

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/38421>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Организация производства и обслуживания в предприятиях общественного питания

ВВЕДЕНИЕ 3

1 ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ 7

1.1 Общая характеристика ресторана 7

1.2 Характеристика польской кухни 13

1.3 Характеристики банкетов 17

1.4 Правила встречи гостей и особенности проведения массового банкетного мероприятия в форме комбинированного банкета 24

1.5 Особенности подготовки и организации обслуживания банкета в ресторане в стиле польской кухни 27

2 ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ 32

2.1 Составление и оформление меню банкета в стиле польской кухни 32

2.2 Выполнение плана расстановки мебели и схемы сервировки (оформления) стола 36

2.3 Составление заявок в бельевую и сервизную 43

2.4 Планирование работы менеджера на мероприятии и составление сценарного плана подготовки и проведения банкета 44

2.5 Определение численности работников для обслуживания мероприятия и составление списка персонала с указанием всех видов работ 47

2.6 Выполнение анализа эффективности обслуживания массового банкетного мероприятия в форме комбинированного банкета 48

2.7 Разработка и представление предложений по повышению качества обслуживания массового банкетного мероприятия в форме комбинированного банкета 51

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 57

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ 59

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Банкет устраивается в честь какого-либо значимого события или торжества. В зависимости от формата мероприятия может меняться форма его обслуживания. Самый продолжительный по времени и довольно затратный в финансовом плане, поэтому заказывают его в особых случаях. Может включать 2 – 3 вида банкета одновременно. Так, например, начинаться он может с фуршета, а далее перейти в банкет с полным обслуживанием. На каждую из частей мероприятия выделяется отдельный зал. Сначала это фуршетный, где расположены столы с напитками и закусками. А спустя некоторое время гости переходят в следующий зал, где уже все подготовлено для банкета, предусматривающего полное обслуживание.

В данной работе рассматривается комбинированный банкет в стиле польской кухни. История Польши полна всяческих неожиданностей, которые наложили отпечаток и на особенности национальной кухни. Чего тут только не намешано! Так, близость к славянам выразилась в том, что поляки предпочитают сытную добротную кухню, а многие блюда обильно поливают сметаной.

В польской кухне вполне мирно сочетаются самые разные кулинарные традиции украинцев, евреев, белорусов, литовцев. Повлияла и близость России, Германии, Чехии и Австрии, а порой даже чувствуются романтические веяния Италии и Франции.

Внесла свою лепту и Австрия, благодаря которой у поляков со временем стало немало сладких изысков.

Современная польская кухня напоминает и русскую, и украинскую, и в целом европейскую, - этакую «усредненную» европейскую, но с ярким национальным колоритом. У поляков очень много супов, которые порой вполне можно отнести и ко вторым горячим блюдам, настолько они наваристы, пахучи и сытны. Съел – и все, больше ничего не надо. Из чего супы? Да из всего, что растет: из свеклы, щавеля, помидоров, тыквы, картофеля. С мясом и без мяса, но желательно со сметаной. Острые супы-фляки просто бесподобны,

хотя никакого «огня» во рту не остается. В этих супах множество овощей, а готовят их и с мясом, и рубцами, и ветчиной. Еще один традиционный польский суп называется «Журек», чем-то напоминающий нашу окрошку. Его подают с крутым яйцом и нередко с копченостями.

Летом поляки предпочитают холодные супы с лесными ягодами, черешней клубникой, грушами и яблоками. Не менее популярны супы с грибами и огурцами.

Никого не оставят равнодушными польские колбасы, шейки, паштеты, дичь, хотя они в большей степени предназначены для праздничного угощения. Колбаски готовят по старинным рецептам, например используя дым можжевельника и фруктовых деревьев. Именно поэтому у колбас получается особенный неповторимый аромат. Плюс колбаски приправляют различными специями, но о пропорциях этих специй поляки, как правило, умалчивают. Но на каждый день вполне сгодится жаркое с картофелем или «схабове» - свиная отбивная с вкуснейшим картофелем, отварным или жареным. Многие считают, что свиная грудинка, фаршированная черносливом - тоже польское блюдо. Впрочем, с этим можно поспорить, а вот разнообразные деревенские «кашанки» стали теперь почти что деликатесами, которые подают в ресторанах, да и стоят они недешево.

