

МДК.02.01. Организация обслуживания в организациях общественного питания

Вид занятия: лекция

Тема занятия: Специальные виды услуг и формы обслуживания

Цели занятия:

- дидактическая - изучить услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний; организацию питания спортсменов; изучить услуги по организации и обслуживанию торжеств, воскресного бранча, тематических мероприятий, современные виды услуг и формы обслуживания
- привлекать студентов к самостоятельной, творческой деятельности.
- воспитание высокой творческой активности и сознательного отношения к будущей профессиональной деятельности.

Тема 4.1 Специальные виды услуг и формы обслуживания

1. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний.
2. Питание спортсменов
3. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, воскресного бранча, тематических мероприятий
4. Современные виды услуг и формы обслуживания

Самостоятельная работа обучающихся

Составить и выучить конспект занятия.

Ответить устно на вопросы для закрепления материала.

Составить программу обслуживания и меню тематического шведского стола (на выбор).

Выполненную работу прислать на эл. почту:

larisalogvina@bk.ru или https://vk.com.l_logvina

Рекомендуемая литература:

1. Кучер Л. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова. - М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2013. - 544 с.
2. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Уч. пос. Ростов на Дону «Феникс», 2004. – 416 с.
3. Кондратьев К.П. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Уч. пос. Улан-Уде: Изд-во ВСГТУ. 2007 – 105 с.

1. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний

Участники, симпозиумов, конференций, семинаров и совещаний обслуживаются по месту проживания (в гостиницах). Питание организуется в ресторанах, кафе, барах. Оно должно быть трехразовым. Меню дневного рациона (завтрак, обед, ужин) составляется на неделю или декаду.

Администрация ресторана заранее уведомляется о сроках и режиме работы симпозиума, конференции, количестве участников. Определяется время посещения ресторана, стоимость дневного рациона и порядок расчета. Меню для участников таких мероприятий составляется заранее и согласовывается с заказчиком — представителем соответствующей организации. Могут быть предложены варианты комплексных завтраков, обедов, ужинов.

Администрация ресторана, учитывая необходимость одновременного обслуживания большого количества людей, у которых время ограничено, должна обеспечить быструю и четкую работу официантов. С этой целью уточняется график выхода на работу обслуживающего персонала. Количество официантов определяется из расчета обслуживания одним официантом одновременно не более 8 человек. Для сбора посуды рекомендуется выделять подсобных работников, предоставив официантам возможность заниматься только подачей блюд и расчетами с гостями.

Для ускорения обслуживания столы сервируются заранее. Ускорению обслуживания способствует организация дополнительных раздаточных линий (охлаждаемых витрин для напитков, мармитов для первых блюд), которые непосредственно выходят в зал.

Питание участников может быть организовано за наличный расчет и по безналичному расчету (талонам). Официант сдает кассиру талон как деньги. С кухни и сервис-баром официант рассчитывается за отпущенные блюда кассовыми чеками. Если питание участников указанных мероприятий организуется за наличный расчет, то официант производит расчет в обычном порядке, т.е. представляет счет и получает деньги.

В перерывах между заседаниями может работать бар-фуршет, организуемый по месту проведения заседаний.

В зависимости от числа участников, площади и формы помещения ставят один или несколько столов длиной 2—6 м, используя для этого фуршетные. При отсутствии их столы нужных размеров составляют из квадратных или прямоугольных. Столы покрывают скатертями, как для банкета-фуршета. На столы выставляют холодные закуски небольшими порциями (в салатниках), хлеб, на больших блюдах порционированные гастрономические товары, бутерброды, пирожки, закрытые полиэтиленовой пленкой, а в вазах фрукты, пирожные. На торцах столов ставят термосы с кофе, бульоном, чашки для бульона и кофе, кувшины с соком.

Возле фуршетных столов на небольших столиках размещают закусочные и пирожковые тарелки, кладут закусочные вилки и ножи группами, ставят фужеры или

стаканы. Небольшими стопками кладут бумажные салфетки. На дополнительных столах размещают бутылки с водой, пивом, фужеры, стаканы.

