

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ М. Д. Батраев

(подпись) (инициалы, фамилия)

« ____ » _____ 2021 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело

код и наименование направления подготовки

43.03.03.02.01 Ресторанное дело

код и наименование профиля подготовки

Анализ деятельности службы организации банкетов и разработка
рекомендаций по ее совершенствованию в гостинице «Сибирь»

тема

Руководитель

подпись, дата

доцент, канд.биол. наук

должность, ученая степень

И.В. Изосимова

инициалы, фамилия

Выпускник

подпись, дата

ТТ17-03БПГР

группа

А. А. Баранская

инициалы, фамилия

Нормоконтролер

подпись, дата

И.В. Изосимова

инициалы, фамилия

Красноярск 2021

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ М. Д. Батраев

(подпись) (инициалы, фамилия)

« ____ » _____ 2021 г.

**ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

в форме _____ **бакалаврской работы** _____
(бакалаврской работы, дипломного проекта, дипломной работы, магистерской
диссертации)

Студентке Баранской Арине Александровне
(фамилия, имя, отчество студента(ки))

Группа ТТ17-03БПГР направление подготовки 43.03.03
(код)

Гостиничное дело
(наименование)
профиль 43.03.03.02.01 Ресторанное дело

Тема выпускной квалификационной работы

«Анализ деятельности службы организации банкетов и разработка рекомендаций по ее совершенствованию в гостинице "Сибирь"»

Утверждена приказом по университету № 4906 / с от 09.04.2021 г.

Руководитель ВКР

И.В. Изосимова, канд. биол. наук, доцент, доцент кафедры гостиничного дела ИТиСУ
(инициалы, фамилия, должность и место работы)

Исходные данные для ВКР Данные о гостинице «Сибирь» (на основании практически собранного материала и источников сети Интернет)

Перечень разделов ВКР

1 Общая характеристика службы организации банкетов в гостиничных предприятиях

2 Деятельности службы организации банкетов в гостинице «Сибирь»

3 Разработка рекомендаций по совершенствованию работы службы организации банкетов в гостинице «Сибирь»

Перечень графического или иллюстративного материала: графический материал отсутствует

Руководитель ВКР

_____ (подпись)
фамилия)

И.В. Изосимова

(инициалы и

Задание принял к исполнению

_____ подпись, _____ инициалы и фамилия
студента(ки))

А.А. Баранская

«14 » апреля 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Общая характеристика службы организации банкетов в гостиничных предприятиях	7
1.1 Службы питания в гостиницах: понятие, функции и роль	7
1.2 Специфика обслуживания гостей на банкетах	16
2 Служба организации банкетов в гостинице «Сибирь»	34
2.1 Общая характеристика гостиницы «Сибирь»	
2.2 Особенности организации службы питания в гостинице «Сибирь»	
2.3 Анализ соответствия услуг и сервиса потребностям и ожиданиям гостей	
3 Разработка рекомендаций по совершенствованию службы организации банкетов в гостинице «Сибирь»	49
Заключение	58
Список использованных источников	60
Приложение А Пример оформления в ресторане при гостинице «Сибирь»	34
Приложение Б Банкетное меню	34

ВВЕДЕНИЕ

В настоящий период гостиничный бизнес является одной из наиболее перспективных также быстроразвивающихся сфер. Гостиничный бизнес, как подотрасль туристского, несет в себе огромный потенциал для российского рынка. С каждым годом растет количество гостиниц и отелей, как в нашей стране, так и за рубежом. Индустрия гостеприимства представляет собой мощнейшую систему хозяйства региона или туристского центра и важную составляющую экономики туризма.

Конкурентоспособность гостиницы зависит от целого комплекса факторов, которые целесообразно классифицировать следующим образом: внешние факторы гостиницы; факторы отраслевого окружения; факторы внутренней среды гостиницы. Гостиница не может оказывать воздействие на факторы макроуровня. Она может только подстраивать свою деятельность под влияние этих факторов, поэтому резервы роста конкурентоспособности гостиниц, необходимо искать во внутренних факторах.

Создать клиентоориентированный бизнес возможно лишь через улучшение процесса взаимодействия с клиентом в деталях. Иногда это совсем мелкие детали, кажущиеся несущественными, но именно они, как множество кирпичей строят здание качественного сервиса.

Служба питания гостиничного предприятия является второй после службы управления номерным фондом по численности работающего персонала – в ней занято от 20 до 30% всех сотрудников.

Актуальность вопроса организации деятельности службы питания заключается в том, что в настоящее время при грамотном подходе к сервису в гостиничном комплексе можно достичь повышения качества услуг службе питания и повысить эффективность и конкурентоспособность данного сектора на рынке.

Целью выпускной квалификационной работы является анализ деятельности службы организации банкетов и разработка рекомендаций по ее совершенствованию в гостинице «Сибирь»

Для достижения цели в работе необходимо решить следующие задачи:

- изучить понятие, функции и роль службы питания в гостиницах;
- провести анализ организации обслуживания гостей службой питания гостиницы «Сибирь»;
- рассмотреть специфику обслуживания гостей на банкетах;
- разработать рекомендации по совершенствованию службы организации банкетов в гостинице «Сибирь».

1 Общая характеристика службы организации банкетов в гостиничных предприятиях

1.1 Службы питания в гостиницах: понятие, функции и роль

Важным вопросом при реализации подхода клиентоориентированного сервиса в гостинице является грамотное и качественное обслуживание гостей службой питания и напитков.

Служба ресторанного питания обеспечивает обслуживание гостей предприятия в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и тому подобное.

Подразделения общественного питания, включающие в себя ресторан или рестораны (в зависимости от величины гостиничного комплекса), бары, кафе, банкетную службу, а также пищеблок (кухню), обеспечивают гостей услугами питания.

Руководитель службы питания составляет меню, обеспечивает доставку необходимых исходных продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество готовой продукции и обслуживания, соблюдая при этом разумный режим экономии.

Каждый отдел в службе имеет своего руководителя, включая менеджера по обслуживанию в номерах.

Ресторан как подразделение общественного питания обслуживает гостей согласно меню, которое является основой любой ресторанной концепции, независимо к какому типу данное предприятие питания относится. Большую роль при этом играет профессионализм метрдотелей и официантов, находящихся в непосредственном контакте с клиентами.

Буфетное или барное обслуживание заключается в основном в обеспечении клиентов спиртными напитками. В барах могут также готовиться напитки для их употребления в ресторане. Такой бар носит название сервисного.

Кухня является производственным центром. Заказы на производство конкретной продукции поступают из ресторана от официантов (на основе составленного и предлагаемого клиентам меню), а также из банкетного зала, работающего по предварительному заказу. Повара готовят необходимые блюда, а главной обязанностью руководства в этом секторе является лишь контроль за ценой и качеством конечного продукта.