Разумеется, знаменитый польский бигос с квашеной капустой у всех ассоциируется только с Польшей, а поскольку технология этого блюда очень простая, то приготовить его можно и в домашних условиях. В бигос можно положить все: говядину, дичь, свежую и кислую капусту, грибы и даже колбасу. Вкус готового бигоса будет зависеть исключительно от пропорций ингредиентов. Каждый повар непременно готовит свой авторский бигос, в который он «спрячет» свой секрет.

Рыба и грибы - также обязательный компонент очень многих польских блюд. Например, карп, вернее, его голова с польским соусом. Много в кухне и блюд из овощей: огурцы в меду - это сочетание поляки явно «подсмотрели» у россиян, но не менее популярны огурцы со сметаной и перцем.

Если говорить о сладких блюдах, то весьма популярны разнообразные кексы, маковники, рулеты, коврижки и пряники. Блинчики и сырники можно смело называть десертами - так они здесь вкусны.

Цель исследования - изучить и проанализировать организацию обслуживания массового банкетного мероприятия в форме комбинированного банкета на открытии выставки народных костюмов на 64 персоны в стиле польской кухни.

Задачи исследования:

- 1) дать характеристику ресторана и польской кухни;
- 2) рассмотреть правила встречи гостей и особенности проведения массового банкетного мероприятия в форме комбинированного банкета и особенности подготовки и организации обслуживания банкета в ресторане в стиле польской кухни ;
- 3) проанализировать организацию обслуживания массового банкетного мероприятия в форме комбинированного банкета на открытии выставки народных костюмов на 64 персоны в стиле польской кухни.

Объект исследования - комбинированный банкет в стиле польской кухни.

Предмет исследования - организация обслуживания массового банкетного мероприятия.

Работа по структуре состоит из введения, двух глав, заключения и списка источников и литературы.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1.1 Общая характеристика ресторана

Ресторан «Небесный». Режим работы с понедельника по среду с 17:00 до 24:00, в четверг с 17:00 до 2:00, с пятницы по субботу с 12:00 по 5:00 и в воскресенье с 12:00 до 2:00 без перерывов и выходных.

Ресторан расположен на двух этажах, на которых расположен банкетный зал, основной зал, VIP зона, танцпол и кальянная.

Предприятие оказывает услуги по организации: романтического ужина, дней рождений, корпоративных мероприятий и свадеб, а также ресторан подойдет для небольших застолий в кругу друзей.

Посетителям предлагается меню в обложке из кожаного переплётa, а также вложен преysкурaнт на вино-водочные.

В ресторане Бриз готовят блюда европейской, паназиатской и японской кухни, а также имеется детское меню и большой ассортимент алкогольных и безалкогольных напитков. В меню европейской кухни предоставлены - холодные и горячие закуски, салаты, супы, паста, горячие блюда из мяса и рыбы, гарниры, десерты. В меню паназиатской кухни предоставлены - салаты, супы, горячие блюда и лапша WOK. В меню

японской кухни предоставлены – классические роллы, суси, фьюжен, холодные роллы, горячие роллы и сеты.

Обслуживающий персонал ресторана: шеф-повар - 1; зам. шеф-повара – 2; повара - 12; официанты - 12; барменов – 3; посудомойщицы – 2; уборщицы - 4.

Администрация ресторана разрабатывает для работников должностные инструкции на основе требований стандарта, квалификации и должностей с учетом ресторана. Обслуживающий персонал выполняют следующие общие требования:

- знать и соблюдать должностные инструкции;
- соблюдать требования санитарии и личной гигиены, гигиены рабочего места;
- соблюдать нормы профессиональной этики и культуры обслуживания посетителей;
- соблюдать правила охраны труда, техники безопасности и пожарной безопасности;
- постоянно повышать квалификацию.

Обслуживающий персонал имеет форменную одежду: белая ситцевая рубашка и черные брюки для мужчин и белая ситцевая блуза с синей юбкой и жилетом для девушек. Администраторы, официанты, бармены квалифицированы.

У всех работников на форменной одежде служебный бейдж с эмблемой ресторана, где указана профессиональная принадлежность, а также имя и фамилия работника.

