски. Спочатку прийнято пропонувати ікру, малосольну рибу, потім відразу ж свіжі овочі, заливну рибу.

Після подачі рибних закусок обов'язково варто змінити прилади і закусочні тарілки, зібрати їхній і віднести на мийку, замінивши чистими. Перш ніж взяти в гостя використану тарілку, варто запитати його дозволу. Якщо гість поклав вилку і ложку на тарілку паралельно один одному або схрестив них — знак офіціантові забрати тарілку. У цьому випадку дозволу можна не запитувати.

Після подачі рибних закусок пропонують м'ясні. Про подачу страви метрдотель повинний повідомити на виробництво не пізніше чим за 20—30 хв. до початку, подачі (час погоджують із замовниками). Ці півгодини гості використовують для того, щоб вийти через стіл, потанцювати, відпочити. У цей час офіціанти підготовляють стіл до подачі гарячої страви — змітають крихти, забирають посуд, пляшки і т.д. Іноді гості не встають через стіл, і офіціант заміняє посуд і прилади при них, забираючи використані тарілки і прилади і ставлячи чисті.

РОЗДІЛ ІІІ. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ РЕСТОРАНУ

3.1. Гостинність - "секретний елемент" обслуговування

Індустрія гостинності являє собою широкий спектр підприємств, такі як готелі, ресторани, туристські агентства. Усі ці підприємства мають між собою дещо загальне – їхній "продукт" - це комплекс фізичних, соціальних і емоційних компонентів. Продукт ресторану значно ширше, ніж просто їжа на тарілці. Сюди потрібно уключити фізичну атмосферу, чистоту і відчуття компетентності і турботи з боку обслуговуючого персоналу. Ресторан повинний бути більше, ніж супермаркет приготовлених блюд. Сучасний ресторан повинен пропонувати своїм споживачам не просто їжу. Це святилище фізичного і щиросердечного спокою, відпочинку за вечерею чи сніданком. Кожен сегмент індустрії гостинності надає продукт, що сприймається в комплексі з різними елементами. У випадку з рестораном можна сказати, що враження від гарної їжі буде зруйновано, якщо раковина в туалеті виявиться зі слідами іржі, вода в крані несвіжою чи в залі буде незатишно, а за сусіднім столиком відбудеться бійка.

Продукт будь-якого підприємства індустрії гостинності порівняємо з добре приготовленою їжею, де головний інгредієнт необхідний, але не тільки він важливий: один шматок м'яса, це ще не відбивна. Необхідні також інші інгредієнти в потрібних пропорціях і точній технології готування й обслуговування. У багатьох випадках деякі з інгредієнтів не можуть бути відділені від усього продукту, вони як би розчинені в ньому. Проте, без наявності всього комплексу складових завжди буде чогось не вистачати. Тому, в даному розділі курсової роботи йдеться мова про удосконалення технології обслуговування і самою великою особливістю є, в першу чергу, гостинність.

Гостинність – це "секретний елемент" будь-якого турботливого обслуговування, а особливо ресторанів, під час обслуговування святкових заходів. Турбота, виявлена стосовно гостя в „Зірка”, і здатність почувати потреби клієнтів – невловимі. Напевно, найкраще почати обговорення питання про гостинність зі спогадів про ті життєві ситуації, у яких, імовірно, гостям довелося попадати в ресторанах чи в інших місцях. Чи було турботливе відношення, тобто гостинність, частиною того, з чим гостеві приходилося зіштовхуватися? Їжа, готельний номер, чи обслуговування продукту, невже можуть вони існувати без гостинності? Так. Але гостинність – це саме той елемент, що робить спогади приємнішими і враження що запам'ятовуються. Без відчуття, що про нього піклуються, людина, що переступила поріг підприємства ресторану, скоріше є споживачем, аніж гостем, чи постійним покупцем, неживим предметом швидше, ніж людиною. Варто зрозуміти, що гостинність у нашій індустрії – це майже аксіома [27;с.235].

Проводжувані в кінці 60-х років опитування суспільної думки вказували на поширення серед керівників, що обслуговує персонал і клієнтом думки про те, що гарне обслуговування – елемент минулого і що зниження задоволеності клієнтів наданим обслуговуванням – це лише плата за приступність і економічну ефективність.

