

Министерство образования и науки Российской Федерации

Владивостокский государственный университет  
экономики и сервиса

---

**И.Л. ФОМИНЫХ  
Л.Л. РУДЕНКО**

**ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ  
УСЛУГ ПИТАНИЯ**

**БАНКЕТНЫЕ УСЛУГИ**

Учебное пособие

Владивосток  
Издательство ВГУЭС  
2015

УДК 642  
ББК 36.874  
Ф76

**Рецензенты:** *Т.М. Бойцова*, д-р техн. наук, профессор, директор научно-образовательного центра экологии (ВГУЭС);  
*Р.С. Иващенко*, президент Дальневосточной ассоциации рестораторов и отельеров, член Российского Координационного Совета Федерации рестораторов и отельеров

**Фоминых, И.Л.**

Ф76      **ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ: банкетные услуги [Текст]: учебное пособие / И.Л. Фоминых, Л.Л. Руденко. – Владивосток : Изд-во ВГУЭС , 2015. – 188 с.**

Учебное пособие содержит подробные сведения в области технологии и организации банкетных услуг в предприятиях общественного питания. Включает информацию о правилах подготовки материально-технической базы предприятия питания к банкетному обслуживанию. Особое внимание уделяется технике и технологии сервисного обслуживания гостей на банкетах различного вида. Предлагаются решения ситуационных задач, связанных с предоставлением банкетных услуг, и рассматриваются модели банкетных мероприятий различного профиля.

Предназначено для студентов по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», 43.03.02 «Гостиничное дело». Может быть полезно для практических работников сферы сервиса и гостеприимства.

УДК 642  
ББК 36.874

© Издательство Владивостокского государственного университета экономики и сервиса, оформление, 2015

## ВВЕДЕНИЕ

---

*... Чтите гостя, откуда бы к Вам он ни пришел;  
не можете почтить его подарком, – то пищей  
и питьем.*

*(Из поучений Великого князя  
Владимира Мономаха детям своим)*

Сфера общественного питания изначально создана для удовлетворения населения во вкусной, разнообразной, здоровой пище и проведении досуга. На современном этапе она играет все возрастающую роль в жизни общества и каждого человека и является одной из важнейших социально-экономических составляющих уровня его развития.

В свою очередь степень развития экономики отражается в доходах населения и в его желании некоторую часть их расходовать на предлагаемые услуги, в том числе и на услуги общественного питания. В настоящее время для городских жителей поход в ресторан является неотъемлемой частью проведения досуга.

Согласно данным исследования «Маркет Аналитика», в период с 2009 г. по 2011 г. расходы населения на ресторанное обслуживание выросли в 6 раз и составляют 3–4% всех расходов личного бюджета. Отношение к питанию вне дома в большинстве случаев положительное – 44% россиян предпочитают общественное питание. При этом необходимо отметить, что ресторанный бизнес активно развивается. По оценке DISCOVERY Research Group, по итогам 2011 года оборот общественного питания в России составил 897,6 млрд рублей. На конец первого квартала 2011 года в России действовало 344 сети заведений общественного питания – рестораны, кафе, бары, заведения быстрого питания (fast food), кофейни с общим количеством предприятий – 6379.

Появляются все новые и новые формы организации ресторанного рынка, что в последнее время привлекает все больше крупных инвесторов, поскольку при правильной организации этот бизнес способен в течение длительного времени приносить стабильный доход.

Банкеты и торжественные мероприятия в ресторанах одна из заметных статей дохода предприятия индустрии гостеприимства, показатель успешности фирмы. В настоящее время они приобретают все большую популярность. Праздник с «размахом» очень трудно организовать дома, а услуги современного ресторана смогут удовлетворить даже самого капризного заказчика. Это и приготовление блюд, и обслуживание, украшение зала и организация досуга. Обслуживание банкетов выходит на первый план как одна из самых востребованных услуг.

Растущий спрос диктует предложение, поэтому на рынке услуг питания в дополнение к уже известным форматам торжественных меро-

приятий (банкет за столом с полным и частичным обслуживанием; фуршет, коктейль и др.) появляются новые (кейтеринг) и комбинированные формы, требующие специальных знаний техники и технологии предоставления банкетных услуг.

Цель настоящего пособия – формирование у студентов теоретических и прикладных знаний в области подготовки и проведения на предприятии питания торжественных мероприятий личного и общественного характера различных форматов.

Пособие охватывает широкий круг теоретических вопросов, касающихся правил и техник подготовки и проведения банкетных мероприятий в современном ресторане, сгруппированных в отдельные главы.

Каждая глава пособия заканчивается контрольными вопросами и практическими заданиями. Контрольные вопросы позволяют студенту оперативно проверить степень освоения теоретического материала, а практические задания – закрепить эти знания при выполнении конкретных задач и тестов.

Приложения пособия содержат выдержки из основных нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий питания в области предоставления банкетных услуг.

# Глава 1

## БАНКЕТЫ

---

### 1.1. Возникновение банкетов (историческая справка)

Искусство обслуживания торжественных событий имеет давние традиции, сформированными веками. Корни его уходят в далекое прошлое. Уже в V веке н.э. встречались упоминания о пирах. В Средние века (XIV век) английский король Ричард II собирал верных рыцарей у круглого стола. Отсюда во многие языки вошло понятие «банкет» – рыцари, приглашенные к королю, сидели на скамьях без спинок (банкетах) плотными рядами, августейшая особа восседала на троне. Именно из Средних веков в «банкетное дело» пришла традиция делать торжественный обед из трех частей (наш менталитет определяет их как «первое, второе, третье») – не менее 25 блюд. Позднее Америка, став колониальной, переняла английские традиции гастрономии с примесью французской элегантности. Каждый президент США вносил в протокольное меню что-то свое. Особенно развил традиции изысканного обеда – *fine dining* – Томас Джефферсон в XIX веке, приобретя во Франции столовое серебро, соусницы и прочие банкетные аксессуары. Томас Джефферсон также рекомендовал тщательно подбирать вина для праздников. Затем уже при его преемниках в Белом доме во второй половине XIX века появился француз Готье, который накрывал прием по случаю инаугурации на пять тысяч персон. Французские традиции присутствовали в меню Белого дома долгие годы. Любопытно, что «обеденные» устои, заложенные Джефферсоном, сохранились там до середины XX века. И лишь Жаклин Кеннеди пересмотрела их в 1960-е годы. Время требовало иной стилистики – сократились продолжительность обеда и количество подач блюд, за счет этого больше времени стала занимать развлекательная часть программы.

Очень много терминов, которые употребляются в банкетном обслуживании, иноязычны – это фуршет, коктейль и др. Персонал обучается специальной терминологии при сервировке столов, многочисленным названиям посуды и стекла, текстиля и другого оборудования.

Международный опыт банкетного обслуживания развит достаточно хорошо, в этой системе работают профессионалы, которые удовлетворяют любые потребности клиента, предоставляя высокий сервис. В данный момент большая часть системы, стандартов и культуры банкетного обслуживания, которая существует в России, была заимствована из международного опыта. Первоначалом всех банкетных мероприятий стали приемы. Они играли важную роль в развитии деловых контактов. При этом основным содержанием приемов являлся не прием пищи и дегу-

стация напитков. Приемы носят деловой характер, так как цель их проведения – углубление и расширение контактов, получение нужной информации в неофициальной обстановке.

Как и международный опыт развития, отечественное развитие банкетов складывалось еще с древних времен. Издавна сложилась в России традиция, что, приглашая друзей или отмечая семейное торжество, неизменно усаживаемся за стол. Совместная еда сближает людей, снимает напряжение и располагает к душевной беседе. Недаром у нашего народа распространена поговорка про самого близкого и проверенного друга – «мы с ним пуд соли вместе съели». Пирами (обычно свадебными) заканчиваются все русские волшебные сказки: «И я там был, мед, пиво пил. По усам текло, в рот не попало».

Пирьы на Руси были важным явлением в общественной жизни. Корпоративные мероприятия средневековья – княжеские пирьы – одновременно являлись формой совещания князей с дружинами. Не забывали участники таких «корпоративных вечеринок» часто и сильно чокаться, чтобы вино выплескивалось из одного кубка в другой, чтобы показать, что в вине нет яда. Мы по сей день на всех наших разнообразных праздничных мероприятиях – банкетах и фуршетах, барбекю и коктейлях соблюдаем этот древний обычай, давно забыв, что связан он был с предупреждением отравлений.

В XV веке, когда Москва стала столицей централизованного государства, царские пирьы-банкеты стали принимать характер официальных дипломатических приемов. Пышность царских пиров и роскошь организации праздников должны были подчеркивать величие и могущество русского государства.

В те времена проведение любых официальных торжеств – великокняжеских, царских и боярских пиров – начиналось с жаркого из лебедей. Его отсутствие на столе являлось знаком неуважения к гостям. Нелучайно Василиса Прекрасная в сказке про Царевну-лягушку рукавом махнула – и появилось озеро. Махнула другим рукавом – и поплыли по озеру белые лебеди. Она ведь предварительно спрятала в рукаве косточки от съеденного жаркого.

В XVII веке почет и уважение гостям выказывали количеством и громадными размерами рыбы на банкетном столе. Особенно почиталась волжская рыба, которая стоила дороже дичи. Русские повара достигли такого совершенства в приготовлении рыбы, что могли превращать ее в петухов, кур, гусей, уток – не только по форме, но и по вкусу.

К организации праздников и проведению торжеств подходили со всей серьезностью. Хозяин сам ездил приглашать особо важных гостей. К остальным посылали слуг. Конечно, ни одно проведение праздника не обходилось без украшения дома. Пол застилали коврами и половиками,

стол – нарядными скатертями. Женщины, как правило, садились за отдельным столом.

Поражал своим размахом и банкетный стол. В богатых домах подавалось от 50 до 100 блюд на золотых и серебряных подносах за один «банкет». Отказаться от еды или питья – значило обидеть хозяина. Быстрое опьянение считалось неприличным, но этикет требовал, чтобы к концу праздничной церемонии гости все-таки опьянели или хотя бы притворились пьяными.

Значимость того или иного пиршества, его величие выражалось не в особенностях и качестве еды, а во внешних аксессуарах, убранстве скамей, т.е. в том, что менее всего относилось к столу, кулинарному искусству. Именно такого рода застоля, знаменитые не тем, что на них подавали, не едой, а событием, в честь которого они устраивались, и стали называться банкетами.

Кулинарные традиции XIX века – проведение торжеств, организация праздников, свадебные пиры, банкетные меню и просто роскошные столы – подробно и со вкусом описаны в романах наших классиков – Пушкина, Гоголя, Толстого.

В России слово «банкет» не употреблялось вплоть до конца XIX века, его заменяли русские «званный обед», «званный ужин», «застолье». Лишь в конце XIX века банкеты приобрели популярность как различного рода общественные мероприятия. Обычно они проводились либо в общественных предприятиях – фирмах, банках, биржах, фабриках, либо в ресторанах, кафе, трактирах. Наиболее распространенным временем начала банкета было 7 часов вечера (после службы). Особое место на банкете занимало ведение данного торжества – порядок тостов, речей и выступлений. Помещение выбиралось с хорошей акустикой, чтобы ведущего было слышно с любого места. Обслуживание предполагалось абсолютно бесшумное и незаметное – дабы не мешать приглашенным господам. Порядок рассадки гостей, форма одежды, аксессуары – все было четко регламентировано и подчинено главному событию торжества. С точки зрения специфики кушаний все сохранялось, как в средневековье: скромные холодные закуски, одно горячее блюдо, сладкое блюдо – десерт и напитки. Не принято было подавать на банкетах крепкие спиртные напитки, чтобы большее количество приглашенных могло выступить с тостами.

Сейчас по сравнению с XIX веком многое изменилось. Роскошные столы из ста блюд ушли в прошлое. Но люди, как и прежде, любят собираться за праздничным столом, чтобы вкусно поесть и разделить радость общения с родными, друзьями, коллегами.

Само слово «банкет» произошло от итальянского banco – скамья. Именно это слово было родоначальником названий первых банкетов –

banchetto, т.е. превосходных застолий по какому-либо особому торжественному случаю. Сейчас под банкетом (от франц. – banquet) понимают торжественное мероприятие личного или общественного характера, сопровождаемое угощением.

## 1.2. Виды и классификация

Банкет – это торжественный званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо лица, события или торжества. Банкеты могут быть официальными (приемы) и неофициальными (семейные торжества, товарищеские встречи и т.д.).

Предоставление банкетной услуги формируется в зависимости от типа предприятия общественного питания, класса услуг и совокупности множества показателей, влияющих на ее виды, формы организации и обслуживание.

Банкеты можно классифицировать по:

- участию персонала в обслуживании (полное; частичное);
- способу организации приема пищи (за столом, стоя; комбинированный);
- ассортименту блюд и напитков (общего назначения; специализированные);
- месту проведения (в помещении; выездные).

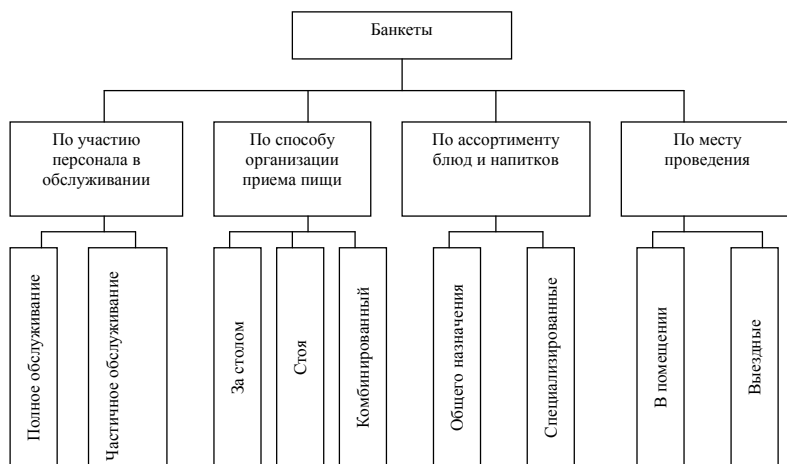


Рис. 1. Классификация банкетов



В зависимости от формы организации банкетов их классифицируют на несколько видов (рис. 2). Каждый из них может быть официальным или неофициальным.

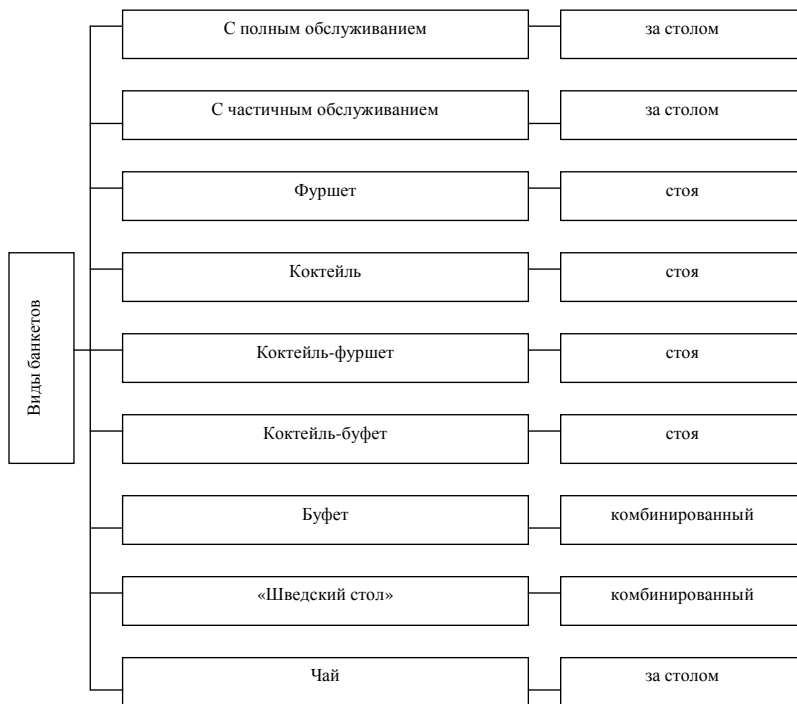


Рис. 2. Виды банкетов и способы приема пищи

При проведении официальных банкетов-приемов, когда присутствующие приглашены на них исключительно в силу их положения, гостей рассаживают за столом согласно с протоколом (совокупность правил и условностей, соблюдаемых официальными лицами в международном общении). Они организуются при приеме глав и членов правительств, консульств, дипломатических представительств в ознаменование национальных праздников или приезда делегаций какой-либо страны.

Размещение гостей за столом при неофициальных банкетах обычно произвольное, но для почетных гостей и хозяина дома отводятся места в центре стола, а при устройстве банкета на большое количество участников с несколькими столами – отдельный центральный стол.

При проведении банкета за столом гости едят и пьют сидя. Организация банкета за столом с полным обслуживанием официантами предполагает предварительную сервировку стола столовой посудой, приборами, цветами и подачу всех закусок, горячих блюд и напитков «в обнос». Во время банкета с частичным обслуживанием официантами кроме предметов личного пользования на стол заранее ставят холодные закуски и напитки, официанты подают горячие блюда и десерт.

Банкет-фуршет – это банкет, где гости едят и пьют стоя. Каждый участник в ходе банкета имеет возможность подойти для беседы к любому гостю, выбрать любое место в зале, самостоятельно взять понравившиеся ему закуски, напитки, выставленные на специальных фуршетных столах.

Разновидностью банкета-фуршета является банкет-коктейль, во время которого напитки и закуски официанты разносят на блюдах и подносах.

Банкет-чай обычно организуется женщиной для женщин, но не исключена возможность приглашения и мужчин. Обслуживают их преимущественно официантки.

Банкет, в котором сочетаются несколько видов банкетов, называется комбинированным (банкет – «Шведский стол»).

Перечисленные банкеты отличаются также ассортиментом блюд, включаемых в меню. При проведении банкета за столом подают все группы блюд (холодные, первые, вторые, сладкие). При банкете с полным обслуживанием официантами ассортимент холодных закусок сравнительно ограничен, а с частичным обслуживанием официантами в меню банкета могут быть включены разнообразные холодные блюда и закуски. В меню банкета-фуршета преобладают холодные блюда и закуски в широком ассортименте, ограничены горячие закуски и десерт. Банкет-коктейль предусматривает еще более узкий ассортимент закусок, рассчитанных на одноразовый прием порции. Банкет-чай организуют с подачей сладких блюд, кондитерских и хлебобулочных изделий, горячих напитков. Закуски включать не рекомендуется. Винно-водочные изделия во время банкетов подают в соответствии с поданными блюдами.

Организация банкета включает три стадии: прием заказа, подготовку к проведению банкета и обслуживание. Каждая из трех стадий в зависимости от вида банкета имеет свои отличительные особенности, которые рассматриваются в соответствующих главах учебного пособия.

### **1.3. Услуга банкетного обслуживания.**

#### **Порядок оказания услуг**

Услуга банкетного обслуживания – это результат деятельности предприятия и предпринимателя по удовлетворению потребителя во вкусовой,

разнообразной пище и организации досуга в момент празднования торжественного мероприятия личного или общественного характера. Услуги банкетного обслуживания могут оказывать в ресторанах, кафе, барах.

Согласно Общероссийскому классификатору услуг населению (ОКУН, введен с 1 января 1994 г.) «*Организация и обслуживание торжеств, семейных обедов и ритуальных мероприятий*» относится к группе: «*Услуги общественного питания*» (код услуги 122100), а именно – «*Услуги по организации потребления и обслуживания*» (код услуги 122300).

Услуги общественного питания, согласно ГОСТу Р 31985-2013, должны соответствовать целевому назначению, точности и своевременности предоставления, а также отвечать требованиям безопасности и экологичности, эргономичности и комфортности, эстетичности, культуры обслуживания, социальной адресности, информативности. В процессе обслуживания потребителей должны соблюдаться требования комплексности услуг в соответствии с типом предприятия.

Согласно «*Правилам оказания услуг общественного питания*» (Постановление Правительства РФ от 21.05.2001 №389), исполнитель обязан оказать услугу любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных сторонами.

Условия оказания услуги, в том числе ее цена, устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда федеральным законом и иными правовыми актами Российской Федерации допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

Предварительный заказ на оказание услуги может быть оформлен путем составления документа (заказ, квитанция и другие виды), содержащего необходимые сведения (наименование исполнителя, фамилия, имя и отчество потребителя, вид услуги, ее цена и условия оплаты, дата приема и исполнения заказа, условия выполнения услуги, ответственность сторон, должность лица, ответственного за прием и оформление заказа, подпись лица, принявшего заказ, и другие сведения), а также путем оформления заказа посредством телефонной, электронной или иной связи.

Один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю.

Исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем.

Исполнитель обязан оказать услуги, качество которых соответствует обязательным требованиям нормативных документов и условиям заказа.

Исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо другие формы оплаты, а также наличный или безналичный порядок расчета за оказываемые услуги в зависимости от метода обслуживания, типа, специализации исполнителя и других условий.

Потребитель обязан оплатить оказываемые услуги в сроки и в порядке, которые согласованы с исполнителем.

Исполнителем при расчетах за оказываемые услуги выдается потребителю документ, подтверждающий их оплату (кассовый чек, счет или другие виды).

Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания.

Исполнитель обязан проводить контроль качества и безопасности оказываемых услуг, включая продукцию общественного питания, в соответствии с требованиями нормативных документов.

К оказанию услуг, связанных непосредственно с процессом производства продукции общественного питания и обслуживанием потребителей, допускаются работники, прошедшие специальную подготовку, аттестацию и медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями нормативных документов.

Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю другие возмездные услуги.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату.

Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

При нарушении сроков исполнения предварительного заказа на оказание услуги потребитель вправе по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;
- расторгнуть договор об оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;
- безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания надлежащего качества.

Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе расторгнуть договор об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании услуг исполнитель несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством и законодательством о защите прав потребителей.

Контроль за соблюдением «Правил оказания услуг общественного питания» осуществляют федеральные органы исполнительной власти и их территориальные органы, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **Контрольные вопросы**

1. К какому историческому периоду относится становление банкетной услуги?
2. Как переводится с итальянского слово «банкет»?
3. Какие критерии выделяют в классификации банкетов?
4. Как классифицируют банкеты по способу участия персонала?
5. Какими бывают банкеты в зависимости от способа приема пищи?
6. Сколько видов банкетов выделяют в классификации?
7. Какой банкет называют комбинированным?
8. Чем принципиально отличается банкет-фуршет от банкета-коктейль?
9. При каких обстоятельствах рекомендуется проводить банкет-прием?
10. Сколько стадий включает организация банкетного обслуживания?
11. Что включает в себя услуга банкетного обслуживания?
12. К какой группе услуг общественного питания согласно ГОСТ Р 31985-2013 относят банкетную услугу?
13. Какими характеристиками должна обладать услуга банкета?
14. Какой документ регулирует предоставление услуг общественного питания на территории РФ?
15. Как оформляются взаимоотношения исполнителя и потребителя банкетной услуги?

## Глава 2

# ОРГАНИЗАЦИЯ БАНКЕТНОЙ СЛУЖБЫ РЕСТОРАНОВ

---

### 2.1. Цели, задачи и структура банкетной службы

Подготовка и проведение банкета – сложная, трудоемкая и ответственная задача, стоящая перед персоналом предприятия питания. Это и творческая работа и опыт, позволяющие предусмотреть малейшие детали; и умение работать с клиентами; и грамотный маркетинг и продажи. В общем это практически отдельная индустрия. Поэтому при грамотном подходе к организации банкетов решением всех задач, с ними связанных, занимается специальная служба – *банкетная*.

В обязанности этой службы входит не только непосредственная работа во время банкета, но и вся кропотливая и длительная процедура подготовки к мероприятию – от переговоров с клиентом до детального согласования схемы работы каждого из членов команды.

В задачи банкетной службы входит, с одной стороны, наиболее выгодная реализация имеющихся в наличии площадей и возможностей кухни (ресторан – предприятие коммерческое!), а с другой – создание максимально благоприятных условий для заказчика и его гостей. Вторая задача представляется наиболее важной, ведь для многих, кто приходит на банкет, это может быть первым знакомством с рестораном, поэтому это способ заинтересовать новых клиентов, привлечь их внимание не только качеством кухни, но и высоким уровнем обслуживания. Стоит учитывать и тот факт, что классическая схема «сарафанного радио» более чем распространена именно при проведении банкетов. В любом случае следует помнить, что хороший банкет – это прекрасная реклама ресторана, за которую не приходится платить и которая весьма эффективна.

Что входит в обязанности банкетной службы? Процесс работы банкетной службы можно поделить на несколько этапов:

1. Рекламная кампания – поиск клиента (в содружестве с подразделением рекламы и маркетинга предприятия).
2. Работа с клиентом (которая также делится на несколько этапов).
3. Детальное планирование мероприятия.
4. Проведение мероприятия.
5. Анализ проделанной работы.

*Рекламная кампания* банкетных возможностей ресторана не является прямой задачей банкетной службы. Однако ее несомненная обязанность – предоставление рекламному отделу максимального количества полезной информации об особенностях предприятия в оказании банкет-

ных услуг. Например, наличие нескольких различных по вместимости залов, наличие очень большого зала, разнообразие банкетных меню, интересная анимационная программа и т.д. Особое внимание на начальном этапе работы должно быть уделено формам планировки зала и разработке меню. Желательно, чтобы в арсенале банкетной службы были изначально подготовленные варианты банкетного меню (составленный совместно с шеф-поваром или шефом банкетов список блюд, приготовление которых рационально при этом особом режиме работы предприятия). Эта информация всегда должна быть готова к представлению заказчику мероприятия, ее можно выкладывать на сайте предприятия. Кроме вариантов меню заказчика следует ознакомить и с вариантами компоновочного решения банкетных залов, возможными схемами расстановки столов, вариантами сервировки и т.д.

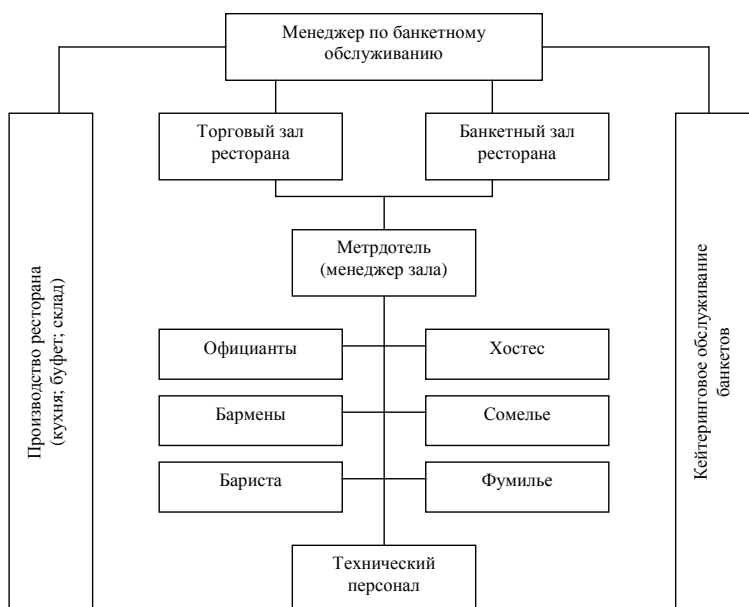


Рис. 3. Организационно-управленческая структура банкетной службы ресторана

*Работа с клиентом* начинается непосредственно после его обращения с запросом в банкетную службу. На стадии работы с клиентом в задачи службы входит определение следующих понятий: финансовой возможности заказчика и соотнесение их с его намерениями; цель проведения банкета; количество и типы гостей; подробное обсуждение и

формирование меню мероприятия; выбор типа декорирования зала; выбор анимации; калькуляция заказа; расчеты с заказчиком и т.д.

На этапе *планирования* прорабатываются самые различные детали – от расстановки столов и обеспечения безопасности гостей до концепции декорирования и музыкального сопровождения, определяется загрузка персонала, распределяются обязанности и объемы работы. На этапе непосредственной подготовки к мероприятию контролируется соблюдение всех проработанных деталей как согласованных с заказчиком, так и принятых в самом заведении.

Непосредственно во время *проведения* банкета отслеживается четкая реализация запланированного сценария, оперативно решаются неизбежно возникающие вопросы и т.д. По завершении мероприятия необходимо провести детальный анализ процесса обслуживания, особенно если были выявлены его недостатки. Так у персонала формируется необходимый опыт грамотного проведения масштабных банкетных мероприятий.

## 2.2. Персонал банкетной службы

В процессе подготовки и проведения банкета участвует персонал предприятия, имеющий профессиональное образование и опыт в проведении объемных торжественных мероприятий различного уровня. Общие требования к обслуживающему персоналу определяются по ГОСТ Р 50935-2010. «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» (прил. 3).

К обслуживающему персоналу банкетной службы относятся: банкетный менеджер, метрдотель (администратор зала), менеджер по персоналу, хостес, официант, сомелье, бармен, бариста, повар, занимающийся отпуском продукции на раздаче, буфетчик, кассир, гардеробщик, швейцар.

*Банкетный менеджер* (обычно сотрудник кейтеринг-службы), *метрдотель или администратор* ресторана занимается подготовкой и проведением банкетного мероприятия, участвует во встречах и переговорах с заказчиком, планирует пространство, определяет количество необходимого персонала, а также мебели, текстиля и инвентаря, руководит работой персонала в процессе обслуживания гостей, взаимодействует с поварами и техническими сотрудниками. Функциональные обязанности банкетного менеджера кейтеринговой компаний может несколько отличаться от обязанностей менеджеров стационарных площадок. На этапе подготовки мероприятий ему приходится заниматься вопросами, связанными с привлекаемым персоналом, транспортом, оборудованием и т.д.



*Менеджер по персоналу* является специалистом по работе с коллективом, человеком гибким и ответственным, способным к обучению и принимающим участие в работе ресторана в целом, умеющим построить систему приоритетов в решении сложных ситуаций, ориентированным на успех и постоянный профессиональный рост. Менеджер по персоналу является ответственным за делопроизводство. Он осуществляет обработку поступающих документов, доводит до персонала приказы и распоряжения, регистрирует, учитывает и хранит документы по персоналу, доводит до сведения сотрудников инструкции и указания, осуществляет контроль исполнения инструкций, передает документы конкретным исполнителям.

*Менеджер зала* обеспечивает работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий. Осуществляет контроль за сохранением материальных ценностей. Консультирует посетителей по вопросам наличия имеющихся услуг. Принимает меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций. Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия. Осуществляет контроль за рациональным оформлением помещений, следит за обновлением и состоянием рекламы в помещениях и на здании. Контролирует соблюдение работниками организации трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены. Информировывает руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании гостей, принимает меры к их ликвидации. Осуществляет контроль за исполнением работниками указаний руководства организации.

(Образец должностной инструкции для менеджера зала в прил. 5).

*Бар-менеджер* несет ответственность за подготовку бара к обслуживанию, соблюдение режима работы предприятия, за поддержание в баре надлежащего порядка. Бармен должен знать и соблюдать правила обслуживания потребителей за барной стойкой и в зале готовыми к употреблению алкогольными напитками, кондитерскими и другими изделиями. Он должен знать основные товароведные, технологические, санитарные показатели качества продуктов питания, напитков и правил их подачи. Уметь оформлять витрину и барную стойку. Получать продукцию с производства, напитки со склада и осуществлять кратковременное хранение их с учетом температурного режима и допустимых сроков реализации. Соблюдать правила санитарии, гигиены и пожарной безопасности. Уметь эксплуатировать механическое, тепловое, холодильное оборудование, контрольно-кассовые машины, музыкальную аппаратуру. Знать технологию приготовления смешанных напитков,

правила их оформления и составления технологических карт. Организовать работу барменов, проводить тренинг с персоналом бара по технологии приготовлению коктейлей. Бар-менеджер должен знать и соблюдать правила международного этикета, технику и специфику обслуживания иностранных гостей.

Управленческий персонал должен знать основы трудового законодательства, положения Закона РФ «О защите прав потребителей», Правила производства и реализации продукции (услуг) общественного питания, отраслевые руководящие документы, касающиеся его профессиональной деятельности, в том числе по сертификации услуг и лицензированию отдельных видов деятельности, основы маркетинга, законодательство о труде и охране труда Российской Федерации и другие нормативные акты.