Ресторанное питание является одной из основных услуг в технологии туристского обслуживания. Можно выделить три основные формы обслуживания: питание, оплаченное гостем; питание, не включенное в стоимость номера; питание, предоставляемое за дополнительную плату. По моему мнению именно оплаченное питание требует более подробного разъяснения, так как, в свою очередь, такая форма предоставления услуг питания клиентам гостиницы подразделяется на своеобразные подвиды. А именно: полный пансион, полупансион и только завтраки. Если питание не включено в стоимость номера, то за него необходимо дополнительно платить. При такой форме питания клиенты по своему желанию выбирают блюда из меню. Существуют разные типы меню, чтобы клиент всегда имел выбор при получении такой услуги, как питание. В зависимости от контингента обслуживаемых гостей, категорий и оснащения предприятия питания используют различные виды сервиса. Наиболее распространенные:

Французский сервис - этот вид сервиса обычен для ресторанов высокой кухни, где он подчеркивает высокий уровень комфорта. Большое блюдо с разложенной на ней пищей демонстрируется гостю. Подходя с левой стороны, официант накладывает пищу. Для такого обслуживания необходима целая бригада обслуживающего персонала [3].

Английский сервис - (обслуживание с приставного столика). При этом методе обслуживания официант сервирует тарелку гостя на приставном столике, затем подает ее гостю с правой стороны.

Американский сервис - пища готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на кухне. Официанты разносят и расставляют тарелки гостям.

Немецкий сервис - еда раскладывается на большое блюдо и ставится на стол на доступном от гостя расстоянии. Дальше гость обслуживает себя сам.

Русский сервис - еда приносится на сервировочном блюде. При всех видах сервиса обслуживание осуществляется официантами. При организации питания туристов используются различные методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол [8].

При использовании метода «а ля карт» гости из карты - меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление. «А парт». При данном методе обслуживания гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени. Очень часто встречается в домах отдыха и курортных гостиницах. «Табльдот». Гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню.

Шведский стол представляет широкий выбор блюд со свободным доступом: можно взять все что угодно в желаемом количестве из того, что предложено и выставлено. Предприятия питания предлагают туристам разнообразные дополнительные услуги: организацию торжеств, питание в номере, сервис на этаже, мини - бары в номере и др. Туристы обеспечиваются питанием не только в местах пребывания, но и во время переезда на воздушном, водном, железнодорожном транспорте.

Для большинства клиентов уровень отеля напрямую связан с качеством системы питания, на которую, к сожалению, сегодня приходится большая часть нареканий. Именно поэтому, по моему мнению, так важно организовать грамотное функционирование ресторанной службы при гостинице [10].

Сейчас довольно сложно выделить основные и дополнительные услуги отеля, поскольку хорошая гостиница - это совокупность определенного набора сервисов, тех или иных ценностей и общей корпоративной политики

гостиницы. С точки зрения коммерческой выгоды, наибольшую прибыль приносит основной вид деятельности отельеров - сдача номерного фонда. Однако ресторанный сервис является одной из тех критических точек, которые позволяют определить классность гостиницы [14].

Если сравнивать зарубежные и отечественные отели, то окажется, что уровень номерного фонда (отделка, предоставляемые услуги и т.д.) российских объектов размещения порой оказывается выше, чем в европейских столицах. А качество услуг ресторанов при гостиницах резко отбрасывает нас назад. Если мы проанализируем, какое место отводится ресторану в целостной системе отеля, то поймем, что питание играет ключевую роль для гостей, хотя оно является дополнительной услугой к сдаче номерного фонда.

Цены в ресторане при отеле, как правило, бывают выше, чем в среднем по городу, но неправильно сравнивать сервис питания в гостинице с системой открытого городского общепита. Сопоставление уместно только между подобными заведениями при отелях аналогичной классности, поскольку уровень обслуживания и подготовки персонала в сетевых гостиницах по всему миру наиболее высок.

Существует целая индустрия баров, расположенных при гостиницах и ресторанах, но рассчитанных на клиентов также «со стороны». Такие бары сами по себе достопримечательности, привлекающие как туристов, так и местных жителей [6].

Если российские клиенты до сих пор считают не престижным проведение различных мероприятий в гостинице, то весь мир уже давно пришел к выводу, что классность отеля определяет уровень любого самого пафосного мероприятия. В Европе даже крупные правительственные приемы проходят не в городских ресторанах, а именно в гостиничных, потому что степень доверия к общепиту в отеле максимальна. И те объекты размещения, которые идут по цивилизованному пути развития, позиционируют себя как предприятия высокого уровня услуг в сфере общественного питания. Кроме

того, в гостиницах традиционно наиболее качественное оснащение оборудованием.

Особое значение для определения классности гостиницы и ее ресторанной службы имеет человеческий фактор, так называемый фактор *frontofthehouse* (фронт-персонал, с которым в процессе проживания в отеле соприкасается клиент) - именно он является источником наибольшего количества проблем. Клиент может не увидеть работы инженера или горничной, но своего официанта он наблюдает каждое утро. Если гость живет в отеле несколько дней, то для него очень важно, будет ли это милая девушка, предлагающая кофе, или озлобленный сотрудник, создающий своим поведением антирекламу гостинице. Пренебрегая подготовкой кадров по самым передовым технологиям, многие гостиницы резко снижают свои рейтинги в глазах клиентов [8].

Как и хорошо обученный персонал, разветвленность ресторанной службы отеля, ее кулинарные традиции и их соответствие ожиданиям посетителей служат инструментами формирования лояльности гостей. Заезжая в отель, гость ожидает, что там наверняка будут заведение *alldaydining* для завтраков и ужинов, *finedining* (ресторан, предлагающий высокую кулинарию), лобби-бар, банкетная служба и еще ряд подразделений, которые имеют четкие функции. Не всегда до конца оценивается, насколько важно для гостиничного бизнеса иметь в отеле каждое из этих заведений. Ведь грамотно выстроенная система ресторанов и баров при отеле может стать очень прибыльным бизнесом и приносить доход в размере 35-40% от общего объема продаж номерного фонда [12].

В гостинице, которая имеет свое предприятие питания должна быть четкая организация производства питания, соответствующая установленным стандартам.

Структура предприятия питания в гостинице зависит от ее вместимости, класса, и типа предприятия питания, которое она выбрала для обслуживания туристов.

Различают цеховую структуру и безцеховую структуру.

Цеховая структура характерна для ресторанов, кафе, столовых, так как они чаще всего работают на сырье и полуфабрикатах.

Безцеховая характерна для баров и закусочных, так как они работают на полуфабрикатах различной степени готовности.

Цеха бывают - заготовочные и доготовочные.

Цех - это производственное подразделение предприятия питания, в котором осуществляется первичная обработка сырья, приготовление полуфабрикатов или изготовление готовой продукции [3].

В каждом цехе согласно техническому процессу организуются технологические линии, которые в свою очередь состоят из рабочих мест.

К организации цехов предъявляется ряд требований. Цеха должны быть ориентированы на север, северо-запад. Должно быть хорошее естественное освещение, на 6 кв.м пола должно приходиться 1кв.м окна. Искусственное освещение должно быть как общим, так и местным. Вентиляция должна быть приточно - вытяжной. Температура воздуха в горячем цехе - 23 градуса, в холодном - 14-16 градусов. Влажность воздуха 60-70 процентов, в кондитерском не более 60 процентов [2].

Обычно зал отделен от кухни и туда не должны попадать запахи, воздух с кухни.

К кухне предприятия питания гостинице должен вести отдельный вход для персонала и вход в приемно - разгрузочные помещения для поставляемого сырья.

