

**Галицький фаховий коледж
імені В'ячеслава Чорновола
відділення сфери послуг**

циклова комісія

дисциплін готельно-ресторанної

справи та туризму

Пошуково-дослідницька робота

***на тему: «Взаємозв'язок технологічних та організаційних
процесів бенкету з повним обслуговуванням офіціантами на 40
персон на прикладі ресторану «Golden Lion»***

Виконала:

студентка III курсу, групи гр-31

спеціальності 241

«Готельно-ресторанна справа»

Катерина НИЩУК

Керівник роботи:

Оксана ГЛАДЧУК

Тернопіль, 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ	
БЕНКЕТІВ З ПОВНИМ ОБСЛУГОВУВАННЯМ ОФІЦІАНТАМИ.....	5
1.1. Поняття про бенкет з повним обслуговуванням офіціантами.....	5
1.2. Технологія та організація підготовки до проведення бенкету.....	6
1.3. Організація та організація безпосереднього обслуговування під час бенкету з повним обслуговуванням офіціантами.....	7
РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ БЕНКЕТУ З ПОВНИМ	
ОБСЛУГОВУВАННЯМ ОФІЦІАНТАМИ НА ПРИКЛАДІ РЕСТОРАНУ	
«Golden Lion».....	13
2.1. Характеристика ресторану «Golden Lion».....	13
2.2. Технологічні та організаційні складові підготовки бенкету.....	14
2.3. Технологічні та організаційні процеси організації обслуговування.....	22
ВИСНОВКИ.....	26
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	27
ДОДАТКИ.....	28

ВСТУП

Ресторанне господарство є галуззю, основу якої складають підприємства, що характеризуються єдністю форм організації виробництва і обслуговування споживачів і розрізняються типами і спеціалізацією.

Розвиток ресторанного господарства дає: суттєву економію суспільної праці внаслідок більш раціонального використання техніки, сировини, матеріалів; надає робітникам і службовцям протягом робочого дня гарячу їжу, підвищує працездатність, зберігає здоров'я; дає можливість організації збалансованого раціонального харчування в дитячих та навчальних закладах; дозволяє в комфортних умовах закладу ресторанного господарства відсвяткувати подію в колі друзів, рідних, колег тощо.

Кожен ресторан – складний об'єкт із поставленим механізмом, який повинен ефективно працювати. Рушійною силою цього механізму є праця людини як ланки обслуговуючого персоналу ресторану.

Актуальність досліджуваної теми. Організація святкувань в ресторані – справа дуже відповідальна, адже гість, що вирішив замовити бенкет, планує отримати від свого відпочинку максимум задоволення та позитивних емоцій. Професійний підхід до організації святкування визначних подій та сімейних дат – це те, на що звертають увагу гості, обираючи ресторан для бенкету. Найважливішим орієнтиром для рестораторів є висока якість запропонованих послуг та високий рівень сервісу, які втілюються через взаємопов'язані між собою технологічні та організаційні процеси бенкетних послуг.

Тема пошуково-дослідницької роботи: технологія та організація бенкету з повним обслуговуванням офіціантами на 40 персон на прикладі ресторану «Golden Lion».

Актуальністю теми даного курсової роботи виступає удосконалення технології та організації проведення бенкету з повним обслуговуванням офіціантами, що дає змогу якісно та професійно надавати такого роду послуги, в умовах високого сервісу та комфорту і що важливо, з дотриманням адресності отриманих послуг.

Завдання науково-дослідницької роботи:

- охарактеризувати технологічні та організаційні процеси бенкету з повним обслуговуванням офіціантами;
- здійснити аналіз діяльності ресторану «Golden Lion»;
- проаналізувати взаємозв'язок процесів;
- розробити складові бенкету з повним обслуговуванням на прикладі ресторану;
- зробити висновки щодо досліджуваної теми.

Об'єкт дослідження: ресторан «Golden Lion».

Предмет дослідження: взаємозв'язок технологічних та організаційних процесів бенкету з повним обслуговуванням офіціантами.

Методи дослідження: аналізу, синтезу, спостереження, порівняння, математичний, узагальнення, моделювання.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ БЕНКЕТІВ З ПОВНИМ ОБСЛУГОВУВАННЯМ ОФІЦІАНТАМИ

1.1 Поняття про бенкет з повним обслуговуванням офіціантами

Бенкет за столом з повним обслуговуванням – найскладніша і відповідальніша форма обслуговування, тому для організації і проведення такого типу бенкету виділяють найкваліфікованіших і досвідченіших метрдотелів і офіціантів.

Бенкет з повним обслуговуванням є святом, де розсадження гостей узгоджується за протоколом, учасники бенкету сидять за красиво і пишно сервірованими столами, а офіціанти всі страви і напої подають

Бенкети за столом з повним обслуговуванням офіціантами найчастіше влаштовуються на дипломатичних, офіційних прийомах з приводу візитів високопоставлених посадовців, іноземних представників і делегацій, в період проведення міжнародних симпозіумів, конференцій і виставок.

До меню бенкету включається порівняно невелика кількість закусок, страв і напоїв, оскільки тривалість перебування гостей за столом невелика. Необхідно строго дотримувати заздалегідь запланований порядок подавання страв. Черговість зміни страв співпадає з порядком запису їх в бенкетному меню [1, с 488].

На початку бенкету подаються холодна рибна закуска і свіжі овочі, потім закуски з м'яса, птиці і дичини, після холодних закусок подають гарячу закуску, за нею суп. Після супу – гарячі страви з риби, м'яса, птиці, дичини, овочів. Закінчується бенкет подачею десерту, фруктів і гарячих напоїв – кави, чаю.