Каждый стол обслуживают три официанта: первый следит за пополнением продукции, второй убирает использованную посуду и приборы и пополняет их запас, третий производит расчет.

Для ускорения обслуживания практикуют организацию отдельных столов по отпуску бульонов и пирожков, продажу горячих сосисок, горячих закусок в однопорционных сковородках, в кокотницах. В этих случаях пищу отпускает повар, а рассчитывается за питание официант. Дополнительно организуют чайные столы, продажу мороженого.

2. Питание спортсменов

Питание спортсменов — участников соревнований организуется, как правило, по месту проживания по безналичному расчету (талонам) в залах, где установлены линии самообслуживания или по типу шведского стола при организации завтрака, обеда и ужина. Для отпуска блюд используют одноразовую посуду. Время, отводимое на завтрак, обед и ужин, строго регламентировано. В меню включают разнообразные кисломолочные продукты, высококалорийные блюда из мяса, птицы, овощей, фрукты, соки, мучные кондитерские изделия.

Питание зрителей спортивных мероприятий организуют в кафе, барах, кафетериях, через широко развитую мелкорозничную сеть по продаже бутербродов, булочных и кондитерских изделий, завернутых в полиэтиленовую пленку, горячих сосисок-гриль и напитков. Продажу хот-догов осуществляют с тележки (трейджет).

3. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, воскресного бранча, тематических мероприятий

Обслуживание праздничных вечеров и торжеств в ресторане осуществляется по предварительному заказу потребителей. Проведение каждого праздничного вечера подчиняется определенной теме, в соответствии с которой оформляют зал, разрабатывают меню, сервируют стол, составляют программу музыкального обслуживания, оформляют пригласительные билеты.

Организация обслуживания праздничных вечеров и торжеств в ресторанах связана с большой подготовительной работой. О проводимом мероприятии население заранее оповещают через печать, радио, телевидение, рекламные объявления в залах; информируют о перечне предприятий, где проводится обслуживание, порядке приобретения билетов, о стоимости праздничного ужина.

В процессе подготовки составляют схему расстановки столов (на 4, 6, 8, 12 мест), разрабатывают праздничное меню, включающее разнообразный ассортимент блюд и напитков, в том числе фирменных.

Перед началом обслуживания метрдотель знакомит официантов с порядком работы, особенностями сервировки столов, меню, а также с ассортиментом блюд и напитков, которые могут быть дополнительно предложены гостям. Метрдотель

проводит тренинг официантов, осуществляющих подачу блюд и напитков, производит разбор ситуаций, которые могут возникнуть в процессе обслуживания. Сервировка столов и расстановка холодных закусок, напитков, фруктов должны быть закончены не позднее чем за 30 мин до приезда гостей.

Метрдотель встречает гостей при входе в зал, поздравляет с праздником и помогает найти место за столом. Официант также поздравляет гостей с праздником и помогает занять места. За дополнительные заказы официанты выписывают счета и предъявляют их по окончании обслуживания.

4. Современные виды услуг и формы обслуживания

К современным видам услуг и формам обслуживания относятся:

шведский стол,
тематические буфеты,
стол-экспресс,
зал-экспресс,
бизнес-ланч,
воскресный бранч,
презентация,
кофе-брейк,
happy hour (счастливый час),
русский стол,
Linner (линер),
Dinner (динер).

Прогрессивной формой обслуживания в ресторанах является обслуживание по типу шведского стола.

Рассмотрим другой вариант организации шведского стола с использованием специальной линии раздачи. Она состоит из отдельных секций, которые устанавливают в определенной последовательности. В комплект входят тележки для подносов, тележки для тарелок, охлаждаемый передвижной прилавок для холодных блюд и закусок, электромармит для горячих блюд, состоящий из трех секций. Блюда подают на линию раздачи в функциональных емкостях. В начале линии гость берет поднос, ставит на него тарелку, на которую кладет хлеб, и движется вдоль линии самообслуживания, выбирая и порционируя закуски из фарфоровых блюд приборами для раскладки на свою тарелку, затем подходит к мармитам и повар по его просьбе наливает суп в бульонную чашку, раскладывает второе блюдо на тарелку; десерт и напиток гость берет сам с охлаждаемого прилавка или наливает сок из сокоохладителя.