Гости должны беспрепятственно посещать зал предприятия питания, наслаждаться интерьером и уютом. Если это есть, гость будет доволен гостеприимством и обязательно вернется в гостиницу в следующий раз.

В гостиницах принято разделять организацию обслуживания на службы. Служба питания состоит из кухни, шеф-повара, официантов и метрдотелей, мойщиц посуды, поваров различных цехов, уборщиц зала и кухни, носильщиков грязной посуды, иногда администраторов ресторанного зала, а

также отдела обслуживания номеров. Если в гостинице существует такая услуга, как заказ еды в номер, то должны быть предусмотрены специальные лифты для переправления еды с кухни в номера. Гость обычно звонит на ресепшн, чтобы сделать заказ, оттуда заказ передается в ресторан, повар готовит еду, официант относит ее в номер и обслуживает гостя, после забирает посуду.

В крупных гостиница есть банкетная служба, которая организует различного рода банкеты и торжества.

В зависимости от способа обслуживания различают предприятия: обслуживаемые официантами; самообслуживания; смешанного обслуживания. По режиму питания туристов данные предприятия предоставляют услуги в виде завтрака, полного пансиона, полупансиона, специального питания, питания для детей и др. В ряде гостиниц предусматриваются кухни, мини-бары, а услуга питания может быть реализована как в номере (по вызову, заказу), так и на предприятии питания.

По ассортименту питания туристов данная услуга подразделяется на комплексное питание, питание по выбору, питание по предварительному заказу, в том числе по обслуживанию торжественных актов, приемов, юбилеев, банкетов и др. [8].

Предприятия классифицируются также по числу посадочных мест и режиму работы (круглосуточный, с ограничением по времени). В зависимости от степени технической оснащенности, качества и объема предоставляемых услуг, месторасположения, цены, архитектурно-художественного оформления помещения, ассортимента продукции, степени автоматизации и других показателей предприятия туристской индустрии питания подразделяются на классы.

Класс - отличительный признак предприятия питания, характеризующий уровень качества обслуживания. Обобщенная классификация туристских предприятий питания:

- По типу предприятия: рестораны, бары, кафе, столовые, закусочные, фабрики-кухни;
- по виду собственности: собственные, арендованные;
- по месту расположения: в составе туристского гостиничного комплекса, в составе гостиниц, в составе других средств размещения, автономные;
- по способу обслуживания: обслуживаемые официантами, самообслуживания, смешанного обслуживания;
- по классности: «люкс», «высший», «первый»;
- по ассортименту: блюда широкого выбора, комплексные блюда, блюда национальной кухни, экзотические блюда.

По режиму обслуживания: завтрак, полупансион, полный пансион, шведский стол (буфет), специальное питание, детское питание. Гостиничный комплекс должен соблюдать ряд дополнительных, особенных для этой сферы деятельности, требований [9].

Так, например, территория предприятия общественного питания должна быть не только тщательно убрана, но также снабжена необходимым асфальтовым или декоративным покрытием. Подобные покрытия должны соответствовать оформлению территории туристского комплекса и препятствовать образованию луж, грязи, рытвин. Также существуют и другие требования к внешнему оформлению туристского комплекса. Все помещения должны быть оборудованы указателями (пиктограммами), помогающими посетителям ориентироваться в ТК. В вестибюле на видном месте должна быть вывешена копия сертификата данного предприятия питания, свидетельствующая о присвоении ему определенного класса. Среди некоторых дополнительных требований можно выделить следующие:

- При обслуживании организованных туристских групп по безналичному расчету рекомендуется на завтрак, обед и ужин предлагать скомплектованные рационы питания, составленные с учетом возрастного и национального состава туристской группы, энергетических затрат на

маршруте. Повторяемость рациона питания для данной группы допускается не раньше, чем через 10 дней, а блюд, включаемых в рационы, не менее чем через 4 дня. Меню скомплектованных рационов питания должно быть согласовано с руководителем группы:

- Предварительная сервировка столов приборами, столовой посудой с хлебом, холодными закусками и специями может быть использована во всех типах и классах предприятий только при обслуживании организованных групп по безналичному расчету;

- продукты, используемые для приготовления блюд, должны иметь сертификат, подтверждающий отсутствие вредных для здоровья веществ (нитритов, нитратов и пестицидов), а также радиационных и микробиологических загрязнений, превышающих установленные нормы. В случае отсутствия сертификата проводится лабораторный анализ поступающих продуктов;

- регулярно, но не реже чем раз в пять лет проводится аттестация производственного, обслуживающего, административно-управленческого и технического персонала с целью подтверждения или повышения квалификационного разряда. Не реже чем через три года должна проводиться профессиональная переподготовка работников туристских предприятий питания на курсах повышения квалификации по специальной программе;

- метрдотель, официанты и бармены должны знать не менее одного из европейских языков. В бригаду включаются официанты, владеющие разными иностранными языками;

- работники обслуживающего персонала должны быть вежливы, внимательны и предупредительны (но не навязчивы) в отношениях с посетителями, по возможности выполнять просьбы посетителей, если это не отвлекает их от выполнения прямых обязанностей. В случае возникновения конфликтной ситуации работник должен немедленно пригласить дежурного администратора, метрдотеля или директора предприятия [21].

1.2 Специфика обслуживания гостей на банкетах

В зависимости от формы обслуживания банкеты-приемы можно подразделить на несколько видов: банкет-прием за столом с полным обслуживанием официантами; банкет за столом с частичным обслуживанием официантами; банкет-фуршет, банкет-коктейль, банкет-коктейль-фуршет; банкет-чай, банкет-кофе.

Обязательным условием таких мероприятий является четкость, ритмичность, слаженность в работе и высокая культура обслуживания. Банкет — это торжественный званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо лица, события или торжества. Банкеты могут быть официальными и неофициальными.

Организация любого банкета включает прием и оформление заказа, подготовку банкета к обслуживанию и обслуживание. Организация и четкая работа по подготовке к обслуживанию банкета зависят от того, насколько подробно и своевременно обусловлены и согласованы все детали проведения банкета между заказчиком и исполнителем. Заказы на обслуживание свадеб, юбилеев и других торжеств принимает директор, метрдотель или администратор. При приеме заказа на организацию банкета, метрдотель должен согласовать с заказчиком целый комплекс вопросов:

- уточнить дату и часы проведения банкета;
- количество гостей и их состав (пол, возраст, национальность, профессии);
- отмечаемое событие;
- общую сумму заказа;
- сумму на каждую персону;
- форму оплаты;
- список приглашенных почетных гостей.

По мере приема заказа заказчику предлагают познакомиться с помещением, расстановкой столов, размещением гостей, оформлением зала. Уточняется также, будет ли подан гостям аперитив, нужны ли цветы для украшения стола, музыка во время банкета, место для танцев. Работник, принимающий заказ, знакомит заказчика с правилами работы предприятия, порядком обслуживания, а также с порядком возмещения возможных убытков по вине заказчика.

После согласования меню заказчик вносит 50% стоимости заказа, кассир выписывает приходный кассовый ордер и квитанцию к нему, которая вручается заказчику. Заказ регистрируется в специальной книге учета заказов.