*Сомелье* (франц.sommelier) – профессионал в сфере ресторанного бизнеса. Слово «сомелье» – это работник ресторана, который дает советы гостю относительно выбора вин, других спиртных напитков и гарантирует правильное обслуживание этими напитками. В его обязанности входит: правильное содержание винного погреба, винотеки; отбор вин, напитков, сигар и аксессуаров у поставщиков; составление винной и сигарной карт ресторана и поддержание в соответствии с ними запаса вин и сигар в ресторане; изучение рынка алкогольной продукции; управление товарными запасами; наличие сопроводительной документации и сертификатов соответствия, подтверждающих качество вин; обучение персонала ресторана правилам подачи вин; проведение декантации и аэрации вин; контроль качества обслуживания гостей напитками; разработка и контроль винных мероприятий.

Сомелье – единственный сотрудник банкетной службы, в обязанности которого входит проверка качества вина и оценка его органолептических показателей качеств путем дегустации. Сомелье должен знать классификацию и характеристики вина, спиртных напитков и сигар; рейтинг наиболее популярных вин и сигар; болезни и пороки вин, правила учета и инвентаризации в винном погребе. Сомелье должен иметь знания в области классической, региональной и международной кухни; изучать вкусы и предпочтения гостей.

*Фумилье* (сигарный сомелье) – сигарный эксперт, профессионал в мире сигар, их марок и форматов, помогает подобрать сигары, учитывая пожелания клиента относительно крепости, запаха и вкусовых качеств сигары. Слово «фумилье» происходит от испанского слова fumar, которое означает «курить». Фумилье при подборе сигар опираются на напитки, подаваемые с сигарами, и, учитывая крепость сигары и вкус напитка, помогает подобрать идеальное сочетание, при котором сохраняется аромат обоих продуктов.

*Хостес* (от лат. *hospes* – гость). В средние века слово перешло в английский язык как *hostess* в значении *принимающий гостей* и в конце XX века слово вошло в русский язык. На хостес возлагаются следующие должностные обязанности: встреча и размещение посетителей в зале; обеспечение эффективного, приветливого и вежливого, культурного обслуживания посетителей, создание для них комфортных условий; разъяснение порядка проведения мероприятий; ознакомление посетителей с предоставляемыми услугами; оперативное решение интересующих посетителей вопросов в рамках своей компетенции; принятие необходимых мер к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций; предоставление информации руководству организации, предприятия об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принятие мер к их ликвидации; маркетинговые исследования предпочтений посетителей. Во время исполнения должностных обязанностей хостес должен(а) проявлять спокойствие, терпеливость, стрессоустойчивость.

Хостес должен(а) знать: правила организации обслуживания посетителей; основы эстетики, этики, психологии; иностранные языки (в рамках своих компетенций); отечественный и зарубежный опыт организации обслуживания посетителей; правила внутреннего трудового распорядка организации (предприятия); правила и нормы охраны труда.

(Образец должностной инструкции для хостес в прил. 6).

*Официант* должен иметь профессиональную подготовку; знать и уметь применять на практике правила и технические приемы обслуживания потребителей; основные правила этикета; правила сервировки стола; знать виды и назначение столовой посуды, приборов, столового белья, применяемых при обслуживании потребителей; правила и очередность подачи блюд, напитков; требования к их оформлению и температуре подачи; соответствие ассортимента вино-водочных изделий характеру подаваемых блюд.

Официант должен уметь составлять меню для банкетов, официальных и неофициальных приемов; знать правила международного этикета; технику и специфику обслуживания иностранных потребителей; особенности приготовления, оформления и подачи фирменных и заказных блюд; особенности обслуживания приемов и банкетов, торжеств и других специальных мероприятий. Официант обязан знать в пределах разговорного минимума иностранный язык и профессиональную терминологию; правила эксплуатации контрольно-кассовых машин; порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями. Он должен знать основы психологии и соблюдать при обслуживании принципы профессиональной этики.

*Бармен* должен иметь профессиональную подготовку; знать основные правила этикета и технику обслуживания потребителей за барной стойкой и в зале; технологию приготовления, правила оформления и

подачи алкогольных, слабоалкогольных и безалкогольных смешанных напитков, а также закусок, блюд, и кондитерских изделий; правила международного этикета, специфику и технику обслуживания иностранных гостей. Он обязан знать виды и назначение инвентаря, столовой посуды, приборов, оборудования, используемых при приготовлении и отпуске напитков и закусок. Бармен должен знать правила эксплуатации видео- и звуковоспроизводящей аппаратуры, контрольно-кассовых машин, порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями.

*Бариста* – специалист по приготовлению и правильной подаче кофе. Профессия впервые появилась в Италии. Бариста должен знать историю кофе и его сортовой состав; правила работы с кофемашиной; рецептуры, технологию приготовления и правила оценки качества различных видов кофе; приемы сервировки стола для подачи кофе. Бариста должен уметь регулировать разные степени помола кофейных зерен на кофемашине; точно определять оптимальную температуру для приготовления кофе; правильно подбирать посуду для подачи того или иного напитка; владеть искусством создания рисунка на кофейной пене (латте-арт); составлять кофейную карту; быть коммуникабельным; обладать артистизмом, разыгрывающая шоу, способное взбодрить гостя.

*Буфетчик сервис-бара* должен иметь профессиональную подготовку. Знать порядок обслуживания потребителей и расчета с ними. Производить реализацию кулинарной продукции и покупных товаров. Знать и выполнять правила эксплуатации торгово-технологического оборудования для обеспечения безопасности потребителей в процессе обслуживания. Он должен знать ассортимент, рецептуру, технологию приготовления реализуемых блюд, закусок и напитков; виды и назначение используемой посуды, приборов и инвентаря; способы, правила размещения и выкладки товаров на буфетных стойках и прилавках.

*Кассир* осуществляет операции по приему, учету, выдаче и хранению денежных средств и ценных бумаг с обязательным соблюдением правил, обеспечивающих их сохранность. Ведет на основе приходных и расходных документов кассовую книгу. Составляет кассовую отчетность.

*Швейцар* оказывает посетителям помощь при входе и выходе; информирует посетителей о размещении залов и наличие свободных мест; по просьбе посетителей осуществляет вызов такси; приводит в порядок вестибюль; осуществляет уборку территории около входных дверей. Швейцар должен знать правила приема и встречи гостей; правила международного этикета; технику и специфику приема иностранных гостей; номера телефонов вызова такси, полиции, скорой помощи, пожарной команды и т.д. Швейцар должен обладать культурой общения; уметь создать атмосферу гостеприимства; в отношениях с посетителями проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанным, обладать способностью избегать конфликтных ситуаций.

## **Контрольные вопросы**

1. Что входит в обязанности банкетной службы ресторана?
2. Какие задачи выполняет банкетная служба ресторана?
3. В чем суть рекламной кампании банкетных возможностей ресторана?
4. Какие детали следует проработать на этапе планирования банкетного мероприятия?
5. Кто возглавляет банкетную службу в ресторане?
6. Какой нормативный документ регламентирует требования к обслуживающему персоналу предприятий питания?
7. Назовите состав обслуживающего персонала банкетной службы ресторана.
8. Перечислите основные профессиональные обязанности банкетного менеджера.
9. Определите разницу в функциях менеджера зала и менеджера по персоналу.
10. Каковы обязанности бар-менеджера?
11. Какая роль отводится сомелье в работе банкетной службы ресторана?
12. Чем обязанности хостес отличаются от обязанностей менеджера зала?
13. Как называют профессионала банкетной службы, работающего с кофе и кофе-напитками?
14. Где и когда востребован на банкетном мероприятии буфетчик сервис-бара?

## Глава 3

# ПОДГОТОВКА К ПРОВЕДЕНИЮ БАНКЕТНОГО МЕРОПРИЯТИЯ

---

### 3.1. Прием и оформление заказа

Банкетные мероприятия планируются заранее и требуют тщательнейшей подготовки к ним. Насколько продуманы все детали и мелочи зависит целостное восприятие заказчиком торжества и конечный результат. Организация банкета начинается с подготовительной работы, первой стадией которой является прием и оформление заказа.

Прием заказа является основным этапом организации банкета, поскольку предполагает подробно и своевременно продуманные и согласованные его организаторами (заказчиками) и администрацией ресторана условия и порядок проведения банкета. Как правило, заявку на проведение банкета принимает метрдотель, т.е. тот, кто будет непосредственно руководить банкетом. При приеме заказа на организацию банкета согласовывается целый ряд вопросов: дата и часы проведения банкета; количество гостей и их состав (пол, возраст, национальность, профессии); место проведения банкета; отмечаемое событие; ассортимент блюд и напитков; предварительная сумма заказа; форма оплаты; список приглашенных почетных гостей. В заказе также указываются номер телефона, адрес и фамилия ответственного заказчика. При выездных приемах-банкетах следует предусмотреть оплату расходов, связанных с выездом, боем и утратой посуды, сверхурочной работой обслуживающего персонала.

(Образец соглашения на проведение банкетного мероприятия в прил. В).

На официальных банкетах-приемах дополнительно уточняются следующие вопросы: как должен быть украшен банкетный зал ресторана; нужны ли государственные флаги и другие атрибуты государственной символики; будут ли произноситься официальные речи и тосты, сколько их будет и когда они будут произнесены; будут ли гости курить за столом; количество гостей, которых будет обслуживать один официант; форма одежды обслуживающего персонала ресторана на банкете и другие вопросы. Уточняется время подачи блюд и напитков.

Прежде чем принять заказ, метрдотель обязан ознакомить заказчика с залом, в котором будет проходить банкет, согласовать с ним план расстановки столов. При этом оговариваются такие вопросы, как места для почетных гостей или план размещения за каждым

столом в отдельности; стандартные варианты меню; уточняют, будет ли подан аперитив, нужны ли цветы для украшения стола и зала, музыкальное сопровождение и место для танцев. Одновременно знакомят заказчика с правилами ресторана, порядком обслуживания и возмещения возможных убытков. Администрация ресторана не имеет права устанавливать минимальную стоимость заказа, а также предлагать заказчику принудительный ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий и т.д.

После предварительного согласования заказчик вносит предоплату в размере не менее 50% стоимости заказа и получает на руки «предчек». За 2–3 дня до начала торжества метрдотель совместно с заказчиком оформляет счет-заказ, заказчик платит деньги и взамен предчека получает чек. Счет-заказ составляется в 5 экземплярах и утверждается руководителем предприятия. Первый экземпляр передается заказчику, второй – остается у кассира, а третий, четвертый и пятый – направляются, соответственно, бригадире официантов (который будет проводить обслуживание торжества), материально ответственными лицам кухни и буфета.

В случае уменьшения заказа на горячие блюда, напитки, кондитерские и другие изделия (по причинам, исходящим от заказчика) заказчику возвращают деньги. При этом составляют расходно-кассовый ордер на основании письменного заявления заказчика, утвержденного директором и бухгалтером ресторана.

Метрдотель подтверждает на заявлении заказчика аннулирование некоторых блюд и продукции в заказе. По желанию заказчика ему на эту сумму может быть отпущена другая продукция, о чем делают запись в заказе-счете.

Дополнительный заказ, сделанный во время обслуживания торжества, оформляет официант по счету, используя типовые бланки счетов.

Если ресторан принял заказ, но по независящим от него причинам не может организовать обслуживание в назначенное время, то администрация обязана обеспечить возможность проведения торжества в другом ресторане и сообщить об этом заказчику не позднее 7 дней до назначенного торжества.

Ресторан осуществляет музыкальное обслуживание торжеств в установленном порядке. Однако при проведении тематических вечеров администрация ресторана должна предусматривать в договоре с концертной организацией возможность изменения программы музыкальной части торжества.

Заказчик имеет право отказаться от всего заказа не позднее чем за сутки до момента обслуживания. Если не все участники банкета смогут явиться на торжество, то заказчику по его заявлению, сделан-

ному не позднее чем за 4 часа до начала обслуживания, могут быть возвращены деньги в размере стоимости заказа, приходившейся в среднем на долю отсутствующих гостей.

При заявлении заказчика об уменьшении численности участников торжества непосредственно перед началом обслуживания ему могут быть возвращены деньги в размере стоимости части заказа на горячие блюда, напитки и кондитерские изделия. Возврат денег осуществляется на основании письменного заявления по расходному кассовому ордеру. Однако в этом случае заказчик обязан возместить ресторану стоимость приготовленной продукции, которая не может быть реализована.

На не подлежащую реализации продукцию составляют акт в трех экземплярах, который подписывает руководитель ресторана (зав. производством), материально-ответственное лицо, чья продукция активируется заказчиком. Второй экземпляр акта вручается заказчику.

Заказчику предоставляется право поступать с продукцией, включенной в акт, по своему усмотрению.

Заказчику не разрешается приносить в ресторан напитки и продукты, а также привлекать посторонних лиц для приготовления блюд. Он должен находиться на предприятии общественного питания до окончания торжества.

Заказчик обязан возместить бой и порчу посуды и приборов, происшедшие по вине участников банкета, на основании действующих прейскурантов. При этом следует выписать счет.

Заказ на обслуживание торжества от предприятия (организации, учреждения) принимается при наличии гарантийного письма, в котором указываются дата и время обслуживания, количество участников, стоимость заказа, фамилия лица, уполномоченного на оформление заказа, номер расчетного счета предприятия. Стоимость согласованного заказа оплачивается полностью не позднее, чем за три дня до его выполнения по безналичному расчету.

(Образец формы книги учета заказов представлен на рис. 4).

### **Контрольные вопросы**

1. Кем осуществляется прием заказа на банкетное обслуживание?
2. Какие вопросы должны быть уточнены при оформлении заказа на банкетное обслуживание в первую очередь?
3. Как оформляется заказ на банкетное обслуживание?
4. Как следует поступить, если в процессе банкета заказчик делает дополнительный заказ?
5. Как следует поступить, если заказчик в период проведения банкета отказывается от предварительно заказанных горячих блюд?
6. Как оформляется возмещение ущерба, принесенного ресторану гостями торжественного мероприятия?



**Книга учета заказов на обслуживание торжеств**

На «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

№ заказа	Дата приема заказа	Фамилия заказчика, адрес, телефон	Дата банкета, часы начала обслуживания	Кол-во персон	Вид банкета, зал	Оплачено				Всего	Дата оформления счета-заказа	ФИО лица, принявшего заказ	Отметка о выполнении заказа		ФИО ответственного за выполнение заказа
						аванс		доплата					Отпущено продукции (сумма)	Возвращено (сумма)	
						дата	сумма	дата	сумма						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

Рис. 4. Форма книги учета заказов на обслуживание торжеств

### 3.2. Мебель и технологии планировочного решения банкетных залов

Существенную роль в процессе предоставления банкетных услуг играет мебель. Именно она во многом создает настроение, стиль и комфорт. Выбор типов мебели, ее расстановка должны соответствовать назначению мероприятия и стилю ресторана.

Среди общих требований, предъявляемых ко всем типам мебели, используемой на предприятии общественного питания, следует отметить повышенную прочность, соответствие характеру обслуживания, эстетическим требованиям, комфортность. Ресторанная мебель должна легко поддаваться санитарной обработке и обеспечивать максимальный комфорт для гостей, создавая необходимые удобства для его отдыха. Для ресторанной мебели характерны усиленные конструкции, утолщенные столешницы, металлические каркасы, особо прочные ножки.

В производстве ресторанной мебели используются все мебельные материалы: массивы дуба, бука, ореха, ДСП, деревянный шпон, полимерный пластик, закаленное ударопрочное стекло, алюминий, нержавеющая сталь, природный и искусственный камень, ротанг и бамбук (плетеная мебель).

Виды мебели

*Банкетные столы* отличаются от обычных обеденных столов своими размерами, отделкой столешницы (крышки стола), характером использования. Они несколько выше обычных ресторанных (760–780 мм). Кроме того, более сложная сервировка требует большей ширины столешницы (950–1000 мм). Оптимальная ширина фуршетного стола 1100–1250 мм, высота – 1000–1050 мм. Этого вполне достаточно для сервировки и обеспечения удобств посетителей и обслуживающего персонала.

В целях лучшей организации обслуживания и возможности комбинирования желательно иметь столы двух-, четырех- и шестиместные, прямоугольных, квадратных и круглых форм.

*Мебель для сидения* также должна отвечать определенным требованиям: иметь удобную форму, прочную конструкцию и отделку, минимальные габариты и массу. Виды: стулья, кресла, полукресла, диваны различных модификаций и стилей. Мебель для сидения должна обеспечивать удобное положение человека не только во время еды, но и во время отдыха, беседы. Чтобы не затруднять работу официанта, высота спинки стула или кресла не должна превышать 90–100 см от пола.

*Серванты* (шкаф официанта) предназначены для размещения текущего запаса посуды, приборов, столового белья. Верхняя крышка его используется как подсобный столик. Под верхней крышкой имеются полки или отделения, где хранят запасные столовые приборы. Ниже

обычно располагают полки для тарелок и столового белья. Существует множество разновидностей сервантов. Наиболее часто встречающиеся размеры сервантов: высота – 900 мм, длина – 1000 мм, ширина – 450 мм.

*Сервировочные передвижные столы (тележки)* используются для транспортировки продукции к банкетному столу. Монтируются они на двух, трех или четырех колесах. Есть сервировочные столики со съемными металлическими крышками-подносами. Некоторые модели имеют электроподогрев или охлаждение. Оптимальная высота стола 650–720 мм.

*Подсобные столы* применяют для частичного приготовления и порционирования блюд, подогрева, охлаждения и непродолжительного их хранения. Часть из них используется для сбора использованной посуды. Подсобный стол может быть передвижным и стационарным. Ширина подсобного стола 600 мм, а его длина должна соответствовать ширине обеденного стола.

*Складная мебель* наилучшая из всех вариантов столовой мебели для кейтерингового обслуживания банкетов. Основным ее преимуществом является компактность и способность к быстрому монтажу и демонтажу.

*Залы для банкетов.* Первое и главное условие проведения банкета – наличие помещения, удовлетворяющего требованиям его проведения. Как показывает опыт, для проведения банкета наиболее удобно «пустое пространство» простой конфигурации, без колонн и столбов, расположенное в непосредственной близости от производства (банкетные залы ресторанов). Чаще всего в зал для банкета переделывается конференц-залы гостиниц, государственных учреждений и другие подходящие помещения. Эти варианты предполагают изначальную многофункциональность помещений – возможность относительно легкой трансформации пространства. Решением может стать система раздвижных стен, позволяющая проводить банкет в самостоятельном помещении, образованном простым закрыванием «дверей» между двумя частями одного зала. Решений может быть множество, задача же одна – на начальном этапе подготовки банкета получить свободный зал, не обремененный никакими элементами мебелировки, оставшиеся от его повседневной жизни. Кроме свободы пространства в помещении, которое собирается работать залом для банкетов, нужна сцена или другое зонированное пространство для произнесения речей и/или выступления музыкантов. Соответственно, в этой части зала необходимы нужные подводки электричества для установки оборудования. Банкеты могут сопровождаться показом каких-либо материалов, презентациями, поэтому желательна возможность установки оборудования, традиционного для конгресс- и конференц-залов, а также доступ в Интернет.

Также желательна возможность изменения освещения зала, к примеру, на торжественных мероприятиях люди часто предпочитают затемненный зал.

Предпочтительно наличие вспомогательных помещений, прилегающих к банкетному залу. Сам зал необязательно должен находиться непосредственно рядом с основной кухней (хотя в случае перепрофилирования зала ресторана так оно и будет), но вспомогательная кухня рядом необходима. Это помещение, куда поступают блюда из основного зала и где возможно готовить какие-то несложные блюда. Кроме того, желательно наличие сервировочного зала – небольшого помещения, в котором можно подогреть и сервировать блюда перед выносом в зал. Конечно, возможны случаи, когда такие дополнительные помещения отсутствуют, но в любом случае маршрут, по которому готовые блюда будут доставляться в зал, должен быть максимально коротким и очень четко продуманным. Для хранения необходимого оборудования также необходимо подсобное помещение. Желательны: гардероб для персонала, комната для приглашенных музыкантов и т.д. Итак, выбирая помещение, надо помнить, что банкет, ввиду множества технических задач, связанных с его проведением, предполагает наличие определенной инфраструктуры.

При выборе банкетного зала руководствуются следующей формулой для определения его площади:

$$S \text{ зала} = N \times S1, \text{ м}^2 \quad (1)$$

где  $S$  – площадь банкетного зала,  $\text{м}^2$ ;

$N$  – количество участников банкета, чел.;

$S1$  – норма площади на каждого участника банкета,  $\text{м}^2$  (для банкета за столом она равна 1,5–2,0  $\text{м}^2$ ; для фуршета – 0,4–0,5  $\text{м}^2$ );

Одна из задач архитектурно-планировочного решения банкетного зала заключается в обеспечении нормального температурного режима в нем (16–18°C) и относительной влажности воздуха (60–65%). Для этого банкетные залы оборудуются системой приточно-вытяжной вентиляции.

Важнейшим пунктом при планировочном решении внутреннего пространства банкетного зала является выбор формы банкетного стола.

Форма банкетного стола зависит от:

пожелания гостей;

характера мероприятия;

числа участников банкета;

числа почетных гостей;

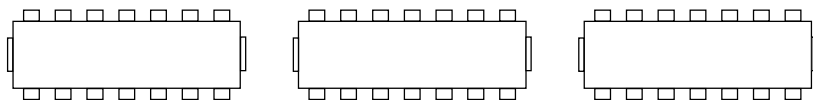
площади и конфигурации помещения;

маршрутов движения официантов.

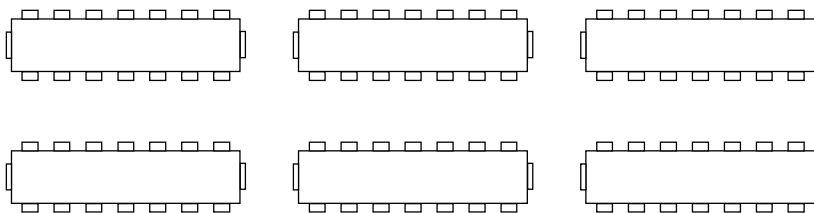
Дальнейшее планирование зависит от программы мероприятия, расстояния от кухни до банкетного стола, от количества и расположения окон, входов и выходов, включая запасные, от имеющихся в зале колонн, ниш в стенах, источников света и т.д.

Рекомендуемые формы расстановки столов:

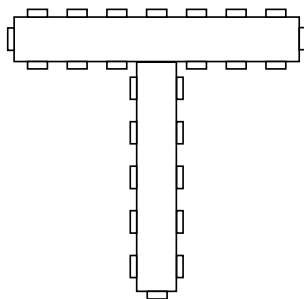
1. *В одну линию.* При этом обращают внимание на соотношение длины стола к его ширине и выбирают наиболее выгодное для обслуживания. Считается, что стол, длиной более 10 метров, уже не слишком удобен как для гостей, которым трудно общаться, так и для обслуживания.



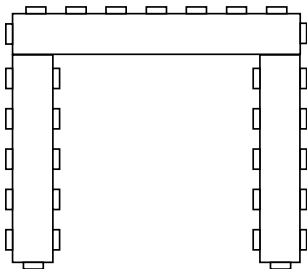
2. *«Торпедами».* Расположение столов, составленных в несколько длинных линий и поставленных параллельно друг другу вдоль банкетного зала. Недостаток – ограничивается зрительный контакт между гостями праздника.



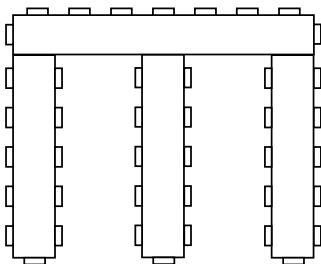
3. *В форме буквы «Т».* Рассчитано примерно на 30–40 человек. Используется при дефиците пространства и необходимости компактного размещения гостей. Особенность характерна и для расстановки в виде буквы «П».



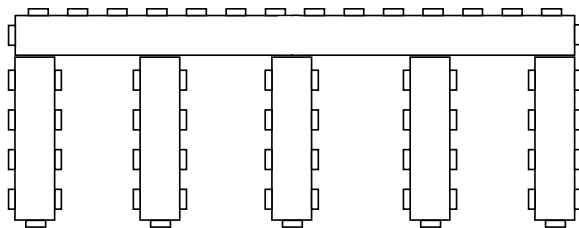
4. В форме буквы «П». Рассчитано на 40–60 человек. Форма визу- ально концентрирует внимание на ту часть стола, которую изображает верхняя «перекладина» в буквах. Особенность характерна и для расста- новки в виде буквы «Г». Такие типы рассадки употребляются в основ- ном на официальных церемониях, свадьбах и юбилеях, когда несколько человек должны сидеть во главе стола.



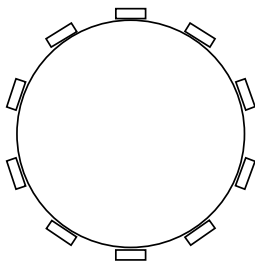
5. В форме буквы «Е». Рассчитано на 40–60 человек.



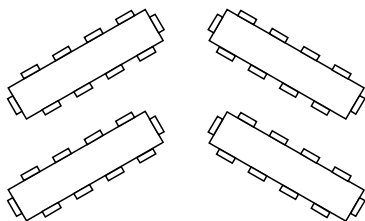
6. В форме «Гребешка». Рассчитано на 100–150 человек. Столы имеют более 3 проходов. Форма более демократична, чем предыдущие варианты, поскольку при такой расстановке отсутствует стол для почет- ных гостей.



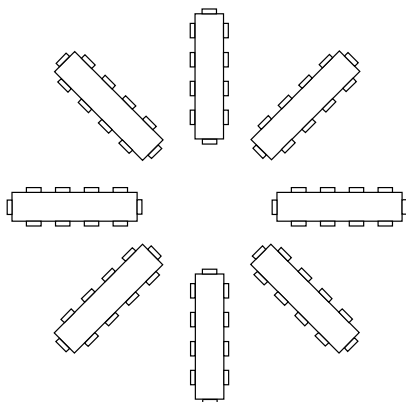
7. В форме «Круга». Рекомендованы к использованию в круглых и овальных помещениях.



8. В форме «Елочки». Самая популярная форма расположения банкетных столов при проведении корпоративных мероприятий. Столы ставятся под углом (примерно 35°) к осевой линии зала. Линии столов образуют как бы ветви ели, а проход между ними – ствол. При этом гости максимально удобно расположены к сценической зоне и не разобщены.



9. «Открытая форма». Комбинирование столов различных форм. Например, в форме «звезды». Форма удобна для круглого или квадратного зала (ряды лучами расходятся из центра)



*Расстановка мебели и рассадка гостей* в зале зависит от основных гостевых потоков и маршрутов движения обслуживающего персонала. В залах выделяют основные и второстепенные проходы. Основной – не менее 1,5 метров. Для распределения потоков гостей – 1,2 метра. Для прохода к отдельным местам – не менее 0,6 метра.

Важный фактор, определяющий форму расстановки мебели, – характер мероприятия. К примеру, для официальных международных торжеств и свадеб существуют свои правила рассадки гостей, которые совсем не обязательны для менее формальных мероприятий, где приветствуется равноправие среди гостей. Следует помнить, что не все рассадки предполагают, что гостей можно сажать по обеим сторонам стола. Например, при рассадке в форме буквы П обычно предполагается, что используется только наружная часть столов.

При расстановке столов в банкетном зале важно добиться такого расположения посетителей, чтобы как можно меньше сидели спиной к оркестру, зрелищным представлениям. Места у входа и выхода из банкетного зала – не совсем удобные для гостей – необходимо обслуживать особенно внимательно.

При любой расстановке столов не в свободной форме, они должны плотно, без швов и разницы по высоте состыковываться между собой.

Подсобные столы устанавливают у стен или колонн так, чтобы удобно было обслуживать гостей.

Серванты размещают в простенках и у колонн. В некоторых случаях они служат средством планировки и зонирования зала. Для создания изолированных зон в банкетном зале или площадке, используемой под банкетное обслуживание, используют ширмы, декоративные перегородки, цветочницы, диваны различной формы и т.д.

### **Контрольные вопросы**

1. Назовите основные виды мебели банкетных залов ресторанов.
2. По каким критериям осуществляют подбор мебели банкетных залов?
3. Перечислите требования к материалам изготовления банкетной мебели?
4. Какие требования предъявляют к помещениям для организации банкетного обслуживания?
5. Как рассчитать площадь банкетного зала?
6. Какие вспомогательные помещения следует предусмотреть при организации банкетного зала для выездного банкетного обслуживания?
7. Какой смысл вкладывается в требование многофункциональности помещения для банкетного обслуживания?
8. Назовите классические параметры банкетного стола.
9. С какой целью используют серванты официантов в банкетном зале ресторана?



10. С учетом каких показателей выбирается определенная форма банкетного стола?

11. Перечислите наиболее употребляемые у практиков формы банкетного стола.

12. Какие преимущества имеет конфигурация банкетного стола в форме «Елочки»?

13. Как на форме банкетного стола может отразиться площадь и конфигурация помещения?

14. Какой недостаток имеет форма установки банкетных столов «торпедами»?

15. Какую форму установки банкетного стола называют «открытой»?

16. Назовите размеры основных и вспомогательных проходов при проектировании внутреннего пространства банкетного зала?

### **Практическое задание**

#### *Задача 1.*

Рассчитать площадь банкетного зала для обслуживания 20 человек на банкете за столом.

#### *Задача 2.*

Рассчитать площадь банкетного зала для обслуживания 80 человек на банкете фуршет.

#### *Задача 3.*

Разработать и обосновать возможные схемы расстановки столов на банкете за столом в зале прямоугольной формы площадью 48 м<sup>2</sup>.

### **3.3. Требования к столовой посуде, приборам и белью**

Столовая посуда, приборы и столовый текстиль – важнейшая часть ресторанной атрибутики – являются не только профессионально необходимыми элементами, но и украшением стола, создают хорошее настроение и чувство удовлетворения у гостя.

#### *Фарфоровая и фаянсовая посуда*

*Фарфор и фаянс* – основной материал, из которого изготавливается профессиональная столовая посуда для предприятий общественного питания. *Фарфор* – это вид керамики, отличающийся особыми свойствами: легкостью, прозрачностью, ударопрочностью, кислотоустойчивостью, гигиеничностью. В зависимости от состава фарфоровой массы и глазури различают фарфор:

- твердый (отличается крепостью, сильной сопротивляемостью высоким температурам и кислотам, непроницаемостью, прозрачностью и чистым звуком);

- мягкий (прозрачнее твердого, имеет сливочный тон, меньшую сопротивляемость высоким температурам);
- костяной (выносливее и тверже мягкого, менее проницаем, очень тонкий и прозрачный);
- бисквитный (белого цвета, без глазури).