Неодмінною умовою обслуговування подібних бенкетів є швидкість подавання страв, напоїв і заміни столових наборів, оскільки час для обслуговування гостей за столом строго визначено рамками протоколу (50-60 хв). Ця обставина обумовлює зайнятість великої кількості офіціантів високої кваліфікації (не нижче за IV розряд) [5].

Технологічний процес — це частина сервісного процесу, сукупність технологічних операцій, які виконуються послідовно в часі й просторі над аналогічними предметами.

Організаційний процес – це процес, за допомогою якого керівник створює середовище, придатне для їх спільної діяльності, усуває невизначеність та конфлікти між людьми щодо роботи або повноважень [4].

1.2. Технологія та організація підготовки до проведення бенкету

При підготуванні даного бенкету в бенкетному залі розставляють бенкетні столи і підсобні столи для офіціантів, кількість яких визначають виходячи з числа секторів обслуговування. Бенкетні столи накривають спеціальними скатертинами, які можуть бути доповнені прикрасами у вигляді настільних доріжок, настільних серветок і гірлянд.

Добре випрасувана і правильно застелена скатертина додає столу особливу урочистість. У першу чергу необхідно накрити бенкетний стіл, стежачи за тим, щоб скатертина лягла рівно. Потім накрити скатертиною підсобний стіл.

Приставляють до столу стільці, стежачи за тим, щоб вони не м'яли скатертину, оскільки святкова скатертина може бути широкою і мати спуск від стільниці майже до підлоги. Потім столи сервірують декоративними підставними тарілками, які є символами повного обслуговування [2, с 321].

Прилади із спеціями встановлюють попарно, один прилад на двох гостей. Причому прилади ставлять на рівні скляного посуду між предметами сервірування поряд сидячих гостей. Попільнички на офіційному бенкеті ставлять на столи тільки до моменту подавання кави.

У день бенкету, зібравши офіціантів, метрдотель, відповідальний за проведення даного заходу, проводить з ними інструктаж, під час якого повідомляє їх на честь кого або якої події влаштовується бенкет. Уточнюються час початку бенкету, кількість і зразковий склад його учасників за національністю, статі, віку тощо [4].

Метрдотель знайомить офіціантів з планом розстановки столів, кількістю гостей за кожним з них і планом розміщення учасників бенкету за столом, повідомляє особливості меню, сервіровки і обслуговування [5].

Під час підготовки метрдотелю не обійтися без наперед складеного плану обслуговування гостей, що сидять за столом або столами.

У плані позначені сектори, їх номери і прізвища закріплених за ними офіціантів. Підсобні столи, наперед розподілені за офіціантами, також відмічені в плані, яким керуються метрдотель і офіціанти під час обслуговування. розподіляючи обов'язки між кожною групою офіціантів, метрдотель детально пояснює їм схему організації обслуговування: хто з них і коли пропонує страви і вина, подає основну страву в обнос, а також гарнір і соус.

Він визначає, хто, коли і яким методом прибирає використаний посуд і прилади або замінює їх. Окремо призначаються офіціанти, які вносять страви до залу і виносять використаний посуд і столові набори.

Метрдотель також призначає офіціантів для підготовки і подавання аперитиву, обслуговування гостей в кавовому залі, прибирання бенкетного столу після переходу гостей в кавовий зал. Контроль за виконанням схеми обслуговування полягає в тому, що метрдотель стежить за своєчасною підготовкою страв до подавання в зал, дає розпорядження на вхід офіціантів в зал з черговою стравою або чистим посудом [3, с 369].

Нерідко виконання всіх цих операцій (при проведенні бенкету з великим числом учасників) вимагає настільки чіткої роботи метрдотеля, що одних тільки його зусиль стає недостатньо. В цьому випадку метрдотель призначає собі на допомогу одного-двох офіціантів. Вони підтримують зв'язок з виробництвом і керують роботою інших офіціантів на окремих ділянках бенкетного залу.

1.3. Технологія та організація безпосереднього обслуговування під час бенкету з повним обслуговуванням офіціантами

Найбільш складний варіант – обслуговування бенкету з великим числом учасників. Для спрощення орієнтування кожному сектору столу привласнюють порядковий номер починаючи з першого.

Загально прийнято, що перший номер одержує сектор столу, розташований далі за інших від вхідних дверей в бенкетний зал, через яку офіціанти входять із стравами.

Навпаки, останній номер привласнюють сектору, який знаходиться ближче до дверей. Успішна організація бенкету багато в чому залежить від правильних дій метрдотеля, який повинен погоджувати з працівниками кухні, відповідальними за приготування страв, час готовності і порядок відпустки страв і закусок, включених до меню.

Організація обслуговування в ресторанному господарстві відповідальний момент в процесі обслуговування – вказівки метрдотеля офіціантам про одночасний вхід їх до залу й вихід із залу зі стравами та напоями. Тут важливо дотримувати порядок черговості, оскільки порушення цієї вимоги неминуче викличе безлад серед офіціантів: одні з них на шляху до столу стикатимуться з іншими, що зрештою приведе до зайвої затримки процесу обслуговування. Тому для досягнення синхронності обслуговування з офіціантами кілька разів проводять репетицію [5].

При обслуговуванні бенкетів особливо яскраво проявляються кваліфікація офіціанта, його вміння бути елегантним, доброзичливим, тактовним і уважним по відношенню до гостей, що є обов'язковою умовою високої культури обслуговування і сприяє створенню гарного настрою у гостей.

Інша важлива умова проведення бенкету – вміння офіціанта взаємодіяти не тільки з метрдотелем, але і з іншими офіціантами. Зокрема, він повинен знати, хто з його товаришів працює в попередньому і подальшому номерах секторів (для своєчасного і організованого входу до залу і виходу з нього, а також синхронності в обслуговуванні).