В дальнейшем, не позднее, чем за два дня до начала торжества, метрдотель составляет с заказчиком и оформляет Заказ-счет. Заказ-счет выписывается в пяти экземплярах, утверждается руководителем предприятия и передается в кассу. Кассир принимает от заказчика доплату за заказ (на основании приходного кассового ордера), заверяет Заказ-счет своей подписью и ставит штамп «оплачено». Первый экземпляр Заказа-счета передается заказчику, второй остается у кассира, потом он передается в бухгалтерию вместе с кассовым счетом, а третий, четвертый и пятый направляются, соответственно, бригадире официантов, на кухню и в бар.

Банкет за столом с полным обслуживанием официантам

Банкеты за столом с полным обслуживанием официантами чаще всего устраиваются на дипломатических, официальных приемах, где гостей рассаживают за столом согласно протоколу. Количество участников таких банкетов обычно от 10 до 50 и очень редко 100 и более человек. Особенностью этого банкета является подача всех блюд, напитков и фруктов официантами. Непременное условие обслуживания подобных банкетов - быстрота подачи блюд, напитков и смены приборов, так как время для обслуживания гостей за столом не должно превышать 50-60 мин. В обслуживании участвует большое количество официантов высокой квалификации. Практика показывает, что на

банкетах с полным обслуживанием наиболее целесообразно исходить из нормы 3 официанта на 12-16 участников банкета. При этом два официанта подают блюда, а один - напитки. При подаче ограниченного количества блюд - 4-5 и удобном размещении подсобных столов, раздаточной, сервизной допускается совмещение официантами подачи блюд и напитков. При обслуживании банкетов на высшем уровне (дипломатические приемы) в паре с каждым официантом работает официант, подающий напитки; количество официантов может быть увеличено из расчета двух официантов на 6-8 человек.

Формы банкетных столов: круглый, квадратный с односторонней сервировкой (в центре стола место для цветов), прямоугольный в форме буквы П; в форме буквы Т; в форме буквы Ш [22].

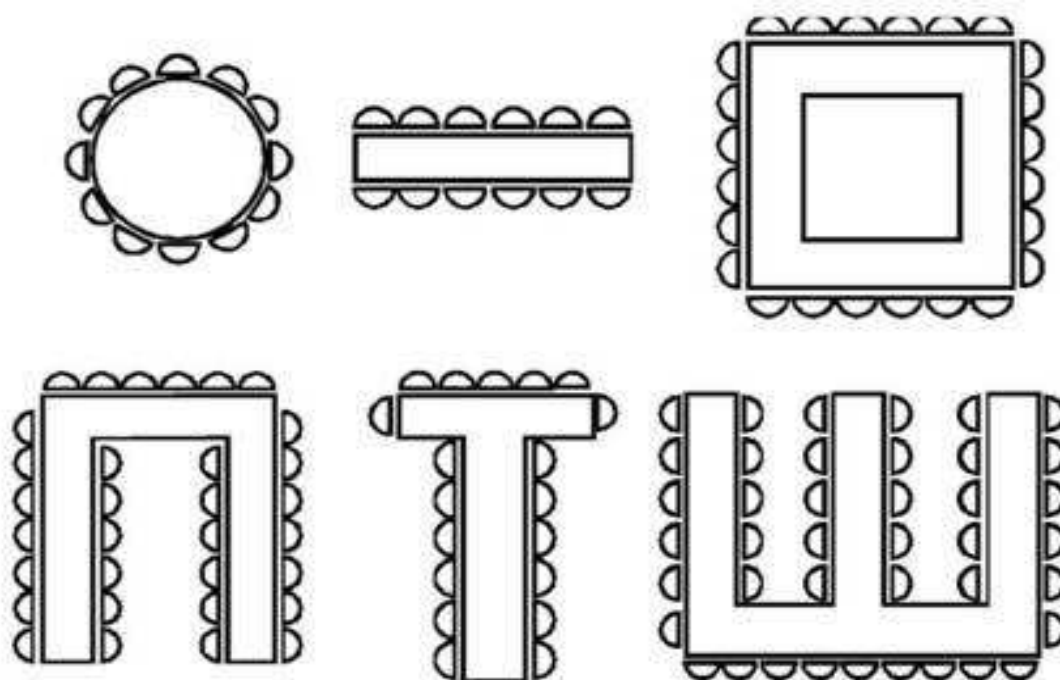


Рисунок 1 - Формы расстановки банкетных столов

Также существуют несколько схем расстановки столов в зависимости от количества человек и типа мероприятия.