Таблица 3.1

**Основные виды, характеристика и назначение фарфоровой и фаянсовой посуды**

Наименование	Размер, мм	Вместимость, см <sup>3</sup>	Назначение
1	2	3	4
Тарелки:			
сервировочная (show-play)	300–330	-	Сервировка блюд
глубокая столовая	240	500	Подача супов
глубокая столовая	200	300	Подача супов порциями
Мелкая столовая	240–270	-	Подача вторых горячих блюд
Закусочная	210-240	-	Подача закусок
пирожковая	175	-	Подача хлеба, хлебобулочных изделий, гарниров к супам
глубокая десертная	200	300	Подача сладких блюд
мелкая десертная	200	-	Подача сладких блюд, фруктов, мучных кондитерских изделий
Блюда:			
круглые	350	-	Подача холодных блюд и закусок
овальные	350	-	То же
Салатники разной формы 1-, 2-, 3-, 4-, 6-порционные	-	120, 240, 360, 480 и 720	Подача салатов, натуральных овощей, других холодных блюд

Продолжение табл. 3.1

1	2	3	4
Селёдочницы и лотки	135, 250, 270, 300	-	Подача закусок из сельди, копчёной рыбы, паюсной икры, шпрот, сардин и др.
Ваза салатная на ножке	240	-	Подача салатов, натуральных овощей, других холодных блюд
Соусники	-	100, 200, 400	Подача холодных соусов, сметаны
Чашки с блюдами:			
бульонные	-	330–500	Подача прозрачных и преобразных супов, а также заправочных супов с мелко нарезанными продуктами
чайные	-	200, 250	Подача чая, кофе, с молоком, какао, шоколада
кофейные	-	50, 75, 100	Подача кофе чёрного
Чайники:			
заварочные	-	250, 500, 600, 800	Для заварки чая
доливные	-	800, 1600	Подача кипятка
Кофейники	-	500, 1400	Подача чёрного кофе
Сливочники	-	150, 250, 300, 425	Подача сливок
Молочники	-	500, 750, 1000	Подача молока
Пиалы	-	220, 250, 350, 400	Подача зелёного чая, кумыса
Кисэ	-	900	Подача плова, лагмана, мантов
Вазы низкие	240	-	Подача мучных кондитерских изделий
Хренницы	-	100, 200	Подача соуса-хрена

1	2	3	4
Рюмки – подставки для яиц	35–50	-	Подача яиц «вмятку» или «в мешочек»
Блюдца-розетки	90	-	Подача варенья, джема, мёда, сахара, лимона и т.д.
Приборы для специй			
солонки	-	-	Подача соли
перечницы	-	-	Подача перца
горчичницы	-	-	Подача горчицы

*Фаянсовые* изделия имеют меньшую механическую прочность и термическую стойкость, поэтому они толще, чем фарфоровые. Профессиональный фарфор заметно отличается по своим качествам от обычного, используемого в быту: он должен быть более прочным и термостойким, выдерживающим высокие температуры воды в посудомоечной машине и воздействию химических моющих веществ. Профессиональные чашки и блюдца из фарфора более толстые, особенно края и дно, что предотвращает сколы по краям в условиях интенсивной эксплуатации.

В тематических ресторанах при обслуживании потребителей используют *керамическую посуду*. Керамическими называют изделия, изготовленные из глины с различными добавками и обожженные до камнеподобного состояния. Несмотря на хрупкость толсто-стенной керамической посуды, у нее немало полезных свойств, которых лишены изделия из фарфора и фаянса. Основное преимущество этого вида посуды состоит в возможности регулировать температуру и влажность приготавливаемого в ней продукта. Недостатки: хрупкость и подверженность разрушительному влиянию влажной атмосферы.

Независимо от материала изготовления профессиональная столовая посуда должна быть красивой и сочетаться с концепцией, предполагаемым уровнем и имиджем ресторана и соответствовать запросам потребителя.

**Основные виды, характеристика и назначение стеклянной посуды**

Наименование	Вместимость, см <sup>3</sup>	Назначение
Стаканы	250	Для горячих напитков (кроме кофе)
Креманки	250	Для сладких блюд
Графины (имеют сферический конусный корпус с узким горлом и притёртой пробкой)	250–1200	Для напитков (при подаче в розлив)
Кувшины (имеют ручку, оттянутый носик и крышку)	2750	Для воды, соков, морса, клюшона, фирменных безалкогольных напитков
Крюшонницы	3000	Для приготовления и подачи клюшона, холодного пунша и др.
Салатники из закалённого бесцветного стекла	-	Для салатов и других холодных блюд
Блюдца-розетки	-	Для варенья, джема, мёда и т.д.
Вазы:		
чашеобразные		Для фруктов и кондитерских изделий
плоские (плато)		Для торта, пирожных
цилиндрические, конусообразные и другой формы		Для цветов

*Посуда для подачи алкогольных и безалкогольных напитков*

При подборе профессиональной стеклянной посуды для напитков обращают внимание на качество материала. Некачественное стекло и хрусталь со временем желтеют, становятся тусклыми. Профессиональная посуда должна отличаться особой прочностью и термостойкостью. На качество и долговечность использования бокалов влияет способ их изготовления: ручной или автоматизированный

Ручным способом изготавливают наиболее прочные бокалы – монолитные, цельные, выдуваемые из единого куска стекла.

Автоматизированным способом изготавливают бокалы, состоящие из 2–3 частей, припаянных друг к другу. Такие бокалы менее прочные и не очень дорогие.

Хрусталь отличается от стекла высокими показателями светопреломления и светоотражения, высокой степенью прозрачности, блестящей поверхностью, прочностью. Вино, поданное в таком бокале, играет красками. Для банкетного обслуживания это очень важно, т.к. гость оценивает не только вкус, но и цвет напитка. Хрустальные бокалы издают мелодичный звон при легком ударе по краю или соприкосновении.

Для правильной оценки вина бокал должен иметь следующие характеристики:

- тонкие прозрачные стенки, позволяющие видеть цвет вина;
- округлые стенки и слегка суженую верхнюю часть, чтобы выделяющийся аромат концентрировался в верхней части посуды;
- достаточная вместимость, чтобы подать разумное количество напитка;
- ножки бокалов высотой 4–5 см, чтобы можно было взять их в руку, не нагревая при этом вино в бокале.

Особое внимание следует обращать на форму бокала, т.к. именно она определяет точку первичного контакта с вкусовыми рецепторами и влияет на восприятия вкуса и запаха. Бокалы для белого вина более вытянутые и имеют длинную ножку, которая не позволяет напитку охладиться. Красному вину соответствуют более округлые и вместительные бокалы различных форм.

*Таблица 3.3*

**Основные виды, характеристика и назначение рюмок для алкогольных и безалкогольных напитков**

Наименование	Характеристика	Вместимость, см <sup>3</sup>	Назначение
1	2	3	4
Коньячная	Типа «тюльпан», расширенная книзу и суженаяверху на низкой ножке	75 (классическая)	Подача коньяка.
Коньячная		250–500	Коньяк наливают не более 25 см <sup>3</sup> . При предварительной сервировке коньячную рюмку на стол не ставят.
Ликёрная (пони)		15–25	Подача коньяка и бренди известных мировых торговых марок. Подача коньяка и ликера

Продолжение табл. 3.2

1	2	3	4
Водочная	Рюмка классической формы на ножке; Стопка без ножки (цилиндрическая или расширяющаяся кверху: хот-шот)	50–70	Подача водки и горьких настоек, наливков. Хот-шот используется и для подачи текилы
Мадерная	Рюмка классической формы	75	Подача крепленых и десертных вин: портвейна, мадеры, хереса, муската
Рейнвейная	Рюмка классической формы на ножке. Может быть цветной – светло-зелёной, бежевой	75–100 190–200	Подача белого столового ординарного вина. Подача белых и розовых марочных вин
Лафитная	Рюмка классической формы на ножке	100–125 250–270	Подача красного столового ординарного вина. Подача красных марочных и коллекционных вин
Бокал	Цилиндрической формы, вытянутый кверху на высокой ножке («тюльпан»)	125–190	Подача шампанских и игристых вин
Шампанское блюдце (шампанка)	Рюмка в форме креманки на высокой ножке	100–150	Подача шампанских и игристых вин
Фужер	Рюмка классической формы	250–300	Подача воды, в т.ч. минеральных и фруктовых вод. Можно использовать для пива
Стакан конусный	Классическая форма	100–150	Подача натуральных соков

1	2	3	4
Рюмка для граппы	На высокой ножке, снизу «пузатая»,верху расширяющаяся		Для подачи марка и граппы
Рюмка для мартини	На длинной ножке, в форме перевернутого конуса, сильно расширяющийся кверху	150, 180, 200	Подача коктейлей на основе мартини
Коктейльные бокалы: – хайбол – коллинз – харикейн – олдфешioneд – декантеры	Высокий цилиндрический стакан с толстым дном. Высокий (выше хайбола) цилиндрический стакан, с граненым низом и гладким верхом Тюльпанообразная форма на низкой ножке. Низкий цилиндрический стакан с толстым дном. Графин с широкой плоской основой и изогнутым горлом. Графин с округлой нижней частью и вытянутым горлом	220–290 300 440, 510 200–250	Подача воды, соков, коктейлей Приготовление и подача коктейлей Подача коктейлей, в состав которых входят сливки или молоко. Подача коктейлей Для декантации молодых вин Для декантации старых вин
Графины		250, 500	Подача водки



Таблица 3.4

**Металлическая столовая посуда. Основные виды, характеристика и назначение металлической посуды**

Наименование	Характеристика	Назначение
1	2	3
Блюда: овальные круглые	Материал: мельхиор, нейзильбер	Подача вторых блюд из жареного мяса, рыбы, птицы, овощей
Баранчики: круглые 1-, 2-порционные овальные 1-, 2-, 3-, 4-порционные	Материал: нержавеющая сталь, мельхиор, нейзильбер. Выпускаются открытыми и с крышками	Подача вторых соусных блюд, блюд из птицы и дичи. Можно подавать блины, цветную капусту
Соусники: 1-, 2-, 4-порционные	Материал: мельхиор, нержавеющая сталь	Подача горячих соусов
Сковороды (кроншель): 1-, 2-, 4-порционные	Материал: нержавеющая сталь, мельхиор	Подача горячих закусок, горячих сладких блюд, вторых запечённых блюд из мяса, рыбы, овощей
Эскаргогтьерка	Имеет углубление для раковин улиток	Для подачи улиток
Кокотница	Небольшая кастрюлька с длинной ручкой, V = 90, 100, 150 см <sup>3</sup> , из мельхиора или нержавеющей стали	Приготовление и подача горячих закусок из мяса, птицы, грибов, овощей и других продуктов
Кокильница	Металлическая раковина на подставке	Приготовление и подача горячих закусок из рыбы и морепродуктов
Менажница	Из нержавеющей стали	Для изолирования подачи закусок на одной плоскости
Икорница: 1-, 2-, 4-порционные	Металлическая чаша. Имеет хрустальную или стеклянную розетку	Подача икры зернистой
Пашотница	Подставка для подачи яиц	Подача отварного яйца

1	2	3
Турка (джезва): 1-, 2-порционные	Имеет коническую форму с узким горлом и носиком. $V = 125 \text{ см}^3, 250 \text{ см}^3$	Для варки и подачи чёрного кофе по-восточному
Креманка	Металлическая чашка на ножке	Подача сладких блюд: мороженого, крема, мусса
Решётка для спаржи	Имеет прямоугольную форму и выполняется на четырёх ножках	Подача спаржи
Вазы	Имеют разнообразные формы	Подача фруктов, печенья, конфет
Кофейники: 2-, 6-порционные	$V = 0,5 \text{ л}, 1,5 \text{ л}$	Приготовление и подача кофе
Сливочники	$V=50-200 \text{ см}^3$	Подача молока и сливок к горячим напиткам
Миски суповые 1-, 2-, 4-порционные	Мельхиоровые с крышками и без	Подача заправочных супов

### *Столовые приборы*

Столовые приборы не только выполняют свои прямые функции, но и служат своеобразным индикатором стиля и статуса заведения. Стол, сервированный полным набором столовых приборов, говорит о чувстве вкуса, о качестве, гостеприимстве и уважении к гостям. От внешнего вида приборов зависит первое впечатление гостя и в целом его настроение.

Современный рынок профессиональных столовых приборов для ресторанов предлагает широкий ассортимент предметов различного дизайна и материалов изготовления.

Основные критерии оценки качества столовых приборов:

- ✓ удобство и практичность в использовании;
- ✓ толщина изделия;
- ✓ материал и его свойства;
- ✓ качество обработки и полировки;
- ✓ форма и дизайн.

Столовые приборы – это инструмент для еды, который должен быть удобен в применении: ручка должна хорошо «ложиться» в руку, нож обладать хорошими режущими свойствами, зубцы вилки достаточно острыми. Профессиональные приборы отличаются и толщиной изделия. Как правило, она варьируется от 2,5 мм до 6 мм. Изгиб ложки и

вилки должен быть утолщен, чтобы при сильном нажатии прибор не деформировался.

Современные производители столовых приборов используют различные материалы:

- ✓ нержавеющая сталь;
- ✓ серебро и сплавы с использованием серебра;
- ✓ мельхиор (медь, никель, серебро);
- ✓ нейзильбер (медь, никель, цинк, серебро);
- ✓ золото (для напыления).

Популярностью у рестораторов пользуются столовые приборы с матовым покрытием, приборы, изготовленные из металла с имитацией состаренной поверхности. Такие изделия напоминают старинные серебряные и выглядят довольно эффектно. Одним из лучших материалов для изготовления столовых приборов признана хромоникелевая сталь. Изделия из нее смотрятся эстетично и современно, они гигиеничны, очень прочны и долговечны. Другие сплавы не выдерживают конкуренции с этим металлом: они не отвечают строгим гигиеническим требованиям и со временем темнеют и тускнеют, теряя товарный вид.

Для производства качественных столовых приборов чаще всего используют хромоникелевую сталь 18/10, содержащую 18% хрома и 10% никеля. Этот сплав обладает устойчивостью к коррозии, твердостью, красивым блеском, абсолютно безопасен с точки зрения экологии и здоровья. Хром придает сплаву прочность и нержавеющие свойства, а никель защищает приборы от агрессивных пищевых кислот и придает им красивый серебристый блеск. Приборы, изготовленные из этого сплава, не покрываются темными пятнами и устойчивы к посудомоечным машинам.

Самым дорогим и престижным материалом является серебро. Однако серебряные столовые приборы требуют тщательного ухода и используются только в президентских апартаментах пятизвездочных отелей и ресторанах, свято хранящих кулинарные традиции.

Отличить хорошие профессиональные столовые приборы можно по качеству обработки и полировки. Все поверхности и кромки должны быть тщательно отполированы, боковая поверхность должна быть гладкой. Так, у ложек должны быть ровные и неострые края углубления; у вилок – отшлифованные с двух сторон зубцы одинаковой формы, симметрично расположенные; у ножей – части точно соединены, а место соединения незаметно.

Не менее важен и дизайн столовых приборов. Чаще всего применяют гладкие столовые приборы элегантной формы, без какого-либо дополнительного декора. Используются популярностью и авангардные модели.

Столовые приборы ресторанов делят на *основные* и *вспомогательные*. Основные служат для приёма пищи, вспомогательными приборами раскладывают блюда.

### Основные приборы

Виды приборов	Назначение
Столовый вилка, нож, ложка классических форм	Для сервировки стола при подаче первых и вторых (кроме рыбных) блюд
Рыбный вилка с углублением для отделения костей, нож лопатообразный, тупой	Для сервировки при подаче вторых горячих рыбных блюд
Закусочный вилка, нож классических форм. Отличается от столового прибора меньшим размером. Нож может иметь зубчатое остриё	Для подачи холодных блюд и закусок
Десертный вилка, нож, ложка классических форм. По размеру несколько меньше закусочного. Иногда вилка бывает с тремя зубцами, один из которых заострён и расширен	Для сервировки сладких блюд и фруктов. Десертную ложку подают к яичнице-глазунье, ягодам с молоком или сливками, а также к бульону в чашке
Фруктовый вилка, нож. Отличается от десертного прибора меньшим размером. Нож – острый, перочинно-образный	Для подачи фруктов и фруктовых салатов
Вилка кокотная отличается от десертной тем, что имеет три более коротких и широких зубца	Подают к кокоту, кокилю и жульену
Ложка чайная	Подаётся к чаю
Ложка кофейная отличается от чайной меньшими размерами	Подаётся к кофе

**Вспомогательные приборы**

Виды приборов	Назначение
1	2
Нож для масла. Отличается от других видов ножей тем, что имеет расширенное основание	Для нарезки и раскладки масла
Нож-вилка для сыра. Имеет серповидную форму с зубцами на конце	Для нарезки и раскладки сыра
Нож и вилка для лимона. Вилка имеет два острых зубца, а нож – зигзагообразное остриё, что ускоряет нарезку лимона	Для нарезки и раскладки лимона
Вилка для шпрот. Имеет пять зубцов, соединённых перекладиной, что исключает возможность деформации тушки рыбы	Для раскладки рыбных консервов в масле (шпрот, сардин)
Прибор для раков, крабов, омаров. Состоит из двух одинаковых маленьких вилок, соединённых между собой перпендикулярно и имеющих одну общую ручку	Для разделки ракообразных
Вилка для устриц. Имеет три зубца, один из которых сделан в виде консервного ножа	Для вскрытия устричных раковин
Нож, вилка разделочные. Отличаются от столовых приборов большими размерами. Вилка имеет удлинённые зубцы	Для нарезания на мяса, жареного целым куском, в присутствии гостей
Ложка для салатов. Имеет большие, чем столовая ложка размеры	Для раскладки салатов
Ложка разливательная, ложка для соуса. Имеют оттянутый носик для удобства порционирования	Для розлива на порции первых блюд. Служит при подаче соусов ко вторым горячим блюдам
Ложка с длинной ручкой	Для приготовления смешанных напитков
Щипцы для сахара	Для раскладки кускового сахара

1	2
Щипцы кондитерские.	Для перекалывания кондитерских изделий
Щипцы для льда	Для раскладки льда в напитки
Щипцы для спаржи	Для раскладки спаржи при подаче её на решётке
Лопатка для икры. Имеет форму плоского совочка	Для раскладки икры зернистой
Лопатка рыбная. Имеет продолговатую форму	Для перекалывания холодных и горячих рыбных блюд
Лопатка кондитерская	Для перекалывания пирожных и тортов
Ножницы специальные	Для разрезания грозди винограда на кисточки

### Контрольные вопросы

1. Какие материалы используют для изготовления столовой посуды и приборов?
2. Какие требования предъявляют к материалам изготовления столовой посуды?
3. Какими характеристиками отличаются столовая и закусочная тарелки?
4. Для каких целей используют кокотницу, кокильницу, эскаргошьерку?
5. Какие столовые приборы называют основными?
6. Какие столовые приборы используют как вспомогательные?
7. Какие критерии оценки качества столовых приборов используют при их подборе?
8. Какие показатели качества отличают хрусталь от стекла?
9. Как называют рюмку для подачи красного вина?
10. Какими характеристиками должна обладать классическая рюмка для белого вина?
11. Как выглядит рюмка для подачи коньяка и бренди?
12. Каких объемов бывают кофейные чаши?

### 3.4. Столовый текстиль

Продуманное текстильное оформление и в первую очередь со вкусом подобранное столовое белье придает интерьеру банкетного зала законченность и индивидуальность. Кроме того, текстиль предоставляет

массу возможностей для дизайнерской фантазии. Достаточно сменить скатерти и банкетный зал будет смотреться по-новому. Чем выше уровень банкета, тем качественнее должен быть текстиль. Поэтому подбору столового текстиля рестораторы уделяют особое внимание.

Стоит выделить четыре основных критерия, определяющих этот выбор:

- ✓ набор предметов текстиля;
- ✓ цвет;
- ✓ материал;
- ✓ размер и форма.

*Классический набор* профессионального столового белья включает в себя:

- ✓ банкетную скатерть (основная);
- ✓ салфетки;
- ✓ мулетон (подскатерник; предназначен для предохранения поверхности столешницы от повреждений и воздействия высоких температур, не позволяет скатерти скользить по столу, обеспечивает устойчивое положение предметов сервировки и хорошо поглощает звуки при перестановке посуды);
  - ✓ наперон (наскатерник, предохраняет скатерть от загрязнения и одновременно является элементом дизайна);
  - ✓ фуршетные юбки (позволяют превратить несколько столов в единое сервировочное пространство);
  - ✓ дорожки (создают эффект «диалога» между сидящими напротив друг друга, могут использоваться либо в сочетании с основной скатертью, либо автономно при возможности продемонстрировать красивую столешницу);
  - ✓ подстановочные салфетки (сеты, на них размещают тарелки и столовые приборы).

*Цвет* столового текстиля определяется концепцией, интерьером торгового и банкетного зала, фантазией и пожеланиями заказчика банкета. Обычно скатерти с салфетки подбирают одного цвета; наперон – немного темнее и светлее тона основной скатерти, либо контрастный.

Выбирая ту или иную модель, следует обращать внимание на цвет, который должен гармонировать с интерьером заведения. Известно, что определенные цвета не только по-разному влияют на восприятие вкуса и запаха блюд, некоторые из них способны стимулировать аппетит. Универсальных рекомендаций не существует – цвет скатерти в первую очередь должен сочетаться с обстановкой конкретного заведения. Для достижения цветовой гармонии можно руководствоваться двумя принципами: слияния и контраста.

*Принцип слияния* зрелищен и эффективен. Цель: до предела усилить роль доминирующего цвета, используя его во всем многообразии оттенков.

Особенно эффективен этот прием при работе с яркими, насыщенными цветами.

*Противоположный принцип* – не вписывать стол в общую гамму, а максимально выделить его, превратить в обособленное пространство. Подбор контрастирующих цветов ведут по принципам калористики. Если расположить основные цвета по замкнутому кругу, то те из них, которые окажутся напротив друг друга, будут особенно эффектно смотреться в паре. Например: оранжевый и голубой, зеленый и пурпурный, лимонно-желтый и ультрамариново-синий. Они усиливают друг друга и кажутся более глубокими и «звучными».

Если контраст применяется при сочетании верхней и нижней скатертей, то следует учитывать, что светлые и теплые цвета зачастую воспринимаются ближе своего реального месторасположения, они как бы «выступают». Холодные и темные, наоборот, «прячутся», отодвигаются в глубину. Этот оптический эффект проявляется наиболее зрелищно, если дальние предметы окрашены в теплые, приближающие тона, а ближние – отдаляющие, холодные.

При подборе столового белья важно учитывать и психологические особенности восприятия человеком разных цветов. Современные исследования подтвердили, что цвета действительно влияют на состояние человека, в том числе и на восприятие им вкуса, запаха.

Эксперименты показали: все цвета делятся на активные и пассивные. К активным относятся разновидности красного и оранжевого, которые оказывают на организм возбуждающее действие, позволяют ему работать с большей нагрузкой и даже вызывают аппетит. Пассивные цвета – синий и фиолетовый – действуют на психику успокаивающе, охлаждают чувства. Они обладают еще одним интересным свойством: на фоне сине-голубых оттенков человек лучше воспринимает объем и форму объектов. Изысканная столовая посуда и приборы становятся наиболее заметными именно на синих и голубых скатертях.

Зеленая гамма является промежуточной. Замечено, что этот цвет обладает лекарственными свойствами: глядя на него, человек становится чувствительнее к звукам и ароматам. Зеленый спектр широкого «растительного» диапазона один из самых популярных цветов столового белья. Оттенки зеленого смешивают с палевыми тонами кремового, бежевого, песочного. Это рождает ощущение спокойствия, комфорта и умиротворения. Зеленый прекрасно гармонирует с яркими цветами теплых тонов – оранжевым, желтым, красным.

Традиционно в заведениях классического направления используют скатерти теплых светлых тонов, создающие ощущения спокойствия, комфорта и умиротворения (кремовый, кофе с молоком, розоватый, бежевый, шампань и т.д.). Модными тенденциями в последнее время можно считать использование таких цветов, как синий, шоколадный, кофейный,



бордовый и даже черный. Для банкетов же прекрасно подходят белоснежные скатерти, они способны создать праздничное, торжественное настроение. К тому же белый цвет универсален: с ним идеально сочетаются предметы сервировки любого дизайна.

*Материал изготовления.* Грамотно подобранные ткани способны выгодно оттенить сервировку и подчеркнуть стиль заведения. По типу и составу ткани можно разделить на три группы:

- 1) натуральные (100-процентный хлопок, лен);
- 2) искусственные (полиэстр, полиамид, полиакрил);
- 3) смесовые (хлопок и полиэстр в различном сочетании).

Наиболее часто используемые виды переплетения нитей – сатиновое и жаккардовое (тканое). Плотность хлопчатобумажных тканей должна составлять 190–300 г/кв.м. Менее плотная – слишком тонкая, более плотная – грубая, неэластичная, плохо облегает стол. Для салфеток идеально подходит 100-процентный хлопок с сатиновым переплетением нитей и плотностью 220 г/м<sup>2</sup>. Он внешне похож на атлас, хорошо впитывает влагу и приятен на ощупь.

Более престижными, эффектными и в какой-то степени традиционными считаются скатерти из 100-процентного льна и хлопка. К достоинствам льна относятся его особая неповторимая фактура, отличная гигроскопичность и гигиеничность (обладает бактерицидными свойствами). Он впитывает влагу, не вызывает раздражения кожи, прекрасно стирается. Хлопок обладает непревзойденными «тактильными» свойствами: мягкостью, нежностью, гигроскопичностью. Ткани легко стираются, выдерживают высокую температуру. Престижные рестораны используют натуральные ткани, что придает столу изысканность и отмечает особый статус ресторана и мероприятия. Однако есть у натуральных материалов и свои недостатки – столовое белье, изготовленное из этого престижного, красивого и экологически чистого материала, довольно дорого, и не слишком практично в использовании. Плотные льняные скатерти и салфетки подвержены большой усадке и их очень трудно гладить. Хлопок также при стирке дает сильную усадку и срок службы его ограничен в зависимости от частоты стирок.

*Полиэстр* долго служит, не вытягивается, не мнется, не линяет, но не очень приятен на ощупь и не гигроскопичен, поэтому он реже используется в качестве скатертей и не рекомендуется для изготовления салфеток. Промокнуть влагу, остатки пищи, тем более жирной, такими салфетками практически невозможно. Салфетки из синтетических тканей не поддаются крахмаливанию и трудно складываются.

Искусственные ткани идеально подходят для изготовления банкетных юбок: отлично отстирываются от пятен, не садятся, цвет не тускнеет.

*Смесовые ткани* становятся все более популярными в ресторанной практике. С одной стороны, отличный внешний вид – очень напомина-

ют хлопок, высокая степень абсорбции; с другой – низкий процент усадки, отлично отстирываются пятна, цвет не меняется даже после длительного срока эксплуатации. К недостаткам смесовой ткани можно отнести то, что ее нельзя кипятить и, кроме того, изделия из смесовой ткани требуют периодической химчистки. Изделия из синтетических и смесовых тканей более долговечны.

При выборе скатертей и салфеток следует помнить о сроках службы тканей. Считается, что самый недолговечный материал – лен. Столовое белье из льна и хлопка в среднем может эксплуатироваться от трех месяцев до одного года, из смесовых тканей – от шести месяцев до 3–4 лет. Срок службы столового белья напрямую зависит от количества стирок.

На праздничном банкетном столе можно выделять определенные блюда при помощи ткани. Для этого используется *органза*, которая подбирается в тон скатерти, либо на несколько тонов ярче. *Органза* легкая и в то же время плотная, поэтому хорошо держит форму, обвивая блюдо.

*Бумажный текстиль* (скатерти, салфетки) предназначен для однократового использования. Преимуществом бумажного текстиля является возможность быстрого и простого создания уютной, необычной атмосферы для банкетного обслуживания на выезде (кейтеринг).

Наиболее востребованы скатерти в рулонах. Они легко отрезаются под любой размер стола (каждые 120 см проходит линия отрыва). Это особенно удобно, если столы разной конфигурации или сдвинуты на время банкета. Такие скатерти выпускаются двух видов:

- ✓ водоотталкивающие на бумажной основе с добавлением полимеров, имеют шероховатую поверхность под «хлопок»;
- ✓ водо- и жиротталкивающие на бумажной основе, ламинированные полиэтиленовой пленкой.

В некоторых случаях рестораны используют квадратные и прямоугольные бумажные скатерти и на стационарных банкетных площадках. Ими накрывают подсобные столики в торговом зале и в технических помещениях.

Для оформления боковых поверхностей фуршетных столов используют бумажные гофрированные «юбки» на липкой основе, которые легко крепятся на любую поверхность.

Бумажные салфетки могут быть круглой, овальной и прямоугольной формы. Цветовая гамма и дизайн позволяют подобрать их в едином стиле с остальными предметами сервировки.

*Размер и форма.* Подбирая столовое белье, важно правильно рассчитать размеры. Основные параметры – размер стола и величина спуска скатерти. Классическим считается спуск на 20–25 сантиметров. Используется он достаточно редко, так как чем больше его размер, тем добротнее и богаче смотрится скатерть и стол в целом. Однако слишком

длинный спуск неудобен для гостей: скатерть мешает, путается под ногами, создает дискомфорт. Поэтому самым оптимальным является спуск от 30 до 40 сантиметров.

При подборе наперона, прежде всего, определяют его тип. Классический вариант: наперон укладывается по диагонали, а его углы подчеркивают спуск скатерти, т.е. совпадают с ней по длине (рис. 5).

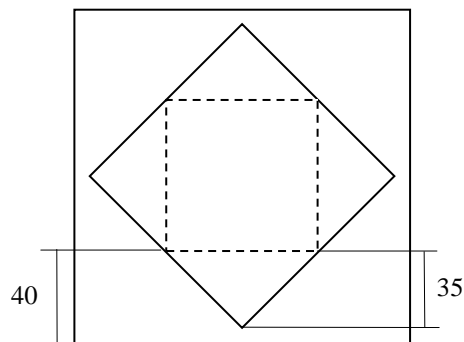


Рис. 5. Расположение наперона по диагонали стола

Если наперон используется в качестве второй скатерти, то он подчеркивает уже форму скатерти, т.е. имеет точно такую же форму. Спуск наперона – 7–8 см при условии, что за основу принимается скатерть с классическим спуском 20–25 см на сторону стола или 10–15 см при спуске скатерти от 30 до 40 см. Напероны не должны свисать ниже скатерти.

Наперон должен быть только квадратным. При подборе «верхней скатерти» для большого банкетного стола (где чаще всего используются сшивные скатерти) поступают следующим образом: стелят напероны по периметру или несколько наперонов под углом. Рестораны, как правило, выбирают второй вариант (рис. 6).

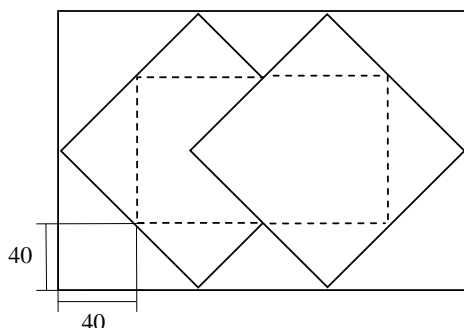


Рис. 6. Расположение двух наперонов по длине стола

Для круглых столов существует несколько сочетаний наперона с традиционной скатертью. Например, круглая скатерть – круглый наперон. Впрочем, этот способ используют нечасто, более популярно сочетание: круглая скатерть – квадратный наперон (рис. 7).

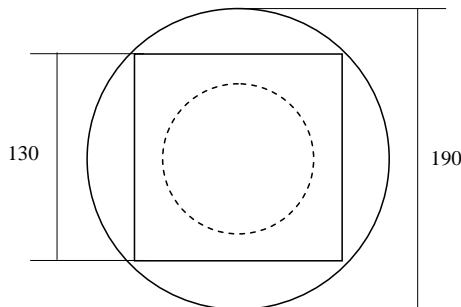


Рис. 7. Расположение квадратного наперона на круглом столе

Салфетки бывают квадратными, прямоугольными, треугольными, причем самых разных размеров. Для салфеток индивидуального пользования наиболее популярна форма квадрата со стороной от 30 до 56 см (самый распространенный размер 45 на 45 см) с подгибом в 2,5 см. На подстановочных салфетках должна помещаться самая большая из используемых тарелок и столовые приборы. Рекомендуемые размеры подстановочных салфеток: 33 на 46 см.

Перед использованием салфетки из 100-процентного хлопка необходимо крахмалить, чтобы они держали форму. Для смесовых тканей такая обработка не требуется, благодаря своим характеристикам она отлично держит форму и без дополнительной обработки. Салфетки на банкетах могут использоваться и как чистый декор, и как форма подачи приборов. Одна из модных тенденций при сервировке банкетов – использование салфеток со специальной вышивкой на углах. Это может быть логотип компании или герб семьи на свадьбе. Выглядит это всегда торжественно, «дорого» и вносит эффект персонализации в торжество.

Размеры дорожек определяются проще. Для них рекомендуется ширина в 38–40 см., а длина, аналогичная длине скатерти.