В данном случае шведский стол работает по методу самообслуживания и выполняет только функции раздачи пищи, а потребление ее осуществляется в зале за обеденными столами с подносов. На столы ставят фужеры, приборы со специями, вазочки с бумажными салфетками. Оборудование позволяет в сравнительно небольших помещениях за короткое время обслужить значительное число

потребителей.

Современные ресторанные технологии предлагают тематические шведские столы (буфеты), которые позволяют обеспечить максимум сервисных услуг гостям и дают им возможность попробовать большое количество деликатесов и блюд из сравнительно дорогих продуктов. Рассмотрим некоторые из них.

Экзотический шведский стол организуют для любителей путешествий и предлагают на выбор блюда индийской, китайской и индонезийской кухонь. Это индийские салаты из свежих овощей; японское суши с крабами; весенние рулады, запеченные на гриле, с арахисовым соусом; маринованная курица с кунжутом; пельмени и жареный рис — классические китайские блюда; арахисовое сливочное масло Индонезии; а также жаркое (большой кусок жареного мяса с экзотическим гарниром), салаты из экзотических фруктов (киви, ананасов, апельсинов), кокосовое бланманже с соусом из манго.

На аперитив гостям предлагают коктейль Сингапурский слинг (джин, вишневый ликер, лимонный сок, ананасовый сок, гранатовый сироп, содовая вода), или джин с тоником, или безалкогольный тропический коктейль из ананасового сока с соком лаймов (сладких лимонов) и гранатовым сиропом.

В качестве алкогольных напитков гостям предлагают маотай (китайская водка), крепленое белое вино (сухое токайское или бургундское), красное вино Бордо, Божоле, рисовое вино.

Столы оформляют в национальном стиле, экзотически. Например, можно накрыть стол в китайском стиле темно-красной юбкой из ткани, имитирующей лаковую пленку, а поверхность столешницы задрапировать шелковыми тканями красного и черного цветов, при этом можно использовать посуду в виде треугольников черного цвета и тарелки из стеклокерамики.

Для накрытия стола по-индонезийски следует использовать яркие, светящиеся тона, такие как насыщенный фиолетово-розовый, бирюзовый, зеленый или ярко-синий и белый. Восточный колорит можно создать, украсив стол пальмовыми листьями, мотивами джунглей, плавающими в плоских вазах головками лилий. Плетеные корзинки с полотняными салфетками под хлеб, лубяные вазы под фрукты, терракотовая посуда, а также китайские палочки, веера дополняют экзотику восточного стола. Суши следует подавать на черном лакированном подносе или на японской дощечке специально для этого блюда.

Рыбный шведский стол становится все более популярным для гурманов. В меню включают весенний салат с копченой лососиной, рыбный паштет, улитки из молодой сельдки с редисом, сельдь натуральную с картофелем и маслом, сельдь с гарниром, камбалу маринованную со сладким перцем, кокиль из рыбы. На десерт предлагают желе из ревения и клубники, сдобный пирог со сливками. В качестве аперитива предлагают крюшон Холодная утка (сухое белое вино, минеральная вода, сухое шампанское, лимон); безалкогольный коктейль Прохлада (виноградный и лимонный соки, минеральная вода).

Из алкогольных напитков рекомендуют сухое белое вино (Шабли, Рислинг) и

розовое вино Роз д'Анжу.

К кофе предлагают ликер (Драмбуйе, Тиа Мариа) и коньяк.

Стол накрывают скатертями зеленых и синих тонов. В качестве декоративных элементов используют морские камешки, раковины, морские звезды, маленькие стеклянные шарики, подносы и блюда в форме рыб, кораблики. Эффект моря дополняют стеклянные вазы с сине-зелеными свечами, которые отражаются в зеркалах. Стопки тарелок из стеклопластика могут иметь форму раковин. На верхней тарелке каждой стопки располагают полотняную салфетку, сложенную в виде джонки. Официанты должны быть одеты в морскую форму.