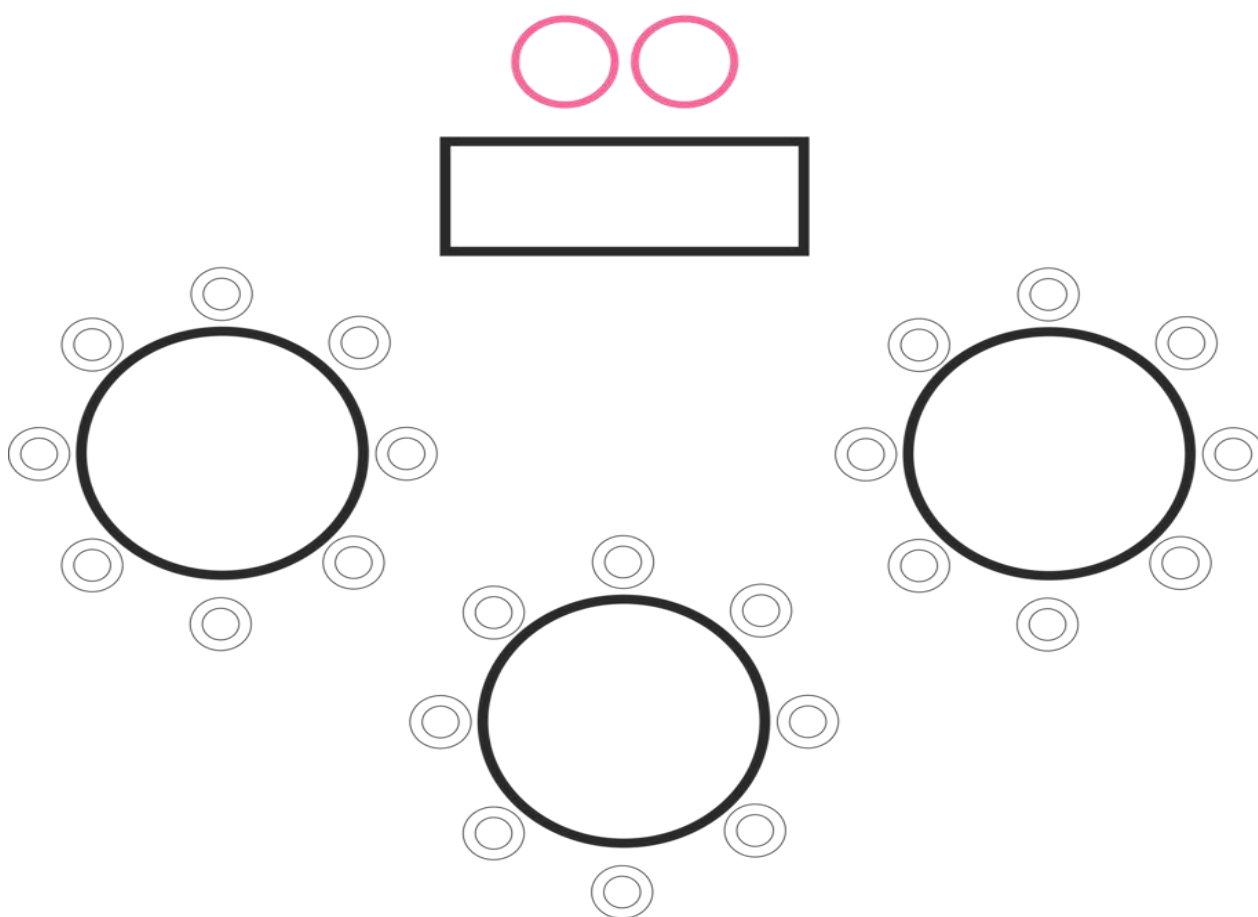


Рисунок 2 – Европейская схема рассадки

Такой вариант рассадки отличается тем, что вместо одного общего стола используются несколько отдельных столов меньшего размера. Это позволяет разместить гостей таким образом, чтобы объединить их по возрасту, интересам, предпочтениям в меню и т.д. Это несомненный плюс подобной расстановки столов. Однако, воспользовавшись европейской рассадкой гостей и разбив Ваших гостей на дробные группы, вы ограничиваете их в возможности ближе узнать друг друга. Поэтому если Ваше свадебное торжество преследует в том числе и цель познакомить родственников жениха и невесты, то дайте задание ведущему свадебного приема, чтобы он продумал конкурсы или иные совместные мероприятия для гостей с обеих сторон. Европейская схема расстановки столов различается в зависимости от сложившихся обычаев в конкретной стране [22].

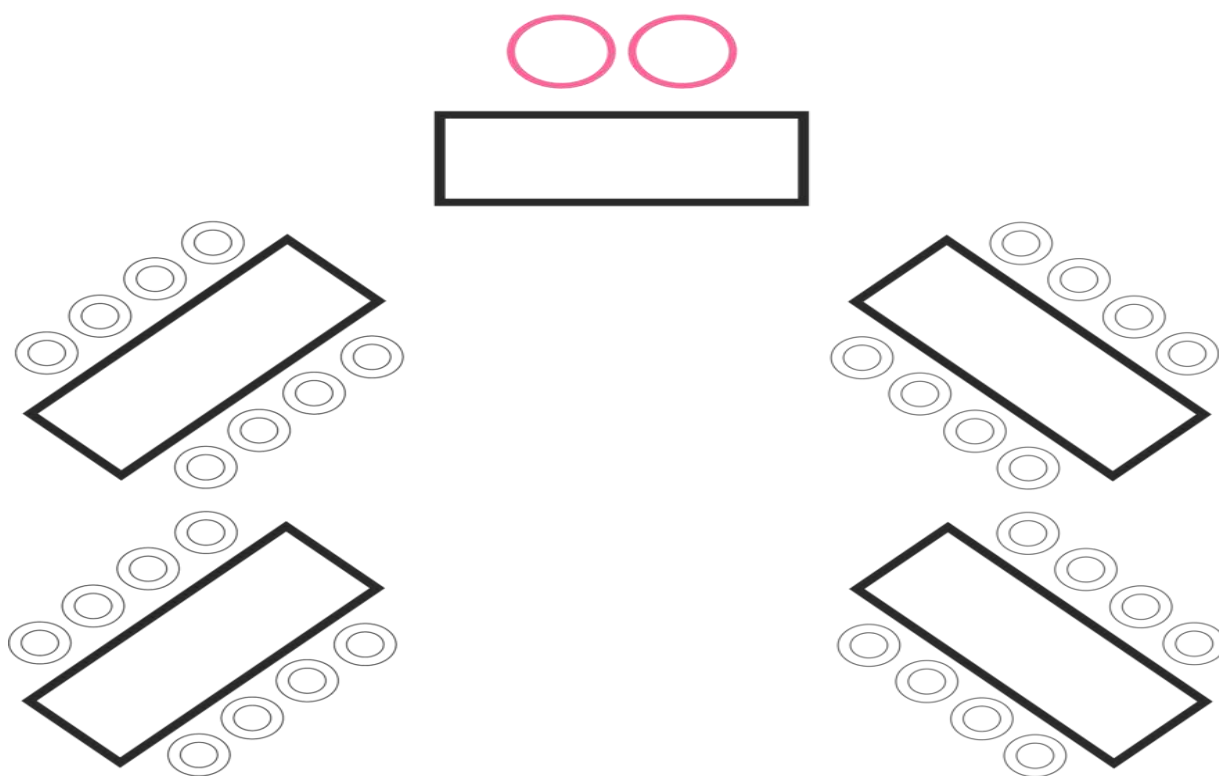


Рисунок 3 – Расстановка столов ёлочкой

Промежуточным вариантом, объединяющим плюсы традиционной рассадки за большим столом и европейской рассадки, является схема расстановки столов под названием «Ёлочка». При такой расстановке столов с комфортом можно разместить довольно большое количество гостей (50-60). Приглашенных можно объединить за столами по возрасту или интересам, при этом за каждым из столов будет 10-12 человек, достаточно чтобы завести новые знакомства и в то же время чувствовать себя комфортно, т.к. будут и знакомые люди [22].

Иногда устраивать большой банкет нет времени или возможности, например, после официальной части молодые собираются сразу уехать в свадебное путешествие. Тогда идеально подойдет формат «фуршета», при котором гости не сидят за столами, а стоя поздравляют молодых, произносят тосты и угощаются закусками. В меню банкета включается сравнительно небольшое количество холодных закусок, одна горячая, для банкета-обеда - обязательно суп, вторые горячие и десертные блюда, фрукты, напитки. При обслуживании необходимо соблюдать порядок подачи блюд и закусок.

Для банкета удобны специальные столы шириной 1,2-1,5 м. Общая длина их определяется из расчета 0,6-0,8 м на каждого гостя. Длина столов не должна превышать 10 м, чтобы не затруднять работу официантов. При отсутствии специальных столов банкетные столы составляют из ресторанных столов. В зависимости от формы зала, его площади и количества участников банкета столы могут быть поставлены в виде прямых линий, а также в виде букв Т, П или Ш [22].

Стол для почетных гостей, как правило, располагают перпендикулярно другим на расстоянии 1-2 м от них. Его сервируют с одной стороны, ширина стола должна быть не менее 0,7 м. На этом столе скатерть со стороны зала должна быть на расстоянии 10 см от пола, углы со стороны зала закладывают и закрепляют. Столы покрывают фланелью и застилают банкетной скатертью, так чтобы заглаженная середина проходила по оси стола. С боков скатерть должна спускаться на 25-30, с торцов - на 30-40 см. У стен, колонн, в углах зала размещают подсобные столы.

Для каждого участника банкета может быть предусмотрена карточка-меню, отпечатанная в типографии или на компьютере. Для дипломатических приемов она печатается на двух языках (русском и иностранном). В ней указываются характер обслуживания (завтрак, обед, ужин), перечень блюд и напитков. Карточка-меню кладется слева за пирожковой тарелкой каждого гостя. За десертными или фруктовыми приборами, в соответствии с планом размещения гостей, кладут кувертные карточки с указанием фамилий, инициалов участников банкета.