Знаючи черговість подавання закусок, страв, напоїв і взагалі всю схему організації обслуговування, офіціант повинен як в індивідуальному плані, так і в плані роботи в парі з іншим офіціантом при протокольному розміщенні гостей за столом дотримувати послідовність їх обслуговування в своєму секторі, знати деякі особливості подавання напоїв, закусок і страв окремим гостям.

Бажає, щоб гості мали можливість заздалегідь ознайомитися з відведеними для них місцями. Для цього в аванзалі (приміщенні, призначеному для збору учасників бенкету) доцільно мати план розміщення гостей за бенкетним столом. План кладуть на стіл під скло.

На плані вхід в бенкетний зал позначають стрілкою. Обслуговування гостей починається з моменту входу їх до бенкетного залу. Офіціанти кожен в своєму секторі обслуговування зустрічають гостей, допомагаючи їм сісти. Далі починається робота за наперед наміченим планом. Всі офіціанти повинні чітко знати свій сектор обслуговування і свої безпосередні обов'язки на бенкеті.

Кваліфікована робота, елегантний зовнішній вигляд, доброзичливе відношення до гостей є обов'язковими умовами культури обслуговування і сприяють створенню гарного настрою в учасників бенкету. Від офіціантів потрібні дисципліна, організованість, безумовне виконання всіх розпоряджень і вказівок метрдотеля. Офіціанти в залі допомагають гостям зайняти місця відповідно до плану розсаджування.

Необхідна умова обслуговування гостей на бенкеті – безшумна робота офіціанта. Одержавши на роздачі страви, офіціанти вишикують ся перед залом за порядком номерів секторів, які вони обслуговують (першими входять до залу офіціанти обслуговуючі дальній сектор) [2, с. 311].

Офіціанти обслуговують гостей синхронно в кожному закріпленому за ними секторі столу. За знаком метрдотеля офіціанти входять до залу, направляючись до своїх секторів, дотримуючись наступних правил обслуговування:

- усі офіціанти при пересуванні по залу повинні тримати піднос на лівій руці на рівні ліктя;
- офіціанти повинні пересуватися залом по прямих лініях, наміченими метрдотелем. Пересуватися необхідно швидко, дрібними кроками;
- у своєму секторі потрібно зупинитися за спиною гостя обличчям до столу в 2-3 кроках від тих гостей, з яких вони повинні почати обслуговування.

Офіціанти в кожному закріпленому за ними секторі столу підходять до гостей і пропонують на вибір два види мінеральної води (які передбачені в

меню). Вибраний гостем напій наливають у фужер справа правою рукою. Потім кожен офіціант бере пляшку з горілкою в праву руку і справа наливає в горілчані чарки.

Коли офіціант відходить від третього гостя, в зал входять офіціанти з холодними стравами, розташованими на лівій руці поверх ручника з приладом для розкладки. Вони підходять до гостей зліва і перекладають порцію рибної страви гостеві.

Офіціанти, що подають страви, виконують досервірування столу закусочними наборами. Офіціанти, що подають вина, беруть в ліву руку охолоджений напій і пляшку горілки, підходять до гостей справа і доливають напої. Офіціанти, що подають страви, обносять гостей теплою закускою (її відпускають з виробництва на закусочних тарілках), використовуючи прийом «3 і 1», тобто в лівій руці розташовують три тарілки, а в правій – одну.

Офіціанти, що подають страви, збирають використаний посуд, а офіціанти, що подають вина, виконують досервірування підігрітими мілкими столовими тарілками. Потім перші офіціанти вносять до залу гарячі рибні страви і обноситимуть ними гостей відповідно до протоколу. Після чого офіціанти, що подають вина, наливають гостям біле вино в келихи для білого вина.

Офіціанти, що подають страви, збирають використаний посуд, а офіціанти, що подають вина, досервірують стіл підігрітими мілкими столовими тарілками. Потім перші офіціанти вносять до залу гарячі м'ясні страви, а офіціанти, що подають вина, наливають гостям червоні вина в бокали для червоного вина.

Перед подаванням десерту із столу прибирають використані тарілки і набори, пиріжкові тарілки та спеції. Десерт офіціанти приносять в зал на мілких десертних тарілках і подають з руки прийомом «3 і 1». Офіціанти, що подають вина, наливають гостям шампанське в бокали, заповнюючи їх на 2/3 об'єму.

Офіціанти, що подають вина, прибирають стіл, а інші офіціанти ставлять перед кожним гостем чашку з кавою. Ручки чашки і ложки повернені вправо. Офіціанти, що подають напої, подають чарки з коньяком з невеликого підносу.

Після закінчення бенкету офіціанти прибирають використаний посуд в наступній послідовності: спочатку полотняні серветки, потім чашки з блюдцями і кавовими ложками. Використаний посуд ставлять на піднос. При зборі скляного посуду його сортують за видами і ставлять на підноси. В останню чергу прибирають аксесуари, знімають із столу скатертини і складають їх, використовуючи відомі технічні прийоми.

При обслуговуванні бенкету за столом кожен офіціант зобов'язаний знати наступні правила:

1. Будь-яка страва або напій подається всіма офіціантами одночасно.

2. Всі страви, закуски, гарніри, соуси тощо, пропоновані гостям «в обнос», подають на лівій руці з лівого боку.

3. Якщо у момент подачі гість розмовляє або слухає співбесідника, слід трохи почекати, потім тихо вибачитися і подати страву, при цьому не слід торкатися нею столу або тарілки з хлібом.

4. Гість при бажанні сам кладе собі на тарілку запропонований продукт, але на прохання гостя офіціант повинен уміти правою рукою за допомогою приладів для розкладки покласти страву, що подається, на тарілку.