Интерьер танцевального ресторана «Breeze» очень уютный, с восточными нотками. Здесь расставлены удобные столики, мягкие диванчики и кресла. Максимальное размещение гостей в ресторане возможно до 250 человек.

К административным помещениям относится кабинет главного бухгалтера, и директора.

А к торговым помещениям относятся – это основной зал, банкет зал, VIP-комнаты.

В основном зале расположены столы, рассчитанные на количество человек от 2 до 9. В каждой зоне гости могут разместиться на мягких диванах и удобных креслах. Имеется танцпол, большой контактный бар и сцена, просматриваемая со всех сторон зала.

Светлый и стильный банкетный зал превосходно подойдет для свадебного торжества или юбилея. Зал идеально подходит под свадебные мероприятия от 20 до 70 человек. Вход в банкетный зал расположен со стороны набережной, а из больших окон открывается чудесный вид на набережную и Волгу.

Кальянные расположены на втором этаже, рассчитаны на 10-12 человек. Стены расписаны в марокканском стиле. Мягкие кресла и диваны со множеством подушек — прекрасное место для того что бы отдохнуть.

VIP зоны, территориально отдалённые от основного зала. Представляют собой четыре ниши, разделённые на две части текстильными решениями, позволяющие при желании уединиться или перенестись в основную атмосферу зала.

При желании гости также могут воспользоваться номерами для отдыха. В каждом из них есть мягкие кресла, телевизор и двуспальная кровать. В номерах также есть санузел, оснащенный душем и водонагревателем.

В состав производственных помещений входят: горячие и холодные цеха, моечная для посуды, сервизная, санузел, складское помещение, а также помещение для персонала.

Горячий цех — является основным цехом предприятия, в котором завершается технологический процесс приготовления пищи: осуществляется тепловая обработка продуктов и полуфабрикатов, варка бульона, приготовление супов, соусов гарниров, вторых блюд, а также производится тепловая обработка продуктов для холодных и сладких блюд.

Холодный цех — предназначен для приготовления, рационарования и оформления холодных блюд и закусок. Поскольку в холодном цехе значительное количество блюд и изделий не подвергающихся тепловой обработке, здесь строго соблюдаются санитарные правила при организации технологического процесса.

Моечная столовой посуды предназначена для мытья столовой посуды и приборов. Моечная столовой посуды располагается рядом с сервизной и имеет удобную связь с залом и раздачей. Моечные оснащают посудомоечными машинами, моечными ваннами, столами для сортировки и очистки посуды от остатков пищи, сушильными шкафами, стеллажами и шкафами для хранения чистой посуды.

Сервизная — помещение для хранения и выдачи официантам столовой посуды, приборов, хрусталя.

В туалетных комнатах имеется подводка горячей и холодной воды, электрополотенце, зеркала, устройство автоматического включения освежителя воздуха. Также туалетные комнаты в ресторане оснащены диспенсерами — дозаторами туалетной бумаги, полотенец, салфеток и жидкого мыла.

Программное обеспечение: R-keeper, 1-C Бухгалтерия, exel.

Ресторан «Breeze» имеет собственный сайт <http://www.breeze-dance.ru>, соответствующий концепции предприятия, где посетитель может ознакомиться с меню, услугами ресторана и т.д. Также ресторан «Breeze» предоставляет доступ к бесплатному Wi-Fi.

В качестве средств реклам ресторана использует средства массовой информации — это промо акции, акции постоянным клиентам, рекламные щиты, объявления на улицах и т.д.

Дополнительные услуги — бронирование мест в зале ресторана: при встрече с администратором обговаривается номер столика, количество человек, меню и оставляется предоплата.

В ресторане «Breeze» питание сочетается с отдыхом. Следовательно, оказываются такие услуги по организации досуга, как — живая музыка; выступления известных местных исполнителей; предоставление гостям музыкального, развлекательного и телевизионного сопровождения; предоставление гостям прессы (газет, журналов).

Здесь можно провести вечер с друзьями, корпоратив, свадьбу и различные праздничные мероприятия. В ресторане действует система скидок для постоянных клиентов. Возле ресторана расположена удобная парковка с необходимым количеством парковочных мест.