По окончании сервировки банкетного стола на подсобных столах расставляют посуду, приборы, салфетки для смены. За 15-45 мин до начала банкета в зал вносят напитки (кроме шампанского, коньяка, ликера), расставляют на подсобных столах, этикетки обращены в зал. Бутылки должны быть чистыми и без пробок [23].

Для того чтобы гости предварительно ознакомились с отведенными им местами в помещении, предназначенном для сбора участников банкета,

выставляется план размещения гостей за банкетным столом. Перед началом банкета метрдотель собирает официантов, разъясняет им особенности банкета, порядок подачи закусок, блюд, напитков, последовательности обслуживания, распределяет обязанности между ними, расставляет официантов по секторам и подробно поясняет схему обслуживания. Метрдотель назначает официантов для подготовки и подачи аперитива, обслуживания гостей в кофейном зале, уборки банкетного стола. Во время подготовки банкета и в процессе обслуживания гостей метрдотель руководит работой официантов, контролирует выполнение ими схемы обслуживания. Он следит за своевременной подготовкой блюд к подаче в зал, дает разрешение на вход официантов в зал с очередными блюдами, а также для выхода из зала [20].

По окончании аперитива гости переходят в зал, где начинается банкет. При обслуживании официанты должны работать быстро, четко, без лишних движений, выходить в зал по очередности номеров обслуживаемых секторов, держать переносимые предметы на ладони левой руки, покрытой салфеткой или ручником, на уровне локтя, передвигаясь по залу синхронно. Подойдя к гостю, с которого начинается обслуживание, останавливается сзади лицом к столу. По условному знаку старшего официанта или метрдотеля все одновременно предлагают блюда. Блюда, гарниры к ним, соусы в многопорционной посуде подают с левой стороны, держа на левой руке, не касаясь блюдом стола.

Ручки приборов обращены в стороны гостей. Гость может сам с помощью этих приборов переложить блюдо на тарелку. Обслужив одного гостя, официант, подняв блюдо от стола и отступив на шаг, подходит к следующему гостю. При отказе гостя от какого-либо блюда официант должен убрать прибор, предназначенный для этого блюда. При подаче птицы, дичи, раков, которые принято есть без вилки, гостям для обмывания кончиков пальцев предлагают вазочки с теплой, подкисленной водой или увлажненные салфетки на закусочной тарелке. Блюда в индивидуальной посуде ставят перед

гостем с правой стороны правой рукой. Напитки наливают с правой стороны правой рукой, держа бутылку этикеткой к гостю. Когда все участники банкета закончат есть поданное блюдо, все официанты одновременно убирают пустую посуду и начинают подачу следующего блюда. Перед подачей десерта и горячих напитков стол так же тщательно убирают [21].

Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами

Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами носит неофициальный характер. Обычно они организуются в честь какого-либо события: знаменательная дата, встреча, свадьба, праздник и др. Размещение гостей за столом обычно произвольное, но для почетных гостей отводятся места в центре стола, а при устройстве банкета на большое количество участников с несколькими столами - отдельный центральный стол. В меню включаются самые разнообразные холодные закуски, соленья, маринады и т.д. Для того чтобы разнообразить ассортимент закусок, рекомендуется на каждого участника банкета заказывать по 1/3 порции. Гостям также предлагают горячую закуску, одно или два вторых блюда, десерт, фрукты. Завершается банкет подачей кофе, чая и кондитерских изделий.

Расстановка столов, покрытие их скатертями, сервировка посуды, приборами в основном такие же, как и при банкете с полным обслуживанием. При расчете количества официантов исходят из того, что каждый официант выполняет все операции по обслуживанию гостей в закрепленном за ним секторе. Рекомендуется один официант на 9-12 гостей. При подготовке к обслуживанию сервировка стола может быть более простой, чем для банкета с полным обслуживанием официантами. Стол можно сервировать без подстановочной тарелки, для каждого гостя ставят закусочную тарелку и тарелку для хлеба. Из приборов - закусочные приборы и соответствующие приборы не более чем на одно блюдо, десертные приборы, как правило, приносят вместе с десертом.

Из стекла ставят фужеры и рюмки, соответствующие напиткам. Стол украшают живыми цветами в вазах: дорожку на скатерти из живых цветов на таких банкетах делать нецелесообразно, так как на стол ставят закуски.

Холодные закуски ставят за 30-60 мин до начала обслуживания в зависимости от удаленности зала от раздачи, температуры воздуха в зале.

Метрдотель, исходя из количества гостей, закрепленных за каждым официантом, количества столов, ассортимента и количества порций заказанных блюд, заранее должен определить и сообщить официанту, в какой посуде и с каким количеством порций следует подавать блюда, а так же рассчитать количество фарфоровой, металлической и стеклянной посуды.

После того как закуски поставлены на банкетный стол, ставят напитки. Бутылки с напитками по согласованию с заказчиком могут быть откупорены (кроме бутылок с крон-пробками с водой, соком, пивом и др.). Напитки ставят в интервале между рюмок с этикетками, обращенными в сторону гостя; напитки можно поставить группами по 2-4 бутылки в середине стола на свободных местах между блюдами с закусками.

Расставив напитки, официанты раскладывают на тарелки хлеб, тосты, расстегаи, кулебяки, если они предусмотрены. Против каждого прибора расставляют кресла [16].

Общей тщательной проверкой всего, что поставлено на банкетный стол, а также наличия запаса посуды, приборов заканчивается подготовка к банкету. Приглашенных гостей встречают официанты, каждый в своем секторе, помогая им сесть за стол. Рассадив гостей, официанты предлагают напитки, затем закуски в последовательности, предусмотренной в меню. Как правило, начинают подачу с икры с маслом и малосоленой рыбы. Предложив их гостям, официанты снова ставят блюда на стол, а освободившиеся убирают. После подачи рыбных закусок обязательно заменяют закусочные тарелки и приборы, предварительно спросив у гостя разрешения. Не спрашивая разрешения, официант может взять тарелку и приборы, если гость положил на нее приборы. Тарелки и приборы заменяют следующим образом. На подсобном столике

официант кладет на чистую закусочную тарелку нож и вилку. Взяв тарелку в правую руку, он подходит к гостю, слева левой рукой снимает со стола использованную тарелку, а правой ставит подготовленную чистую. После этого гостей обносят мясными закусками. Соления и маринады гости берут сами. Перед подачей горячих блюд обычно делают перерыв. В это время гости танцуют, беседуют, официанты подготавливают стол - убирают использованную посуду, бутылки, заменяют тарелки, добавляют хлеб и т. д. Гости могут не выхолить из-за стола [21].

Перед подачей каждого очередного блюда официанты наливают напитки.

Горячие блюда подают:

- с общего блюда в обнос, предварительно для каждого гостя на стол ставят мелкую столовую тарелку и столовые приборы;

- в тарелках, оформленных официантами из многопорционного блюда на подсобном столе;

- блюдо в многопорционной посуде вместе с приборами для раскладки ставят на стол;

- в тарелках, оформленных поварами на кухне, которые официанты ставят перед гостями.

Перед подачей десерта с разрешения заказчика со стола убирают закуски, тарелки, столовые приборы, хлеб, специи, сметают крошки. На столе оставляют вазы с фруктами, воду и фужеры. Десертные блюда, горячие напитки подают так же, как и на банкете с полным обслуживанием официантами.