Гостинність у відносинах із клієнтами було забуто багатьма і виявилося одним із утрачених мистецтв. Пояснення цьому шукають у поводженні службовців, ігноруванні потреб клієнтів чи надмірної зацікавленості керівництва в одержанні прибутку. Перелік подібних "причин" нескінченний. Зовнішня очевидність такої омани привела до скорочення до мінімуму всіх контактів клієнтів зі службовцями. Стратегія здавалася простою: якщо гості скаржаться на відсутність люб'язності з боку службовців, потрібно скоротити службовців. Так почалася ера самообслуговування, викликана до життя тенденцією заміни службовців машинами. Завдяки новим технологіям з'явилася можливість швидко нагодувати тисячі людей, у лічені хвилини одержати статистичні дані про ціну продуктів і рівень завантаження, у найкоротший термін зробити бронювання в будь-якому готелі світу, законсервувати будь-яку величезну кількість продуктів і зробити багато чого іншого, що ще кілька років назад було присутнє лише в ідеях фантастів.

Треба сказати, що в умовах індустрії гостинності захопленість технологічними нововведеннями привела до переконання, що всі контакти між клієнтами й обслуговуючим персоналом варто було б звести до мінімуму, оскільки це раз і назавжди вирішило б і проблему ввічливості, і гостинності.

На щастя, клієнти не прийняли цю тенденцію, і в даний час є багато доказів того, що індустрія харчування переглядає свої позиції в даному питанні. Гостинність не тільки не вмерла, але, навпаки, стає новим символом. Фаталізм став змінюватися усвідомленням того, що майбутнє цілком залежить від наших дій. Людина знову зайняла належне їй в індустрії гостинності місце. Гість зайняв місце серед найбільш важливих облич, а кваліфікований обслуговуючий персонал повернув собі розуміння своєї найвищої цінності. Крім того, що відбуваються в індустрії гостинності процеси усе більше свідчать про нове відношення до машин як помічникам людини, а не його чи конкурентам замінникам [26;с.198].

Немає ніяких сумнівів у тім, що машини є чудовими помічниками людини. Комп'ютери в барі вивільняють і заощаджують час, що тепер можна присвятити гостям, як це прийнято між людьми. Офіціант скоріше виконує функції хазяїна.

Важко дати повне і точне визначення гостинного поводження, але кожний з нас відразу може помітити, коли вона відсутня. Гостинність важко вимірити чи включити в навчальні програми. Це якість обслуговування, а не рівень підготовки чи досвід, якому учаться. Не можна сказати, однак, що навчання тут не є важливим. Належне навчання дає службовцю навички, необхідні для створення умов, при яких може проявитися гостинність. Наприклад, добре підготовлений офіціант "збройний" знаннями про кожне блюдо, включене в меню, і може послужливо запропонувати гостю різні варіанти. Однак знання працівником характеру і звичок своїх гостей – це ще не гостинність, але воно дає сприятливі можливості для її прояву. Навчання персоналу повинно включати вивчення особливостей гостей, що користуються послугами даного підприємства. Офіціант напевно виявить до них більше турботи, якщо буде знати, що гості, що прибувають сьогодні ввечері, уже виїхали з будинку і знаходяться в дорозі вісім годин. І що вони до такого ступеня будуть стомлені дорогою, що їм неодмінно буде потрібно уважне і турботливе обслуговування, оскільки вони будуть просто не в змозі витримати тривале обслуговування в часі.

Взаємозв'язок між навчанням і гостинністю, можливо, найкраще може бути продемонстрований при спілкуванні. Спілкування, у якому була би можливість виявити гостинність і повагу, не може відбутися доти, поки офіціант не буде мати хоча б загального представлення про мову народу, культурні особливості і традиції країни гостюючих. Щирого бажання офіціанта бути корисним і гостинної ще недостатньо. Голосно і повільно сказаного "Чим можу бути корисний" недостатньо, якщо гість не володіє мовою і не розуміє сказаного.

Розвиток почуття привітності залежить і від форми навчання . Офіціант, що ніколи не бачив вечері при свічах, омарів і блюд французької кухні, навряд чи зрозуміє, чого від нього хочуть, коли гість побажає для себе відповідного обслуговування і обстановки. Добре підготовлені службовці можуть керуватися власними позитивними відчуттями і легко усувати виникаючі проблеми, оскільки самі були в подібних ситуаціях

Можна сказати, що гостинність – це більш ніж запам'ятовування фактів і виконання кваліфікованої роботи. Подобається це чи ні, гостинність вимагає часу і має потребу в колективному співробітництві.