Здесь проводятся мастер-классы и даже открыты целые кулинарные школы. Полезные и интересные мероприятия, на которых можно научиться готовить вкуснейшие блюда, привлекают и взрослых и детей. Где еще шеф-повар поделится своими кулинарными секретами? Профессионально создавать авторские блюда для себя, семьи и друзей — прекрасный стимул посетить именно такой ресторан.

Еда с собой: доставка и отдел кулинарии.

Ресторан, предлагающий отведать вкусную пищу не только в зале, но и дома (т.е. взять с собой), проявляет заботу о своих клиентах. В отделе кулинарии, помимо основного ассортимента блюд, предлагают гостям приобрести необычные соусы и заправки для салатов, смеси специй, свежее тесто — все приготовленное по рецептам шеф-поваров. Пусть дома, на работе или в гостях, человек наслаждается блюдами и не забывает о любимом ресторане.

Еда навынос распространена повсеместно, но есть абсолютная новая «фишка», набирающая обороты. Это наборы — для пикников, барбекю, завтраков и даже поездок. То есть в данном ресторане собирают для клиента блюда и напитки, соответствующие поводу. Он не тратит время на выбор позиций из меню, не ждет долго выполнение заказа — а довольными остаются все.

Культурная программа.

Ресторан все чаще привлекает клиентов, устраивая концерты, показы фильмов, трансляции спортивных соревнований, организуя выставки современных фотографов и художников. Популярна все так же и живая музыка. Музыкальное сопровождение оказывает влияние на формирование общего впечатления от ресторана. Организация концертов и музыкальных фестивалей, и вместе с тем позитивные эмоции и положительный отклик — вот на что надо делать ставку.

Не забывают и маленьких клиентов: детская комната.

Досуг для детей — эта услуга сегодня очень востребована. Чтобы гости с детьми могли спокойно поужинать, отдохнуть и провести время с друзьями, не волнуясь за любимых чад, в ресторане открыта комната развлечений для малышей. Там они будут находиться под присмотром: играть, рисовать, учиться чему-то новому. Распространены игры с аниматорами, детские спектакли, спортивные и развивающие занятия. Как правило, услуги работы с детьми строятся на почасовой оплате, что приносит заведению прибыль.

Ресторан, рассматриваемый в данной работе, обладает несколькими конкурентными преимуществами.

Быстрый сервис. Учитывая ритм жизни современного общества, время, отведенное на сервис, имеет тенденцию сокращаться. Задержки в сервисе оцениваются большинством как негативное явление, влияющие на конкурентоспособность ресторана.

Быстрый сервис в ресторане достигается двумя основными путями: за счет идеально отработанных стандартов и оптимального количества персонала, которое покрывает потребности ресторана.

Отработанные стандарты позволяют экономить на затратах на персонал. Правильно построенная система работы ресторана напоминает в таком случае механизм, работающий бесперебойно. Каждая стадия взаимодействия с клиентом разбита на алгоритмы: приветствие, прием заказа, предварительные заготовки для различных блюд из меню (распределение на стандартные порции, хранение, замораживание), процесс подготовки заказа и декорации, подача блюд и т.д.

Обученные официанты оперативно справляются с переполненным залом в отличие от своих коллег, которые не проходили тренинги.

Стандарты должны быть четко и логично структурированы. В данном ресторане выделено 4 группы

стандартов:

- Стандарты внешнего вида официанта;
- Стандарты сервировки, подачи и т.п.;
- Стандарты обслуживания (общение с гостями и продажи);
- Стандарты командного взаимодействия.

Все они важны, но самая большая и, безусловно, самая главная группа – третья: «обслуживание гостей». Она тоже должна быть структурирована, и самая логичная структура для неё – это этапы обслуживания гостя. Т.е. стандарты описываются поэтапно, начиная со встречи гостя и заканчивая прощанием и уборкой стола.

1.2 Характеристика польской кухни

На формирование национальной польской кухни оказало сильное влияние удачное географическое расположение и богатое культурно-историческое прошлое. Возможно, поэтому некоторые блюда польской кухни похожи на блюда русской, белорусской и украинской кухонь.