Банкет-фуршет

Банкет-фуршет обычно проводят организации, когда в ограниченное время необходимо принять большое количество людей на той же площади банкетного зала. На этом банкете стулья не ставят. Гости едят и пьют, стоя у столов, или, взяв закуску, отходят от стола. В меню включены холодные и

горячие закуски, десерт и горячие напитки. Горячие закуски должны быть порционированы без костей и соуса, салаты - в корзиночках, икра - в волованах; гастрономические продукты нарезаны таким образом, чтобы их можно было есть без ножа. На таком банкете один официант обслуживает 15-20 гостей.

Для организации банкета-фуршета используют фуршетные столы. Они несколько выше обычных - 0,9-1 м. Ширина столов (1,2-1,5 м) позволяет разместить на них большее количество закусок и напитков. Если нет специальных столов, можно использовать обычные обеденные столы, составляя их вместе из расчета 1 пог. м на 6-8 гостей при двустороннем использовании стола, при одностороннем - на 3-4 гостя. Кроме основных фуршетных столов, в зале, преимущественно у стен, ставят небольшие круглые, квадратные или прямоугольные столы, на которые кладут пепельницы, сигареты, спички, салфетки. На эти столы гости могут поставить использованную тарелку, бокал и т.д.

Помимо того, устанавливают подсобные столы для запасов столовой посуды, приборов, рюмок, салфеток. Для накрытия фуршетных столов используют банкетные скатерти, кромка которых спускается на расстояние 5 см. от пола. На всех столах скатерти должны быть спущены на одинаковую длину, а углы скатертей забраны внутрь под прямым углом. Для фуршетных столов желательно иметь специальные банкетные скатерти, но на практике чаще приходится пользоваться несколькими скатертями. Во всех случаях, когда стол накрывают несколькими скатертями, первой из них застилают сторону стола, противоположного главному входу в зал или основному проходу, кромка верхней скатерти при этом будет менее заметна. Дополнительные и подсобные столы накрывают скатертями как банкетные (со спуском) или как обычные обеденные столы. Складки на банкетных столах увлажняют пульверизатором или полотенцем, смоченным водой, после чего скатерти натягиваются [21].

Всю работу по подготовке к банкету необходимо закончить за 10-15 мин до момента приглашения гостей.

Учитывая, что на банкете-фуршете едят стоя, продукты для закусок должны быть нарезаны мелкими порциями. В первую очередь, на стол ставят большие блюда с закусками. Овальные блюда ставят под углом 30-45° к оси стола. Закуски в вазах и салатниках - ближе к оси стола, закуски в низкой посуде - ближе к краю стола, но не ближе, чем за 25-30 см. На каждое блюдо должны быть положены приборы для раскладывания. К натуральным овощам, которые принято брать руками, приборы для раскладки класть не обязательно. На стол обязательно ставят соль и перец, размещая их в линию по всей длине стола на равных расстояниях. Хлеб на фуршетный стол ставят на закусочных тарелках или в хлебницах, его нарезают небольшими кусочками, укладывая под небольшим уклоном корочкой вверх. Край стола (25-30 см) должен оставаться свободным, чтобы гости могли поставить тарелки с закусками. Завершив подготовку стола к приему гостей, официанты, еще раз все тщательно проверив, уходят в подсобное помещение, где по указанию метрдотеля подготавливают к подаче аперитив, а так же запас посуды и приборов. В зале остается бригадир или старший по столу. За несколько минут до приглашения гостей официанты встают у закрепленных за ними столов. После того как участники банкета подойдут к столу, официанты должны помочь им в выборе того или иного напитка, блюда, уделяя особое внимание гостям, не стоящим у стола.

Если гости разместились в стороне от стола, официант, поставив на поднос одну или две закуски, соус, чистые тарелки, закусочные приборы, обносит гостей, предлагая им закуску.

Когда гости в основном съедят закуски (примерно через 20-30 мин после начала банкета), официанты по указанию метрдотеля подают горячие закуски, а затем горячие блюда.

Подача горячих закусок и блюд может осуществляться двумя официантами: один официант обносит гостей кушаньями на блюде или в

баранчике, другой - несет на подносе, покрытом салфеткой, тарелки, приборы и хлеб.

После горячих закусок подают десерт, а за десертными блюдами предлагают шампанское. Бокалы наполняют на 2/3 и ставят на подносы, покрытые салфетками. Поднос держат в левой руке, поддерживая правой, и обносят гостей.

Заканчивается обслуживание подачей кофе, как правило, черного без сахара. Чашки ставят на поднос, покрытый салфеткой, здесь же у борта ставят одну или две стопки блюдца в количестве, соответствующем количеству чашек и сахар. Гость либо сам берет чашку с блюдцем, либо это делает официант. Одновременно с кофе подают коньяк или ликер. Обнося гостей, официант наливает напитки в рюмки или предоставляет это участнику банкета [16].

После ухода гостей официанты по распоряжению метрдотеля убирают банкетные столы в следующей последовательности: бутылки, вазы, салфетки, приборы, креманки, посуду из фарфора, посуду из стекла. При уборке посуду сортируют по видам. Это облегчает уборку и ускоряет последующее мытье, способствует сокращению боя. Затем сметают крошки, снимают скатерти, подметают пол.

На банкетах-фуршетах практикуется организация бара для обслуживания гостей, которых у барной стойки обслуживает бармен. Для этого используют барные стойки или обычные столы, покрытые толстой тканью и скатертями, спущенными с лицевой стороны до пола. Длина столов 2-4 м. На столе с учетом ассортимента напитков расставляют группами рюмки, бокалы, стаканы для соков.

В центре стола размещают напитки в бутылках, за ними (со стороны бармена) на подносе кувшины с соком. Справа, по направлению к торцу стола, ставят рядами рюмки для вина, стаканы для соков, фужеры для воды, а слева - бокалы для шампанского. Справа от бармена должен стоять подсобный

столик для бутылок с приспособлениями для открывания бутылок. Все напитки до начала приема доводят до температуры подачи.

Бар должен быть подготовлен за 20-30 мин до начала банкета, а за 10-20 мин до прихода гостей бармен заполняет напитками (до одной четверти) все выставленные бокалы.

Банкет-коктейль

Этот вид банкета экономичен, не требует большого количества мебели, посуды, приборов, столового белья. Банкет-коктейль проводят при обслуживании участников официальных встреч, фестивалей, конгрессов и др. На таком банкете можно принять большое количество гостей в небольшом помещении. Как правило, банкет-коктейль непродолжителен (1-2 ч) и проводится во второй половине дня. Основными отличиями банкета-коктейля от всех других банкетов являются ассортимент закусок и своеобразное обслуживание.

В зале банкетных столов не ставят, а ограничиваются лишь небольшими отдельными столиками, расставленными в удобных местах зала. На столик до начала банкета кладут сигареты, спички, пепельницы и бумажные салфетки. Тарелки и приборы индивидуального пользования на банкете-коктейле не применяются.