3.2 Вдосконалення системи управління персоналом ресторану

Найбільш важливий ресурс в ресторані «Зірка», як і в будь – якому ресторані взагалі – його кадри, оскільки поведінка і робота працівника впливають на якість надання послуг. Адже, які б прекрасні ідеї, новітні технології, найсприятливіші зовнішні умови не існували, без добре підготовленого персоналу, його високої активності успіху в ресторанній справі домогтися неможливо. Саме люди надають послуги гостям, подають ідеї і дозволяють ресторанові існувати.

Слід зауважити, що з метою стимулювання персоналу, його зростання, встановлення необхідних взаємин в колективі, а також належного виконання роботи керівництво ресторану «Зірка» робить такі кроки:

* Підбирає працівників на основі їхньої здатності задовольняти кваліфікаційні вимоги, встановлені для певного виду роботи. Для цього було розроблено спеціальний особовий листок обліку кадрів, де вказано чіткі вимоги до кандидатів на вакантні посади;
* Забезпечує умови роботи, що сприяють найкращому виконанню співробітниками своїх обов’язків, а також спокійні ділові взаємини;
* Реалізовує можливості кожного співробітника ресторану. Використовуючи послідовні, творчі методи роботи і можливості щодо більшого залучення до роботи;
* Забезпечує розуміння співробітниками своїх завдань і цілей, включаючи їхній вплив на якість;
* Заохочує зусилля персоналу, спрямовані на підвищення якості, визнаючи заслуги і нагороджуючи за конкретні досягнення;

На сьогодні особливого значення набувають питання практичного застосування сучасних форм управління персоналом ресторану, що дозволить підвищити його соціально – економічну ефективність та удосконалити саму систему управління процесом обслуговування в ресторані «Зірка». Для цього слід більшу увагу приділити мотивації працівників, можливостям їх кар’єрного росту, психологічному клімату в колективі, а також підвищенню кваліфікації персоналу і слідкувати за тим, щоб перед працівниками не ставилися суперечливі завдання і цілі, та звести до мінімуму резерв нереалізованих можливостей, що обумовлений розбіжністю потенційно формованих у процесі навчання здібностей до праці та особливих якостей з можливостями їхнього використання при виконанні конкретних видів робіт [8;с.163].

Слід також відзначити, що на сьогодні одним з основних факторів конкурентоздатності ресторанів стала забезпеченість робочою силою. Без людей не може бути організації, без кваліфікованих кадрів жоден ресторан не зможе досягти своїх цілей. Тому дуже важливим є:

- підбір, навчання і формування персоналу для найкращого надання послуг рестораном;

- оцінка персоналу;

- найкраще використання потенціалу працівників і їх винагорода;

- забезпечення гарантій соціальної відповідальності ресторану перед кожним працівником.

У практичному плані ресторану «Зірка» слід застосовувати такі основні функції управління персоналом:

- прогнозування ситуації на ринку праці та у власному колективі для вжиття попереджувальних заходів;

- аналіз наявного кадрового потенціалу і планування його розвитку з урахуванням перспективи;

- мотивація персоналу, оцінка і навчання кадрів, сприяння адаптації працівників до нововведень, створення соціально – комфортних умов у колективі, вирішення приватних питань психологічної сумісності працівників тощо.

Таке вдосконалення системи управління персоналом ресторану повинне забезпечити сприятливе середовище, у якому реалізувалися б творчі можливості працівників, розвивалися їхні здібності. У підсумку люди повинні одержувати задоволення від виконаної роботи і суспільного визнання своїх досягнень [24;с.407].

Запропоновані заходи підвищать продуктивність праці на 14,3%, створять нормальний соціально – психологічний клімат в колективі, що сприятиме досягненню поставлених цілей ресторану та постійному його розвитку.

Запропоновані заходи дозволять:

а) зменшити плинність кадрів через нефаховість, і відповідно додаткових адміністративних витрат на підбір персоналу (зменшення собівартості) – на 9,4%

б) зменшити витрати не перекваліфікацію (зменшення собівартості) – 10,8%

в) підвищивши мотивацію праці, зменшити час обслуговування одного клієнта, і як наслідок збільшити пропускну здатність залу на 19%.