Польская кухня. Особенности польской кухни. Поляки дружелюбная и открытая нация, возможно, поэтому они всегда рады гостям и готовы накормить их излюбленными польскими блюдами. Поэтому смело приезжайте в Польшу за гастрономическими изысками и дружелюбной атмосферой. Ну а далее я постараюсь подробнее рассказать о польской кухне и ее особенностях.

Наиболее популярными представителями польских первых блюд являются такие холодные и горячие супы как: красный борщ (barszcz czerwony) — суп на основе свеклы (например, острый свекольный суп-пюре с имбирём) и борщ с колдунами — свекольный отвар с добавлением

1. Барышникова Н.И., Вайскрובה Е.С., Рябова В.Ф. Управление качеством на предприятиях общественного питания // Актуальные проблемы современной науки, техники и образования: материалы 73-й международной научно-технической конференции / под ред. В.М. Колокольцева. Магнитогорск: Изд-во Магнитогорск. гос. техн. ун-та им. Г.И. Носова, 2015. Т.1.- С. 239-24
2. Долматова И.А., Зайцева Т.Н., Курочкина Т.И., Лаптева М.Д. Кейтеринг - современная форма обслуживания [Текст] / Технологии производства пищевых продуктов питания и экспертиза товаров: мат. Междунар. науч.-прак. конф. - Курск: Изд-во Юго- Западный гос. ун-т, 2015. С. 75-78.
3. Долматова И.А., Латыпова С.Ш. Инновационные технологии в организации питания и обслуживания посетителей в ресторане [Текст] / Качество продукции, технологий и образования: мат. X междунар. науч.-прак. конф. - Магнитогорск: Изд-во гос. техн. ун-та им. Г.И. Носова, 2015. С. 50-53.
4. Долматова И.А., Миллер Д.Э., Курочкина Т.И., Персецкая К.М. Отбор персонала на предприятии общественного питания как один из элементов его конкурентоспособности [Текст]: - Молодой ученый. 2015. № 19. С. 125-127.
5. Долматова И.А., Рябова В.Ф., Персецкая К.М., Курочкина Т.И. Инновационные технологии в системе корпоративного питания [Текст] / Современные технологии продуктов питания: мат. Междунар. науч.-прак. конф. - Курск: Юго-Зап. Гос. ун-т, 2014. С. 75-77.
6. Долматова И.А., Семьянова Е.С., Курочкина Т. И., Быстрова А.А. Основные направления и перспективы развития малого предпринимательства в городе Магнитогорске [Текст]. - Молодой ученый, 2015. №6. С. 152-155.
7. Ефремова М.В., Чкалова О.В. Сертификация услуг розничной торговли [Текст]: - М.: Изд-во Ось, 2000. – 240 с.
8. Зайцева Т.Н., Быстрова А.А., Лаптева М.Д., Ходакова Е.Е. Услуги общественного питания в муниципальных учреждениях г. Магнитогорска [Текст]. - Молодой ученый, 2015. №19. С. 127-130.
9. Закирова Д.Р., Барышникова Н.И. Школьное питание: проблемы и пути решения / Д.Р. Закирова Н.И. Барышникова // Поколение будущего: взгляд молодых ученых: Материалы 3-й Международной молодежной научной конференции. Курск: Юго- Западный государственный университет, 2014. С.100-103.
10. Курочкина Т.И., Зайцева Т.Н. Предприятия общественного питания города Магнитогорска в условиях эмбарго [Текст] / Качество продукции, технологий и образования: мат. X Междунар. науч.-прак. конф. - Магнитогорск: Изд-во гос.техн.ун-та им. Г.И. Носова, 2015. С. 88-90.
11. Половцева Ф.П. Коммерческая деятельность [Текст]: - М.: Инфра - М., 2001. – 248 с
12. Дополнительные услуги в ресторанах: радость гостям, прибыль владельцам. - <http://www.klenmarket.ru/company/article/5452/>

13. Классификация видов предприятий общественного питания. - <https://www.audit-it.ru/articles/account/otrasl/a86/41983.html>

14. Планировочные требования, состав и взаимосвязь помещений. - <http://stroy-spravka.ru/article/planirovochnye-trebovaniya-sostav-i-vzaimosvyaz-pomeshchenii>

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/38421>