5. Офіціант тримає страву на долоні лівої руки, заздалегідь покривши її салфеткою-ручником, яка оберігає руку від опіку або переохолодження, при цьому ручник-серветка не повинен звисати у офіціанта з руки.

6. У першу чергу офіціант обслуговує почесних гостей, далі – за протоколом; на бенкеті, де немає строгого протоколу, перевага при обслуговуванні віддається жінкам.

7. Згідно етикету палити за столом під час їжі заборонено, тому попільнички ставлять на стіл тільки до моменту подачі кави.

8. Салатники і соусники невеликих розмірів перед подачею ставлять на підставні тарілки, покриті серветкою.

9. Якщо гість відмовився від запропонованої страви, обов'язково прибирають набір, призначений для цієї страви. Перед подаванням наступної страви зі столу прибирають посуд і набори від попередньо поданої страви навіть якщо гість ними не користувався.

10. При подаванні таких страв, як м'ясо дичина, курчата, раки, деякі сорти фруктів тощо, які можна їсти руками, рекомендується кожному гостю з правого боку ставити в чаші теплу воду з кружечком лимона для обмивання кінчиків пальців. Замість неї гостям для цієї мети можна подати на тарілках акуратно складені і зволожені полотняні серветки.

11. При обслуговуванні гостей, що сидять за столом, подавання страв може проводитися не тільки з лівого боку. Все те, що наперед розкладено або розлито в посуд індивідуального користування, офіціантом подається і ставиться на стіл перед гостем правою рукою з правого боку. Так подаються гарячі закуски в кокотницях і кокільницях, всі супи в бульйонних чашках або глибоких тарілках, десертні страви в креманках, гарячі напої (чай, кава) в чашках і стаканах, а також холодні закуски, гарячі і десертні страви на тарілках.

12. Використані тарілки і прилади при заміні забираються як з правого боку гостя правою рукою, так і з лівого боку лівою рукою.

13. Всі напої наливають, як правило, правою рукою з правого боку, тримаючи пляшку етикеткою, зверненою до гостя. У разі крайньої необхідності можна налити і з лівого боку, але при цьому обов'язково лівою рукою.

14. Асортимент напоїв в пляшках пропонують гостю з лівого боку, тримаючи в лівій руці 2-3 пляшки етикетками, оберненими в його сторону. Після того, як гість вибрав один із запропонованих напоїв, офіціант бере в праву руку пляшку і наливає бажаний напій з правого боку.

15. Чергова зміна або прибирання тарілок і наборів всіма офіціантами проводиться одночасно (за командою метрдотеля або старшого офіціанта), коли всі учасники бенкету або переважна більшість з них закінчили їсти раніше подану страву. Після закінчення бенкету офіціанти допомагають гостям встати і вийти з-за столу, проводжають їх до виходу [5].

РОЗДІЛ 2

ТЕХНОЛОГІЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ БЕНКЕТУ З ПОВНИМ ОБСЛУГОВУВАННЯМ ОФІЦІАНТАМИ НА ПРИКЛАДІ РЕСТОРАНУ «Golden Lion»

2.1. Характеристика закладу ресторанного господарства

В рамках дослідження було розроблено технологічні та організаційні складові бенкету з повним обслуговуванням офіціантами на прикладі ресторану «Golden Lion» та проаналізовано їх взаємозв'язок.

«Golden Lion» – це ресторан, що розташований у смт Смига, Дубенського району Рівненської області. На території закладу є не лише ресторан, а й готель, караоке-бар, сауна та чан.

Заклад має два поверхи, це дозволяє організувати будь-який захід: ділову зустріч, романтичне побачення, корпоративний бенкет, весільну церемонію, сімейне свято чи день народження [7].

Головною родзинкою ресторану «Golden Lion» є те, що заклад виготовлений з дерева, як зовні так і всередині, це додає певної легкості і затишку. Логотип цього ресторану – золотий лев (Додаток А).

При вході на територію ресторану, нас зустрічають дві золоті статуї лева, оскільки лев є символом даного закладу. Зовнішній вигляд складає приємне враження, територія рівномірно освітлена, особливо це виглядає дуже гарно у вечірню пору, газони та декоративні кущі акуратно вистрижені. Біля ресторану є альтанки і невеликий декоративний басейн з фіолетовою підсвіткою (Додаток Б). На подвір'ї ресторану є невеликий дитячий майданчик, з гірками та гойдалкою, що дуже зручно для відвідувачів з дітьми (Додаток В).

Головна зала ресторану розрахована на 150 осіб, вона оформлена в кавових відтінках, що виглядає дуже стильно та дорого. В центрі розташовані столи по 6 місць на кожному. Над столами висить велика люстра, що дає рівномірне м'яке освітлення. Підлога виготовлена з темної та світлої плитки (Додаток Г).

Також ресторан «Golden Lion» надає багато різноманітних додаткових послуг:

- організація видачі та реалізації сертифікатів
- пакування виробів, куплених у ресторані;
- бронювання місць у залі ресторану за телефоном;
- гарантоване зберігання особистих речей споживачів (верхнього одягу, сумок тощо);
- надання послуг таксі за замовленням споживачів;
- обмін валют;
- прийом для розрахунку кредитних карток тощо [6].

В даному закладі викоростовується посуд, такий як порцеляна. Надзвичайно міцний, виключно красивий, здатний витримувати великі навантаження і при цьому не втрачати свою привабливість. Порцеляну для ресторанів виготовляють за особливими технологіями, які забезпечують рівність поверхні, однорідність матеріалу, стійкість до температурних перепадів, адаптацію до мікрохвильових печей, посудомийних машин тощо. (Додаток Д).