3.3 Ефективність використання інформаційних технологій в управлінні рестораном

Сучасний світ неможливо уявити без електроніки. Вона проникла нині практично у всі сфери діяльності, зокрема в економіку.

Вплив інформаційних технологій на управління рестораном величезний, оскільки прямо пов’язаний з підвищенням ефективності роботи кожного менеджера окремо, так і ресторану в цілому. Вони прямо впливають на конкурентоздатність на сьогоднішньому ринку. Використання комп’ютерних мереж, Інтернету, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнес – процесів ресторану сьогодні не просто питання лідерства і створення конкурентних переваг для ресторану «Зірка», але і виживання на ринку в найближчому майбутньому.

Інформаційно – технічна революція змінила характер і методи ведення бізнесу. Використання можливостей технічного обміну сьогодні дозволяє ресторану „Зірка” легше і швидше створювати і продавати продукцію та послуги споживачам, вирішувати завдання фінансово – операційного управління, маркетингового планування, підвищувати конкурентоздатність і кількість продажів [29;с.367].

За останні десятиліття ніщо так не підвищило професіоналізм та продуктивність підприємств і організацій індустрії гостинності, як впровадження нових комп'ютерних технологій, що докорінно змінили способи ведення готельно-ресторанного бізнесу, дали можливість власникам підприємств розв'язати ряд проблем і створили багато зручностей клієнтам.

Для швидкого і безпомилкового контролю операцій, повноцінного аналізу існуючої ситуації, швидкості і повноти обслуговування гостя, тобто для забезпечення високої економічної ефективності та високої якості послуг, неминучим і незамінним стає впровадження автоматизованих систем управління. На даний час ресторан „Зірка” використовує автоматизовану систему управління під назвою R-keeper,

Система автоматизації ресторанної діяльності R – KEEPER

Прагнення задовольнити запити споживачів стало стимулом для розробки гнучких пакетів прикладних програм, спроможних настроюватися на потреби користувачів. Однією з таких програм є програми "Готель", “Ресторан”. Вони призначені для локальної автоматизації технологічних процесів прийому, розміщення, харчування і надання додаткових послуг туристам. Ця програма складається з таких блоків:

* автоматизоване робоче місце "Портьє";
* підсистема "Ресторан";
* підсистема "Склад";
* підсистема "Технічне обслуговування";
* підсистема "Бухгалтерський облік".

Підсистема "Ресторан" призначена для автоматизації таких дій:

* розробка графіків харчування організованих туристів і відпочиваючих;
* розробка меню з урахуванням замовлень і періодичності його зміни;
* управління виробництвом;
* управління обслуговуванням;
* облік індивідуальних замовлень;
* ведення розрахункових операцій тощо.

Система складається із набору програмних модулів, склад яких визначається конфігурацією конкретної системи: “Менеджер” (обов’язковий компонент системи), “Каса”, “Бар”, “Термінал офіціанта”. Касові апарати можуть експлуатуватися як інтегровано (при наявності зв’язку між касами), так і автономно.

Система виконує такі функції:

1. Автоматизація процесу вводу зберігання замовлення;
2. Автоматична передача змін в меню з комп’ютера менеджера в зал в режимі on – line;
3. Досягнення максимальної швидкості і простоти роботи барменів і офіціантів при обслуговуванні споживачів;
4. Автоматична передача замовлення на кухню і в бар по мережі;
5. Контроль руху товарів;
6. Контроль ситуації в залі;
7. Максимальний захист від зловживань персоналу;
8. Можливе використання сканера штрих - кодів

Можливості персоналу по роботі з POS – терміналом:

Офіціанта:

Кожен офіціант працює тільки із своїм списком замовлень і не може працювати із замовленнями, закріпленими за іншими офіціантами

1. Ввід і збереження замовлення (ввід страв по “гарячих клавішах”, із меню або за кодом)
2. Роздрук замовлення на віддалених принтерах
3. Передача спеціальних повідомлень на кухню і в бар (наприклад: “приготувати пізніше” і т.д.)
4. Доповнення раніше введеного замовлення (дозамовлення)
5. Роздрук гостевого рахунку ( попередній чек, що подається гостеві перед кінцевим розрахунком)

Бармена і касира:

Функції касира і бармена схожі, відміна полягає в тому, що бармен може працювати тільки із своїми замовленнями, а касир із замовленнями усіх офіціантів і барменів

1. Реєстрація (перереєстрація )офіціантів і барменів (тільки для касира)
2. Ввід і збереження замовлення (ввід страв по “гарячих клавішах”, із меню або за кодом)
3. Роздрук замовлення на віддалених принтерах
4. Передача спеціальних повідомлень на кухню і в бар (наприклад: “приготувати пізніше”, “готувати без солі”, “вегетаріанська страва” і т.д.)
5. Доповнення раніше введеного замовлення (дозамовлення)
6. Роздрук гостевого рахунку ( попередній чек, що подається гостеві перед кінцевим розрахунком)
7. Передача замовлення одного офіціанта другому, наприклад, якщо гості перейшли із бару в зал (тільки для касира)
8. Закриття рахунків офіціантів (тільки для касира)
9. Вибір типу оплати: готівкою, кредитні картки або безготівковий розрахунок
10. Призначення скидки або націнки (при наявності відповідних прав)

Менеджера (при наявності прав)

1. Перегляд списку замовлень і чеків
2. Видалення страв із замовлення
3. Видалення чеків
4. Знімання поточних і фінальних звітів по виручці (загальний або з розбивкою по касирах, офіціантах, станціях)
5. Знімання спеціальних звітів (звіт по скидках, баланс, погодинна виручка і т.д.)
6. Закриття касового дня
7. Перенесення страв із одного столу на інший
8. Видалення порожнього столу
9. Відміна попереднього чеку
10. Друкування касового журналу

Нажаль, в ресторані ця система дуже часто дає збої. Тому в закладі необхідно змінити дану систему на автоматизовану POS-систему управління нового покоління, що дозволить забезпечити безперервність та ефективність виробництва.

Ефективне використання інформаційних ресурсів підприємств ресторанного бізнесу базується на: визначені потреб щодо інформації, проведенні системного її аналізу, створенні й підготовці програм, впровадженні комп’ютерної техніки [20;с.148].

Досвід управлінської діяльності на підприємствах ресторанного бізнесу свідчить, що при організації інформаційних процесів доводиться вирішувати сукупність взаємопов’язаних питань, зокрема: яка інформація має надходити до управлінського апарату, які структурні підрозділи й з якою періодичністю повинні подавати інформацію; які носії інформації використовувати (люди, оргтехніку); для якої групи управлінських працівників подається інформація й у якій формі.

Впровадження інформаційних технологій дозволить зменшити час обслуговування одного клієнта, і як наслідок збільшити пропускну здатність залу або зменшити витрати на оплату праці як офіціантів/кухарів, які безпосередньо зайняті у операційній діяльності, так і бухгалтерів, які повинні це все потім обліковувати. Наприклад, згідно табл 2.4 протягом тижня обслуговується 845 осіб, якщо на кожному обслуговуванні буде зекономлено 1 хв. офіціанта та 1 хв. бухгалтера, то загалом протягом місяця (4 тижні) економиться 3380 хв (56 год) офіціанта та бухгалтера, тобто півтори ставки по кожному, а це економія на зарплаті та нарахуваннях.

Тому ресторану „Зірка” потрібно правильно визначитися щодо проблеми організаційного регламентування діяльності апарату управління, класифікації інформації, її кодування й декодування, досягти високої чіткості в розподілі посадових функцій службових осіб і вразі внесення змін до обов’язків працівників змінювати інформаційне їх забезпечення, а також скорочувати потоки непотрібної інформації. Важливо методично правильно вибрати показники, які б найточніше відбивали суть явищ і процесів, створювали систему взаємопов’язаних показників, за допомогою яких можна було кількісно і якісно характеризувати діяльність підприємства. Система показників повинна розроблятися таким чином, щоб вона точно відображала вимоги до виробництва і організації системи управління, платоспроможність, конкурентоспроможність підприємства, водночас інформаційна система не повинна передбачати надмірності даних [23;с.12].

ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ.

Отже, на першому етапі написання роботи необхідно було, виходячи з тематики курсової роботи, описати про теоретичні аспекти досліджуваної теми на прикладі діючого підприємства. Моїм досліджуваним підприємством був ресторан „Зірка”. Тому в першому розділі курсової роботи йдеться мова про те, яким чином проходить технологічний процес обслуговування.

