

**МДК.02.01. Организация обслуживания
в организациях общественного питания****КОНСУЛЬТАЦИЯ****Тема:** Специальные виды услуг и формы обслуживания**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 кухней 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.

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.

Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий

Кратковременный отдых у населения крупных городов бывает ежедневным (в течение недели), а также в выходные и праздничные дни. Для ежедневного отдыха служат, как правило, местные парки, сады жилых массивов, скверы, реже общегородские зоны отдыха. В выходные и праздничные дни население отдыхает на пляжах, выставках, в спортивных комплексах, общегородских зонах отдыха. Время пребывания населения в зонах отдыха является важным фактором, предопределяющим спрос отдыхающих на услуги предприятий общественного питания. Разработана примерная структура типов предприятий общественного питания в различных зонах отдыха с учетом периодов функционирования (круглогодично, весенне-летний). Как показали исследования, уровень обеспеченности отдыхающих услугами общественного питания в зонах отдыха почти в два раза ниже, чем спрос на эти услуги. В этих условиях большое значение приобретает рациональная организация общественного питания и формы обслуживания.

В местах массового отдыха предусматривается стационарная и сезонная сеть кафе, закусочных, ресторанов. Основную часть сети составляют узкоспециализированные предприятия самообслуживания (пирожковые, пельменные, сосисочные¹, блинные, молочные), мелкорозничная сеть (киоски, палатки по продаже пирожков, булочек, бутербродов, напитков и кондитерских изделий). В летний период в дополнение к стационарной сети устанавливают летние павильоны, кафе, для которых оборудуют специальные летние площадки. Открытие летней площадки позволяет не только увеличить количество мест, но и привлечь новых посетителей в ресторан, кафе, бар.

В меню летних кафе включают горячие и прохладительные напитки, соки, безалкогольные коктейли, йогурты, мучные кондитерские и булочные изделия, легкие закуски, мороженое, пиво. Летние кафе оборудуют холодильной витриной или маркетиром — холодильником со стеклянной дверью, а иногда и салат-баром, все емкости которого должны быть оснащены прозрачными крышками. Для хранения мороженого устанавливают морозильный ларь или небольшой демонстрационный морозильный шкаф. В летних кафе целесообразно использовать современные установки для приготовления замороженного сока (низкокалорийный десерт) или сокоохладители с тремя колбами. Для приготовления молочных коктейлей на рабочем месте бармена устанавливают блендер.

Свежую выпечку и пиццу выставляют в тепловых витринах или мармитах, продукты в которых остаются свежими в течение 3—4 ч. Для приготовления черного кофе барную стойку оборудуют кофеваркой наливного типа с кофемолкой, автоматической мойкой и отключением после окончания работы. На летней площадке устанавливают гриль и мангал с решеткой для приготовления сэндвичей (колбасок, купатов, стейков), запеченных на углях, а также шашлыков, блинные аппараты. Блюда посетителям подают в одноразовой посуде с одноразовыми приборами, стоимость которых входит в стоимость блюд.

В летних кафе используют передвижные барные стойки, которые конструируют из отдельных

модулей. Рабочие поверхности, встроенная моечная ванна и ножки изготавливают из нержавеющей стали, а внешние — из пластика, устойчивого к ультрафиолетовым лучам.

На летних площадках устанавливают пластиковую мебель (столы и стулья) или столы из версалита (качественной древесной плиты, покрытой особым пластиком), мрамора, нержавеющей стали. В настоящее время широко распространены столы, стулья и кресла с алюминиевым или стальным каркасом. Сиденья и спинки чаще всего выпускаются пластиковыми гладкими и плетеными из синтетических или натуральных волокон.

Для комфорта потребителей на летней площадке необходимы зонты и тенты из влагостойких материалов. Каркасы бывают металлическими, деревянными, иногда они дополняются решетками с вьющимися растениями. Летняя мебель должна быть компактной (для хранения в межсезонье) и удобной в складывании.