Величина всех изделий должна быть такой, чтобы их можно было положить целиком в рот. Поэтому на банкете-коктейле рекомендуются из холодных закусок: бутерброды-канапе, нарезанные в виде треугольников, ромбиков, кружочков и т. д.; тарталетки или волованы, начиненные различными салатами, омлетом, икрой и гастрономическими продуктами. Горячие закуски подают в виде небольших котлеток, сосисок, кусочков рыбы в тесте, люля-кебаб. На десерт принято подавать пирожные ассорти, яблоки в тесте, фрукты, разделанные на части со шпильками.

Напитки могут быть поданы самые разнообразные: водка, настойки, коньяки, ликеры, вина крепленые и десертные, соки, вода, пиво, коктейли,

шампанское и т. д. При приеме заказа и составлении меню следует обращать внимание на соответствие закусок и напитков [8].

Для организации банкета-коктейля необходимо дополнительное помещение, примыкающее к залу. В нем организуется буфет для подготовки, розлива и отпуска напитков. На столы, покрытые скатертями, ставят блюда с закусками, полученными с производства.

За несколько минут до начала банкета официанты откупоривают бутылки с напитками, наливают сок в кувшины, делают несложные коктейли. Количество официантов определяют из расчета обслуживания одним официантом 10-15 гостей. Как правило, официанты работают в паре: один подает напитки, второй закуски. Специально выделяют официанта для сбора использованной посуды (на четырех официантов - один сборщик посуды). До прибытия первого гостя 1/4 всех ранее выставленных на стол буфета рюмок и бокалов наполняют на 2/3 их емкости.

Нередко в банкетном зале организуется розлив напитков в рюмки и бокалы. Для этого в удобном месте устраивают бар.

Начинают обслуживание с подачи напитков, а затем подают закуски. Официант, обнося гостей напитками, держит поднос в левой руке на уровне локтя и, предлагая напитки, называет их. Все напитки должны быть доведены до температуры подачи.

Банкет коктейль-фуршет

Это смешанный банкет, в процессе которого используют формы обслуживания, характерные для приема-коктейля и приема-фуршета. Для организации такого банкета необходимы два банкетных зала, каждый из которых может вместить полностью всех приглашенных. Первый из них предназначается для встречи и сбора прибывших гостей. Он оформляется как зал для банкета-коктейля. В другом зале оформляют один или несколько больших столов, которые сервируют и оформляют, как фуршетный стол, за исключением напитков и посуды для них. На этом столе должен быть

широкий ассортимент холодных, горячих, десертных блюд, фруктов и т. п. Кроме закусочного стола, в этом зале, как и в первом, необходимо поставить несколько маленьких столов, на которые кладут сигареты, спички, ставят пепельницы и бумажные салфетки [6].

Для напитков, как и при организации банкета-коктейля, устраивают один или несколько буфетов-баров. Они могут быть в зале или в подсобном помещении.

В первом зале собираются гости. Здесь их обслуживают официанты, предлагая напитки, канапе, сэндвичи, расстегаи, пирожки, тарталетки и т. п. Методы, техника и организация обслуживания в этом зале те же, что и на банкете-коктейле.

Обслуживание в первом зале продолжается 30-45 мин, после чего устроитель банкета приглашает гостей перейти во второй зал к закусочному столу.

Во время перехода в этот зал гостей стол должен быть полностью подготовлен. Тарелки и приборы на этот стол не ставят. Для напитков готовят буфет-бар. Он может располагаться вне зала, а при необходимости и в зале.

Как только гостей пригласили во второй зал, официанты переходят туда же. Одни официанты предлагают напитки, подготовленные в буфете-баре, другие подают тарелки и приборы для еды, а так же помогают взять закуски со стола. В конце обслуживания может быть подан кофе. При отсутствии двух залов банкет коктейль-фуршет организуется в одном помещении. В этом случае в зале готовят фуршетный стол с закусками и буфет-бар для отпуски напитков в обнос, затем гостей приглашают к столу.

Банкет-чай

Банкет-чай организуется женщиной для женщин, но не исключена возможность приглашения и мужчин. Количество гостей на таких банкетах

невелико. Время проведения чаще всего от 16 до 18 часов, продолжительность - не более 2 часов.

Мебель, рекомендуемая для банкета-чая, представляет собой небольшие круглые или овальные столы, стулья, кресла и диваны. Стол ставят в центре зала или у стен, под светильниками, размещают их так, чтобы оставалось достаточно места для прохода гостей и официантов. Скатерти и салфетки цветные, нежных оттенков. Если количество гостей более 8 человек, можно накрыть несколько отдельных столиков.

Как правило, к чайному столу подают различные сладкие блюда, выпечку и фрукты. Для сервировки чайного стола используются: десертные тарелки, десертные приборы, фруктовые приборы, рюмки, бокалы для шампанского, фужеры, чашки чайные и кофейные, сахарницы и щипцы для сахара, лоточки для лимона, розетки для варенья, вазы для фруктов, вазы кондитерские и приборы для раскладки [20].

Возможны различные способы сервировки чайного стола в зависимости от того, есть ли в меню банкета сладкое блюдо и как оно будет подано. При подаче сладкого блюда стол сервируется десертными тарелками для каждого гостя, за ней рюмка для вина, коньяка, ликера, если они включены в меню.

Официанты приглашают гостей к накрытому столу и помогают им сесть. Когда гости разместятся за столом, официанты предлагают им сладкие блюда и вина. Обслуживание начинают с почетных гостей, затем обслуживаются старшие по возрасту и далее остальные гости. Десертное блюдо в креманке подается на подставной тарелке, с десертной ложкой ручкой вправо. Блюдо ставят перед гостем с правой стороны правой рукой. Затем готовят к подаче горячие напитки. Со стола убираются использованная посуда и приборы, перед каждым гостем ставят чистую тарелку с приборами, приносят сливки, молоко, лимон. Чашки с горячими напитками на блюдцах ставят на стол справа от десертных тарелок. Чашку ставят на блюдце ручкой влево, чайную ложку - ручкой вправо.

Чашку кофе гостям можно предложить с подноса, предварительно наполнив ее из кофейника. Чай на столе доливать не рекомендуется. При желании гостя выпить другую чашку чая, можно налить его на подсобном столе в ту же чашку, если в ней нет лимона.

2 раздел – изъят

3 раздел – изъят

ЗАКЛЮЧЕНИЕ – изъято

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ – изъят

ПРИЛОЖЕНИЕ А - изъято

ПРИЛОЖЕНИЕ Б - изъято

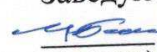
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 М. Д. Батраев
(подпись) (инициалы, фамилия)
« 25 » 06 2021 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело
код и наименование направления подготовки


43.03.03.02.01 Ресторанное дело
код и наименование профиля подготовки

Анализ деятельности службы организации банкетов и разработка
рекомендаций по ее совершенствованию в гостинице «Сибирь»
тема

Руководитель  доцент, канд.биол. наук
подпись, дата должность, ученая степень

И.В. Изосимова
инициалы, фамилия

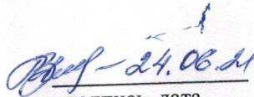
Выпускник

 24.06.21
подпись, дата

ТТ17-03БПГР
группа

А. А. Баранская
инициалы, фамилия

Нормоконтролер

 24.06.21
подпись, дата

И.В. Изосимова
инициалы, фамилия

Красноярск 2021