Наступним кроком у роботі над підготовкою до банкета, я розглянула прийоми оформлення банкетного залу. Вивчивши варіанти розміщення столів на банкетах, я вибрала розміщення столів буквою "П", тому що гостей на даному банкеті всьго 50 чоловік. При цьому почесні гості в кількості 4 чоловік легко розмістяться на чолі столу, а інші 46 чоловік займуть місця за двома великими столами при двосторонній посадці. Також у цій главі мною були розглянуті прийоми оформлення залу, що безпосередньо стосуються організації проведення Дня народження – святкового заходу, було вирішено прикрасити приміщення в яскравих тонах повітряними кулями, а столи квітами у вазах.

При розрахунку кількості офіціантів, я виходила з виду проведеного банкета. Так, як це банкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами, то для його проведення необхідно 5 офіціантів "четвертого" розряду.

Отже, завершивши підготовку до банкета, доцільно перейти до безпосереднього розгляду проведення банкета, технологічного процесу його обслуговування. Тому, я розглянула роботу метрдотеля по зустрічі гостей і координації дій офіціантів, також мною була розглянута робота офіціантів протягом усього банкета, організація музичної програми, а також проведення заходів безпосередньо зв'язаних з тематикою проведеного банкета, а саме прийоми поздоровлення гостей під час зустрічі Нового року.

Бути грамотною людиною в цій сфері, значить знати етику поводження за столом, правильно підбирати блюда з запропонованого підприємством харчування меню і сполучити їх з напоями і своїми фінансовими можливостями, уміти скласти свій власний меню для проведення банкета у вашу честь. Виходячи з цього, я хочу дати практичну рекомендацію. Подавши заявку на проведення банкета в ресторан, не варто цілком покладатися на знання, досвід і смак його працівників, потрібно як можна активно брати участь у підготовці банкета, так щоб були враховані усі ваші ідеї і побажання.

Проаналізувавши діяльність підприємства, ми визначили, що для збільшення ефективності його діяльності та для відновлення рентабельності ресторан доцільно буде запропонувати наступні напрямки: розширення асортименту конкурентоспроможної продукції в меню закладу, а саме збільшення асортименту гарячих напоїв та поповнення асортименту різноманітними десертами; збільшення додаткових послуг закладу; мінімізація витрат; проведення гнучкої цінової політики (впровадження системи знижок); підвищення культури обслуговування та постійний контроль якості; аналіз потенційних постачальників та підбір найбільш привабливих пропозицій, з метою придбання сировини за більш вигідними цінами. У ресторані «Зірка» інколи обслуговують різноманітні банкети, свята, весілля. Обслуговування банкетів та урочистих подій може проводитися за різними формами. Основними правилами обслуговування споживачів офіціантами в ресторані такі: 1. Порядок обслуговування відвідувачів в ресторані – це послідовність дій персоналу ресторану, починаючи з прибуття гостей в ресторан і закінчуючи їх відходом. Послідовність дій при обслуговуванні відвідувачів (гостей) в ресторані повинна враховувати всі нюанси, щоб задовольнити запити кожного відвідувача. Якщо за столи, що обслуговуються офіціантом, сідають одночасно декілька компаній гостей, необхідно врахувати побажання кожній з компаній гостей і переконатися в тому, що виконання замовлень не приведе до перевантаження офіціанта. Перше, на що звертає увагу відвідувач ресторану, – готовність співробітників зустріти і прийняти гостя. Якщо прийом виявиться теплим, то відвідувач чекає приємного обслуговування, складається позитивне враження про ресторан. Обслуговування відвідувачів починається з їх зустрічі і розміщення. У ресторанах відвідувачів зустрічає метрдотель або адміністратор. Він перевіряє бронювання столиків, проводжає гостей до столика і представляє їм офіціанта. У невеликих ресторанах за всю процедуру обслуговування відповідає офіціант. 2. Дії офіціанта при обслуговуванні гостей. Розгортаючи серветку для відвідувача, офіціант готує стіл до подачі блюд і напоїв. Деякі відвідувачі самі розгортають серветку, сівши за стіл, а інші чекають, коли це зробить офіціант. Воду з льодом можна запропонувати гостям після вітання і розсадження. Це дозволить їм освіжитися і дасть час на вибір аперитивів. У офіціантів вода завжди повинна бути напоготові, хоча в деяких ресторанах її подають лише на прохання відвідувачів. У багатьох ресторанах глеки з водою прийнято ставити на стіл. Хліб подають відразу після того, як відвідувачі сядуть за стіл. Його ставлять в кошику на стіл або подають персонально кожному гостю. Перекладають хліб з кошика на хлібну тарілку за допомогою спеціального приладу. Замовлення на аперитиви слід прийняти якнайскоріше після того, як гості сядуть за стіл. Офіціант повинен порекомендувати гостям ресторану декілька коктейлів або вин. Слід дати гостю проявити свої смаки і запам'ятати всі його побажання. Подають напої, обходячи стіл проти годинникової стрілки. 3. Меню ресторану. Представлення меню – слушний момент для пропозиції послуг ресторану. Перш ніж запропонувати меню, офіціант повинен його вивчити, щоб описати будь-яке блюдо, знати з чого воно приготоване, і як його подати.