Столова білизна в ресторані включає Столова білизна у ресторані «Golden Lion». в себе різні текстильні предмети, які використовуються для сервірування столів і підтримання чистоти.

2.2. Технологічні та організаційні складові підготовки бенкету

Складаємо меню, адже його наповнення відобразатиметься під час усіх наступних операцій – підбір посуду, послідовність, спосіб подачі, тощо

Складаємо меню з урахуванням особливостей бенкету (тип), тривалість, особливості складання меню, та інші ознаки.

Так як бенкет з повним обслуговуванням, то всі страви подаються індивідуально або французьким способом.

Загальна маса страв та об'єми напоїв з розрахунку на 1 людину під час бенкету за столом: маса страв – 1-1,5 кг; вина, шампанського – 0,35 л; коньяку, горілки – 0,15-0,2 л; соків, води – 1 л

Отже, загальний об'єм міцно алкогольних напоїв приймаємо, 10 пляшок горілки, коньяк 6 пляшок. Безалкогольних 1 літра на людину. $1 * 40 = 40$ л. Результати оформляють у вигляді Таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Меню бенкету з повним обслуговуванням офіціантами

№ з/п	Найменування, страви, закуски	Вихід 1 порції (г), (мл)	Кількість порцій
Аперитив			
1	Chateau de Montifaud XO	50(мл)	40
Холодні закуски			
2	Тартар з лососем	180(г)	40
3	Салат Грецький	210(г)	40
Гаряча закуска			
4	Ковбаска домашня з гірчиним соусом	100(г)	40
Перша страва			
5	Суп-гуляш бограч	350(г)	40
Друга страва			
6	Паста «Карбонара»	270(г)	40
Десерти			
7	Шоколадний фондан	250(г)	40
8	Фруктова палітра	700(г)	10
Хлібобулочні вироби			
9	Хліб (тандир)	40(г)	40
10	Хліб	30(г)	40

На основі складеного меню оформити замовлення-рахунок, вказавши вихід однієї порції, кількість, ціну і суму.

Замовлення-рахунок №12

На 40 персон

Замовник: Білий В.М

Назва закладу «**Golden Lion**»

Дата і час обслуговування 23.04.2024 р. 15:00 год.

Замовлення слав: Бабій С.В

З умовами згоден: Білий В.М

Адміністратор:_____ Бабій С.В

Замовник:_____ Білий В.М

(Підпис)

(Підпис)

Назва страв	Вихід, г	Кількість	Ціна	Сума
3 холодного цеху на 14:50 год.				
Тартар з лососем	180 (г)	40	389 грн.	15 560 грн.
Салат Грецький	210 (г)	40	125 грн.	5000 грн.
Фруктова палітра	700 (г)	10	240 грн.	2 400 грн.
Продовження табл 2.1				
3 гарячого цеху на 15:25 год.				
Ковбаска домашня з гірчиним соусом	100 (г)	40	110 грн.	4400 грн.
Суп-гуляш бограч	350 (г)	40	135 грн.	5 400 грн.
Паста «Карбонара»	270 (г)	40	170 грн.	6 800 грн.
3 кондитерського цеху на 18:00				
Шоколадний фондан	250 (г)	40	115 грн.	4 600 грн.
3 буфету (бару) на 14:40				
Мартіні Брют, біле	0,75 (л)	9	700 грн.	6 300 грн.
Кьянті	0,75 (л)	9	600 грн.	5 400 грн.
Грей гус	0,5 (л)	10	1000 грн.	10 000 грн.
Chateau de Montifaud ХО	0,5 (л)	6	3900 грн.	23 400 грн.
Pepsi-Cola	0,5 (л)	30	50 грн.	1 500 грн.
Сік "Sandora" в асортименті	1 (л)	12	160 грн.	1 920 грн.
Микулинецька слабогазована	0,5 (л)	20	40 грн.	800 грн.
3 хліборізки на 14:40				
Хліб (тандир)	40 (г)	40	6 грн.	240 грн.
Хліб	30 (г)	40	5 грн.	200 грн.
3 кавового буфету (бару) на 18:00				
Американо	60 (мл)	40	40 грн.	1600 грн.
Молоко	50 (мл)	40	10 грн.	400 грн.
Всього:				95 960 грн.

Аванс № 10 від 12.04.2024 р. на суму 40 000 грн. 00 коп.

Доплата № 15 від 23.04.2024 р. на суму 55 960 грн. 00 коп.

Отримано разом 95 960 грн. 00 коп.

Одержав касир: _____ Дубовий В.О.
(Підпис) (Прізвище, ініціали)

Довжину бенкетного столу, при двосторонній посадці, визначаємо по формулі (2.2.):

$$L = \frac{l \cdot n}{2}, (2.2.)$$

де l – кількість учасників бенкету;

n – норма довжини столу на одного гостя.

Для бенкету за столом норма довжини бенкетного столу для почесних гостей на 0,8-1 м, для інших гостей – 0,6 м.

Оскільки на даному тематичному бенкеті відсутні почесні гості, то розраховуємо довжину бенкетного столу при двосторонній посадці за формулою (2.2)

$$40 \cdot 0,6 / 2 = 12 \text{ м.}$$

Довжину бенкетного столу, при односторонній посадці, визначаємо по формулі (2.3.):

$$L = l \cdot n, (2.3.)$$

де l – кількість учасників бенкету;

n – норма довжини столу на одного гостя

Для бенкету за столом норма довжини бенкетного столу для почесних гостей на 0,8-1 м, для інших гостей – 0,6 м.

З урахуванням довжини бенкетного столу розробляємо схему розташування. (додаток)

Визначаємо кількість столів.

Кількість стільців відповідає кількості гостей.