Зал-экспресс предназначен для быстрого обслуживания потребителей в тех ресторанах, где не используется шведский стол. Основой этой формы обслуживания является фуршетный стол, установленный вдоль стены на расстоянии 1,5 м от нее. На стол, накрытый юбкой, выставляют холодные закуски (различные салаты, рыбные, мясные холодные блюда, сыры, масло сливочное, кисломолочные продукты в индивидуальной упаковке, а также соки, прохладительные напитки, хлеб и хлебобулочные изделия). Рядом с холодными закусками, хлебом — приборы для раскладки — ложки и вилки столовые, щипцы для хлеба.

При входе в зал устанавливают контрольно-кассовую машину и вывешивают варианты меню. Стоимость закусок фуршетного стола включается в стоимость каждого варианта меню завтрака, обеда или ужина. Посетители входят в зал, знакомятся с меню, пробивают чеки по одному из вариантов, садятся за столы и передают чеки обслуживающему их официанту. Официант направляется к раздаче, получает на производстве супы и вторые блюда. В это время гости подходят к фуршетному столу и выбирают холодные закуски, соки, прохладительные напитки.

Сервировка столов должна быть минимальной к завтраку, обеду или ужину. Официанты доставляют в зал продукцию кухни в посуде подачи гостям на двухъярусных тележках или подносах. На нижнем ярусе располагают использованную посуду и приборы, на верхнем — блюда. Если официанты приносят блюда в зал на подносах, то последние ставят на подсобный стол или сервант, убирают использованную посуду и приборы, а затем подают блюда европейским методом.

Экспресс-столы организуют в залах ресторанов при гостиницах, на железнодорожных станциях, в аэропортах. В период с 8 до 11 ч пассажирам предлагают два вида европейских завтраков одинаковой стоимости, а с 11 до 15 ч — экспресс-обеда также двух видов.

Русский стол организован по принципу «репинского стола». Конструктивно он близок к разработанному художником Репиным обеденному столу, который и сейчас находится в Пенатах. За круглым столом одновременно могут разместиться 20 человек. Он состоит из двух поверхностей разного диаметра и вращается при помощи ручек, нижняя неподвижная и находится на расстоянии 10 см от верхней; нижняя часть шире верхней на 35—40 см.

На вращающуюся часть стола ставят холодные блюда и закуски, сладкие

блюда, мучные кондитерские изделия, прохладительные напитки, соки. Неподвижную часть стола сервируют тарелками, приборами, фужерами. Потребители садятся за стол, поворачивают ручку вращающейся части стола и самостоятельно порционируют блюда. Подачу горячих блюд и напитков, а также расчет за питание осуществляют официанты.

Бизнес-ланч — деловой обед в ресторане, который предусматривает быстрое обслуживание потребителей в определенное время (с 12 до 16 ч) по более низким ценам по сравнению с меню а ля карт. Бизнес-ланчи проводятся ежедневно, кроме субботы и воскресенья.

Выбор блюд в меню должен быть достаточным для удовлетворения потребностей гостей. В меню бизнес-ланча включаются блюда несложного приготовления.

Минимальный перечень блюд в меню: две холодные закуски, горячая закуска и суп дня, три горячих блюда из рыбы, мяса и домашней птицы, одно вегетарианское блюдо, одно-два блюда дня (фирменные блюда от шеф-повара), которые будут меняться каждый день, три десерта.

Гость выбирает из этого перечня три блюда: холодную или горячую закуску и суп дня, горячее блюдо, десерт. Стоимость бизнес-ланча в ресторане заранее определена, в нее входит также кофе или чай.

Для ускорения обслуживания официанты подают блюда заранее порционированными в индивидуальную посуду каждого гостя европейским методом. Карту вин предлагают гостям, если они будут дополнительно заказывать прохладительные и алкогольные напитки. В некоторых ресторанах в состав бизнес-ланча включают безалкогольный напиток и бокал вина или пива (на выбор).