Во время проведения банкетов в ресторанах незаменим особый вид столового белья – фуршетные юбки, обхватывающие несколько составленных вместе столов и превращающие их в единое целое. Определение размеров банкетной юбки происходит по следующей схеме. Высота юбки: высота стола минус 2–5 см. Длина одной фуршетной юбки со-

ставляет 3–5 м. Общая длина готовой юбки равна периметру или длине окружности банкетного стола. Однако самое главное в фуршетных юбках – красивые складки, глубина которых должна быть 7–12 см. Хорошая фуршетная юбка должна мягко струиться, переливаться, а не свисать неряшливо со стола. Ткань не должна быть прозрачной и слишком нежной и тонкой – частое использование и стирка быстро ее портят. Чаще всего для шитья юбок используют полиэстр. Фуршетная юбка должна обязательно блестеть, поскольку это ее необходимый атрибут.

Минимальный запас столового белья в ресторане составляет три комплекта: один – на столах, второй – в стирке, третий – запасной. Например, при расчете на один стол ресторана необходимо:

- скатертей – от 2 до 4 штук;
- наперонов – от 3 до 5 штук;
- столовых салфеток – от 3 до 5 штук на одно посадочное место;
- подстановочных салфеток (placemat) – от 3 до 4 штук на одно посадочное место;
- дорожек (gunners) – от 3 до 4 на два посадочных места.

Обычно пользуются таким соотношением: скатертей должно быть в 2 раза больше, чем столов; наперонов – в 2 раза больше, чем скатертей; салфеток – в 3 раза больше, чем посадочных мест. Текстильные изделия должны храниться в чистом и выглаженном виде в сухих отапливаемых помещениях при температуре 15–18°C и относительной влажности воздуха 50–70%.

Высокая относительная влажность способствует развитию микроорганизмов. При пониженной влажности изделия пересушиваются, становятся жесткими и ломкими. Складские помещения необходимо периодически проветривать. Хранящиеся на складах текстильные материалы должны быть защищены от действия прямых солнечных лучей, от повреждения молью и грызунами. Размещают материалы и изделия на стеллажах, либо в подвешенном виде на специальных вешалах-держателях (скатерти и банкетные юбки) на расстоянии от пола не менее 20 см, от отопительной системы не менее 1 м, от электрических ламп и наружных стен не менее 50 см.

Использование профессиональной текстильной продукции при проведении банкетных мероприятий – вопрос не только престижа, но и в первую очередь долговечности и удобства эксплуатации всех предметов сервировки и форменной одежды.

### **Контрольные вопросы**

1. Какая роль отводится столовому текстилю в организации банкетного пространства?

2. Какие виды столового текстиля используется в сервировке банкетных столов?

3. Какие виды материалов используются для изготовления столового текстиля?
4. Какими характеристиками должен обладать профессиональный столовый текстиль?
5. Перечислите искусственные материалы для изготовления столового белья.
6. В чем преимущества и недостатки натуральных тканей для изготовления столового белья?
7. Когда и как используется бумажный текстиль?
8. Чем руководствуются, выбирая цвет столового белья для банкетного обслуживания?
9. Какую функцию выполняет мольтон в сервировке стола?
10. Каким образом фиксируется мольтон на банкетном столе?
11. Какой вид столового белья называется напероном?
12. Какие размеры должен иметь наперон по отношению к основной скатерти?
13. Как правильно рассчитать размеры и выбрать форму основной скатерти и наперона?
14. Назовите наиболее употребляемые при сервировке размеры столовых салфеток?
15. Какими рекомендациями следует воспользоваться при расчете запасов столового текстиля для ресторанов?
16. Как правильно организовать хранение столового текстиля в ресторане?

### **Практическое задание**

#### *Задача 1*

Рассчитать размеры скатерти и наперона для сервировки стола.  
Стол: 120 см на 120 см; свис скатерти – 30 см; свис наперона – 10 см.

#### *Задача 2*

Рассчитать запасы столового текстиля для ресторана на 50 посадочных мест.

#### *Задача 3*

Рассчитать общую длину фуршетной юбки для банкетного стола длиной 10 метров.

Высота стола – 0,9 метра.

### **3.5. Техника и технологии процесса сервировки банкетного стола**

Слово «сервировка» происходит от французского *server*, что означает «служить» и имеет два значения:

1) подготовка стола к завтраку, обеду, ужину (расстановка посуды в известном порядке);

2) совокупность предметов, предназначенных для этой цели (посуда, приборы, белье).

Сервировка банкетного стола является одним из основных элементов интерьера банкетного зала и имеет большое значение для создания хорошего настроения у гостей.

Основные требования, предъявляемые к сервировке стола в настоящее время, следующие: простота, практичность, согласованность с интерьером банкетного зала, соответствие подаваемой пище. Наряду с этим большое внимание уделяется эстетической направленности сервировки стола: форме, цвету, оформлению посуды, цвету скатерти и салфеток, соответствию ее тематике обслуживания, использованию национальных особенностей и др.

Сервировка стола, как и в целом процесс обслуживания гостей, носит творческий характер и отличается многовариантностью, но основывается на общих правилах, которые обусловлены рациональной организацией труда обслуживающего персонала, а также необходимостью предоставления максимума удобств потребителям.

Сервировка стола осуществляется в определенной последовательности: стол накрывают скатертью, затем устанавливают тарелки, раскладывают приборы, размещают рюмки, салфетки, приборы для специй. Каждый элемент сервировки должен иметь на столе определенное место.

#### *Подготовка столовой посуды, приборов и белья*

- Прежде чем сервировать стол, столовую посуду и приборы следует отполировать полотенцами или ручниками.

- Ножи и вилки протирают (полируют) до получения блеска, особо обращая внимание на промежутки между зубцами вилки.

- Тарелку берут углом полотенца в левую, а затем в правую руку, используя остальную часть полотенца. Для полировки вращают ее между двумя руками.

- Чашку берут с помощью полотенца в левую руку, а правой просовывают часть полотенца в углубление чашки и большим пальцем вытирают ее с внутренней стороны.

- Рюмки полируют двумя полотенцами (в каждую руку берут по полотенцу. Одним берут рюмку за ножку, другим полируют. При этом рюмку вращают между обеими руками, не нажимая пальцами. Большой палец правой руки, обернутый салфеткой, должен касаться внутренней части рюмки. Если на рюмке застыли капли воды, перед полировкой их снова увлажняют, опустив в сосуд с водой.

Столовое белье при подготовке к обслуживанию подлежит стирке (накрахмаливанию белья из хлопка и льна) и глажению. Особенно важно правильно складывать белье после глажения.

- Мольтоны хранят свернутыми в рулон, во избежание образования складок, которые обязательно будут проступать через скатерть.

- Скатерти, независимо от размера, складываются вначале пополам в длину, затем еще раз и проглаживаются. Таким образом при первом складывании возникает основная (центральная) складка, а при втором – две боковые. Поперек скатерть складывается дважды – сначала слева направо, затем справа налево, но уже не заглаживаются. Проглаженные продольные складки образуют ровную поверхность накрытого стола. Они служат как бы направляющими линиями. Поперечные же складки под влиянием собственного веса скатерти и приборов исчезнут сами собой. Таким же образом гладятся и складываются большие салфетки.

- Салфетки индивидуального пользования складывают вдвое вдоль и поперек. Таким образом сложены и бумажные салфетки. Красиво укладываются салфетки, которые хорошо крахмалены и очень тщательно отутюжены. Только в таком случае они сохраняют приданную им форму и будут одинаково смотреться.

Правильно подготовленное и сложенное столовое белье сохраняет форму и всегда готово к использованию.

При проведении больших торжественных обслуживаний заявку на посуду, приборы и белье составляет метрдотель (старший администратор).

По окончании работы посуда и приборы сдается лицу, производившему выдачу, о чем в журнале делают соответствующую отметку. Если имели место бой, лом или утрата посуды и приборов, это отражается в журнале и оформляется актом.

Если в процессе обслуживания посуда приходит в негодность (появляются трещины, сколы, изнашивается глазурь), то ее списывают, а стоимость относят за счет предприятия. Если же бой, лом, утрата происходят в результате небрежности, нарушения правил обращения с посудой и приборами, ущерб возмещает персонал предприятия.

#### *Накрытие стола скатертью*

Центральный заглаженный шов скатерти должен быть расположен по оси стола и обе стороны её должны находиться на одном уровне от пола. Края скатерти должны опускаться одинаково со всех сторон стола не менее чем на 25 см, но не ниже сидения стула. Углы скатерти должны спускаться вдоль ножек стола, закрывая их, и находиться от пола на расстоянии 35–40 см.



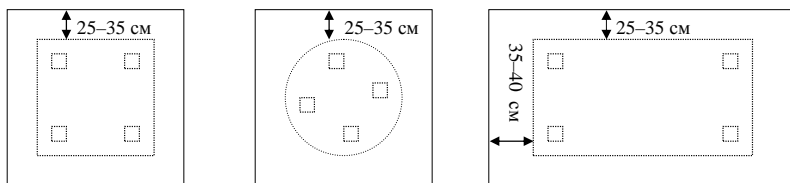


Рис. 8. Схемы покрытия столов скатертями

Банкетный стол застилают длинными цельными скатертями. Размеры праздничной скатерти подбираются индивидуально, но длину спуска предпочтительно делать одинаковой на всех столах. Обычно стол накрывают так, чтобы заглаженная складка посередине совпала с серединой банкетного стола. Если длина скатерти больше длины стола, то лишнюю длину подгибают внутрь складкой. По желанию гостя спуск скатерти может отличаться от рекомендуемого. Но следует помнить, что при меньшем спуске стол будет выглядеть не слишком эстетично, а при слишком большом спуске скатерть будет мешать сидящим за столом. С торцевых сторон стола спуск может быть больше, чем с боковых, но не короче их.

Помимо банкетной скатерти, существуют и другие необходимые атрибуты праздничного стола. Поверх длинной торжественной скатерти обычно кладется наперон, чаще контрастного цвета. Наперон особенно актуален, если для проведения банкета сдвигаются несколько столов, он позволяет закрыть возможные швы, а также предохраняет основную скатерть от сильного загрязнения.

Также для сервировки банкетного стола рекомендуется использовать мольтон (мулетон) – подложку для основной скатерти, шероховатая основа которого не позволяет скатерти скользить по столу. При этом процесс сервировки осуществляется бесшумно.

На банкетах, где гости едят и пьют стоя, используют высокие столы (0,9 м), боковые поверхности которых оформляют фуршетными юбками. Юбки позволяют моделировать сервировку столов в зависимости от торжества и количества гостей. С их помощью можно объединить несколько столов в один. Главный элемент фуршетной юбки – складки, к которым можно добавить драпировку свагами (присборенными кусками ткани) или как-то украсить. Фуршетная юбка крепится к столу клипсами или липучками.

При подготовке к проведению тематических банкетов столы могут быть дополнительно декорированы. Например, поверх банкетной скатерти красиво выкладываются камни, бусины или цветы. Самое главное, чтобы все украшения сочетались со скатертью и с тематикой стола.

Выбирая цвет скатерти, следует помнить, что она должна гармонировать с окружающим интерьером и быть достойным фоном для предполагаемой посуды и предметов сервировки.

#### *Оформление банкетного стола цветами*

Украшая стол цветами, свечами, всевозможными композициями, необходимо помнить одно правило сервировки – украшения не должны прикрывать собой приборы и закуски. Это особенно относится к цветам, потому что в свежесрезанных живых цветах и листьях часто прячутся жучки, гусеницы, божьи коровки. Их можно не заметить даже при тщательном осмотре цветов. Не принято ставить на стол цветы с резким запахом. Не рекомендуется также перегружать вазу цветами. Большое количество цветов ставят либо в наполненную вазу, либо на подсобные столики в больших фарфоровых или керамических вазах.

Цветочное убранство стола должно гармонично сочетаться с обстановкой в зале. Важную роль при этом играет цвет скатерти: к светлой больше подойдут красные, желтые, сиреневые; к темной – светлые цветы.

При обслуживании банкетов создают более сложные композиции из цветов. Современное искусство составления букетов базируется на следующих принципах. Композиция может создаваться как из одного, так и из нескольких видов цветов. Подбор их зависит от сезона и вида торжества. При этом следует учитывать воздействие, которое могут оказать друг на друга разные цветы.

Цветы большого размера помещают в высокие вазы. Для цветов с небольшими соцветиями чаще используют плоские вазы и тарелки. Со всеми цветами удачно сочетаются вазы белого, черного, коричневого и зеленого цветов.

Своей формой, фактурой вазы должны подчеркивать красоту композиции из цветов. В зависимости от композиции используют вазы разной формы: цилиндрической, конической, шарообразной, округлой, овальной, прямоугольной, ассиметричные. Для создания композиции можно использовать фужеры, плоские вазы другого назначения, корзинки различной формы.

Букеты, расположенные у стены, делают плоскими со стороны, обращенной к стене. Для этого требуется меньшее количество цветов. Круглые букеты ставят в центре стола. Букет в центре стола должен стоять в невысокой вазе (самый высокий цветок должен быть не более 25 см). Диаметр букета должен быть пропорционален величине стола.

На длинный стол ставят букет в форме овала. Стелющаяся композиция для украшения банкетного стола может быть выполнена без

использования вазы и воды. Цветы и другие компоненты аранжируются на наколке непосредственно на столе. При этом подбирают растения, которые не увядают в течение нескольких часов. Украсить банкетный стол можно «плавающими» цветами. Для этого невысокие (плоские) сосуды наполняют водой и погружают в них только соцветия.

Чтобы выделить за столом места юбиляров, почетных гостей, достаточно положить рядом с их приборами бутоньерки из цветов без резкого запаха, но обязательно проследить, чтобы стебли были сухими и не оставляли следов на скатерти.

Цветы, принесенные гостями, на сервированный стол ставить не рекомендуется. Это нарушит его симметрию и гармонию. В таких случаях необходимо предусмотреть посуду и место, куда можно будет их поставить.

При оформлении стола цветами не следует забывать и о сложившихся традициях. На свадебном банкете чаще используют белые, розовые, кремовые или красные цветы. Банкетные столы в честь государственных праздников традиционно оформляют красными розами, гвоздиками и тюльпанами. Ко дню рождения на стол ставят любимые цветы виновника торжества.

Для создания новогодних праздничных композиций используют шишки, еловые веточки, их дополняют небольшими елочными игрушками и мишурой.

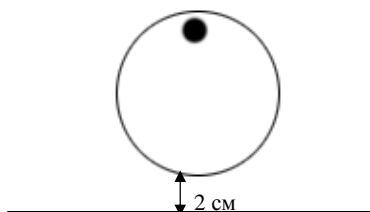
Подсвечники рекомендуется выбирать высокие и тяжелые (для лучшей устойчивости) из нержавеющей стали на 1–5 свечей или невысокие для «таблеточных» свечей с закрытым типом колбы. Это исключит возможность воздействия пламени свечи на одежду (рукава) гостей при возможном перемещении руки над свечой во время накладывания блюд.

#### *Сервировка тарелками*

В зависимости от вида обслуживания напротив стула гостя устанавливают подстановочную, мелкую столовую, закусочную или десертную тарелки. Расстояние от тарелки до края столешницы должно составлять примерно 2 см. Эмблема или рисунок, если таковые имеются на тарелке, должны быть обращены к гостю. При банкетной сервировке закусочная тарелка ставится сверху на мелкую столовую. При этом целесообразно проложить между ними салфетку. Пирожковую тарелку ставят с левой стороны от основной на расстоянии от неё 10–15 см. Возможны варианты размещения пирожковой тарелки по отношению к основной (мелкой столовой или закусочной).

### Последовательность операций:

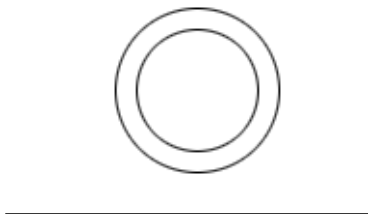
1.



Тарелка мелкая столовая.

- Эмблема или полное название предприятия

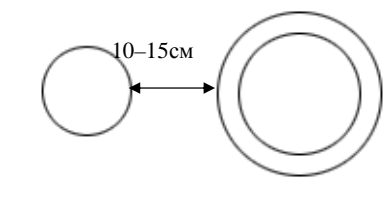
2.



Тарелка мелкая столовая.

Тарелка закусочная.

3.



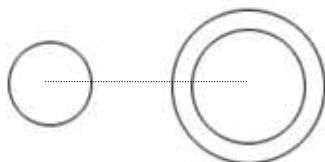
Тарелка мелкая столовая.

Тарелка закусочная.

Тарелка пирожковая.

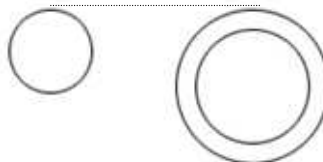
Варианты сервировки пирожковой тарелки по отношению к центральной:

1.



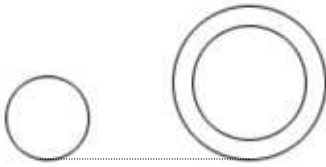
Центры пирожковой и закусочной тарелок находятся на одной линии.

2.



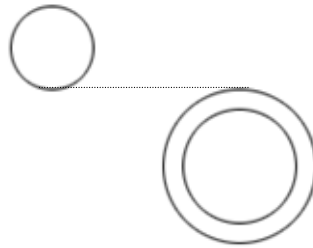
Верхний край пирожковой и мелкой столовой тарелок находятся на одной линии.

3.



Нижний край пирожковой и мелкой столовой тарелок находятся на одной линии.

4.



Нижний край пирожковой и верхний край мелкой столовой тарелок находятся на одной линии.

Столовые приборы размещают справа и слева от центральной (подстановочной, мелкой столовой, закусочной или десертной) тарелки. Ножи кладут справа лезвием к тарелке, вилки слева зубцами вверх.

Сервировку стола приборами начинают с ножей. Их укладывают с правой стороны тарелки, размещая в направлении слева направо в следующем порядке: столовый, рыбный, закусочный.

Вилки укладывают с левой стороны тарелки, размещая их в направлении справа налево в следующем порядке: столовую, рыбную, закусочную.

Стол рекомендуется сервировать не более чем на три комплекта приборов. В случае необходимости четвёртый комплект размещают на закусочной тарелке под салфеткой.

Нож для масла кладут на правый борт пирожковой тарелки.

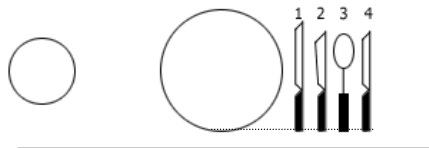
Столовую ложку всегда кладут с правой стороны углублением вниз.

Десертные приборы укладывают за тарелкой (мелкой столовой или закусочной) в следующем порядке в направлении от тарелки к центру стола: нож, вилка, ложка.

При сервировке стола десертной тарелкой десертные приборы укладывают слева (вилку) и справа (нож) от неё.

Приборы кладут на небольшом расстоянии от тарелки, а между собой так, чтобы они не соприкасались.

#### 1. Сервировка справа от центральной тарелки

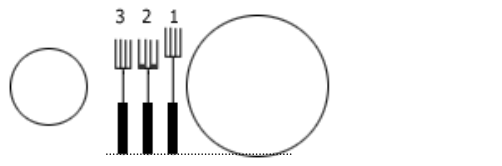


1 – нож столовый

2 – нож рыбный

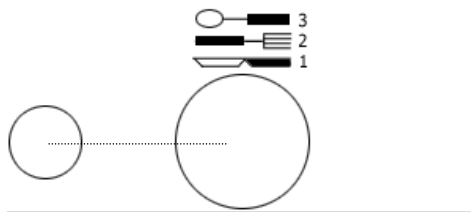
- 3 – ложка столовая
- 4 – нож закусочный

## 2. Сервировка слева от центральной тарелки



- 1 – вилка столовая
- 2 – вилка рыбная
- 3 – вилка закусочная

## 3. Сервировка за центральной тарелкой



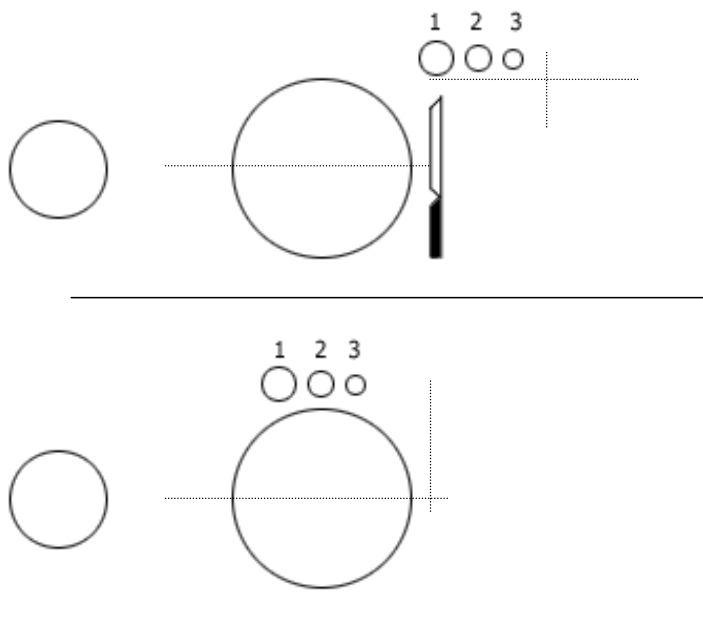
- 1 – нож десертный
- 2 – вилка десертная
- 3 – ложка десертная

### *Сервировка стола рюмками*

Рюмки устанавливают, держа их за ножку или за нижний край. Рюмка, которая ставится первой, называется основной. Обычно это фужер для воды, его можно разместить в центре за тарелкой или сдвинуть вправо до линии пересечения верхнего края тарелки с концом первого ножа. Затем устанавливают остальные рюмки, придерживаясь следующего правила: более низкие рюмки ставят перед высокими (принцип органических труб). Это облегчает наливание напитков.

Не рекомендуется ставить больше четырёх рюмок одновременно. Обычно устанавливают три рюмки: для воды, вина и крепких алкогольных напитков.

- 1 – рюмка для фруктовых и минеральных вод ( $V=200-250 \text{ см}^3$ )
- 2 – рюмка для белого или красного вина ( $V=100/125 \text{ см}^3$ )
- 3 – рюмка для водки ( $V=50 \text{ см}^3$ )



При банкетном обслуживании можно использовать один тип бокалов для всех сортов и видов вина. Стекло лучше выбирать толстостенное и на невысоких ножках. Все это призвано минимизировать потери от возможного боя посуды. Однако следует помнить, что все зависит от уровня мероприятия, напитков и пожеланий заказчика.

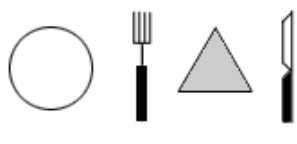
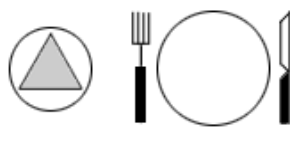
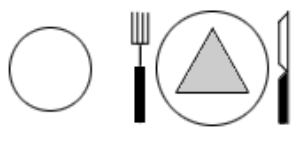
#### *Сервировка стола салфетками*

При сервировке стола салфеткам придается наиболее удобная и красивая форма. Хорошо отглаженная салфетка должна иметь как можно меньше загибов, удобно разворачиваться. Каждый официант должен не только владеть в совершенстве технологией складывания салфеток, но и творчески подходить к выбору определенной формы складывания салфетки, в зависимости от статуса мероприятия.

Полотняные салфетки кладут на закусочную или десертную тарелки, бумажные салфетки ставят в специальных подставках и вазах. Возможно размещение салфетки на пирожковой тарелке или непосредственно на скатерти между приборами – ножом и вилкой.

Для повседневного обслуживания в ресторанах в ходу небольшие салфетки, со стороной 30–32 см. Такого же размера салфетки могут быть поданы к десертному столу, во время фуршетов и коктейлей. Для

сервировки торжественного приема предпочтительнее использовать большие квадратные салфетки, размером 50×50 см, сложенные необычным способом.



Возможные варианты размещения салфеток при сервировке стола.

Для изготовления большинства оригинальных фигур тканевые салфетки необходимо накрахмалить. В этом случае их можно вдеть в специальные сервировочные кольца, сделанные из фарфора, полированного дерева, стекла или посеребренного металла. Особенно ярко смотрятся кольца с логотипом ресторана. В торжественных случаях возможно использование не колец, а изящных тканевых лент из легкого, прозрачного тюля или золоченого шелка.

#### *Характеристика различных видов сервировки стола*

Предварительная сервировка стола осуществляется до прихода гостей. При обслуживании в дневное время (завтрак, обед) сервировка включает пирожковую тарелку, закусочные приборы, фужер, полотняную салфетку и приборы со специями. В вечернее время (ужин) необходимо дополнить сервировку столовыми приборами.

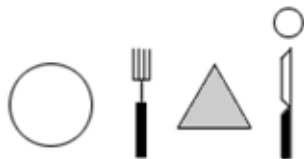
Дополнительная сервировка стола осуществляется в момент обслуживания гостей после получения заказа. Может включать в себя всю необходимую для подачи заказанных блюд столовую посуду, приборы и рюмки для напитков.

Банкетная сервировка включает мелкую столовую, закусочную и пирожковую тарелки, столовые рыбные и закусочные приборы, набор рюмок, салфетку. Можно положить десертные приборы.

При выполнении сервировки стола для подачи чая или кофе чайное (кофейное) блюдце ставят справа от основной тарелки на уровне верхнего её края. Чашку устанавливают на блюдце ручкой вправо. Чайную (кофейную) ложку кладут на блюдце справа от чашки параллельно её ручке.



*Предварительная сервировка  
Банкетная сервировка*



Дневная сервировка.

Предметы:

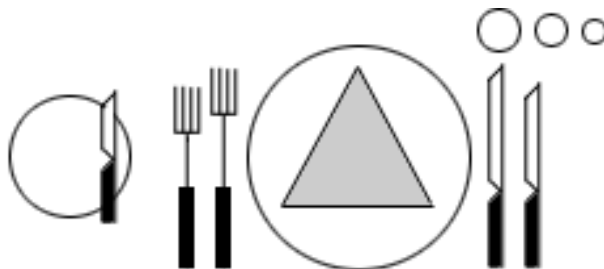
тарелка пирожковая  
набор закуточный  
бокал для воды  
салфетка

Вечерняя сервировка.

Предметы:

тарелка пирожковая  
тарелка мелкая столовая  
набор закуточный  
нож для масла  
бокал для воды  
салфетка

*Вариант 1.* Частичное обслуживание официантами.

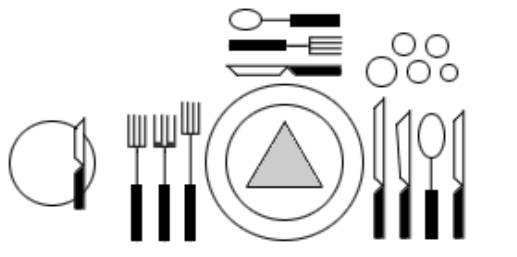


*Предметы сервировки:*

тарелка мелкая столовая;  
тарелка пирожковая;  
набор столовый;  
набор закуточный;  
нож для масла;  
рюмка для воды;  
рюмка для вина (красное);  
рюмка для водки;  
салфетка.

*Комментарии:* в случае подачи второго горячего рыбного блюда используют рыбный набор либо вместо столового, либо в дополнении к нему. В последнем случае сервировку дополняют рюмкой для белого вина.

*Вариант 2. Полное обслуживание официантами.*



*Предметы сервировки:*

тарелка мелкая столовая;  
тарелка закусочная;  
тарелка пирожковая;  
набор столовый;  
набор рыбный;  
ложка столовая;  
набор закусочный;  
набор десертный (за тарелкой);  
нож для масла;

Рюмки (нижний ряд):

рюмка для воды;  
рюмка для белого вина (рейнвейная);  
рюмка для водки;

Рюмки (верхний ряд):

бокал для шампанского;  
рюмка для красного вина (лафитная).

*Комментарии:* десертный набор укладывается при сервировке только на мероприятиях очень высокого статуса.

*Подготовка специй*

Подготовка специй и приправ также является важным моментом в процессе подготовки банкетного зала к приему гостей. Солонки, перчатки и горчицы, используемые для этого, всегда должны быть хорошо вымыты и тщательно высушены. В солонки соль насыпают наполовину, в открытую солонку сверху кладут маленькую ложечку. Перчатка должна быть только закрытой с мелкими отверстиями, так как перец теряет ароматические свойства. Солонка и перчатка должны всегда стоять на сервированном столе.

Горчицу подают по просьбе гостей или при подаче мясных блюд. При некоторых видах сервировки на стол ставят бутылочки с уксусом и растительным маслом.

## Контрольные вопросы

1. С какой целью производят полировку столовой посуды и приборов перед сервировкой стола?
2. Перечислить последовательность технологических операций по сервировке банкетного стола.
3. В какой последовательности сервируют стол столовым бельем?
4. Как подготовить мольтон, скатерть и наперон для сервировки стола?
5. Назвать рекомендуемые параметры свисания скатерти и мольтона с края банкетного стола?
6. На каком расстоянии от края банкетного стола размещают первую тарелку?
7. Какие тарелки используются при сервировке банкетного стола?
8. Какие позиции при сервировке стола может занимать пирожковая тарелка?
9. Какие виды столовых приборов и в какой последовательности укладывают при сервировке справа от центральной тарелки?
10. Какие виды столовых приборов и в какой последовательности укладывают при сервировке слева от центральной тарелки?
11. Какие столовые приборы укладывают при сервировке за центральной тарелкой?
9. Когда при сервировке стола укладывают полный набор десертных приборов?
12. Назовите месторасположение рыбной вилки на сервированном столе.
13. Какие способы размещения ножа для масла используют при сервировке банкетного стола?
14. Как определить место первой рюмки при сервировке банкетного стола?
15. Сколько и какие рюмки устанавливаются на стол для банкета (приема) с полным обслуживанием?
16. Какая рюмка традиционно устанавливается при сервировке на банкетный стол?
17. Как следует понимать принцип «органных труб», рекомендуемый для сервировки банкетного стола рюмками?
18. Где можно размещать салфетку на сервированном столе?
19. Где на банкетном столе размещают приборы для специй?
20. В какой момент при сервировке стола устанавливают элементы декоративного украшения?

## **Практическое задание**

### *Задача*

Разработать схему сервировки стола для одного участника банкета по меню следующего состава:

1. Холодная закуска.
2. Горячая закуска.
3. Суп.
4. Второе горячее рыбное блюдо.
5. Десерт (мягкий).
6. Вода минеральная.
7. Вино белое сухое.
8. Водка.
9. Хлеб пшеничный.

### **3.6. Формы и методы обслуживания на банкетах**

При проведении банкетных мероприятий могут использоваться различные формы и методы обслуживания гостей в зависимости от:

- организации потребления продукции;
- способа ее потребления и доставки;
- степени участия персонала в обслуживании;
- использования средств механизации и автоматизации.

Формы и методы обслуживания исполнитель услуг (ресторан) выбирает по согласованию с заказчиком в зависимости от вида банкета, типа и формата предприятия.

При обслуживании банкетов на предприятиях общественного питания должны соблюдаться следующие условия:

1. Наличие соответствующей материально-технической базы для выбранных форм и методов (планировка, состав, размеры и назначение помещений для потребителей, оснащение мебелью, оборудованием, посудой, бельем, инвентарем и т.д.).

2. Соответствие профессионального уровня персонала методам, формам и уровню обслуживания.

3. Наличие стандартов работы персонала в соответствии с профессиональными стандартами индустрии питания.

4. Предоставление определенного ассортимента блюд и напитков в соответствии с уровнем обслуживания.

Процесс обслуживания рассматривается как совокупность операций, которые выполняют исполнители при непосредственном контакте с потребителем услуг во время реализации кулинарной продукции и организации досуга (ГОСТ Р 53995-2010). В случае банкетного обслуживания –

это настоящее искусство со строго определенной последовательностью действий для каждого из участников.

В среднем, трудозатраты предприятий питания на процесс обслуживания составляют 55%, при этом в ресторанах он значительно выше, чем в других типах предприятий питания.

#### *Формы обслуживания*

Под формой обслуживания понимают разновидность или сочетание организационных приемов обслуживания потребителей на предприятиях питания.