Бенкетні столи прямокутні .

Довжина столу: 6 по 2 м.

Кількість підсобних столів розраховується 1 на 10-15 осіб . Тому $40 \div 10 = 4$ підсобних столів. Дані оформляємо у вигляді таблиці 2.3.

Підбір необхідної кількості меблів для бенкету 40 осіб, подано в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

№ з/п	Найменування меблів	Довжина, мм	Ширина, мм	Висота, мм	Кількість
1.	Стіл ресторанний	2000	800	770	6
2.	Стіл підсобний	760	600	760	4
3.	Стілець напівм'який	-	600	450	40

Підбираємо види та кількість столового посуду, приборів, столової білизни. Кількість бенкетних скатертин залежить від довжини столів і форми їх розташування.

Якщо всі гості розміщуються за одним столом, то його накривають – зі спуском скатертини приблизно на 30- 40 см з торців.

Якщо почесні гості сидять за одним столом з односторонньою посадкою, то його накривають з боку, зверненого до залу зі спуском скатертини, на 5-10 см від підлоги.

Для накриття бенкетних столів використовують прямокутні скатертини.

Кількість скатертин розраховується за формулою: (2.4.)

$$Q_{\text{скат}} = Q_{\text{стіл}} \cdot 1,1, \quad (2.4.)$$

де $Q_{\text{скат}}$ - кількість скатертин, необхідних для бенкету;

1,1 – коефіцієнт, що враховує запас скатертин на спуски.

Отже, $6 \cdot 1,1 = 6,6$, приймаємо 7 скатертин.

Протиральні рушники застосовуються для протирання і полірування посуду і столових приборів визначають за формулою (2.5.).

$$Q_{\text{підлогу}} = Q_{\text{офіц}} \cdot 2, \quad (2.5.).$$

де $Q_{\text{підлогу}}$ - необхідна кількість протиральних рушників; $Q_{\text{офіц}}$ - кількість офіціантів, які обслуговують бенкет;

2 – коефіцієнт, що враховує необхідну кількість рушників на одного офіціанта:

$$10 \cdot 2 = 20$$

Кількість ручників розраховується за формулою (2.6.):

$$Q_{\text{ручні}} = Q_{\text{офіц.}} \cdot 4, \quad (2.6.).$$

$$10 \cdot 4 = 40$$

Визначення кількості серветок. Кількість серветок визначають, виходячи з нормативу на одного гостя і загальної кількості гостей (1 серветка полотняна на 1 - го гостя). Враховують також, що серветки використовують для покриття таць. Для офіціантів передбачають ручники. Столову білизну беруть з деяким запасом (приблизно 10 %).

Кількість посуду визначаємо з урахуванням кількості персон і коефіцієнта запасу або резерву 1.1 та розраховуємо.

Отже, розраховуємо за формулою (2.7)

$$Q_{\text{посуду}} = Q_{\text{участн.}} \cdot X_{1.1}, (2.7.).$$

1. Тарілка закусочна – 44 шт.
2. Тарілка пиріжкова – 44 шт.
3. Набір закусочний – 44 шт.
4. Набір столовий – 44 шт.
5. Набір десертний – 44 шт.
5. Фужер – 44 шт.
6. Чарка лафітна – 44 шт.
7. Чарка горілчана 44 шт.
8. Келих для ігристого вина – 44 шт.
9. Набір для спецій – 8 шт.

Таблиця 2.4

Номенклатура посуду для подавання для бенкету

№ з/п	Назва страви	Найменування багатопорційного посуду для подавання	К - сть посуду в одному посуді	К - сть посуду	Найменування приладдя для перекладання	К-сть шт.
1.	Тартар з лососем	Тарілка мілка столова	1	40	-	-
2.	Салат Грецький	Салатник круглий “Капельюх”	1	40	-	-
3.	Фруктова палітра	Ваза скляна на низькій ніжці	1	8	-	8

Продовження табл. 2.4						
4.	Ковбаска домашня з гірчичним соусом	Тарілка закусочна	1	40	-	-
5.	Суп - гуляш бограч	Тарілка глибока столова	1	40	-	-
6.	Паста «Карбонара»	Тарілка глибока столова	1	40	-	-
7.	Шоколадний фондан	Тарілка десертна	1	40	-	-

При складання заявки в сервізну посуд беремо із запасом в 10%.

Кількість необхідного для проведення бенкету посуду і наборів, оформляється у вигляді заявки в сервізну.

Організаційні складові підготовки до обслуговування

Адміністратор у ресторані «Golden Lion» під час бенкету з повним обслуговуванням: розробляє план організації обслуговування;

- планує, координує та контролює комунікації між працівника підрозділів виробництва і залу;
- керує роботою офіціантів, що виконують його вимоги;
- контроль за виконанням схеми обслуговування;
- дає розпорядження на вхід офіціантів у зал з черговою стравою чи чистим посудом;
- підтримує ведучими заходу, барменами, запрошеними артистами тощо.

Розрахунок кількості обслуговуючого персоналу та розробка заходів щодо підготовки до обслуговування бенкету.

Кількість офіціантів, що беруть участь у обслуговуванні, розраховують за формулою (2.8.):

$$Noф. = N/N1, (2.8.).$$

де N1 – кількість гостей, яку може обслужити один офіціант.