В качестве аперитива гостям предлагают: вермут, Кампари, Дюбонне; диджестивы - коньяк, арманьяк, кальвадос. Наряду с картой вин гостям предлагают карту коктейлей, в которую включены в широком ассортименте безалкогольные коктейли (молочные и фруктовые), напитки со льдом, а в зимнее время горячие (гrog, глинтвейн, пунш, сбитень), а также коктейли-аперитивы и диджестивы.

Для участников деловых переговоров, бизнесменов можно накрыть стол без галстуков. Круглый стол застилают скатертью ярко-желтого цвета, который ассоциируется с жизненной силой, торжественностью предстоящих переговоров; сверху покрывают второй скатертью синего цвета, создающим ощущение солидности бизнеса в России. Сервировка стола для бизнес-ланча выполнена мелкими столовыми, закусочными и пирожковыми тарелками, столовыми приборами, фужерами и бокалами для вина, полотняными и бумажными салфетками синего и желтого цветов, сложенными веером. На стол ставят вазочку из металла с цветами, подсвечник со свечой и часы с цепочкой (неизменные атрибуты делового человека), а также письменный прибор, на котором размещают подставку с меню бизнес-ланча. На приставном столе — небольшой поднос с туркой, кофейными чашками с блюдцами, стаканами с водой, если гости заказали кофе по-восточному, рюмки для коньяка.

Воскресный бранч. Рестораны в субботние, воскресные и праздничные дни организуют обслуживание гостей обедами, на которые приходят семьями, с друзьями. Обслуживание осуществляется по типу шведского стола с широким ассортиментом холодных блюд и закусок, супов, вторых горячих блюд, приготовленных в горшочках, запеченных на сковороде, на решетке гриля, прохладительных напитков. Сладкие блюда, горячие напитки и мучные кондитерские изделия гостям предлагают отдельно на чайном и десертном шведских столах. Если в эти дни в ресторане проводится дегустация вин, то в стоимость бранча обязательно включается бокал вина или шампанского. Воскресные бранчи могут иметь различную тематическую направленность: морскую, охотничью, национальную (грузинская, молдавская, украинская и другие кухни).

Сервировка столов к обеду минимальна (пирожковая тарелка, столовый и закусочный приборы, фужер и полотняная салфетка). Количество подходов к шведскому столу не ограничено. Официанты производят досервировку стола приборами и стеклянной посудой. Гости обслуживают себя сами. Официанты помогают им в выборе и порционировании блюд, доставке их к столу, уборке посуды. Как правило, предусматриваются билеты для детей до 12 лет по более низкой цене.

Одним из видов услуг, предлагаемых потребителям на предприятиях общественного питания, — проведение аукционов кулинарных и кондитерских изделий, а также презентаций. Специальная комиссия тщательно отбирает и составляет перечень изделий, рекомендуемых к продаже с аукциона, и присваивает им порядковые номера. Цена на каждое изделие (начальная цена аукционного торга) устанавливается заранее. Примерно за час до открытия аукциона проводится демонстрация кулинарных и кондитерских изделий.

С помощью рекламных средств (сообщений в печати, листовок, рекламных щитов) информируют население о месте и времени проведения аукциона. Желающие принять участие в аукционе заранее приобретают платные билеты.

По условиям аукциона изделие приобретает тот, кто предложил наивысшую цену. Для повышения активности покупателей предусматривают специальные призы: за решительность, для самого активного участника, для сделавшего самую дорогую покупку и др. Аукционы целесообразно проводить в предвыходные и предпраздничные дни. По просьбе покупателей предприятие общественного питания может за плату доставить покупки по указанному адресу.

Презентации устраиваются по самым разнообразным поводам: открытие выставки, университета, колледжа, основание фирмы или банка, дегустация вин и т.д.

Презентация — это повод для приглашения спонсоров, предпринимателей, банкиров, представителей различных фирм для установления новых деловых контактов. Список лиц, приглашенных на презентацию, определяется заранее, им рассылают приглашения.

В программу презентации может быть включена пресс-конференция, которая

часто сопровождается концертными и эстрадными номерами. Во второй половине презентации проходит прием коктейль или фуршет или обед со шведским столом (обед-буфет) или шведский стол с холодными блюдами и закусками (холодный буфет).