В зависимости от формата банкетного мероприятия применяются следующие формы обслуживания:

- ✓ самообслуживание;
- ✓ обслуживание персоналом;
- ✓ комбинированные;
- ✓ обслуживание потребителей за стойками;
- ✓ обслуживание при доставке продукции.

*Самообслуживание* – довольно распространенная форма обслуживания гостей на банкетах. Сущность ее состоит в том, что гость самостоятельно выбирает блюда, сервированные на банкетном столе. Форма применяется на банкетах-буфетах, банкетах «шведский стол», фуршетах, также может быть использована на приемах «бокал вина» и «бокал шампанского» и др. По степени участия персонала самообслуживание может быть – полным и частичным.

*Полное самообслуживание* – все операции по выбору блюд, доставке к столу и организации потребления гость выполняет самостоятельно.

Организуют в следующих формах:

- самообслуживание по принципу «свободного потока гостей» (обслуживание через отдельные станции раздачи с определенным ассортиментом блюд). Пример: чайные и кофейные зоны на банкете-буфет, барные зоны на банкете-фуршет;
- самообслуживание через торговые автоматы (использование автоматизированных систем по продаже различных блюд и напитков). Могут дополнять обслуживание за стойками или быть автономными.

При *частичном самообслуживании* часть операций по обслуживанию выполняет персонал ресторана (сервировка и доставка блюд к столу гостя). Данная форма может быть использована при обслуживании гостя у банкетного стола на банкете-приеме «шведский стол».

*Обслуживание персоналом* – основная форма банкетного обслуживания гостей. В зависимости от степени участия персонала процесс обслуживания подразделяется на полное и частичное обслуживание официантами.

Полное обслуживание официантами осуществляется за банкетным столом в следующих формах:

- при индивидуальных заказах гостей (дополнительные заказы возможны при согласовании с заказчиком банкета);
- по предварительным заказам (банкет-прием).

Частичное обслуживание официантами осуществляется в форме: банкета за столом, банкета-фуршет, банкета-коктейль, банкета-чай.

Работа обслуживающего персонала начинается с подготовки зала к процессу обслуживания и предполагает уборку зала, расстановку мебели, подготовку предметов сервировки и столового белья, сервировку столов. Все эти процессы выполняются в соответствии с определенными правилами, установленными на предприятии. Непосредственное обслуживание посетителей в банкетном зале в общем виде включает в себя следующие операции (рис. 9):

- встреча и помощь в размещении гостей за банкетным столом;
- получение продукции с кухни и подача ее посетителям (в строго определенной последовательности);
- помощь в порционировании блюд и напитков;
- замена и уборка использованной посуды;
- предоставление дополнительных услуг;
- проводы гостей.

*Комбинированные формы* обслуживания представляют сочетание любых форм при обслуживании гостей на банкетах различных форматов. Например: обслуживание официантами плюс самообслуживание на свадебном банкете, на банкетах в честь юбилейных дат, при обслуживании участников совещаний, конференций и т.д.

*Обслуживание потребителей за стойками* осуществляется при:

- обслуживании барменами за барной стойкой, при котором гость может наблюдать за приготовлением напитков барменом;
- обслуживании поварами за стойкой, при котором гость может наблюдать за порционированием и оформлением блюд;
- обслуживании буфетчиком за буфетной стойкой.

*Обслуживание при доставке продукции* осуществляется в форме выездного обслуживания (кейтеринговое обслуживание банкетов).

#### *Методы сервисного обслуживания*

Метод – способ реализации потребителям продукции общественного питания и организации ее потребления. В практике сервисного обслуживания применяют четыре основных метода подачи:

##### *1. Французский метод*

Сервис для ресторанов высокой кухни. Предусматривает визуальное восприятие пищи, демонстрацию блюд и индивидуальное обслужи-

вание (в обнос). Этот метод можно применять как на банкетах, так и при индивидуальном обслуживании по заказному меню. При реализации метода предусматриваются следующие варианты:

- официант порционирует пищу, перекладывая ее с блюда на тарелку гостя;

- официант предлагает блюдо посетителю, который сам перекладывает его в свою тарелку.

Официант в обоих случаях обслуживает гостя слева. Блюдо следует держать возле тарелки гостя, слегка наклонив его, но не касаясь поверхности стола. Этот сервис предполагает максимум внимания гостю со стороны обслуживающего персонала, но отличается высокой трудоемкостью.

### *2. Английский метод*

Обслуживание с приставного столика, порционирование и оформление блюд на виду у гостя. При этом методе подачи блюд применение подсобного стола является обязательным. Подсобный (приставной) стол устанавливают так, чтобы гость имел возможность наблюдать за действиями официанта. На приставном столике посуда, приборы размещаются в том же порядке, что и на столе у гостя. Обычно блюдо с основным продуктом устанавливают в левой части стола, а гарнир – в правой, в центре размещают тарелки. Метод подачи с помощью подсобного стола предусматривает порционирование пищи обеими руками. Этот вид сервиса очень трудоемкий, рекомендуется для обслуживания отдельных столиков.

### *3. Русский метод*

Пища сервируется на больших блюдах; официант порционирует ее на виду гостей; гости обслуживают себя сами. Этот метод по сравнению с предыдущими в большей степени использует элементы самообслуживания. Холодные и горячие блюда в порционной посуде устанавливают непосредственно на обеденный стол, который предварительно сервируют соответствующими предметами. Порционное блюдо ставят слева перед тарелкой гостя. Соусы, гарниры в отдельной посуде ставят перед тарелкой слева направо.

### *4. Американский метод*

Простой и оперативный метод. Пища раскладывается на тарелки на кухне, официанты разносят и расставляют их перед гостями.

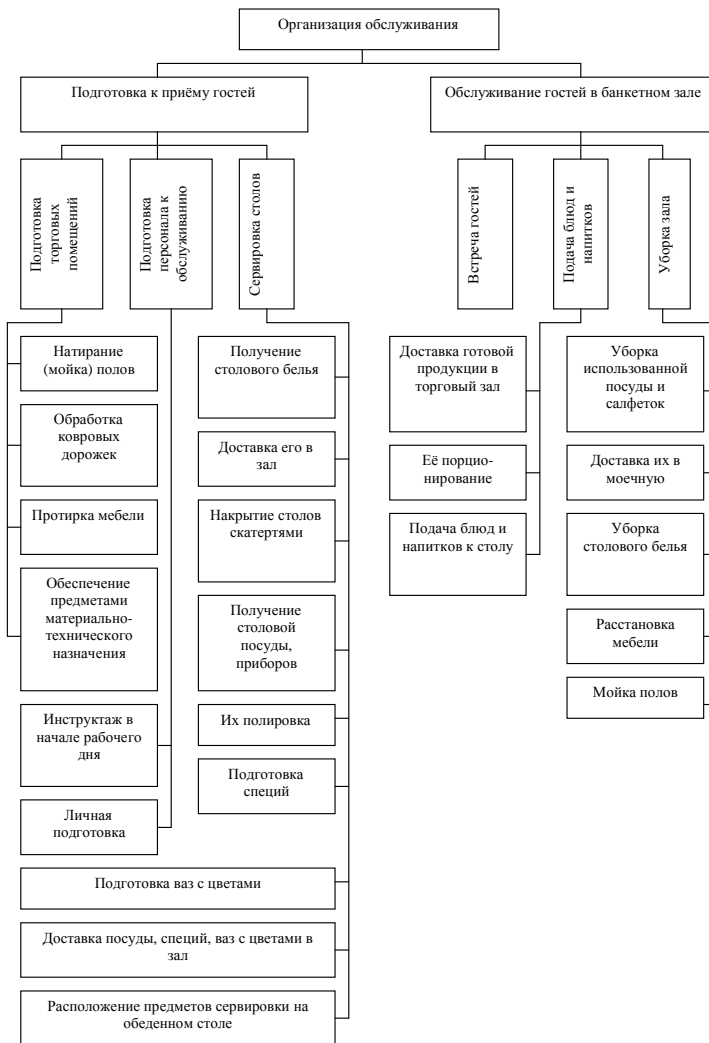


Рис. 9. Структура процесса обслуживания официантами в банкетном зале

### Контрольные вопросы

1. От чего зависит выбор формы и метода обслуживания гостей на банкетах?
2. Какие условия предприятия обеспечивают качество банкетного обслуживания?



3. Сформулируйте определение процесса обслуживания гостей на предприятии общественного питания.

4. Какие формы обслуживания могут использоваться на банкетном мероприятии?

5. Чем отличается процесс полного от частичного обслуживания официантами?

6. На каких банкетных мероприятиях используется частичное самообслуживание гостей?

7. Какие формы обслуживания гостей относят к комбинированным?

8. Чем форма обслуживания отличается от метода обслуживания?

9. Какие методы обслуживания используются на предприятиях питания?

10. Как осуществляется обслуживание гостей по французскому методу?

11. Какой метод обслуживания гостей предполагает использование приставного столика?

12. Чем отличаются русский и американский методы обслуживания гостей?

### **3.7. Стандарты обслуживания**

Стандарты обслуживания – совокупность документов ресторана, устанавливающих общие правила обслуживания гостей, порядок действий сотрудников в типовых ситуациях, способы реагирования в нетиповых ситуациях, критерии правильности действий. Стандарт обслуживания является частью общего стандарта деятельности предприятия питания. Стандарты обслуживания гостей:

- привносят в бизнес порядок (а это дает гостям уверенность, что сотрудники знают свое дело);
- обеспечивают возможность контролировать процесс продаж, обслуживания и иной работы сотрудников;
- создают систему мотивации, поскольку напрямую связаны с оценкой и обучением;
- представляют собой практический инструмент для адаптации новых сотрудников в коллективе и их вовлечение в бизнес-процесс обслуживания гостей на должном уровне.

Если в организации официально не введены стандарты обслуживания, в ней все равно существуют какие-то устоявшиеся нормы поведения обслуживающего персонала по отношению к гостям. Эти «неписанные законы» определяются как ценностями руководства, так и самого персонала, их диалектическим взаимодействием.

Ресторан может осуществлять обслуживание «спонтанно» или разрабатывать и реализовывать определенные требования к обслуживанию

гостей. Ресторан, работающий без стандартов, будет иметь «хаотичную» манеру обслуживания: все будет зависеть от конкретных людей, работающих в качестве продавцов (реализаторов услуг), от их настроения в тот или иной день, от ситуации в организации, от манеры поведения самого гостя. В ресторане, в котором обслуживание происходит в соответствии со стандартами, будет наблюдаться определенная манера обслуживания, специфика подхода к гостю, особые нормы и манера поведения в различных ситуациях, какая-то концепция поведения по отношению к гостю.

Параметры, которые могут быть стандартизированы в целях качественного обслуживания гостей:

- общие нормы поведения персонала во время работы и отдыха;
- нормы поддержания помещения и инвентаря в необходимом состоянии;
- порядок сервировки и подачи блюд;
- речевые формулы, язык (лексика);
- мимика, жесты;
- проксемика (в какой позе, на каком расстоянии следует официанту общаться с гостем);
- одежда;
- макияж, украшения;
- скорость обслуживания и время обслуживания;
- порядок реагирования на просьбы гостей, их жалобы и претензии.

Содержание стандартов обслуживания должно определяться определенными внешними и внутренними факторами жизнедеятельности организации. Чем более осознанно конкретное содержание этих факторов, чем более тонко они учтены при разработке стандартов обслуживания, тем больше вероятности, что последние будут эффективными.

К этим факторам относят:

- нормы права (Закон о защите прав потребителей);
- культурные нормы, которые существуют в обществе, в котором организация предлагает свои услуги;
- ценности и миссия данной организации;
- особенности услуг, которые предлагает ресторан;
- особенности целевых групп (гостей), на которых рассчитана услуга ресторана;
- особенности помещений, в которых обслуживаются гости (тесные или просторные, тихие или шумные и др.)

Приведенная ниже таблица раскрывает функции, которые выполняют стандарты обслуживания по отношению к трем группам общественности: владельцам/управляющим, гостям и сотрудникам ресторана.

**Функции стандартизации обслуживания**

Владельцы, управляющие ресторана	Гости ресторана	Сотрудники ресторана
Стандарты обслуживания (СО) помогают привлекать и завоевывать клиентов за счет конкурентно-способного обслуживания как следствие – увеличивать прибыль.	Наличие реализуемых СО – гарантия известного уровня качества обслуживания в данном предприятии.	СО помогают лучше осуществить свою работу и облегчает процесс поиска эффективных вариантов поведения на рабочем месте.
СО помогают обеспечить доверие к своему предприятию, продолжительную «приверженность» организации со стороны клиентов.	СО способствуют более приятному процессу покупки и получения услуги.	СО способствуют более эффективному заработыванию денег.
С помощью СО можно позиционировать себя на рынке, создать свой имидж, свое лицо, особую атмосферу, специфику, уникальность.	СО усиливают ощущение собственной значимости и самоуважение у гостя.	СО способствуют саморазвитию.
СО помогают управлять работой персонала более эффективно.	Наличие СО облегчает процесс выбора между различными предприятиями питания.	СО работают на большую сплоченность коллектива (при условии, что они открыто разделяются большинством сотрудников).

Таким образом, стандарты вводятся в целях повышения качества обслуживания гостей предприятия, унификации профессиональных и этических норм, применяемых сотрудниками предприятия, создания необходимых алгоритмов деятельности, направленных на оказание услуг высшего качества.

В стандартах обслуживания прописывается процесс работы с гостем от момента встречи до момента прощания. Типовая структура документа обычно включает следующие позиции: политика компании в отношении обслуживания гостей; внешний вид персонала; поведение персонала в торговом зале; четкие правила взаимодействия с гостем на

каждом этапе процесса обслуживания; правила поведения в конфликтных и нестандартных ситуациях.

Стандарты обслуживания необходимы для любого предприятия общественного питания. Сам гость часто не может дать дифференцированную оценку, какие впечатления от посещения ресторана были позитивными, а какие негативными, и интегрально определяет вектор в виде оценки «понравилось/не понравилось». Разработка же стандартов предполагает появление некоторого перечня дифференцированных оценок. Тогда появляется некая линейка сравнения себя с конкурентами, проще объяснить персоналу, что следует делать, можно проследить динамику качества обслуживания и т.д. Словом, стандарты могут служить инструментом измерений качества процесса обслуживания потребителей в ресторане.

Появление стандартов возможно двумя путями: «прорастание снизу» (удачные находки и формы обслуживания в работе персонала появляются, приживаются и закрепляются в виде традиций), или «задание сверху». Кроме политической воли, руководитель привносит в реализацию новых стандартов обслуживания и реальное понимание текущих возможностей и интересов предприятия.

Грамотно составленные стандарты обслуживания делают работу сотрудников легче и спокойнее, ведь они знают, что есть установленный порядок, который предусматривает различные комбинации ситуаций и нормы поведения в каждой из них.

После того как стандарты обслуживания составлены и утверждены, необходимо их внедрять в систему управления персоналом. Это значит разъяснять их содержание сотрудникам, отработать вместе с ними установленные там правила, довести до автоматизма то, что должно выполняться автоматически, научить контактный персонал общению с гостями и наполнить его содержательную сторону радушными эмоциями. Все это необходимо выполнять постоянно, так как сотрудники меняются, а сервис должен оставаться неизменно качественным.

Главным инструментом контроля за соблюдением стандартов является хорошо организованная обратная связь с гостями ресторана. Это дает возможность понять, что не нравится в работе сотрудников, и определить, какие требования в обслуживании необходимы, а какие – избыточны.

Таким образом, разработка и внедрение стандартов обслуживания – очень сложная и ответственная работа всего коллектива предприятия. В центре этой работы стоит гость, который, конечно может быть не всегда прав (как любой человек), но всегда должен быть услышан, понят, принят. Главное – то впечатление, которое остается у него после посещения ресторана. Но секрет успеха не только в том, насколько клиенто-

ориентированы стандарты обслуживания, а в том, как они внедряются и поддерживаются.

### **Контрольные вопросы**

1. Какую роль играют стандарты в процессе обслуживания гостей ресторана?
2. Какие параметры процесса обслуживания могут быть стандартизированы?
3. Кто занимается разработкой стандартов обслуживания в ресторане?
4. Какие функции выполняют стандарты по отношению к сотрудникам ресторана?
5. Что может являться инструментом контроля за выполнением стандартов?

## Глава 4

# ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ БАНКЕТОВ РАЗЛИЧНЫХ ВИДОВ

---

### 4.1. Банкет с полным обслуживанием

Банкеты за столом с полным обслуживанием организуют в ресторанах или в специально выделенных помещениях по месту проведения торжества. Полную форму обслуживания официантами рекомендуется применять для официальных банкетов (дипломатические банкеты-приемы), по желанию заказчика такая форма обслуживания может быть применена и на семейных торжествах.

Количество участников банкета может быть различным, но чаще всего колеблется в пределах от 10 до 50 человек. Продолжительность банкета 50–60 минут.

#### *Подготовка к банкету*

Важная роль при организации обслуживания банкетов принадлежит метрдотелю. Четкость, ритмичность работы официантов по обслуживанию гостей на банкете зависит от того, насколько точно и подробно согласованы все вопросы организации банкета с заказчиком. При приеме заказа на организацию банкета метрдотель должен согласовать с организатором целый комплекс вопросов:

- какое событие отмечается (при приеме заказа от различных посольств на организацию банкетов-приемов следует уточнить: нужно ли вывешивать большие государственные флаги, когда и как их повесить);
- дату и часы проведения банкета (при определении даты приема необходимо учитывать следующее: приемы не устраивают в нерабочие и праздничные дни, в мусульманских странах в религиозные праздники, в дни национального траура);
- количество гостей и их состав (пол, возраст, национальность, профессия);
- количество почетных гостей и их статус;
- общую сумму ассигнований;
- сумму ассигнований на одну персону;
- форма оплаты;
- необходимость установки микрофонов на столе;
- потребность в музыкальном сопровождении и т.д.

Метрдотель должен предварительно познакомить заказчика с залом, где будет происходить банкет, согласовать с ним расстановку столов (составить схему) и план размещения гостей.

Необходимо уточнить, с кем вести переговоры при обслуживании (желательно с одним человеком). После этого можно приступить к согласованию меню. В меню следует указать: после каких блюд будут приноситься тосты, в какие часы подавать горячие закуски, горячие блюда и десерт. Определяют с заказчиком, будет ли гостям подан аперитив, уточняют продолжительность банкета.

Согласованное с заказчиком меню печатается в нескольких экземплярах: для производства, группы снабжения, буфета, бухгалтерии, дирекции, метрдотеля и заказчика.

После принятия заказа и его оформления метрдотель составляет список официантов для обслуживания банкета из расчета: два официанта на 6–8 человек гостей. Принимаются во внимание при этом особенности меню (количество и характер блюд), расстояние банкетного стола от производственных цехов, буфета, сервизной и т.д.

Накануне дня проведения банкета метрдотель проводит с официантами инструктаж, сообщает им особенности организации и проведения банкета, распределяет между ними обязанности. Заранее разрабатывается схема обслуживания с разбивкой по времени выполнения отдельных операций подачи блюд, напитков и с учетом интервалов, предусмотренных для приготовления тостов.

При подготовке к банкету обязанности между официантами распределяют следующим образом: одни получают и подготавливают посуду, приборы для сервировки, а другие в это время подготавливают столы, накрывают их скатертями.

Количество официантов, занятых подготовкой посуды, приборов можно рассчитать, используя округленные данные хронометражных замеров в минутах при полировке 100 предметов.

*Таблица 4.1*

### **Нормы времени на полировку столовой посуды и приборов**

№ п/п	Предметы сервировки	Норма времени на полировку 100 штук (мин)
1	2	3
1	Ножи столовые или закусочные	7
2	Вилки столовые или закусочные	5
3	Ложки столовые или десертные	6
4	Ложки чайные	4
5	Тарелки мелкие столовые или закусочные	10
6	Тарелки пирожковые или икорные	8

1	2	3
7	Фужеры – влажные – сухие	35 15
8	Рюмки емкостью 75=125 см <sup>3</sup> – влажные – сухие	35 15
9	Рюмки емкостью 25–50 см <sup>3</sup> – влажные – сухие	30 15
10	Бокалы для шампанского – влажные – сухие	35 20

Количество официантов, занятых на процессе полировки каждого вила посуды и приборов, рассчитывается по формуле:

$$N_{\text{оп.}} = \frac{t \times \Pi}{T \times 100} \text{ чел.}, \quad (2)$$

где  $N$  – количество официантов, чел.;

$t$  – норма времени на полировку 100 предметов, мин.;

$\Pi$  – количество подготавливаемых предметов посуды, приборов;

$T$  – время, отведенное на подготовку посуды и приборов для банкета.

По данной формуле можно определить количество дежурных официантов для подготовки торговых залов к обслуживанию, а также для подготовки посуды.

#### *Особенности меню банкета с полным обслуживанием*

В меню банкета включают несколько (3–4) наименований холодных блюд, горячую закуску, 1–2 наименования вторых горячих блюд, десерт, кофе/чай (60/40%), фрукты, предлагаются алкогольные (как гастрономическое сопровождение блюд) и безалкогольные напитки. Банкет может проводиться как завтрак, обед или ужин с соответствующими изменениями в меню.

Примерное меню банкета – обеда с полным обслуживанием:

#### *Холодные закуски*

- икра зернистая
- масло сливочное/тосты
- ассорти мясное
- салат из крабов

#### *Десерт*

- мороженое
- фрукты



*Горячая закуска*

– грибы кокот

*Горячие напитки:*

– кофе/чай

*Суп*

– суп-крем из цветной капусты

– вино белое сухое

*Напитки*

– водка

– портвейн

– шампанское полусухое

– вода минеральная/фруктовая

*Вторые горячие блюда:*

– осетрина паровая

– котлета по-киевски

Меню на банкетах с полным обслуживанием, носящих официальный характер, составляют с учетом национальных и религиозных традиций, вкусов гостей. Во внимание принимают гостей, которые употребляют только вегетарианскую пищу или не едят свинину. На приеме не подают блюда из дичи в период запрета охоты на нее в стране пребывания гостя.

На приеме в посольстве в меню обязательно должны быть включены национальные блюда: выпечка, рыба, мясо или птица, приготовленные особым, характерным для данной страны способом, десерт из фруктов, которые являются национальной гордостью страны.

Банкетные блюда должны быть красиво оформлены и иметь высокие вкусовые качества.

*Расстановка столов в банкетном зале*

Подготовка банкетного зала начинается с расстановки столов. Для этого используют специальные банкетные (раскладные столы со специальными дополнительными крышками и ножками на шарнирах) или обычные столы.

На каждого участника банкета должна приходиться площадь за столом размером от 70–80 см (иногда до 100 см) в длину и до 40–50 см в глубину. Между столами, поставленными параллельно, расстояние должно быть от 1 до 2 метров.

При расчете длины стола необходимо добавлять расстояния, которые предусматривают свободное место на концах стола. Если банкетный стол сервируют с двух сторон, то длина его должна быть меньше вдвое. При установке стола в форме букв Т, П, Ш сначала определяют длину главного стола, с учетом размещения определенного количества гостей за ним, а затем – длину столов, установленных перпендикулярно к главному.

Количество столов для составления банкетного стола, установленного в одну линию, определяют по формуле:

$$K = \frac{N \times l}{2 \times L} \text{ штук}, \quad (3)$$

где  $K$  – количество банкетных столов;  
 $N$  – количество участников банкета;  
 $l$  – норма длины стола на одного участника банкета;  
 $L$  – длина столов, из которых составлен банкетный;

Количество столов для составления банкетного стола, установленного по форме букв  $T$  или  $\Pi$  – определяют по формуле:

$$K = \frac{N_{\text{гл}} \times l}{L} + \frac{N_{\text{торц.}} \times l}{2L} \text{ штук}, \quad (4)$$

где  $K$  – количество банкетных столов;  
 $N_{\text{гл}}$  – количество участников банкета за главным столом;  
 $N_{\text{торц.}}$  – количество участников банкета за одним или двумя торцевыми столами.

После определения длины и формы стола составляют его план с указанием мест для каждого участника банкета. План-схему стола можно разместить в аванзале, тогда гости заранее могут определить свое место при размещении за столом. Размещая банкетный стол в зале, необходимо помнить, что главный стол (или стол, где находятся наиболее почетные места) устанавливают напротив сцены или окон. Место юбиляра или хозяина приема должно находиться в центре стола.

Для банкета с полным обслуживанием официантами, кроме основного стола, в отдельном зале или в удобных местах банкетного зала устанавливают чайные и десертные столы овальной или круглой формы на 6–8 человек.

В основном банкетном зале и во вспомогательных помещениях для официантов готовят подсобные столы, серванты с запасом посуды, приборов, столового белья.

#### *Сервировка банкетного стола*

Прежде чем накрыть столы скатертями, их покрывают толстой мягкой тканью (мольтон), которая заглушает шум в зале, предупреждает бой посуды. Для сервировки официальных банкетов используют белые скатерти, а для тематических – цветные. При использовании цветных скатертей следует учитывать, что розовые, голубые, светло-зеленые цвета больше способствуют созданию веселого, радостного настроения, создают впечатление легкости, грациозности, а пурпурные, красные цвета в сочетании с желтым, золотистым воспринимаются как торжест-

венные. Столы накрывают банкетной скатертью так, чтобы заглаженная середина ее проходила по оси стола.

Спуск скатерти должен быть с боков 25–35 см, с торцов – 30–40 см. После покрытия стола скатертью его оформляют цветами, расставляют стулья. Стулья (кресла) за столом нужно расставлять с учетом свободных проходов для официантов во время сервировки стола. Для этого стулья ставят на расстоянии 30–40 см от стола. При этом необходимо следить, чтобы стулья не стояли напротив ножек отдельных столов, из которых составлен банкетный стол. После расстановки стульев стол сервируют в следующей последовательности:

- Расстановка столовых тарелок: начинают от центра стола по одной его стороне, а затем – по другой, следя за тем, чтобы тарелки стояли друг против друга на расстоянии 1–2 см от края стола. Каждая тарелка ставится точно против стула.

- Уборка стульев: отодвигают стулья с тем, чтобы образовался удобный проход между столом и стульями для выполнения последующих операций сервировки стола.

- Расстановка закусочных и пирожковых тарелок: на столовые тарелки устанавливают закусочные, а слева – пирожковые на расстоянии 10–15 см.

- Раскладка приборов справа от центральной тарелки: столовый нож лезвием к тарелке, рядом с ним – рыбный; затем – столовую ложку, а за ней – закусочный нож.

- Раскладка приборов слева от центральной тарелки: столовая вилка, левее – рыбная и рядом – закусочная.

- Раскладка приборов за центральной тарелкой: десертный нож, лезвием к тарелке, выше – десертная вилка и ложка.

- Расстановка рюмок: фужер ставят против столового ножа, справа от фужера ставят рейнвейную рюмку (для белого вина, более низкую) и рядом с ней водочную. Во втором ряду между фужером и рюмкой для вина ставят бокал для шампанского, а справа – лафитную рюмку (для красного вина, более высокую). Могут быть различные варианты сервировки стола рюмками. Это зависит от подачи тех или иных напитков к блюдам, предусмотренным в меню.

- Установка салфеток: складывают в определенную форму и кладут на закусочные тарелки.

- Размещение на столе приборов для специй и приправ: в закрытых емкостях попарно, один набор на два гостя. Соль и перец ставят на стол по– линии кончиков ножей. Соль ставят правее перца.

- Раскладка хлеба: за несколько минут до приглашения гостей к столу, на пирожковых тарелках; пшеничный – слева, ржаной – справа, корочками к краю тарелки.

Официанты должны рассчитать количество необходимой посуды, приборов для сервировки стола и подачи блюд. Количество однопорционной посуды и приборов индивидуального пользования определяют по формуле:

$$K_{\text{нос.}} = N \times m, \quad (5)$$

где  $K$  – количество однопорционной посуды;

$N$  – количество участников банкета;

$M$  – норма одного вида посуды или приборов для сервировки и обслуживания для каждого участника банкета.

Количество многопорционной посуды определяется по формуле:

$$K = \frac{Q1}{n} + \frac{Q2}{n} + \frac{Q3}{n} + \dots \text{ и т.д.} \quad (6)$$

где  $K$  – количество многопорционной посуды, шт;

$Q$  – количество порций блюд каждого вида, шт.;

$n$  – количество порций, предусмотренных для отпуска в одном виде посуды.

Количество приборов для раскладки равно количеству многопорционной посуды.

Особенность сервировки для данного банкета характеризуется наличием меню для каждого участника. Меню (карточка блюд и напитков) несет не только функциональную нагрузку, но и рассматривается как декоративный элемент стола. В меню содержится перечень всех закусок, блюд, напитков, здесь же сообщается повод проводимого мероприятия. Если в числе гостей есть иностранцы, то в тексте меню должен содержаться перевод названий блюд и напитков на их родной язык. Меню печатается типографским способом. Оно должно быть небольших размеров (примерно 12×20 см), размещается за (сверху) пирожковой тарелкой гостя.

При проведении банкета с полным обслуживанием сложилась определенная практика обозначения мест за столом – печатаются «рассадочные», или так называемые кувертные карточки. Это небольшие белые прямоугольники из плотной бумаги с написанными от руки (профессионально) или напечатанными фамилиями участников банкета.

Кувертные карточки для каждого участника банкета расставляют за мелкой столовой тарелкой. Это помогает размещению гостей за банкетным столом. После выполнения сервировки официанты готовы к приему гостей.



Рис. 10. Сервировка стола для банкета с полным обслуживанием

#### *Личная подготовка официантов к банкету*

Готовность официантов к обслуживанию банкета проверяет метрдотель. Он оценивает внешний вид официантов, контролирует подготовку ручников, напоминает обязанности каждого официанта при обслуживании. Метрдотель уточняет, по каким условным сигналам официанты могут ориентироваться о начале и прекращении обслуживания, подаче блюд и напитков, по какому сигналу следует покинуть зал, если произносятся речи, тосты.

Чтобы обслуживание гостей было синхронным и официанты уложились в отведенные для подачи блюд и напитков сроки, их необходимо проинформировать о времени выполнения отдельных стадий обслуживания. Ориентировочные затраты времени на выполнение отдельных операций при полном обслуживании определяет метрдотель. Для банкета с полным обслуживанием количество официантов в бригаде определяется исходя из того, что 2 официанта должны обслуживать участок стола на 8 человек.

#### *Обслуживание банкета*

Весь процесс обслуживания гостей на банкете согласовывается метрдотелем с его организатором. Перед началом банкета метрдотель должен составить план обслуживания столов с подразделением на сектора, закрепив их за определенными официантами.

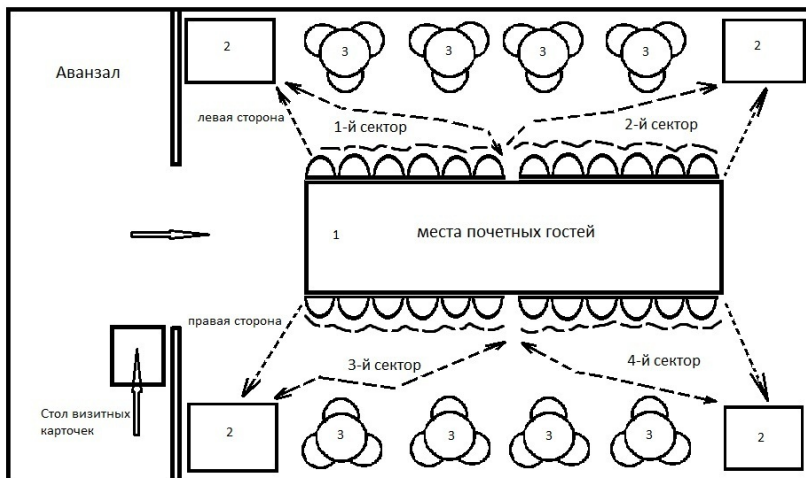


Рис. 11. Схема обслуживания гостей официантами в банкетном зале

Метрдотель заранее распределяет между ними всю работу по обслуживанию гостей и устанавливает порядок подачи и кто подает гостям холодные закуски, горячие блюда и напитки.