Офіціант зобов'язаний знати всі тонкощі фірмових блюд. Меню слід представити так, щоб відвідувачі змогли зробити вибір без довгих коливань. Очевидний той факт, що на даний момент далеко не всі підприємства громадського харчування відповідають стандартам по багатьом напрямкам своєї діяльності. Найчастіше офіціанти не мають належної категорії, сервіровка столів не задовольняє стандартам, якість обслуговування набагато нижче, ніж відсоток стягнутий за нього. Але, проте, кількість людей, що користаються послугами підприємств харчування не знижується. Бути грамотною людиною в цій сфері, значить знати етику поводження за столом, правильно підбирати блюда з запропонованого підприємством харчування меню і сполучити їх з напоями і своїми фінансовими можливостями тощо [19, с. 167].

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.

1. Барановский В. А. Офіціант-бармен.: Навчальний посібник для ПТУ, що вчаться.-Ростов –на – Дону.: Видавництво «Фенікс», 2000-320с.

2. Богушева В. І. Бари і ресторани. Мистецтво обслуговування. – Ростов –на – Дону.: Видавництво «Фенікс», 1999-352с.

3. Бородіна В. В. Ресторанно-гостінічний бізнес: Облік, податки, маркетинг, менеджмент.- М.: Книжковий світ, 2001-165с.

4. Браун Г. Хернер К. Настольная книга офіціанта.: Довідник.: пер з англ. – Ростов –на – Дону.: Видавництво «Фенікс», 2001.-320с.

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

6. Декор столу.//Гостиница і ресторан – 2002 - №4.

7. Железнев В.П. Святкуємо День народження. – Ростов –на – Дону: Видавництво «Фенікс», 2001 – 476 с.

8. Корнєєва К. Анатомія столу.//Ресторатор – 2002 - №7.

9. Кулінарія. Під ред. А.Каганової. – М-код: Державне видавництво торгівельної літератури, 1959 – 406с.

10. Міхєєва Е. Оформляєм план – меню.//Ресторанные відомості – 2001 - №10.

11. Т.Т. Никуленкова, Ю.И. Лавриненко, Г.М.Ястина. Проектирование предприятий общественного питания. – М: Издательство «Колос», - 2002.

12. Обслуговування на підприємствах живлення: Навчальний посібник для коледжів і професійно-технічних училищ. Автор - укладач Л. А. Радченко. – Ростов –на – Дону: Видавництво «Фенікс», 2001 -384с.

13. Пікальов А. В. Маєвськая А. П. Как збільшити дохід ресторану, бару, кафе. – М.: Сов спорт, 2001 -168с.

14. Правила надання послуг громадського харчування. – М-код: Видавництво «Інфра-м-код» – 2002, - 8с.

15. Предприятия общественного питания: правила и нормативы. – М: Издательство ПРИОР, 2002, - 224 с.

16. Софія Обіцяй. Грецька кулінарія. – Афіни: Видання «ТУБІС», 2000 – 176 с.

17. Уокер Дж.Р. Введення в гостинність. – М-код: Видавництво «ЮНІТІ», - 1999, - 463 с.

19. Богатірьов А. М., Бутенко А. І., Кузнецова І. О. Планування діяльності підпріємств харчової промісловості в умовах рінку. — О., 2003. — 274 с.

20. Вовків Ю. Ф. Введеніє в готельний і туристичний бізнес. — Ростов-на-Дону: Фенікс, 2003. — 348 с.