Для бенкету з частковим обслуговуванням один офіціант обслуговує 10-15 гостей, приймаємо 10.

$$40/10 = 4 \text{ офіціантів обслуговуватимуть бенкет на 40 персон.}$$

Таблиця 2.5

Підбір офіціантів для обслуговування бенкету

№ з/п	Посада	Розряд	Кількість	Види виконуваних робіт
1	Офіціант	V	8	Керує попереднім сервіруванням. Обслуговує почесних гостей, Наливає напої. Подає страви. Подає шампанське. Проводить розрахунок. Розраховується із споживачами, виписує рахунок на бланку встановленої форми. Здає виручку в касу підприємства в установленому порядку.
2	Офіціант	IV	2	Готує зал до обслуговування. Отримує посуд, прибори, білизну і здає їх після закінчення зміни. Прибирає столи. Здійснює попередню сервіровку столів залежно від виду обслуговування. Надає споживачам допомогу під час вибору страв і напоїв, рекомендує напої до страв, подає їх на столи. Обслуговує весілля, товариські зустрічі, вечори відпочинку.

Організація підготовки до обслуговування на 40 персон ресторану «Golden Lion» подана у вигляді таблиці 2.6.

Таблиця 2.6

Організація підготовки до обслуговування

Розробляємо точки контролю послідовності процесів щодо підготовки до обслуговування для бенкету 40 персон ресторану «Golden Lion»:

Технологічний процес	Точка контролю	Відповідальні
Інструктивні збори, ознайомлення із планом дій, схемою розсадки, точками контролю, відповідальними.	11.30	Директор, адміністратор
Розташування бенкетних та підсобних столів згідно схеми.	12.00	Бригадири офіціантів
Отримання підготовлених столової білизни, посуду, приборів.	12.30	Бригадири офіціантів
Виконання сервірування.	14.00	Офіціант в своїх секторах
Декорація бенкетних столів квітковими композиціями.	14.30	Підрядник (флористи)
Організація робочих місць офіціантів (стейшн, підсобні столи).	14.30	Кожен офіціант в своєму секторі
Особиста підготовка персоналу	15.00	Офіціанти, адміністратор
Проведення робочого інструктажу перед початком обслуговування.	15.30	Адміністратор

2.3. Технологічні та організаційні процеси організації обслуговування

Зустріч гостей у ресторані «Golden Lion». Першими до бенкетного залу входять почесні гості і офіціанти проводять їх до бенкетного столу.

Гості сідають за сервіровані столи, офіціанти допомагають їм сісти. Офіціанти з моменту запрошення гостей до столу знаходяться в залі, зустрічають гостей, допомагаючи їм сісти за стіл, а потім розливають напої, розкладають у тарілки закуски.

В процесі повного обслуговування у ресторані «Golden Lion» офіціанти подають страви в обнесення. Кожна страва подається індивідуально гостю, тарілки і прибори завжди змінюються, розливаються напої гостям.

Особлива увага повинна бути приділена почесним гостям. Усі страви, напої їм пропонують і подають офіціанти в обнесення.

Через деякий час з моменту початку бенкету може бути зроблена перерва на 20 хв. після початку подають борщ з томленим реберцем, салом та солодовим буханцем та язик томлений з грибами у вершковому соусі. Інтервал між подачами страв регулює адміністратор.

Організація праці обслуговуючого персоналу, роль адміністратора в обслуговуванні

Для того, щоб організувати бенкет на високому рівні – адміністратор повинен правильно діяти, погоджувати всі дії з працівниками кухні, відповідальними за приготування страв, час готовності і порядок віддачі страв і закусок, включених в меню.

Адміністратор у ресторані «Golden Lion» під час бенкету з повним обслуговуванням:

- керує роботою офіціантів, що виконують його вимоги;
- контроль за виконанням схеми обслуговування;
- дає розпорядження на вхід офіціантів у зал з черговою стравою чи чистим посудом;
- підтримує зв'язок з виробництвом, ведучим свята, барменами, запрошеними артистами тощо;

Тут важливо зберігати порядок черговості, оскільки порушення цієї вимоги неминуче викликає штовханину серед офіціантів: одні з них на шляху до столу будуть зіштовхуватися з іншими, що в остаточному підсумку приведе до зайвої затримки процесу обслуговування. Тому для відпрацювання синхронності обслуговування з офіціантами кілька разів проводять репетицію.

При обслуговуванні бенкетів у ресторані «Golden Lion» особливо яскраво виявляються кваліфікація офіціанта, його вміння бути елегантним, доброзичливим, тактовним і уважним стосовно гостей, що є обов'язковою умовою високої культури обслуговування і сприяє створенню гарного настрою в гостей.

Інша важлива умова проведення бенкету – вміння офіціанта взаємодіяти не тільки з адміністратором, але і з іншими офіціантами. Зокрема, він повинний знати, хто з його товаришів працює в попередньому і наступному номерах секторів (для своєчасного й організованого входу в зал і виходу з нього, а також синхронності в обслуговуванні).

Знаючи черговість подачі закусок, страв, напоїв і узагалі всю схему організації обслуговування, офіціант повинний як в індивідуальному плані, так і в плані роботи в парі з іншим офіціантом при протокольному розміщенні гостей за столом дотримувати послідовності їхнього обслуговування у своєму секторі, знати деякі особливості подачі напоїв, закусок і страв окремим гостям.

Офіціант, обслуговуючи гостей у своєму секторі, повинний у той же час спостерігати за роботою офіціантів у сусідніх секторах столу для дотримання синхронності в обслуговуванні.

Організація технологічних процесів безпосереднього обслуговування гостей під час бенкету з повним обслуговуванням офіціантами подана в таблиці 2.7.