В последнее время принято предусматривать для гостей подачу аперитива в отдельном зале, где они знакомятся, беседуют, ожидают друг друга перед началом банкета. В качестве аперитива подают коктейли, вермуты, водку, соки и другие напитки. Иногда вместе с аперитивом гостям предлагают канапе, миндаль, орешки. Подача аперитива осуществляется официантами в обнос на подносах, накрытых салфетками. Рюмки ставят так, чтобы более высокие были ближе к центру подноса, низкие – к краю. Официант, подающий аперитив, держит поднос на левой руке. Правая рука официанта в это время заложена за спину.

Из аванзала гости по приглашению метрдотеля проходят в банкетный зал и занимают места за столом согласно составленному плану. В это время официанты находятся в служебном помещении, расположенном рядом с банкетным залом. Далее, по сигналу метрдотеля официанты одновременно выходят в банкетный зал и становятся напротив мест, за которыми они закреплены для обслуживания. Обслуживание начинают за главным столом с почетного гостя, затем хозяина (организатора банкета), а за другими столами – от центра к краям.

На каждом участке стола работают 2–3 официанта: один – подает основные блюда, другой – наливает напитки к ним, или один – подает основное блюдо, другой – гарниры и соусы, третий – наливает напитки. При обслуживании гостей банкета можно предусмотреть и другой порядок распределения обязанностей между официантами, когда за каж-

дым закрепляется какой-то вид одинаковых операций для выполнения. Однако такое распределение обязанностей требует увеличения количества официантов, занятых в обслуживании банкета.

Подачу блюд в обнос, наполнение рюмок напитками, уборку использованной посуды и подачу чистой посуды, приборов официанты выполняют по знаку метрдотеля как ряд последовательных синхронных операций.

В зависимости от характера банкета направление подачи отдельных блюд (кроме главного стола) должно меняться. Это необходимо, чтобы крайним за столом гостям все время не подавали последние порции блюд. Все закуски и блюда подаются гостю с левой стороны. На каждом блюде обязательно должны быть приборы для раскладки. Горячие напитки, а также закуски в индивидуальной посуде, например, некоторые виды горячих закусок, подаваемых в кокотницах, десертные блюда в креманках, ставят на стол с правой стороны гостя.

Если подача десерта, горячих напитков предусматривается за чайными (кофейными) столами в отдельном помещении, то часть официантов остается в основном зале для уборки стола, а официанты, которые подавали блюда и напитки, переходят во второй зал.

Чайные (кофейные) столы сервируют вазами с фруктами, ставят стопками десертные тарелки и кладут фруктовые приборы. На столы ставят чашки для чая (кофе) и рюмки для коньяка, подаваемого к кофе. Чашки должны быть повернуты ручкой в левую сторону, на блюдца кладут чайные (кофейные) ложки ручкой в правую сторону. Обслуживание гостей также осуществляется в обнос.

Следует отметить, что необходимым условием хорошей организации банкета является бесшумная работа официантов: не допускаются лишние разговоры, вопросы задаются шепотом. Официанты должны заранее уяснить себе схему обслуживания и очередность подачи блюд и напитков, обязательно соблюдать принятый порядок обслуживания гостей, что имеет большое значение на официальных приемах.

Покидают зал все гости одновременно, при этом официанты выстраиваются около выхода и провожают их.

### **Контрольные вопросы**

1. Что понимается под формой «полное обслуживание» официантами?
2. Может ли банкет с полным обслуживанием как форма торжественного мероприятия использоваться для проведения свадеб и юбилеев?
3. Чем обосновывается продолжительность банкета с полным обслуживанием в 45–50 минут?
4. Почему по форме банкета с полным обслуживанием не рекомендуют проводить торжественные мероприятия массового характера?

5. Как формируется меню банкета с полным обслуживанием?
6. Как провести расчет количества банкетных столов для проведения банкета с полным обслуживанием?
7. С какой целью составляется список участников официального банкета с полным обслуживанием с указанием пола, возраста, национальности и общественного статуса гостя?
8. Кем составляется план-схема рассадки гостей за банкетным столом?
9. Какие виды столового белья используются при сервировке стола для банкета с частичным обслуживанием?
10. Какие элементы декоративного убранства могут и используются при сервировке стола для банкета с частичным обслуживанием?
11. Какие нормы обслуживания гостей используются при расчете количества официантов для банкета с частичным обслуживанием?
12. С какой целью в банкетном зале устанавливают подсобные столики? Как они подготавливаются для процесса обслуживания?
13. С чего начинается процесс обслуживания гостей в банкетном зале по форме полного обслуживания официантами?
14. Как вы понимаете требования «синхронного» обслуживания гостей при подаче блюд и уборки использованной посуды?
15. Обоснуйте рекомендации по специализации официантов для подачи блюд и подачи напитков на банкете с полным обслуживанием.
16. Как осуществить обслуживание горячими напитками на банкете с полным обслуживанием?
17. Что такое кувертная карта и как она устанавливается на банкетном столе?
18. Как оформляется меню банкета с полным обслуживанием и где оно демонстрируется?

### **Практическое задание**

#### *Задача*

В банкетную службу ресторана поступил заказ на проведение банкета-приема на 10 человек от одного из иностранных представительств.

Разработайте план последовательных мероприятий по организации и проведению данного банкета.

## **4.2. Банкет за столом с частичным обслуживанием**

Банкет с частичным обслуживанием носит неофициальный характер и чаще всего организуется по поводу юбилеев, знаменательных дат, дружеских встреч, семейных торжеств и т.д. Банкеты с подобной формой обслуживания наиболее распространены по сравнению с другими видами.



Отличительные признаки от банкета с полным обслуживанием:

- используется упрощенная сервировка стола (тарелки закусочная и пирожковая; приборы-закусочные; три рюмки для напитков);
- не используются индивидуальные меню и именные карточки;
- гости размещаются за столом произвольно (почетные гости в центре стола);
- холодные закуски и напитки заранее ставят на стол;
- гости, не ожидая помощи официантов, могут самостоятельно перекладывать закуски и блюда себе на тарелки и наливать напитки.

Прием заказа на этот банкет осуществляется аналогично банкету с полным обслуживанием.

#### *Особенности подготовки к банкету*

На банкете используют две основные формы расстановки столов для размещения гостей:

- за общим столом (форма может быть круглой, квадратной, прямоугольной или в виде букв П, Т, Е, Ш);
- рассредоточенная форма размещения гостей за несколькими столами (столы устанавливаются в определенном порядке, согласованном с заказчиком).

Подготовка столов производится так же, как и для банкета с полным обслуживанием.

Столы устанавливают в зале симметрично таким образом, чтобы сидящие за столом почетные гости могли видеть со своих мест всех входящих в зал. Ширина стола должна обеспечивать свободное размещение на нем предметов сервировки, посуды с закусками и напитков (1,0–1,2 метра).

Стол сервируют с соблюдением правил, описанных ранее, но количество предметов сервировки может быть меньше. В частности, мелкие столовые тарелки в сервировке часто заменяют закусочными; редко применяют ножи для масла; не кладут предварительно десертные приборы (подают вместе с десертом); ставят только три рюмки: для водки (50 мл), вина (100–125 мл) и воды (200–250 мл). Это объясняется тем, что предварительную сервировку, кроме посуды, дополняют холодные блюда, закуски и напитки, расставленные на столе.

Предлагаемый ассортимент блюд, закусок, десерта характеризуется значительно большим разнообразием, чем для банкета с полным обслуживанием (на каждого гостя заказывают  $\frac{1}{2}$  или  $\frac{1}{4}$  порции, то же относится и к напиткам). При этом он должен полностью повторяться через каждые 6–8 мест (на определенном отрезке стола).

Кроме холодных закусок, гостям обычно предлагают одну-две горячих закуски, горячее блюдо, десерт, фрукты. Банкет с частичным обслуживанием, как и банкет с полным обслуживанием, может заканчиваться подачей кофе и чая. Холодные закуски устанавливают на стол не

ранее чем за полчаса до начала банкета, чтобы они имели свежий, привлекательный вид. В первую очередь ставят закуски, имеющие продолжительный срок хранения. Рекомендуется следующая последовательность предварительной расстановки закусок: балычные изделия; колбасы твердого копчения; ветчина; буженина; птица в жареном виде; язык отварной; маринованные овощи, фрукты, грибы, натуральные овощи. Икру, сливочное масло, рыбу заливную, рыбу под маринадом, паштеты, сыр, блюда, заправленные майонезом или сметаной, ставят на стол непосредственно перед началом обслуживания, а иногда, по согласованию с заказчиком, после того, как гости сели за стол. Закуски расставляют в соответствующей посуде за рюмками и бокалами на расстоянии 1/3 ширины от осевой линии стола, бутылки со спиртными напитками – по центру стола.

Изделия в более высокой посуде ставят ближе к осевой линии стола, а в низкой – ближе к предметам сервировки. Каждое блюдо должно иметь приборы для раскладки, ручки которых должны быть обращены к краю стола.

В последнюю очередь раскладывают на пирожковые тарелки хлеб: справа в сторону вилок (корочкой наружу) ржаной хлеб, а слева (корочкой внутрь) – пшеничный. Расставляя блюда на столе, официанты должны следить за соблюдением симметрии в направлении их размещения. План размещения блюд на столе должен быть заранее продуман.

Окончив подготовку основного стола, официанты размещают на сервантах и подсобных столах запас посуды, приборов. Если на банкете предусмотрено обслуживание за чайными столами, то их подготавливают так же, как для банкета с полным обслуживанием.

При организации банкетов с частичным обслуживанием официантами необходимо стремиться к сокращению времени нахождения закусок на столе до прихода гостей. Поэтому в подготовке к банкету важно правильно определить количество официантов, необходимых для обслуживания. Рекомендуемая норма: один официант на 10–12 человек гостей.

#### *Обслуживание банкета*

Подготовка к банкету должна быть полностью закончена за 5–10 минут до его начала.

По указанию заказчика, метрдотель приглашает гостей в зал, а официанты оказывают помощь в их размещении за столами. Начинать обслуживание нужно с почетных гостей. Официанты перекладывают на тарелки посетителей холодные закуски, с которых начинается прием пищи, оказывают помощь в наполнении фужеров и рюмок напитками.

Во время обслуживания официанты постоянно следят за тем, чтобы своевременно были убраны освободившиеся из-под продуктов посуда, пустые бутылки и были заменены приборы и тарелки. Замену тарелок

и приборов производят после холодных закусок из рыбы, заливных блюд, после горячих закусок, первых, вторых блюд из рыбы и мяса, т.е. перед подачей каждого нового вида блюд.

В каждом случае при подаче нового блюда или уборке посуды с целью ее замены следует попросить разрешения у гостя. Перед подачей вторых блюд убирают холодные закуски, а перед подачей десерта – хлеб, специи, тарелки и посуду из-под вторых блюд.

При этом, как и при проведении банкета с полным обслуживанием, следует учитывать затраты времени на выполнение отдельных операций по обслуживанию, чтобы не было задержек в подаче каждой новой группы блюд.

О подаче горячего блюда метрдотель должен сообщить на производство не позже чем за 20–30 минут до начала подачи (время согласовывают с заказчиком). Эти полчаса гости используют для того, чтобы выйти из-за стола, потанцевать, отдохнуть, а официанты подготавливают стол к подаче горячего блюда. Иногда гости не встают из-за стола, тогда официант заменяет посуду и приборы при гостях, убирая использованную тарелку и прибор и ставя чистые. При подаче вторых горячих блюд можно ставить их на столы (с соблюдением правил размещения блюд). Более высокий уровень обслуживания предусматривает подачу вторых блюд в обнос.

Десерт на банкете подают как в общей посуде (фрукты, торты, кондитерские изделия), так и в индивидуальной (мороженое, желе, муссы, взбитые сливки и т.д.). Здесь также сочетается полное и частичное обслуживание гостей.

Заканчивают обслуживание банкетов подачей кофе и чая. Подать горячие напитки можно персонально, установив на подносах чашки с кофе, рюмки с коньяком. По желанию заказчика рюмки для коньяка, подогретые чашки для кофе и чая могут быть поставлены на стол, а напитки гости будут наливать самостоятельно.

Итак, основные обязанности официантов в процессе обслуживания сводятся к следующему:

- встречать гостей и помогать в размещении за столом;
- помогать гостям перекладывать блюда и наливать напитки;
- периодически устанавливать блюда с пищей в удобное для гостей положение;
- давать информацию о блюдах и способах их приготовления, если гости проявят к ним интерес;
- своевременно убирать со стола использованную посуду и приборы;
- подавать горячие блюда;
- дополнять банкетный стол напитками;
- подавать десерт, кофе и чай.

Общее руководство процессом обслуживания осуществляет метрдотель ресторана.

Банкет с частичным обслуживанием является самой распространенной и востребованной формой банкетного обслуживания. По данной форме проводят новогодние и свадебные банкеты, банкеты по случаю юбилейных дат и др. Все эти банкеты имеют и отличительные особенности, которые рассмотрены далее.

### **Контрольные вопросы**

1. В чем суть процесса частичного обслуживания гостей?
2. Какие торжественные мероприятия традиционно проводятся по форме банкета с частичным обслуживанием?
3. Назовите основные отличительные признаки банкета с частичным обслуживанием от банкета с полным обслуживанием?
4. Какие формы расстановки столов можно использовать на банкете с частичным обслуживанием?
5. Охарактеризуйте рассредоточенную форму размещения гостей за столом на банкете с частичным обслуживанием?
6. Какие столовые приборы и посуда используются при сервировке стола на одного участника банкета с частичным обслуживанием?
7. Как рассчитывается объем холодных блюд и закусок для меню банкета с частичным обслуживанием?
8. В какой последовательности расставляют блюда и закуски на банкетном столе?
9. Как на банкетном столе размещают алкогольные напитки?
10. В какие моменты проведения банкета с частичным обслуживанием можно наблюдать совмещение процесса обслуживания официантами с процессом самообслуживания?
11. С какой целью на банкете с частичным обслуживанием сервируют подсобные столы?
12. Как рассчитать количество обслуживающего персонала для банкета с частичным обслуживанием?
13. С чего начинается процесс обслуживания гостей на банкете за столом с частичным обслуживанием?
14. Назовите основные обязанности официантов в процессе обслуживания гостей?
15. Какие методы подачи вторых горячих блюд используют на банкете с частичным обслуживанием?
16. Как правильно осуществить подачу кофе и чая персонально каждому гостю?
17. Какое время отводится для банкетного мероприятия с частичным обслуживанием?
18. Почему банкет с частичным обслуживанием является самой востребованной формой проведения торжественного мероприятия?

### 4.2.1. Свадебный банкет

Свадьба – одно из важнейших событий в жизни человека и оно должно остаться в памяти молодоженов и гостей праздника как торжественное, неповторимое и радостное. Поэтому к подготовке и организации свадебного банкета ресторану следует готовиться особо тщательно.

У свадебного банкета есть особенности как в организации, так и в обслуживании. Все начинается с приема заказа. Желательно, чтобы заказ на организацию банкета принимал тот, кто будет непосредственно руководить обслуживанием. Должны быть определены: дата и время банкета; количество участников; общая сумма ассигнований.

#### *Прием заказа*

Метрдотель или другое лицо, принимающее заказ, должен познакомиться с залом, в котором будет проходить торжество, согласовать расстановку столов и рассадку гостей. Должно быть уточнено место сбора гостей, когда, где и как подавать первый бокал шампанского; будут ли вручать молодоженам подарки, где и когда; надо договориться о музыкальном сопровождении и месте для танцев и т.п., то есть согласовать весь план проведения свадебного мероприятия.

#### *Расстановка столов в банкетном зале*

В ресторане для обслуживания свадьбы выделяют банкетный зал. Если зал достаточно свободный, то банкетный стол рекомендуется поставить так, чтобы у входа оставалось место для встречи и сбора гостей.

Метрдотель предлагает различные варианты расположения свадебного стола в банкетном зале (в одну линию или в виде букв «Т», «П», «Ш»). В настоящее время все чаще отходят от традиционной расстановки столов, предпочитая европейскую рассадку (отдельные столы на 6–8 человек) – так проще приглашать гостей из-за стола для участия в разных конкурсах. Общая длина банкетных столов определяется из расчета 60–80 см на одного гостя и по 1 м на каждого из молодоженов. Ширина банкетного стола – 1,2–1,5 м при двусторонней рассадке гостей и 0,7 м – при односторонней.

Расстановка столов зависит также от площади, формы зала, расположения окон, дверей, колонн. При расстановке мебели предусматривают проходы для официантов и гостей шириной не менее 1,2–1,5 м, а также проходы между линиями столов при расставленных креслах не менее 1,2 м; расстояние от спинки кресла до края стола должно быть 0,5–0,6 м.

Обычно в зале ставятся отдельные столы для родителей, друзей и новобрачных (рис. 15).

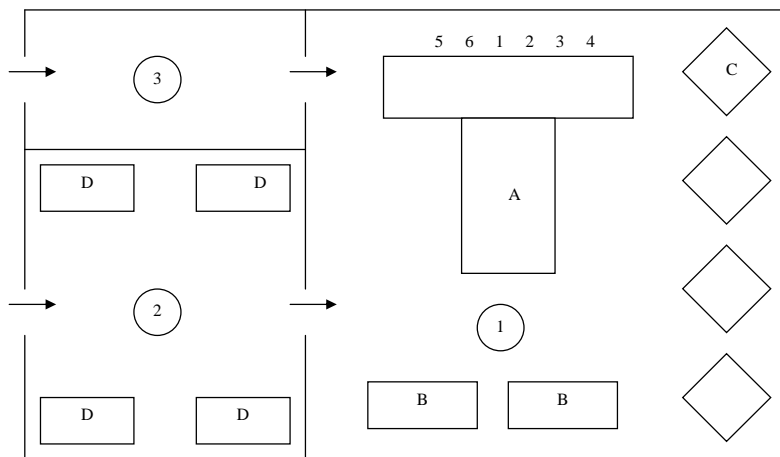


Рис. 12. Свадебный банкет: А – стол для гостей в форме буквы Т; В – серванты; С – чайные столы; D – диваны; 1 – банкетный зал; 2 – зал для встречи гостей; 3 – подсобное помещение официантов; 1 – место жениха; 2 – место невесты; 3, 4 – места родителей невесты; 5, 6 – места родителей жениха

Количество официантов определяется из расчета: один официант на 12–15 приглашенных.

#### *Особенности меню*

В связи с тем, что свадебный банкет продолжителен по времени (5–6 часов), в меню рекомендуется включать:

- холодные закуски (в широком ассортименте из расчета  $\frac{1}{2}$  или  $\frac{1}{4}$  порции на каждого участника банкета: рыба фаршированная, заливная, поросенок целиком, дичь и птица фаршированные, ассорти, карбонат, буженина, салаты в вазах, натуральные овощи, соленья, маринады и пр.)

- горячую закуску (1 наименование: кокот, кокиль, жульен);

- горячие блюда (1–2 наименования: мясные, рыбные, овощные);

- десертное блюдо (1 наименование: желе, муссы, самбуки, кремы,

- мороженое и пр.);

- фрукты;

- горячие напитки (чай, кофе);

- мучные кондитерские изделия (свадебный торт).

Более подробное согласование меню и уточнение остальных вопросов делают за 2–4 дня до банкета.

#### *Особенности сервировки*

Свадебные столы предварительно накрывают мягкой толстой тканью (мольтон): она делает более гладкой и ровной поверхность стола,

заглушает шум, предупреждает бой посуды, впитывает случайно разлитую на скатерть жидкость. Подготовленные таким образом столы накрывают белой и со всей тщательностью отглаженной скатертью. Стол, соединяющий линии столов и поставленный к ним перпендикулярно, как правило, сервируют с одной стороны. Поэтому со стороны, обращенной в зал, скатерть следует опустить до 10–15 см от пола. Между приборами молодоженов и приборами других гостей оставляют большие интервалы: 1,0 м и 0,8 м, соответственно.

Стол и стулья оформляются красивым текстилем, свадебными элементами, цветочными композициями, бутоньерками.

Для каждого участника банкета ставят закусочную и пирожковую тарелки; кладут закусочные нож и вилку. Можно положить столовый набор, но его лучше подавать перед подачей горячих блюд. Приборами для десерта стол не сервируют, так как они могут затеряться среди множества других предметов. Их лучше подавать вместе с десертом.

На каждую закусочную тарелку кладут красиво сложенную полотняную салфетку. Каждому гостю ставят фужер для воды, рюмку для вина и рюмку для крепких напитков. Посуда должна быть однотильной, хорошего качества и безукоризненно чистой. Не следует ставить тарелки над ножками стола – в этом месте неудобно сидеть.

Для молодоженов рекомендуется поставить рюмки и бокалы другой формы и цвета, чтобы они отличались от общей сервировки. Им можно и более красиво сложить салфетки, под закусочную тарелку поставить сервировочную и т.д. По традиции, не рекомендуемой молодоженам пить крепкие спиртные напитки, им ставят фужер для прохладительных напитков и бокал для шампанского.

Площадь стола перед столовыми приборами молодоженов принято оставлять свободной. Это место для букетов цветов и торта. Можно украсить это пространство декоративными композициями из цветов и зелени, свадебных колец и т.д.

#### *Особенности обслуживания свадебного банкета*

Жениха и невесту в аванзале встречает официант с небольшим подносом, на котором находится 2 высоких бокала, живая роза, и предлагает шампанское. Другие официанты входят в аванзал с круглыми подносами, застеленными полотняными салфетками и уставленными бокалами, заполненными шампанским на 2/3 объема, и обносят гостей напитками.

Молодожены с бокалами в руках встречают вошедших гостей и принимают от них поздравления и подарки, располагая их на специально отведенном столике. По согласованию с заказчиком шампанское может быть подано не в аванзале, а за свадебным столом.

Цветы, принесенные гостями, официанты располагают в заранее подготовленные высокие вазы и оформляют ими зал.

После этого молодожены приглашают гостей в банкетный зал. Первыми в зал входят новобрачные и занимают места в середине стола. Невеста садится справа от жениха, родители жениха – рядом с невестой, родители невесты – рядом с женихом.

Официанты постоянно должны находиться в зале, помогать гостям в раскладке в начале банкета и когда гости возвращаются к столу после перерывов. Обслуживание напитками и раскладка блюд также входит в обязанности официантов. Взяв со стола блюда с приборами для раскладки, они обслуживают гостей французским методом. Молодоженам и почетным гостям, сидящим рядом с ними, порционирование блюд желательно осуществлять с тележек, которые располагают рядом со столом для новобрачных.

Вторые горячие блюда подают европейским методом: один официант приносит в зал на подносе вторые горячие блюда на подсобный стол, а другой – расставляет тарелки с блюдами на столе правой рукой, подходя к гостю с правой стороны.

Холодные закуски на свадебном банкете могут оставаться до подачи десерта. Перед подачей десерта производят сбор использованной посуды. Десерт подают в креманках или мелких десертных тарелках европейским методом.

Завершается банкет подачей горячих напитков и кондитерских изделий. Чайные столики можно сервировать как в банкетном зале, так и в смежном помещении. Официант доставляет в зал на тележке свадебный торт. После того, как невеста разрежет торт и молодожены положат кусочки торта друг друга, в работу вступают официанты и подают порции торта всем гостям.

По окончании обслуживания метрдотель решает с заказчиком организационные вопросы по оплате за дополнительно предоставленные услуги (вызов такси, междугородние переговоры и т.д.). Прощаясь с гостями, метрдотель может вручить молодоженам приглашения на проведение в ресторане серебряной и золотой свадьбы.

Важная часть свадьбы – развлекательные программы. Их разработкой занимаются, как правило, event-агентства, а рестораны зачастую подстраиваются под концепцию и сценарий мероприятия, учитывая все его особенности.

Очень зрелищный вариант – welcome drink – горка бокалов с шампанским. Популярны шоколадные фонтаны, в которые можно обмакивать клубнику, фрукты, бисквиты, сейчас это развлечение очень востребовано.

#### *Кейтеринговое обслуживание свадебных банкетов*

Для организации и проведения свадебного банкета в настоящее время заказчики чаще обращаются в кейтеринговые компании, которые берут на себя решение всех вопросов, связанных с подбором площадки



для праздника (традиционные банкетные залы; старинные усадьбы, парки и т.д.), оформлением помещения, развлекательной программой, фото- и видеосъемкой.

Кейтеринговые компании помогают в составлении меню, предоставляя на выбор клиента разнообразные закуски, горячие блюда, напитки и десерты. Кроме того, в обязанности кейтерингового оператора входит обеспечение необходимой мебелью, подбор обслуживающего персонала и организация процесса обслуживания свадебного банкета.

Заканчивается свадебная церемония на выезде обычно красочным фейерверком.

### **Контрольные вопросы**

1. Какой вид банкета чаще используют для проведения свадебного мероприятия?

2. Какие условия свадебного банкетного мероприятия метрдотель обязан обсудить с заказчиком?

3. Какие требования предъявляют к геометрии банкетного пространства?

4. Назовите наиболее удачные формы расстановки банкетных столов для данного вида банкета?

5. Какие нормы длины стола на одного участника используются на данном банкете?

6. Какие приемы сервировки используют, чтобы выделить места молодоженов?

7. Какая посуда и приборы участвуют в сервировке банкетного стола?

8. Как следует распорядиться цветами и подарками, которые приносят гости?

9. Чем отличается меню свадебного банкета от других банкетных меню?

10. Какую услугу следует предусмотреть в аванзале ресторана при встрече гостей?

11. Назовите обязанности официантов в процессе обслуживания свадебного банкета.

11. Какую норму по количеству гостей рекомендуется использовать для расчета официантов для свадебного банкета?

12. Как организуется на свадебном банкете подача торта? Каковы действия персонала при обслуживании гостей горячими напитками и тортом?

13. Какую услугу на свадебном банкете называют welcome drink?

14. В чьи обязанности входит подготовка развлекательных мероприятий для свадебного банкета?

15. Какие дополнительные услуги может получить заказчик при организации свадебного банкета на выезде, посредством кейтеринговых компаний?

#### **4.2.2. Новогодний банкет**

Во время подготовки новогоднего вечера особое внимание уделяется украшению торговых помещений ресторана. Зал должен выглядеть празднично и парадно. В нем устанавливают елки, развешивают гирлянды, игрушки, продумывают световое оформление зала.

При оформлении заказа предусматривают расходы на приобретение праздничных сувениров для гостей, проведение лотереи, разыгрывание призов и т.д. Оригинальными призами могут служить кулинарные и кондитерские изделия самого ресторана. В зале может быть организована продажа карнавальных масок, шаров, цветов.

##### *Особенности меню*

Меню составляют с учетом длительного пребывания гостей в ресторане (обычно с 23 часов 31 декабря до 5–6 часов утра 1 января). В него включают разнообразные закуски, 1–2 горячих блюда, фрукты, горячие напитки и обязательно шампанское, вина, минеральные и фруктовые воды.

Холодные закуски изготавливают и оформляют так, чтобы выделить отдельные порции (например, икра в валованах, паштет в корзиночках из теста, рыбное и мясное ассорти). Такие художественно оформленные блюда сохраняют красивый внешний вид и после того, как с посуды взята часть порций.

##### *Особенность сервировки стола*

Столы сервируют лучшей посудой и столовыми приборами. Сервировка включает:

- тарелки: закусочную и пирожковую;
- приборы: закусочный и столовый;
- рюмки: фужер для воды, бокал для шампанского, рюмки для вина и водки.

Рюмки размещать на столе следует, смещая их в правую сторону так, чтобы бокал для шампанского находился против кончика столового ножа. На закусочную тарелку ставят сложенную салфетку. В оформлении стола используют еловые веточки, декоративные украшения, свечи. Холодные закуски, напитки и фрукты ставят на стол заранее. При накрытии столов ведерки с шампанским размещают рядом на вспомогательных столиках, приставленных к краю основного стола.

##### *Особенности обслуживания*

Новогодний банкет является разновидностью банкета с частичным обслуживанием. Официанты оказывают помощь в размещении гостей за

праздничным столом, переключают на тарелки посетителей холодные закуски, с которых начинается прием пищи, наполняют фужеры и рюмки напитками. Во время обслуживания официанты постоянно следят за тем, чтобы своевременно была убрана освободившаяся посуда, пустые бутылки и были заменены приборы и тарелки.

За несколько минут до нового года в зале ресторана включают теле- и радиотрансляцию, чтобы гости имели возможность прослушать поздравление Президента и бой курантов Спасской башни. В это время официанты бесшумно откупоривают бутылки шампанского и наполняют им бокалы гостей. Затем официанты продолжают обслуживание гостей обычным порядком и заканчивают подачей чая и кофе.

Продуманная программа, организованная и слаженная работа официантов оставляют у гостей хорошее впечатление о новогоднем вечере.

### **4.2.3. Банкеты по поводу юбилейных и праздничных дат**

Празднование *дня рождения* в ресторане является поводом для встречи с родственниками и друзьями. Для приема участников торжества организуют банкет с частичным обслуживанием официантами. Он проводится в дневные или вечерние часы как:

- банкет-обед;
- банкет-ужин;
- банкет-чай.

Столы могут быть круглой, овальной или прямоугольной форм. Их накрывают скатертями ярких тонов. Цвет салфеток может быть контрастным по отношению к тону скатерти. При сервировке стола особо выделяют место именинника, сервируя его посудой, отличающейся по цвету, рисунку и форме от посуды других гостей. На закусочную тарелку кладут тканевую салфетку, сложенную высоким способом («зайчик», «лотос», «лилия» и др.), отличающуюся формой от других салфеток. За предметами сервировки именинника можно выделить место для гирлянды из цветов.

Главным украшением банкетного стола является торт со свечами, которые зажигают перед подачей горячих напитков. Торт размещают на вазе-плато с резной бумажной салфеткой, рядом кладут специальный прибор для порционирования на мелкой десертной тарелке.

В случае празднования *дня рождения ребенка* для сервировки стола используют детскую посуду и приборы, цветные стаканы ярких тонов. На стол кладут бумажные, пластмассовые, мягкие игрушки, чтобы ими можно было играть и не бояться уронить и разбить.

Банкет по *случаю чествования юбиляра* обычно проходит с приглашением официальных лиц и носит официальный характер. Стол накрывают скатертью пастельных тонов, сервируют бело-золотым фарфором, что придает ему особую утонченность. Льняные салфетки будут

элегантно смотреться оформленными в кольца. Дополнит композицию красивый подсвечник.

Повышение по службе, создание собственной фирмы, празднование очередной годовщины окончания школы или университета являются частыми *поводами для встречи друзей* в ресторане за праздничным столом. Такие банкеты носят неофициальный характер. Особенности составления меню, сервировки стола и порядок обслуживания гостей аналогичны банкету за столом с частичным обслуживанием официантами.

Такой праздник можно организовать по системе «кейтеринг», т.е. провести праздничное мероприятие с привлечением артистов, составить развлекательную программу, обеспечить оформление зала или провести праздник в зоне отдыха на природе.

### **Контрольные вопросы**

1. По какой форме банкетного обслуживания чаще всего проводят новогодний банкет?
2. Чем новогодний банкет отличается от любого другого банкета за столом?
3. Какие требования предъявляются к оформлению интерьера банкетного зала?
4. Существуют ли особые требования к формированию меню новогоднего банкета?
5. Какова продолжительность новогоднего банкета?
6. Какая посуда и приборы используются при сервировке новогоднего стола?
7. Как рекомендуют сервировать место юбиляра за столом?
8. Столы какой формы используют для банкета по случаю дня рождения?
9. С какой целью при сервировке банкетного детского стола используют игрушки?
10. Какие требования предъявляются к столовому белью для обслуживания детских мероприятий?

#### *Ситуационная задача*

Ресторан готовится к обслуживанию 30 человек по форме «банкет с частичным обслуживанием» по поводу юбилея одного из участников.

Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; рассчитайте площадь банкетного зала, общую длину банкетного стола, разработайте сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.

#### *Решение*

1. Так как формой приема является «банкет с частичным обслуживанием», гости будут есть и пить, сидя за столом. В процессе еды часть операций по порционированию блюд и напитков гости выполняют са-

мостоятельно. Учитывая количество гостей и форму обслуживания, можно предложить следующий состав меню:

- холодные блюда и закуски – 8–10 наименований;
- горячая закуска – 1 наименование;
- второе горячее мясное (или рыбное) блюдо – 1 наименование;
- сладкое блюдо – 1 наименование.