21. Волкова И. В., Миропольский Я. И., Мумрикова Г. М. Ресторанный бизнес в России: с чего начать и как преуспеть. — М.: Флинта, 2003. — 184с.

22. Джанджугазова Е. А. Маркетінг в індустрії гостинності. — М.: Видавничий центр "Академія", 2003. — 224с.

23. Ковешников В.С. Вікорістання закордонного досвіду організації громадського харчування. – К.: КТЕУ, 1991. – 241 с.

24. Ковешников В.С. Організація громадського харчування в умовах безперервного виробництва. – К.: Техника, 1986. – 352 с.

25. Крепкие напитки: Самогон, настойки, вина, коктейли / Евгения Георгиевна Маленкина (ред.-сост.). — М. : АСТ, 2002. — 288 с.

26. Крітінко І. В. Гостінічно-ресторанноє обслуговування. - М., 2000. — 48 с. 27. Лавренов Ст До., Лавренов Ю. В. Кніга бармена. Приготування коктейлів. — Донецьк: Сталкер, 2004. — 320 с.

28. Мартьянов Ст П., Македонський А. Ст, Соловйов М. Ф. та ін. Бізнес-планування. — Х.: ХНАУ, 2005. — 133 с.

29. Мігальськи С. Коктейлі і пунши: класичні і безалкогольні напої. — М.: Крон- Прес, 1996. — 120 с.

30. Михайлова М. С. Товароведение вкусовых товаров для официантов, барменов. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2002. — 256 с.

31. Напої і десерти. Наливки. Настойки. Коктейлі. Желе. Суфле. Морозиво. Фруктово-ягідні салати. Дрібні солодощі. — Х.: Фоліо, 2005. — 320 с.

32. Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанній бізнес: менеджмент. — К.: Центр Навчальної Літературі, 2003. — 346 с.

33. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанній бізнес: Менеджмент. – К.: Центр Навчальної Літературі, 2003. – 348 с.

34. Миколаєва Т. І. Адаптация торгівлі до умов ринку. – Катеринбург: УГЕУ, 1999. – 264 с.

35. Никуленкова Т.Т., Маргелов В.Н. Проектування підприємств громадського харчування. - М. «Економіка» 1987.

36. Організація виробництва і обслуговування в громадському харчуванні: Підручник для вузів /Под ред. М.І.Беляєва. - М.: Економіка. 1986.

37. Організація роботи підприємств громадського харчування. (Н.Н.Шаповалов, В.М.Платонов і ін. ). - М.: Економіка. 1990.

38. Пятніцкая Н.А. Організація громадського харчування в готельному комплексі. – М.: Економіка, 1999.– С. 169-174.

40. Радченко Л. А. Организация производства на предприятиях питания. – Ростов н/Д: «Феникс», 2001. – 352 с.

41. Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах. — К.: КНТЕУ, 2004. — 208 с.

42. Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах. — К.: КНТЕУ, 2003. — 304 с.

43. Рудольф Ст Ст, Орещенко А. Ст, Яшнова П. М. Проїзводство безалкогольних напоїв: Довідник. — СПб. : Професія, 2000. — 356 с.

44. Станкевіч Р. П., Донцова К. Г. Справочник молодого офіціанта. – М.: Вища школа. 1989. – 328 с.

45. Тарасюк Р. М. Бізнес-план: розробка, обгрунтування та аналіз. — Житомир: ЖДТУ, 2006. — 419 с.

46. Технологія виробництва продуктів громадського харчування / Під ред. Р. Н. Ловачевой, А. І. Мглінца.– М.: Піщепроміздат. – 1981. – 278 с.

47. Усов В.В. Організація обслуговування в ресторанах. – М.: Вища школа. 1990. – С.153-154.

48. Шаповалов Н.Г. Організація роботи підприємств громадського харчування. – М.: Економіка, 1990.

49. Егертон Т. К. Ресторанний бізнес. Як відкрити і успішно управляти рестораном: Пер. з англ. – М.: РосЬконсульт, 1999.

50. Юхновський І. Р., Баліцька Ст Ст, Бондаренко Ст М., Головіна А. С., Зінченко Л. І. Харчова промісловість Україні: стан та перспектіві. — До. :ФАДА, ЛТД, 2001. — 339 с.