Таблиця 2.7

Організація технологічних процесів безпосереднього обслуговування гостей

система (4 офіціанти відповід. за напої/ 6 офіціантів (відповід. за подачу страв)

Технологічний процес	Спосіб виконання	Виконавці
Зустріч з залі, розсаджування гостей		Адміністратор, 6 офіціантів
Подавання води, соку/хліба	Порційно	4 офіц./6 офіц.
Тартар з лососем	Порційно	6 офіціантів
Наливання вина	3 пляшок	4 офіціанти
Збір посуду	Тритарілк. спосіб	6 офіціантів
Наливання вина/води	3 пляшок	4 офіціанти
Салат Грецький	Порційно	6 офіціантів
Збір посуду/заміна	Тритарілк. спосіб	4 офіціантів
Ковбаска домашня з гірчицним соусом	Французький спосіб	6 офіціанти
Наливання вина/води	3 пляшок	4 офіціанти
Збір посуду	Тритарілк. спосіб	6 офіціанти

Професійні знання адміністратора дуже великі: правила і техніка обслуговування; правила етикету; порядок прийому замовлення і організація обслуговування урочистостей; основи технології приготування страв, вимоги до їх якості та оформлення; форми обслуговування; правила роботи на контрольно-касових апаратах; ціноутворення на підприємствах ресторанного господарства.

Офіціантам, що подають страви адміністратор нагадує про правила подачі страв, а офіціантам які подають напої особливості їх подавання.

В процесі підготовки до бенкету і обслуговування у ресторані «Golden Lion» адміністратор керує роботою офіціантів, контролює виконання схем обслуговування. Він слідкує за своєчасною підготовкою страв до подачі в зал, дає дозвіл на вхід офіціантів до залу з черговими стравами або посудом, а також для виходу з залу.

У випадках будь-якої затримки адміністратор безпосередньо бере участь у встановленні потрібного режиму обслуговування.

При проведенні бенкету з великою кількістю гостей або при розміщенні кухні і бару далеко від бенкетного залу адміністратор може призначити окремого офіціанта для піднесення страв.

Таблиця 2.8

**Особистий план адміністратора ресторану та виконання обов’язків
під час проведення бенкету**

Час виконання	Організаційні завдання
9:00	Вихід на роботу.
9:10	Перевірка якості прибирання приміщень торгівельної групи.
9:30	Перевірка стану роботи усіх забезпечуючих систем ресторану «Golden Lion», освітлення, вентиляція, термінали, аудіоапаратура тощо.
10:00	Проведення інструктажу офіціантів щодо планування роботи на день, розподілення обов’язків
11:00	Контроль за отриманням столового посуду, приборів, білизни.
11:30	Зустріч із представниками, замовниками бенкету
11:00 – 13:00	Контроль проведення сервірування бенкетних столів
13:30	Контроль готовності зони зустрічі гостей.
14:00	Контроль зовнішнього вигляду обслуговуючого персоналу
14:10	Проведення робочого інструктажу. Пояснення сценарію обслуговування, уточнення обов’язків.
14:20	Контроль за отриманням буфетної (барної) продукції, холодних страв та закусок
14:30	Перевірка готовності усіх підрозділів ресторану до початку бенкету.

Отож із таблиць розподілу обов’язків видно, наскільки певні технологічні процеси мають бути виконані і тільки в даний час та в певній послідовності. Кожна бригада офіціантів (6 і 4) має знати, хто і що виконує, в якому секторі, хто працює поряд, хто за ким йде і яка операція наступна.

ВИСНОВКИ

Послуги з організації бенкетів з повним обслуговуванням користуються великою популярністю поряд із звичайними закладами.

У пошуково-дослідницькій роботі було проведено теоретичне дослідження технологічних та організаційних процесів бенкетів з повним обслуговуванням офіціантами. Проаналізовано роботу ресторану «Golden Lion». Розроблено процеси підготовки та проведення бенкету з повним обслуговуванням офіціантами на 40 персон.

Із наведеного дослідження можна побачити, що реалізація бенкету з повним обслуговуванням – це чітко вибудовані технологічні процеси в просторі і часі, які синхронізовані загальною організацією керівника залу – адміністратора.

Із таблиць розподілу обов'язків видно, наскільки певні технологічні процеси мають бути чітко сплановані та виконанні. Всі ці технологічні процеси планує, координує, контролює, а також дає розпорядження адміністратор, про що видно із його особистого плану.

Чітка організована робота в ресторані «Golden Lion» з підготовки та проведення бенкетів складається із технологічних та організаційних аспектів, які взаємопов'язані між собою і їх взаємозв'язок впливає на якість сервісу.

Отже, можемо зробити висновки, що підготовка і проведення бенкетів займає вимагає ретельної підготовки та значних зусиль. Можна зазначити, що навіть дуже кваліфікований персонал, який не організований в процесі провалить обслуговування. І лише ретельне планування технологічних операцій із загальним керівництвом в одній персоні дадуть високу якість сервісу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів. Видання 2-ге перероб і доп./ за заг. ред. проф. Н.О. П'ятницької. Київ: Кондор-Видавництво, 2014. 557 с.
2. Машир М.П., Пасюк А.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посіб. Київ: Кондор-Видавництво, 2016. 392 с.
3. Мальська М.П., О.М. Ганич. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія і практика): підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
4. Самодай В.П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи. Навчальний посібник. URL: <https://library.sspu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/04/Samoday.pdf> (дата звернення 24.04.2024)
5. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. URL: http://megalib.com.ua/book/8_Organizaciya_obslygovyvannya_na_pidpriemstvah_restorannogo_gospodarstva.html (дата звернення 24.04.2024)
6. Сайт ресторану «Golden Lion» <https://www.goldenlionsmyha.com> (дата звернення: 24.04.2024).
7. Інстаграм ресторану «Golden Lion» <https://www.goldenlionsmyha.com> (дата звернення: 24.04.2024).

Додаток А

Логотип «Golden Lion»



Екстер'єр «Golden Lion»



Дитячий майданчик «Golden Lion»



Інтер'єр «Golden Lion»