2. Площадь банкетного зала рассчитывается с использованием рекомендованного норматива на одного гостя для банкетов с частичным обслуживанием – 1,5 м<sup>2</sup>. Следовательно, умножив количество гостей на норматив, можно получить минимально-достаточную площадь для банкетного пространства и установки банкетного стола.

$$S \text{ зала: } 30 \times 1,5 = 45 \text{ м}^2$$

3. Общая длина банкетного стола рассчитывается аналогично площади зала. Норматив длины стола на одного гостя банкета с частичным обслуживанием составляет – 0,8 м. Произведя необходимые расчеты, получаем общую длину банкетного стола:

$$L \text{ стола: } 30 \times 0,8 = 24 \text{ м.}$$

Учитывая полученный результат, можно рекомендовать следующие формы установки банкетного стола в зале:

- в одну линию, длиной 12 метров (2-сторонняя рассадка);
- буквой «Т» (один стол длиной 4 метра с односторонней рассадкой; второй стол длиной 10 метров с 2-сторонней рассадкой);
- буквой «П» (один стол длиной 8 метров с односторонней рассадкой; два стола по 4 метра длиной каждый с 2-сторонней рассадкой).

4. В сервировке стола необходимо использовать: мелкую столовую тарелку в качестве подстановочной; закусочную тарелку; пирожковую тарелку; столовый (или рыбный, в случае второго горячего рыбного блюда в меню) набор; закусочный набор. Десертные приборы для предварительной сервировки стола по форме «банкета с частичным обслуживанием» рекомендуется не использовать, так как они могут «потеряться» на столе, заставленном холодными блюдами и закусками.

Из рюмок устанавливают максимум три: фужер – для воды, бокал – для вина (100 мл), рюмку – для водки.

5. Процесс обслуживания имеет две стадии:

– *подготовка к банкету* (подготовка зала; выбор формы установки столов с учетом особенностей зала и пожелания гостей; установка столов выбранной формы; подготовка белья, столовой посуды и приборов; сервировка и декорирование стола; установка холодных блюд, закусок, десертов и напитков, личная подготовка персонала);

– *обслуживание гостей* (встреча, приглашение к столу; предложение аперитива; помощь гостям в порционировании холодных блюд и закусок; подача горячих закусок; подача горячих блюд; подача десер-

та; уборка столов в процессе обслуживания и по его окончанию; проводы гостей).

Процессом обслуживания руководит метрдотель (администратор) торгового зала ресторана.

### **Практическое задание**

#### *Задача*

Метрдотель ресторана принял заявку на проведение новогоднего банкета от служащих одной из компаний. Количество участников 50 человек.

Провести все необходимые расчеты для подготовки к проведению данного мероприятия и предложить схему рассадки гостей в банкетном зале.

### **4.3. Банкет-фуршет**

Банкет-фуршет – вид банкета, который организуется при проведении как официальных приемов, так и различных юбилеев, семейных торжеств и других праздничных мероприятий. Как правило, банкет-фуршет начинается в 18–20 часов и продолжается в течение 1,5–2 (в случае свадебного банкета 2–2,5) часов. Гости размещаются в банкетном зале стоя. Свое название банкет получил от французского слова «la fourchette», что в переводе на русский означает – вилка.

Местом проведения может быть помещение ресторана или учреждения, а также открытые площадки при организации мероприятия на выезде.

Подобные банкеты, где гости едят и пьют стоя, имеют ряд преимуществ:

- Возможность на небольшой площади зала обслужить значительное количество приглашенных (в 4–5 раз больше, чем при банкете за столом).
- Возможность подойти для беседы к любому гостю, выбрать любое место в зале, самостоятельно взять понравившиеся блюда и напитки.
- Приглашенные, если не являются почетными гостями, могут уйти с банкета в любой момент, не дожидаясь его окончания.
- Расходы в расчете на одного гостя значительно ниже по сравнению с банкетом за столом.

#### *Особенности меню*

Банкет-фуршет характеризуется широким ассортиментом холодных блюд и закусок, здесь подают также горячие закуски, сладкие блюда, фрукты, мучные кондитерские изделия, горячие, холодные безалкого-

гольные и алкогольные напитки. Как правило, вторые горячие блюда в ассортимент банкета не включают.

При планировании банкета-фуршета следует обратить внимание на подбор ассортимента холодных и горячих закусок. При этом нужно учитывать, что ассортимент блюд должен быть таким, чтобы их удобно было есть стоя. Холодные и горячие закуски должны быть порционированы без косточек и в основном без соуса; салаты в корзиночках из песочного теста, икра в валованах, бутерброды канапе, рыбные и мясные гастрономические продукты.

При составлении меню можно учитывать подачу аперитива.

Примерное меню для банкета-фуршет:

*Холодные закуски:*

- бутерброды канапе;
- икра зернистая в валованах;
- ассорти из мясных гастрономических продуктов (3–5 видов);
- ассорти из рыбных гастрономических продуктов (2–3 вида);
- ассорти из натуральных овощей (огурцы, помидоры, болгарский перец, зелень);
- салат крабовый в корзиночках;
- сырная тарелка (ассорти из различных сортов сыра);
- маслины, оливки.

*Горячие закуски:*

- кокот из грибов;
- осетрина-гриль;
- минишашлычки мясные на шпажках.

*Фрукты:* яблоки, апельсины, виноград.

*Горячие напитки:* чай, кофе.

*Соки* (2–3 вида).

*Вода минеральная, фруктовая.*

*Алкогольные напитки:* водка, вино, коньяк, ликер, шампанское.

Планируя меню предстоящего банкета-фуршета по согласованию с заказчиком, менеджеру банкетной службы следует точно установить количество порций. Как правило, в расчет на одного участника банкета-фуршет принимается норма: 200–300 г холодных закусок, 25–50 см<sup>3</sup> водки и 75–100 см<sup>3</sup> вина к каждой закуске.

*Требования к мебели и банкетному залу*

Площадь банкетного зала для проведения банкета-фуршет определяют из расчета не менее 0,45–0,5 м<sup>2</sup> на одного гостя. Столы, используемые для фуршета, несколько выше (0,9–1,1 м) и шире (1,2–1,5 м)

обычных, так как за ними едят и пьют стоя, что позволяет расставлять на столе разнообразные закуски и напитки в большом количестве. При отсутствии специальных фуршетных столов применяют обеденные столы обычной высоты, которые составляют вплотную друг к другу.

Общую длину столов определяют из расчета 1 м длины стола на 6–8 человек, или 25–30 см на одного участника банкета. Длина отдельно стоящего фуршетного стола не должна превышать 10 метров.

В процессе подготовки к банкету нужно выбрать форму стола, красиво и удобно разместить его на площади банкетного зала. Фуршетный стол можно поставить в центре зала или возле стены. Окончательный выбор зависит от площади и конфигурации обеденного зала, количества приглашенных, расположения дверей, колонн, окон. Фуршетный стол должен быть хорошо освещен.

Столы могут быть расставлены в один ряд по оси зала или симметрично ей – рядами, с расстоянием между ними не менее 2,5 метров. Если столы составляют в форме букв Т, П, Ш, то главный стол ставят на расстоянии 1,5 метров от столов, установленных рядами. Расстояние от стены до банкетного стола должно быть также не менее 1,5 метров. Это обеспечивает удобство передвижения приглашенных и официантов. Столы не должны загораживать вход в зал.

Кроме основных фуршетных столов, в зале ставят небольшие вспомогательные столы, где могут быть расставлены столовые приборы, тарелки, барное стекло, салфетки; и столики у стен и в нишах зала для сбора использованной посуды и приборов.

Если банкет-фуршет носит характер неформальной товарищеской встречи, в банкетном зале могут быть размещены столы со стульями для гостей. При такой компоновке зала банкет-фуршет проводится в смешанной форме, когда часть гостей обслуживаются стоя, а другие – сидят за столиками. Указанная смешанная форма банкета-фуршет в международной ресторанной практике получила название *американского банкета-фуршета*. В рамках *американского банкета-фуршета* при наличии достаточных площадей могут быть организованы выступления артистов, шоу-программа или танцевальный вечер.

#### *Технология сервировки фуршетного стола. Накрытие стола скатертью*

Фуршетные столы накрывают специальными банкетными скатертями, которые спускаются со всех сторон на одинаковое расстояние, не доставая до пола 5–10 см. При отсутствии специальных скатертей для фуршетных столов используют обычные (они могут не соответствовать длине и ширине стола), применяя определенные приемы. Когда стол покрывают несколькими скатертями, настилая одну на другую (внахлестку), первой застилают сторону, противоположную главному входу, это сделает кромку верхней скатерти менее заметной. Углы скатерти следует подвернуть, а спуски боковых и торцевых сторон скрепить под прямым углом.





Рис. 13. Оформление скатертью боковой поверхности фушетного стола

После того как покрыта столешница, боковые поверхности стола обтягивают «юбкой». Сделать это не сложно, для этого используются специальные клипсы. Они накрепко приделываются к столу, а юбка крепится на них с помощью пришитой к ее поясу «липучки». Такой способ крепления мобилен, удобен и быстр, а благодаря эластичности клипсы юбку можно прикрепить к столам любой формы.

#### *Расчет столовой посуды и приборов*

Количество посуды для сервировки стола и подачи блюд рассчитывают с учетом следующих ориентировочных норм на каждого участника банкета:

закусочные тарелки – 1,5–2

десертные тарелки – 0,5

пирожковые тарелки – 0,5–0,75

вилки закусочные – 2–2,5

ножи закусочные – 0,5–1

вилки десертные (фруктовые) – 0,5–0,7

ножи десертные (фруктовые) – 0,5

рюмки к каждому виду напитка по меню – 1,5–2

фужеры – 1,5–1,8

многопорционная посуда на 6–8 порций для подачи блюд – 0,2–0,3

многопорционная посуда на 2–4 порции – 0,3–0,5.

Указанные нормы являются примерными, так как набор и количество предметов сервировки во многом определяются меню банкета.

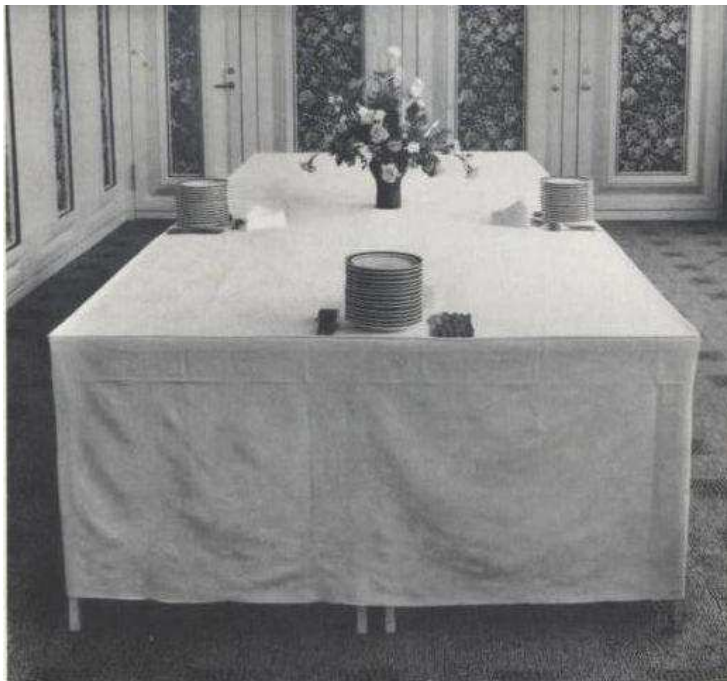


Рис. 14. Сервировка фуршетного стола посудой и приборами

#### *Расстановка рюмок*

Сервировку начинают с размещения вазы с цветами и расстановки рюмок. Расстановка фужеров, рюмок, стаканов для соков может быть двусторонней или односторонней. В первом случае при расстановки посуды в два ряда из фужеров на концах стола составляют треугольники по 10–15–21 штук, причем от нижней стороны треугольника до края стола должно быть не меньше 10–15 см.

Рюмки расставляют между треугольниками из фужеров в два ряда на расстоянии 15–20 см между ними. Необходимо соблюдать определенную последовательность при расстановке рюмок, например: для водки, коньяка, для белого и красного вина. Чередование рюмок в одном ряду должно соответствовать чередованию другого ряда. Стаканы для соков обычно ставят рядом с фужерами с двух сторон каждого треугольника. Существуют и другие варианты двусторонней расстановки стеклянной посуды, например, «группами», «елочкой», «змейкой».

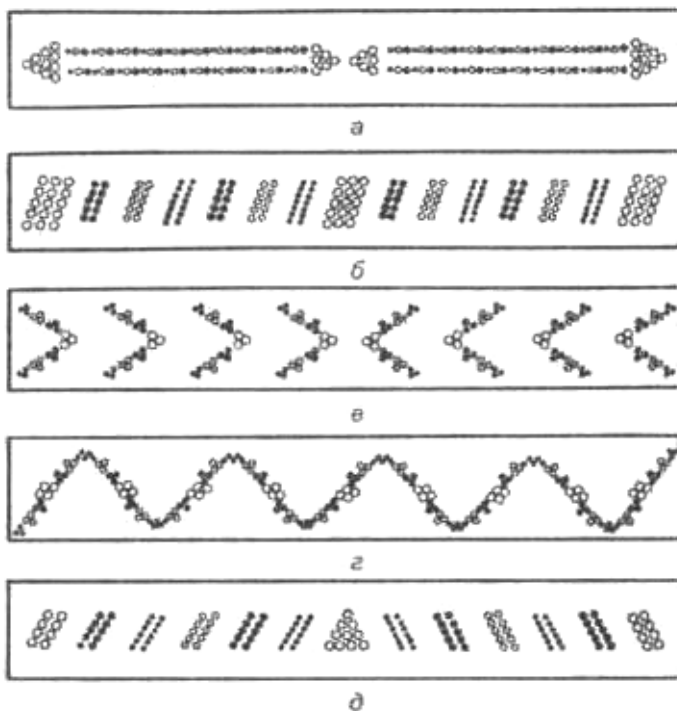


Рис. 15. Варианты расстановки стеклянной посуды на фуршетном столе

Односторонняя сервировка используется обычно для стола, предназначенного для почетных гостей. При этом рюмки можно поставить в один ряд вдоль стола, отступив на 60–70 см от края. Рюмки чередуются по назначению, как и при двусторонней сервировке. Фужеры расставляют на концах стола треугольниками. Вина ставят за рюмками. Воды и пиво вблизи фужеров. Тарелки, приборы, блюда с закусками – перед рюмками.

#### *Расстановка тарелок и столовых приборов*

Для сервировки фуршетных столов используют закусочные и пирожковые (или десертные) тарелки. Закусочные тарелки ставят по обеим сторонам стола по 10 штук на каждой стороне. За закусочными тарелками ставят пирожковые (десертные) стопками по 6–8 штук. Салфетки, сложенные стопками, размещают рядом с пирожковыми тарелками или на пирожковые тарелки, сложенными валиками по 3–5 шт.

Справа от стопок закусочных тарелок кладут закусочные ножи (лезвием к тарелке), слева от тарелок – закусочные вилки (по количеству тарелок). Вилки и ножи можно положить в ряд или веером.

Закусочные вилки кладут на ребро, повернув к тарелке вогнутой стороной зубцов. Справа от десертных тарелок кладут фруктовые ножи, слева – десертные вилки. Расстояние между стопками тарелок должно быть 1,5–2 см, расстояние от края стола на 20–25 см, остается свободным, чтобы гости могли поставить свои тарелки.

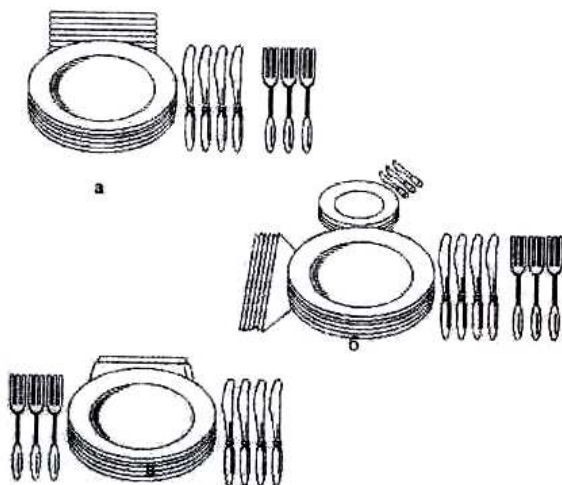


Рис. 16. Способы установки столовой посуды и приборов на фуршетном столе

#### *Расстановка блюд и закусок*

Холодные блюда и закуски не рекомендуется ставить на стол раньше чем за 30 минут и до начала приема, чтобы не ухудшилось их качество и оформление. При расстановке закусок на столе соблюдают определенную последовательность. Например, не следует ставить рядом две закуски из мяса, лучше чередовать закуски из мяса, рыбы, овощей. На каждое блюдо кладут приборы для раскладки: щипцы, лопатки, ложки, вилки. Закуски, уложенные на большие блюда, устанавливают на стол в первую очередь, затем – закуски, заправленные майонезом или сметаной, икру, заливные блюда. Закуски в высокой посуде ставят дальше от края стола.

Фруктовую и минеральную воду ставят на край стола, а вина и водку – в центре. Холодные закуски размещают между рядами рюмок, стоящих под углом, или перед рюмками, расположенными вдоль осевой линии.

Хлеб на стол подают нарезанным ломтиками небольшого размера на закусовых тарелках или в вазах для хлеба, размещая их с правой стороны за закусовыми тарелками.

На самый край стола никакие закуски не ставят, иначе гостям некуда будет поставить свои тарелки.



Рис. 17. Вариант сервировки фуршетного стола



Рис. 18. Вариант сервировки фуршетного стола

### *Обслуживание банкета-фуришет*

Во время проведения банкета используют комбинированные формы обслуживания, т.е. частичное обслуживание, когда гости сами перекладывают блюда у стола, и полное обслуживание гостей. Полное обслуживание гостей может быть предусмотрено при подаче горячих закусок, вторых блюд и горячих напитков.

К моменту начала банкета метрдотель уточняет порядок обслуживания и распределение обязанностей. Количество официантов для обслуживания определяют исходя из нормы 30 гостей на одного официанта, если на банкете в основном предусматривается частичное обслуживание, и 15–20 гостей – при комбинированной форме обслуживания. На небольших банкетах с количеством гостей до 30 человек в зале должно работать не менее 2 официантов. Если же подача горячих закусок, вторых блюд, горячих напитков предусмотрена только в обнос, то количество официантов увеличивают.

Перед началом банкета можно предложить аперитив. После того как гости вошли в зал, официанты приступают к обслуживанию. Одни помогают гостям раскладывать блюда на тарелки, наливают напитки в рюмки у стола, другие – подают блюда и напитки гостям, которые находятся в зале и заняты беседой или по какой-то причине не могут подойти к столу.

Через 20–30 минут после начала обслуживания холодными закусками, по согласованию с заказчиком, подают горячие закуски. Лучше, если они заранее порционированы в посуду для каждого гостя (кокотницы, кокильницы) или поданы на блюдах с индивидуальными шпажками, вилочками. В тех случаях, когда официанты подают горячие закуски и вторые блюда в многопорционной посуде, они должны подать гостю тарелку для приема пищи и приборы для раскладывания.

Гостей обслуживают в следующем порядке: официанты подходят к гостям с небольшими подносами, на которых стоят стопки тарелок и многопорционная посуда с горячей закуской или вторыми блюдами. Тарелки размещают на части подноса повернутой к гостю, а блюдо с кулинарной продукцией – ближе к корпусу официанта. Официант, предлагая посетителям блюда, должен назвать их и по просьбе гостей дать им характеристику. Держа поднос на левой руке, официант с помощью щипцов или приборов для раскладывания перекладывает еду на тарелку, которую потом передает посетителю.

Если при подаче горячих закусок и вторых блюд предусматривается частичное обслуживание, то часть посуды с этой продукцией ставят на банкетные столы. Посетители обслуживают себя сами, официанты помогают им у стола. Количество официантов, работающих

у стола, и официантов, работающих в зале, распределяют в соотношении 1:2.

В промежутках между подачей холодных и горячих закусок подают водку, вина и безалкогольные напитки. Рюмки, бокалы ставят на подносы, покрытые белыми салфетками, и обслуживают гостей так же, как при подаче аперитива. При обслуживании в обнос лучше, если официанты подают блюда, работая вдвоем.

Мороженое, ягоды со взбитыми сливками, фрукты в сиропе и т.д. подают в креманках, которые официанты ставят на подносы, покрытые салфетками. Рядом с креманками на поднос кладут чайные ложки. Подойдя к гостю, официант предлагает десерт, затем подает его или гости берут креманки и чайные ложки сами.

Во время десерта подают шампанское, им наполняют бокалы на 2/3 объема, ставят на поднос, застеленный салфеткой и обносят гостей. На подносах же подают гостям кофе, причем чашки с кофе ставят в центре подноса, покрытого салфеткой, а блюдца – стопками у борта. Один из официантов может обходить гостей, рекомендуя молоко и сливки. Вместе с кофе подают коньяк и ликер в рюмках, поставленных на поднос, застеленный салфеткой.

Учитывая, что банкет-фуршет продолжается обычно 1,5–2 часа, официанты должны строго соблюдать регламент подачи каждого вида блюд, предусмотренных по меню, быстро выполнять заказы гостей.

Иногда во время банкета-фуршет в смежном помещении организуют бар, где гостям предлагают коктейли.

В случае, если поводом для банкета-фуршет является товарищеская встреча, встреча одноклассников, корпоративное мероприятие, то большая часть процесса отводится на самообслуживание. Если количество участников не превышает 50 человек, то алкогольные и безалкогольные напитки сервируют на банкетном столе вместе с закусками. При большом количестве гостей рекомендуется рассредоточить услуги по всей площади банкетного зала. Например, организовать импровизированный бар для алкогольных и безалкогольных напитков и чайный стол для чая и кофе. Бар и чайный стол устанавливают в удобном месте в банкетном зале, гости самостоятельно берут предварительно налитые в рюмки напитки или наливают себе чай и кофе.

После окончания фуршета и проводов гостей по распоряжению метрдотеля убирается посуда со столов в определенной последовательности: вначале убирают бутылки, вазы с цветами и фруктами, салфетки; затем – приборы, креманки, посуду, кофейные и чайные чашки. В последнюю очередь убирают рюмки, бокалы, фужеры. Убирая со стола посуду, ее сортируют по видам. Последними убирают скатерти.

Банкет-фуршет является самой используемой формой выездного (кейтеринг) банкетного обслуживания.

## Контрольные вопросы

1. По какому поводу и при каких обстоятельствах следует рекомендовать банкет-фуршет?
2. Каким образом особенности банкета-фуршет связаны с его названием?
3. В чем преимущества банкета-фуршет по сравнению с другими формами банкетного обслуживания?
4. Как формируется меню банкета-фуршет? Какие блюда составляют его ассортимент?
5. Как рассчитать необходимую площадь банкетного пространства?
6. Чем банкетный фуршетный стол отличается от обычного обеденного?
7. Как можно использовать обеденные столы в случае отсутствия банкетных фуршетных столов?
8. Как определить общую длину банкетного фуршетного стола?
9. Как правильно сервировать фуршетный стол столовым бельем?
10. Какие формы банкетного стола можно использовать на банкете-фуршет?
11. Чем следует руководствоваться при выборе формы банкетного фуршетного стола?
12. Какие виды столовой посуды и приборов используют на фуршете?
13. Как правильно сервировать зону тарелок и приборов на банкетном столе?
14. Какие виды рюмок используют при сервировке фуршетного стола?
15. Перечислите варианты установки рюмок на фуршетном столе.
16. Как должны чередоваться рюмки различного назначения в каждом из вариантов установки на стол?
17. Как рассчитать необходимое количество тарелок для банкета-фуршет?
18. Почему количество вилок для использования на банкете в 1,5–2 раза превышает количество гостей?
19. Почему количество закусочных ножей на банкетном столе в 2 раза меньше закусочных вилок?
20. Для каких целей в банкетном зале устанавливают вспомогательные столы?
21. Какие формы обслуживания используются на банкете-фуршет?
22. Как рассчитать количество персонала для фуршетного обслуживания?
23. С чего начинается процесс обслуживания в банкетном зале?
24. Как осуществляют подачу горячих закусок?



25. В чем сервируют и как подают сладкие блюда на банкете-фуршет?

26. В какой момент времени банкетного обслуживания и как подают шампанское?

27. Почему при обслуживании большого количества гостей рекомендуют «алкогольное» предложение выносить из состава банкетного фуршетного стола?

28. Как правильно сервировать подачу алкоголя в импровизированном баре?

29. Какие варианты подачи кофе можно использовать на банкете-фуршет?

30. Перечислите последовательно операции по уборке банкетного фуршетного стола.

#### *Ситуационная задача*

Ресторан при гостинице планируют провести банкетное обслуживание участников конференции в количестве 200 человек в период с 18 до 20 часов.

Подобрать вид банкета, рассчитать общую длину банкетного стола, предложить его конфигурацию, рассчитать количество обслуживающего персонала, предложить общую схему управления процессом обслуживания.

#### *Решение задачи*

1. Учитывая, что банкетное мероприятие предполагается провести после конференции, в вечернее время и участвовать в нем будут 200 человек, то наиболее удачной формой торжественного мероприятия будет банкет-фуршет. Эта форма обслуживания позволит гостям непринужденно общаться, знакомиться и обмениваться мнениями о прошедшей конференции.

2. Для расчета общей длины банкетного стола следует воспользоваться рекомендуемыми нормативами длины стола на одного участника данного банкета. В данном случае – это 25–30 см. Следовательно, общая длина банкетного стола получается путем умножения количества участников банкета (200 чел) на норму длины для каждого участника (30 см).

Итак:  $200 \times 30 = 6000$  (см), или 6 метров.

3. Форма банкетного стола безусловно зависит от площади банкетного зала, его конфигурации, расположения входных дверей, окон, ниш и других особенностей. В условии задачи нет характеристики конкретного банкетного зала. Предположим, что зал имеет прямоугольную форму. Учитывая общую длину банкетного стола (6м), можно предложить следующие формы:

– один стол (6 м) вдоль оси зала;

– два стола (по 3 м), прерывно в одну линию вдоль оси зала;

- два стола (по 3 м) параллельно друг другу вдоль оси зала;
- в форме буквы Т или Г.

При установке столов в форме букв Т или Г следует устанавливать их на расстоянии не менее 1,5 метров друг от друга, обеспечивая свободный доступ для гостей и персонала.

4. Количество обслуживающего персонала рассчитывается исходя из рекомендованных нормативов количества гостей на одного официанта. Учитывая условия задачи, можно предположить, что на банкете будет использоваться смешанная форма обслуживания гостей, при которой можно воспользоваться нормой в 20 человек на 1 официанта. Следовательно, разделив количество гостей на норматив (200:20), получим цифру (10).

Вывод: для обслуживания 200 человек на банкете фуршет необходимо 10 официантов.

5. Процессом обслуживания руководит метрдотель. В его распоряжении находятся 10 официантов. Накануне дня проведения банкета метрдотель знакомит персонал с геометрией банкетной площадки, размещением на ней банкетного стола и особенностями обслуживания. В день проведения банкета-фуршет (до его начала) метрдотель проводит инструктаж, распределяет персонал по рабочим зонам обслуживания и определяет меру ответственности каждого официанта. В период проведения мероприятия метрдотель регулирует процесс обслуживания с учетом конкретных обстоятельств. По окончании банкета метрдотель подводит итоги и дает оценку работе персонала.

## **Практическое задание**

### *Задача*

В ресторан поступила заявка на обслуживание свадьбы по форме «банкет-фуршет» на 50 участников.

Разработать ассортиментный состав меню банкета, рассчитать потребность в столовой посуде и приборах; предложить варианты ее установки на стол.

## **4.4. Банкет-коктейль**

Банкет-коктейль организуют при обслуживании участников международных симпозиумов, конференций, конгрессов, совещаний и других встреч. На банкете-коктейль можно принять большое количество гостей в сравнительно небольшом помещении (0,4–0,5 м<sup>2</sup> на одного гостя).

Различают следующие виды банкета-коктейль:

✓ деловой (продолжительностью 40–50 мин; организуют в перерывах на совещаниях, конгрессах, симпозиумах);

✓ с целью отдыха (продолжительностью 1,5–2 часа; проводят обычно в конце совещаний, иногда на открытом воздухе).

Проводится банкет-коктейль, как правило, в вечернее время, носит непринужденный характер, без твердо установленных правил. Гости могут приходить и уходить в любое удобное для них время в пределах установленных часов приема.

Характерные особенности банкета-коктейль:

- ✓ все гости пьют и едят стоя;
- ✓ банкетные столы не используют, в зале у стен или по углам ставят небольшие столы, на которые кладут сигареты, спички, ставят вазочки с бумажными салфетками, цветами;
- ✓ тарелки и приборы каждому гостю не подают, вместо вилок гости используют деревянные или пластмассовые шпажки;
- ✓ закуски и напитки официанты предлагают гостям в обнос на подносах;
- ✓ в банкетном зале могут устанавливать барные стойки.

Основной формой обслуживания на этих банкетах является частичное обслуживание официантами, но для небольшого количества гостей можно рекомендовать и полное обслуживание.

#### *Особенности формирования меню*

Все изделия, подаваемые во время коктейля, должны быть порционированы так, чтобы их можно было целиком положить в рот. Чаще всего на коктейлях подают бутерброды, нарезанные небольшими кусочками в виде ромбиков, треугольников и т.д.; валованы, начиненные мясом, рыбой, фаршированные яйца и т.п. Горячие закуски подают в виде небольших миникотлеток, сосисок-малюток и пр. На десерт принято подавать пирожные ассорти и фрукты. Из горячих напитков предлагают кофе, чай; из холодных – соки, воды (минеральная и фруктовая), коктейли.

На банкете-коктейль предполагается следующая последовательность подачи блюд:

- аперитив;
- холодные закуски;
- горячие закуски;
- десерт;
- фрукты;
- горячие напитки (кофе, чай).

#### *Подготовка банкетного зала*

Во время подготовки к банкету-коктейль в основном зале устанавливают столы для гостей, для работы официантов и барменов. Порядок их расстановки, сервировка, оформление зависят от применяемой формы обслуживания. При полном обслуживании в банкетном зале у стен,

в углах устанавливают небольшие столики, которые оформляют цветами, и журнальные столики с креслами.

При частичном обслуживании к назначенному времени в банкетном зале подготавливают столы для приготовления коктейлей и отпуска напитков. Количество столов зависит от числа участников приема. Их размещают в местах, удобных для подхода, вдали от входной двери. В зале возле стен, у колонн и в нишах устанавливают небольшие столики с минеральной, фруктовой водами, фужерами. На них можно поставить блюда с закусочными бутербродами. Отдельно устанавливают небольшие столы, на которые ставят вазы с цветами. На эти столы гости могут поставить посуду, которую официант сразу же должен убрать.

Стол для приготовления коктейлей представляет собой импровизированную барную стойку. Бригада барменов размещают на столах инвентарь для приготовления коктейлей, рюмки, бокалы, стаканы, бутылки с напитками.

Рюмки, фужеры, бокалы расставляют на подносах, покрытых салфетками, рядами в перевернутом виде. Более высокие рюмки и бокалы размещают дальше от бармена, низкие – ближе к нему. Стол для приготовления коктейлей, получаемых официантами, можно разместить в подсобном помещении. Здесь же размещают буфет, где готовят закуски, оформляют их и отпускают официантам.

#### *Подготовка обслуживающего персонала*

При подготовке к работе официанты рассчитывают количество посуды для подачи блюд и напитков, учитывая, что для сервировки столов используется ограниченное количество посуды (в основном для оформления столов).

Посуду, которую используют для подачи блюд и напитков, меняют при подаче каждого нового вида блюд. Поэтому нормы посуды на банкет-коктейль увеличивают из расчета на одного человека в 2 раза для подачи блюд и в 2,5–3 раза для подачи напитков.