Гость подходит к столу, берет тарелку из стопки, кладет на нее различные закуски. На борту каждой закусочной тарелки закреплена пластмассовая клипса, в которую гость вставляет рюмку с налитым напитком, и отходит от стола. Иногда на стол ставят только закуски, а напитки разносят официанты. На презентациях гости чувствуют себя непринужденно, обмениваются визитными карточками, что способствует скорейшему установлению деловых контактов.

Кофе-брейк (или кофе-пауза) организуют в ресторанах для быстрого обслуживания участников совещаний, конференций, деловых переговоров. Прямоугольные или круглые столы накрывают цветными скатертями-юбками, как на фуршете. Гости едят и пьют стоя.

В меню кофе-брейка включают пирожные, пирожки, сладкие и соленые печенья, сдобные булочки, канапе с сыром и со свежими фруктами, лимон, сливки, кофе. Из прохладительных напитков — минеральную воду, соки.

Стол сервируют следующим образом. По периметру стола устанавливают кофейные чашки с блюдцами и кладут кофейные ложки. Учитывая, что некоторые гости пьют чай, несколько кофейных чашек заменяют чайными. Рядом с ними располагают чайные ложки. По центру стола размещают вазу плато с пирожными и десертной лопаткой на пирожковой тарелке, низкие фарфоровые вазы с пирожками, блюда с канапе, вазы с ассорти из домашнего печенья. Ближе к чашкам ставят сахар в вазочке на пирожковой тарелке с резной бумажной салфеткой и щипцами, лоток с лимоном и двухрожковой вилкой для раскладки, стопки мелких десертных тарелок по 8—10 шт. Сливки в сливочнике, кофейник на закусочной тарелке с полотняной салфеткой, сложенной тюльпаном, ставят на стол за несколько минут до перерыва.

Гости подходят к столу, официанты предлагают им кофе или чай и наливают горячие напитки, придерживая крышку кофейника или чайника ручником. Можно использовать чай или кофе в одноразовой упаковке, тогда на подсобный стол ставят термос с кипятком или самовар на хромированном или расписном подносе.

Happy hour (счастливый час) — это вид обслуживания, организуемый в ресторане по пятницам с 17 до 19 ч по меню а ля карт со скидкой на напитки до 50%.

В некоторых барах с 17 до 19 ч для привлечения посетителей возле барной стойки размещают скамью, имитирующую шведский стол, на которую выставляют порционированные закуски в широком ассортименте, придерживаясь преимущественно блюд русской кухни; а с 15 до 17 ч, когда поток посетителей в рестораны уменьшается, гостям предлагают блюда Комплимент от шеф-повара со скидкой 50% или заказавшему две кружки пива третью предлагают бесплатно.

Linner (линер) — это услуга, предоставляемая гостям, проживающим в гостинице, которые ввиду различных причин опоздали на бизнес-ланч, но еще могут воспользоваться ужином Dinner (динер). Линер предусматривает наличие шведского

стола.

Тематический линер проводится по воскресным дням с 14 до 19 ч. Например, меню шведского стола тематического линера «Спаржа и клубника» включает:

Композицию из речных раков и спаржи

Крем-суп из спаржи с чесночными крутонами

Стейк из индейки с зеленой спаржей и соусом голландским Белую и зеленую спаржу с соусом шорон

Свежую клубнику со сливками, ванильным творогом или лимонным кефиром

Стоимость линера заранее оговорена, в нее включают бокал шампанского или бокал красного (белого) вина, прохладительные напитки, соки, минеральную и фруктовую воду. Для дополнительного заказа напитков гостям предлагают карту вин и карту коктейлей с европейскими диджестивами.

Вопросы для закрепления материала

1. Что необходимо учитывать при организации обслуживания участников конференций и симпозиумов?

2. Опишите принципы организации питания спортсменов.

3. Опишите алгоритм по подготовке и обслуживанию торжеств, воскресного бранча, тематических мероприятий.

4. Какие современные виды услуг и формы обслуживания применяют на предприятиях общественного питания?