За 30 минут до начала банкета должны быть подготовлены подносы с напитками, бокалами для напитков, блюда с оформленными холодными закусками. Все подносы покрывают льняными белыми салфетками или красивыми бумажными салфетками. Чтобы посуда на подносах стояла устойчиво, необходимо подбирать салфетки по размеру подноса, расстилать их ровно, без складок, не подгибая края. Блюда для большинства холодных закусок также покрывают бумажными салфетками.

К началу банкета 1/3 часть рюмок и бокалов рекомендуется наполнить напитками. После начала банкета производится подготовка каждой новой партии напитков с учетом их реализации и желания гостей.

Качество обслуживания во время банкета-коктейль во многом зависит от организации работы подсобных помещений. Для приготовления холодных закусок выделяют несколько (в зависимости от ассортимента) столов. На них устанавливают весы, размещают разделочные доски. На стеллажах рядом должны находиться блюда для оформления на них холодных закусок.

В подсобном помещении необходимо выделить столы для подготовки подносов с напитками. Рюмки, бокалы, стаканы, чашки иногда моют в подсобном помещении. Для этого необходимо иметь две моечные ванны (для мойки и ополаскивания) и два стола (для использованной и чистой посуды).

Количество обслуживающего персонала в бригаде определяется из расчета нормы в 10 человек гостей на одного официанта при полном обслуживании и 35–40 гостей при частичном обслуживании, с отдельной подачей блюд и напитков официантами. Количество барменов определяется количеством «барных» стоек, установленных на банкетной площадке.

#### *Обслуживание банкета-коктейль*

Обслуживание гостей, приглашенных на коктейль, имеет свои особенности. До начала процесса обслуживания метрдотель распределяет обязанности между обслуживающим персоналом, определяет траектории перемещения официантов при обслуживании гостей на различных участках зала. Последовательность подачи блюд определяется последовательностью их записи в меню.

Перед тем как гости войдут в основной зал, им предлагают аперитив. Официанты берут подготовленные подносы (обычно круглые, как наиболее удобные) с бутербродами и напитками и предлагают закуски и напитки гостям в обнос. Между блюдами и рядами рюмок на подносе должно быть определенное расстояние, чтобы гостю или официанту удобно было брать закуску или напиток. Если разные напитки имеют одинаковый цвет, то их следует устанавливать на противоположные края подноса.

После того как гости вошли в зал официанты выходят из подсобного помещения с подготовленными подносами, блюдами, которые держат на левой руке на уровне локтя, подают закуски и рекомендуют напитки к ним. Подача горячей закуски производится по указанию метрдотеля. Завершается обслуживание подачей десерта и горячих напитков.

Подают напитки и закуски с момента появления первого гостя и до тех пор, пока приглашенные не разойдутся.

Использованную посуду со столиков и непосредственно из рук гостей собирает на поднос, специально выделенный для этой цели, официант. Собрав посуду, официант относит ее в моечное отделение.

#### 4.4.1. Банкет коктейль-фуршет

Банкет сочетает в себе две формы организации: фуршет и коктейль. Проводится в двух залах, оба рассчитаны на размещение всего количества гостей.

В первом зале – прием по типу коктейль. Для встречи и сбора гостей устанавливают в зале небольшие столики, оформленные вазами с цветами. Здесь же готовят один или несколько столиков (буфетов-баров) – для приготовления коктейлей и предлагают аперитив.

Столики для буфета покрывают толстой тканью и скатертями, спускающимися почти до самого пола. Рекомендуемая длина буфетных столов – 2–4 метра, ширина – 1–1,5 метра.

Во втором зале – полноформатный банкет-фуршет. Последовательность подготовки и оформления столов аналогична подготовке их для банкета-фуршет.

##### *Обслуживание банкета коктейль-фуршет*

Обслуживание начинается в первом зале после прихода гостей, которых встречает хозяин или метрдотель. Обслуживание проводится с соблюдением тех же правил, что и на банкете-коктейль, т.е. часть гостей могут получить напитки у стола буфет-бара, а часть из них обслуживают официанты в обнос. Продолжительность обслуживания в этом зале составляет 20–30 минут, после чего гостей приглашают перейти во второй зал. В этом помещении обслуживание проводится по правилам банкета-фуршет.

В некоторых случаях при проведении банкета-коктейль в зале, помимо столов для напитков, можно устроить буфет, в ассортимент которого входят различные холодные закуски, отпускаемые официантом или буфетчиком. В обнос при такой форме организации обслуживания подают только напитки в рюмках (фужерах) и кофе. Холодные закуски в этом буфете должны быть нарезаны и выложены так, чтобы после отпуски не нарушался внешний вид их оформления.

Если на банкете, кроме отпуски коктейлей, организуют буфет, то он называется *банкет-коктейль-буфет*.

#### **Контрольные вопросы**

1. Почему банкет-коктейль носит такое название?
2. В чем принципиальные отличия от банкета-коктейль от банкета-фуршет?
3. Какие выделяют виды проведения банкета-коктейль?
4. Почему продолжительность банкета-коктейль ограничивается 1,5–2 часами?
5. Какие требования предъявляют к организации помещений для проведения банкета-коктейль с целью отдыха?
6. Что составляет ассортимент блюд банкета-коктейль?

7. Какая столовая посуда и приборы используются гостями для потребления блюд и закусок на банкете-коктейль?
8. Какая мебель и как устанавливается на банкетной площадке?
9. Назовите особенности использования столового белья на банкете-коктейль.
10. Как рассчитать количество рюмок и бокалов, необходимых в процессе обслуживания гостей на банкете-коктейль?
11. Какие формы обслуживания применяются на банкете-коктейль?
12. С какой целью организуется подсобное помещение при подготовке к проведению банкета-коктейль?
13. Назовите последовательность подачи блюд, принятую на банкете-коктейль.
14. С чего начинается процесс обслуживания на банкете-коктейль?
15. Как определить потребность в обслуживающем персонале для банкета-коктейль?
16. Как правильно оформить поднос с закусками для выноса в банкетный зал?
17. Что должно быть предусмотрено в банкетном зале для сбора использованной посуды?
18. Кто осуществляет общее руководство процессом обслуживания на банкете-коктейль?
19. Для каких целей выделяют два смежных (или находящихся напротив) банкетных залов при форме обслуживания гостей «коктейль-фуршет»?
20. Почему вместимость двух банкетных залов банкета коктейль-фуршет должна быть одинаковой?
21. Сколько времени затрачивается в среднем для проведения банкетного обслуживания по форме «коктейль-фуршет»?
22. Какую услугу предлагают гостям в первом зале на банкете коктейль-фуршет?
23. Как называют банкет, где кроме коктейлей подают и небольшой ассортимент холодных закусок?

## **Практическое задание**

### *Задача 1*

В конференц-зале гостиницы планируется провести банкет-коктейль.

Рассчитать потребность в столовой посуде для подачи блюд и напитков и количество персонала для обслуживания 75-ти его участников.

### *Задача 2*

В торжественном мероприятии, проходящем по формату банкета «коктейль-фуршет», принимают участие 100 человек.

Разработать проект внутреннего пространства торговых залов для процесса обслуживания по заданному формату.

## 4.5. Банкет-буфет за столом

Банкет-буфет за столом предпочтительней устраивать в том случае, если гостей не более 50, взаимоотношения их носят товарищеский характер, а времени для проведения банкета – не менее 2 часов.

Банкет-буфет подразделяют на холодный, горячий и комбинированный. Холодные и комбинированные буфеты – наиболее распространенная форма банкетного обслуживания. Горячие встречаются реже.

Участники банкета-буфет едят и пьют, сидя за столом, но не за общим, а за несколькими отдельными (на 4–8 человек каждый). Столики должны быть поставлены так, чтобы гости могли вставать, выходить и вновь садиться, не беспокоя друг друга.

В этом же зале (или в соседнем, смежном) ставят банкетный стол, на котором размещают закуски и блюда, а также тарелки и приборы. Если предусматривается, что буфет посетят более 50 персон, то рекомендуется сформировать блок столов по типу шведского стола или сформировать буфетные банкетные столы полуовальной, круглой формы или по форме букв «П», «Г».

Для встречи и сбора участников банкета желательно иметь аванзал. В нем организуют буфет-бар. Здесь же обычно прибывшим гостям предлагают аперитив.

Банкетный стол и стол буфета-бара накрывают тщательно отглаженными скатертями со спуском 3–5 см от пола. Обеденные столики также накрывают скатертями (по обычным правилам). Общее количество мест должно соответствовать числу участников банкета.

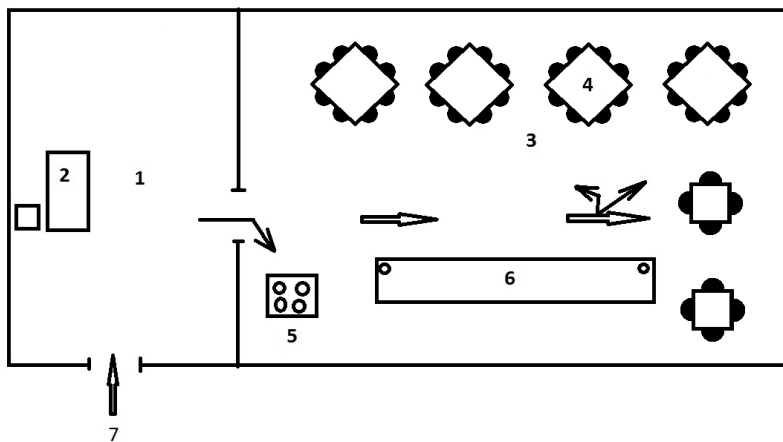


Рис. 19. План-схема расстановки столов для банкета



### *Особенности сервировки банкетных столов*

Обеденные столики сервируют (для каждого гостя) столовыми или закусочными ножом и вилкой, фужером, рюмкой для вина и водки, бокалом для шампанского (если эти напитки включены в меню), а также пирожковой тарелкой и полотняной салфеткой. На столах должны быть специи; в центр стола желательно поместить вазочку с живыми цветами.

Тарелки для закусок и блюд (обычно мелкие столовые), ножи и вилки помещают на отдельном столе или непосредственно на банкетном – по краям или между блюдами.

Меню банкета включает в себя 3–5 основных холодных закусок, 1–2 горячих блюда, десертное блюдо, фрукты и горячие напитки. Кушанья должны быть разнообразны как по составу продуктов, так и по способу их приготовления.

Целые тушки рыбы, птицы, дичи, окорок и т.п. нарезают небольшими кусками и затем выставляют на стол в большой многопорционной посуде (по 5–20 порций), придавая им первоначальный вид. Украшения блюд не должны быть вычурными и громоздкими, не должны закрывать сам продукт или отвлекать от него внимание.

К закускам подают водку и горькие настойки, к горячим блюдам – столовые вина, к десерту – шампанское, а к горячим напиткам – коньяк и ликер.

К банкетному столу гости подходят лишь со стороны, обращенной в зал. Поэтому при выкладке продуктов и их оформлении следуют учитывать эту особенность.

### *Особенности обслуживания банкета*

Приглашенные на банкет собираются в аванзале, где их встречают хозяева – организаторы банкета. Здесь гостям предлагают аперитив и легкие закуски. Закуски для аперитива (канапе, валованы, таралетки, орешки и т.п.) до начала банкета расставляют на небольших столиках, тумбочках или на столе буфета-бара, или их подают официанты в обнос.

В основном зале официанты выставляют на банкетный стол все холодные закуски и блюда отдельными группами, чередуя весь ассортимент через 1–2 метра. В промежутках между блюдами устанавливают дополнительно тарелки и приборы.

Одновременно с холодными можно выставить и горячие блюда, если есть возможность поддержать их температуру с помощью специального оборудования. Все блюда и закуски выстраивают в одну линию с интервалом между ними в 10–15 см.

Посуду овальной и прямоугольной формы ставят под углом 30–45 градусов к продольной оси стола (вправо). Между бортами посуды и краем стола, обращенным в зал, оставляют свободное пространство,

чтобы гости могли поставить свои тарелки. Соусы помещают возле тех блюд, которым они сопутствуют. Хлеб в ассортименте, нарезанный небольшими кусочками, в хлебницах или на тарелках ставят в 2–4 местах банкетного стола. К каждому блюду кладут 1–2 комплекта соответствующих приборов для раскладки.

Когда все приглашенные собрались, по согласованию с организатором банкета прекращают подавать аперитив и переходят в банкетный зал.

Официанты помогают участникам банкета выбрать блюда и занять места в зале, предлагают и наливают им напитки. Алкогольные напитки можно ставить на обеденные столики и гости сами наполняют свои рюмки.

Несмотря на то, что приглашенные накладывают себе в тарелки кушанья самостоятельно, возле банкетного стола должен находиться повар или квалифицированный официант, который в случае надобности ответит гостю на возникшие вопросы, поможет положить кушанье в тарелку.

Официанты также должны быть готовы по просьбе гостей подать желаемое блюдо в обнос. Кроме того, по желанию организатора банкета повторная и все последующие подачи холодных блюд и закусок, горячих блюд и десертов, фруктов и горячих напитков могут производиться только официантами (в обнос).

Если горячие блюда не были выставлены на стол заранее, то перед их подачей следует убрать все холодные закуски.

Десертные блюда и фрукты подают, убрав со столиков использованную посуду и засервировав их соответствующими тарелками и приборами. В конце приема подают в обнос кофе и чай.

### **Контрольные вопросы**

1. При каких условиях можно рекомендовать использование банкета-буфета?
2. Какие виды банкета-буфета выделяют в зависимости от состава меню?
3. Какие требования предъявляют к организации банкетного пространства?
4. Какая форма приема пищи используется на банкете-буфете?
5. Перечислите основной ассортимент блюд банкета-буфет?
6. Какие предметы сервировки используются на обеденных столах?
7. С какой целью рекомендуют организовать аванзал перед основным банкетным залом?
8. Какова роль персонала в процессе обслуживания гостей блюдами и напитками?

#### 4.6. Банкет-прием «Шведский стол»

Шведский стол – одна из самых популярных форм обслуживания гостей в предприятиях общественного питания. Первыми ее освоили рестораны гостиничного сектора, но в настоящее время этот принцип все чаще используют и другие предприятия фуд-сервиса.

Шведский стол в классическом его понимании предполагает самообслуживание большого количества гостей, предварительно заплативших фиксированную сумму и формирующих заказ, исходя из своих вкусовых предпочтений. Это наиболее демократичная форма обслуживания, и сегодня в форме шведского стола организуют завтраки, ужины, бранчи, бизнес-ланчи. Практикуется он и по вечерам – на многолюдных банкетах.

Идея создания шведского стола, по одной из версий, принадлежит русским любителям пиров. Именно на таких пирах принято было начинать трапезу с набора легких закусок под водку. Идею подхватили и развили прогрессивные русские трактирщики, некоторые из которых организовали в своих заведениях обслуживание, по идее практически идентичное современному шведскому столу: посетитель трактира за фиксированную плату мог выбрать что-либо из представленных блюд. Лишь в XVIII веке новаторская технология обслуживания добралась до Швеции, где приобрела название smorgasbord, т.е. «бутербродный стол». Эта идея уже из Швеции вместе с названием распространилась по всему миру.

По иной версии «шведский стол» и вправду придумали шведы. Много веков назад, когда скандинавы ожидали приезда множества гостей, они делали заготовки из долгохранящейся еды – соленой рыбы, вареного картофеля и овощей, копченого мяса, чтобы не готовить каждый раз заново и накормить всех вновь прибывших. Еду подавали на стол в больших мисках, и каждый брал столько, сколько захочет.

##### *Преимущества шведского стола*

✓ Удобен в использовании с технической точки зрения: компактен, мобилен, многообразен, универсален, экономичен и при этом парадно выглядит.

✓ Шведский стол обходится ресторану дешевле, чем традиционное обслуживание за столом. Это можно объяснить тем, что многие блюда на шведском столе составлены из одних и тех же ингредиентов. Например, оливки можно использовать как в салатах, так и в горячих блюдах, рыбой можно разнообразить любые закуски, овощи будут популярны как в холодных закусках, так и для создания более сложных банкетных блюд. При такой системе повар может использовать недорогие продукты, но приготовить их обильно, красиво и вкусно.

✓ Количество официантов в зале снижается в разы и нагрузка на них минимальная. Выбор и доставка блюд к банкетному столу осуществляется самим гостем, а официантам остается лишь следить за порядком, сервировать столы и восполнять нехватку блюд, пользующихся особой популярностью.

✓ Шведский стол позволяет гостям наглядно оценить меню, состав и консистенцию блюда, запах и внешний вид. Это дает возможность гостю сориентироваться в выборе того или иного блюда.

#### *Правила организации банкета «Шведский стол»*

Организация торжественного мероприятия по принципу шведский стол удобна при обслуживании участников конференций, конгрессов и т.п. Можно рекомендовать эту форму и для празднования юбилея, семейных и корпоративных торжеств. В отличие от простого шведского стола банкетный вариант предусматривает одновременное обслуживание очень большого количества гостей.

Для организации банкета выделяют отдельный зал или часть его, удобную для обслуживания. Оптимальным вариантом для обслуживания по принципу шведского стола ресторанный зал на 100 посадочных мест является помещение площадью не менее 350 кв.м. (с учетом технологических цехов).

При организации внутреннего пространства банкетного зала используют специальное торговое и технологическое оборудование, в состав которого входят:

✓ *Складные столы различной формы.* Собираются они быстро, а выглядят красиво. Таким образом можно соорудить любые конструкции (прямые, овальные, чередующиеся), преобразив любое помещение. Овальная или круглая конструкция стола позволяет подойти к нему большому количеству гостей. Столы должны быть узкими (на ширину руки от ладони до локтя) и более высокими, чем обычно, чтобы гостям было удобно к ним подходить и брать все, что понравилось.

✓ *Охлаждаемые прилавки для холодных и сладких блюд (салат-бары).* Выполняются в едином дизайне с мармитами, что позволяет оформить в едином стиле всю линию шведского стола. Салат-бары, представляют собой столы со встроенными ваннами, в которые помещают гастроемкости с предлагаемыми блюдами, могут выставляться в единую линию у стены или располагаться в виде островной версии в центре зала. Температурный режим салат-баров от +4 до +10°C.

✓ *Прилавки-мармиты для супов и основных блюд(chafing-dishes).* Обычно мармиты изготавливаются в виде передвижного контейнера, внутри которого находятся емкости, располагающиеся в горячей водяной ванне. Существуют несколько моделей мармитов, в частности, настольные и напольные. Подогрев осуществляется на спиртовых горелках или с помощью нагревательных элементов. Каждый гость может без

труда открыть и закрыть крышку мармита. Напольные мармиты часто выполняются из ценных пород дерева, имеют различную форму и габариты, поддерживают температуру от +30 до + 80°С.

✓ *Прилавки для горячих напитков.* Это специальный мармит, в котором можно подавать кофе, чай или шоколад. Для поддержания жидкости в горячем состоянии используется спиртовая горелка. С помощью удобных ручек емкость легко переносить для пополнения. Нередко кофе и чай подаются в индивидуальных чайниках и кофейниках из фарфора или специальных термокувшинах из легированной стали.

✓ *Прилавки для подносов.*

✓ *Тележки с выжимными устройствами.*

✓ *Прилавки для столовых приборов,* куда укладываются вилки, ложки, раздаточные щипцы. Каждый вид щипцов используется по назначению: для гриля, для мяса, для гастрономии, для сахара, льда и т.д.

✓ *Наборы посуды и предметы сервировки.*

Оборудование монтируется в банкетном зале в многофункциональную буфетную линию и должно обеспечивать сохранение вкусовых и внешних качеств пищи в течение длительного времени (2–3 часа).

#### *Особенности меню и сервировки стола*

Банкетный шведский стол формируется по принципу обычного меню: холодные закуски (10–15 наименований), супы, горячие мясные блюда, горячие рыбные блюда, десерты, фрукты, хлеб. Наряду с закусками гостям предлагаются алкогольные напитки.

В банкетном зале (у стены или в центре) устанавливают буфетную линию шведского стола. Для решения вопроса очередей в банкетном зале рекомендуется ставить несколько одинаковых отрезков банкетного стола. Крепкие напитки, вино и шампанское гостям предлагается в баре. Таких импровизированных барных стоек может быть несколько. Кроме того, официанты разносят на подносах наиболее востребованные напитки – минеральную воду, немного красного и белого вина, апельсиновый сок.

Банкетные и барные столы накрываются скатертями. Цвет выбирается в зависимости от интерьера помещения – классический белый или, напротив, насыщенный яркий. Боковые поверхности банкетных столов оформляются юбками, расстояние от кромки которых до пола должно составлять 5–10 см. На каждом из столов выставляется своя категория блюд, а по краям располагаются ряды фужеров, стопки тарелок и приборы (не менее 2 на одного гостя). Столы, за которыми рассаживаются гости, ставят отдельно и используют предварительную сервировку столовой посудой и приборами.

Меню и сервировка стола зависят от концепции мероприятия. Обычно при расстановке блюд придерживаются следующей последовательности: по ходу движения сначала размещают холодные закуски

и салаты, затем – на отдельных столах – супы, горячие вторые блюда и гарниры к ним, десерты. Столы стараются не перегружать лишними предметами, ограничиваясь самым необходимым. Напитки располагаются на отдельном столе-баре. Ставить напитки и продукты на один стол не принято.

Между собой блюда каждого вида располагаются в свободном порядке. Но, следует помнить, что мясные закусочки никогда не должны лежать на одной тарелке или одном блюде с рыбными. При недостатке места лучше оставить на шведском столе только рыбные закусочки, а мясные приносить по заказу или наоборот. Овощи и ягоды тоже необходимо располагать отдельно. Напитки могут стоять в любом порядке, главное, чтобы они были сосредоточены в одном месте.

Если это постоянный шведский стол в отеле или ресторане, на нем все подается одновременно. Но если речь идет о банкете, то сначала предлагаются холодные закусочки, а уже потом на шведский стол ставится горячее. Десерты без крема можно подать сразу, а с кремом – после горячих блюд. Нескоропортящиеся закусочки могут оставаться на шведском столе до конца мероприятия.

В некоторых местах над шведскими столами предусмотрена дугообразная статичная крыша из пластикового стекла. Она не позволяет попадать на продукты большому количеству бактерий и способствует более длительному сохранению желаемой температуры.

Напитки подаются в специальных диспенсерах или кувшинах. На банкетах рекомендуется использовать кувшины, т.к. они выглядят более презентабельно.

При каждом блюде обязательно должен быть прибор для раскладки – шипчики, лопатки, салатные ложки и вилки. Делаются такие приборы в основном из нержавеющей стали, но иногда и из пластика (хотя пластик, с точки зрения европейского ресторанного сервиса, считается неприемлемым).

Рекомендуется использовать указательные таблички (краткая информация о блюде, ингредиенты) и ставить или вешать их там, где гостю может быть что-то непонятно. Указательные таблички могут быть на двух языках (русском и английском), если есть иностранные гости. Умело оформленный стол даже при небольшом количестве представленных на нем блюд способен создать впечатление праздничного изобилия.

Организация тематических шведских столов отличается специальными элементами меню и деталями сервировки. Например, если это день итальянской кухни, на столе непременно должны быть пармская ветчина, помидоры с моцареллой, жареный сладкий перец, ризотто. Обязательные макароны повар готовит для гостей отдельно, небольшими порциями. Блюда, не имеющие отношения к итальянской кухне на

подобном мероприятии, недопустимы. Оформление стола должно включать в себя детали, типичные для Италии – это может быть скатерть в виде итальянского флага, специальный зажим для пармской ветчины и т.д. Для официантов потребуется соответствующая тематике униформа. Если в центре внимания какой-то праздник, например, Новый год или день Святого Валентина, необходимо подобрать соответствующее декоративное оформление стола. В сервировке шведского стола можно обыграть любую тематику, но следует помнить, что украшения не должны заслонять блюда. Ведь главное в шведском столе не форма, а содержание.

#### *Особенности обслуживания банкета «шведский стол»*

Обычно на подобном банкете действует принцип самообслуживания, но официанты обязаны предложить гостям свою помощь. За банкетной шведской линией работают повара-консультанты, готовые дать рекомендации по выбору блюд и оказать помощь в их порционировании. Гости сами с помощью приборов общего пользования накладывают себе (или с помощью повара) на тарелку выбранные блюда и рассаживаются за столы на 10–12 персон. Возможна организация шведского стола без посадки, когда гости едят стоя.

Алкогольные и безалкогольные напитки реализуются через импровизированные барные стойки, расположенные в банкетном зале. Гость может самостоятельно выбрать или заказать через официанта любой напиток. Во время проведения шведского стола персонал должен следовать всем шагам обслуживания в ресторане: приветствие гостя, помощь с вещами, предоставление столика, проверка удовлетворения гостя, внешний вид и поведение, проводы гостя, правила обслуживания, уборка стола и т.д. Официанты могут обслуживать несколько столов или помогать каждому гостю индивидуально.

При проведении банкетного мероприятия в форме шведского стола можно организовать кулинарное шоу, карвинг-станции, выступления барменов.

#### *Кейтеринговое обслуживание банкета «шведский стол»*

Выездные шведские столы организуются кейтеринговыми компаниями обычно в том случае, если на празднике ожидается присутствие от нескольких сотен до нескольких тысяч гостей. В качестве клиентов выступают крупные корпорации и национальные компании, желающие организовать корпоративные мероприятия, вечера для деловых партнеров. Такие акции требуют большой предварительной подготовки, которая начинается, как правило, за несколько недель до назначенной даты. Рассчитывается потребность во всех видах мебели, столовой посуды и столового белья, потребность в обслуживающем персонале. Один официант обслуживает не более 20 гостей за столиками, а для работы на шведских линиях один сотрудник приходится на 50 человек. В этом

случае официанты выполняют консультативные функции, рассказывая о способе приготовления и вкусовых качествах блюд. Также на мероприятии задействованы бармены, подсобные рабочие, повара и менеджер по проведению банкета, который контролирует все полностью.

Непосредственно перед началом мероприятия проводится инструктаж персонала, на котором озвучиваются регламент, количество гостей и ассортимент меню. Продукты и блюда доставляются в 95-процентной степени готовности и на мобильной кухне доготовливаются, порционируются и украшаются.

Чтобы мероприятие подобного масштаба прошло на высоком профессиональном уровне, нужно решить множество вопросов: продумать схему расстановки оборудования, логистику, рассадку гостей, оформление помещения или банкетной площадки.

### **Контрольные вопросы**

1. При каких обстоятельствах можно предложить заказчику использовать форму банкета «шведский стол»?

2. Почему данная форма обслуживания банкетов получила такое название?

3. К какому виду банкетов относится шведский стол по способу организации приема пищи?

4. В чем преимущества банкета «шведский стол» перед другими видами банкетного обслуживания?

5. Какие требования предъявляют к помещению для организации банкета «шведский стол»?

6. Какие виды торгово-технологического оборудования используют для формирования банкетного стола (буфетной линии)?

7. Каким образом поддерживается температура подачи банкетных блюд в течение времени банкетного обслуживания?

8. Какие группы блюд возможно включать в банкетное меню шведского стола?

9. Каким образом решается вопрос очередей к банкетному столу в банкетном зале?

10. Какую форму реализации алкогольных и безалкогольных напитков рекомендуют использовать при обслуживании гостей на приеме «шведский стол»?

11. Какая посуда и приборы используются в сервировке банкетного шведского стола и где ее следует разместить?

12. Используется ли столовое белье при оформлении банкетной линии шведского стола?

13. Как сервируют отдельные столики для гостей в банкетном зале?

14. С чего начинается процесс обслуживания гостей на приеме «шведский стол»?



15. Какие операции выполняет обслуживающий персонал в процессе банкетного обслуживания?

16. С какой целью для обслуживания на шведских линиях приглашают поваров?

17. Какую информацию содержат указательные таблички на шведской линии?

18. Когда кейтеринговые компании используют форму банкетного обслуживания «шведский стол»?

19. Какой норматив рекомендуется использовать по расчету обслуживающего персонала для банкета по форме шведского стола?

20. Какие шаги должна предпринять кейтеринговая компания для обеспечения проведения банкетного мероприятия на высоком профессиональном уровне?

### **Практическое задание**

Ресторан готовится к кейтеринг-обслуживанию по методу «шведский стол». В меню включены холодные закуски, горячие блюда, мороженое, безалкогольные напитки.

Смоделируйте ситуацию и составьте заявку на перечень необходимого оборудования, инвентаря, столовой посуды, приборов и белья.

### **4.7. Банкет-чай**

Банкет-чай – это особая форма банкета, его рекомендуют проводить:

- ✓ после совещаний, конференций или торжественных юбилеев, когда женщины составляют большинство участников;
- ✓ по поводу торжественных семейных или праздничных дат;
- ✓ для общения с родственниками, друзьями, коллегами.

Банкет обычно организует женщина и для женщин, но не исключена возможность приглашения мужчин. Проводится, как правило, во второй половине дня с 16 до 18 часов и продолжается не более 2 часов. Обслуживают до 40 участников.

Отсутствие строгого ритуала, непринужденная обстановка, а также непродолжительность застолья – все это способствует значительной популярности банкета-чая.

#### *Особенности меню и сервировки стола*

В меню банкетного стола предусматривают сладкие блюда (желе, муссы, самбуки, кремы, взбитые сливки, суфле, фрукты), большое количество кондитерских изделий (пирожные, торты), печенье, конфеты, булочные изделия, орехи, чай, сливки, молоко, варенье, мед и др. Холодные закуски на чайный стол подавать не рекомендуется, однако

допустимо предлагать различные бутерброды. Из напитков подают десертные вина, ликеры, коньяки.

Для банкета-чая обычно используют круглые или овальные столы на 6–8 человек. Количество столов зависит от числа участников банкета. В процессе подготовки к банкету официанты рассчитывают количество посуды, приборов, столового белья. Принцип расчетов аналогичен расчетам для банкета за столом с частичным обслуживанием. Количество обслуживающего персонала определяют из расчета: 5–10 гостей на одного официанта, так как основной формой обслуживания на этом банкете является частичное обслуживание.

При сервировке столы накрывают чайными цветными скатертями и салфетками. Цвет скатерти зависит от характера торжества. Скатерть может быть однотонной или с рисунком, вышитой национальным узором, комбинированной из тканей нескольких цветов. Хорошо использовать в отделке столового белья для чайных столов кружево, вышивку, мережку и т.д.

Напротив каждого места для участников банкета ставят десертную тарелку (200 мм), с левой стороны от нее кладут десертную вилку рожками вверх, а с правой – десертный нож лезвием к тарелке. Если по меню предусмотрены суфле, кремы, желе, клубника со сливками, то к сервировке добавляют десертную ложку. Фруктовые приборы кладут за десертной тарелкой. Чайную салфетку кладут на тарелку, рюмки ставят за тарелкой (мADERные, коньячные, ликерные, бокалы для шампанского, фужеры). По центру стола размещают вазы с цветами, бутылки с напитками, фруктами и конфетами, блюда с тортами и пирожными. При этом следует помнить, что высокие вазы должны стоять в центре стола, а более низкие – ближе к краю стола.

Обычно на чайный стол ставят самовар, слева от хозяйки. Чайник и чашки размещают около самовара. К началу банкета официанты подготавливают горячие молоко, сливки чайники с заваркой.

#### *Особенности обслуживания*

При обслуживании банкет-чая официанты, после того как гости разместятся за столом, предлагают им сладкие блюда и вина. Вслед за этим официанты подготавливают горячие напитки. Убрыв использованную посуду и поставив чистые тарелки и приборы, подают чай (кофе). Чашки, в которые наливают горячие напитки, ставят на блюдце справа от десертных тарелок, повернув ее ручкой в левую сторону, а за чашкой или перед ней ручкой вправо кладут чайную ложку. После подачи горячих напитков гостям предлагают ликеры (коньяк). Если гость попросит вторую чашку чая, ее наливают на подсобном столе (можно использовать ту же чашку, если в ней нет лимона). Чай может разливать сама хозяйка банкета из самовара. Официант передает чашки с налитым чаем

гостям, сидящим вдали от хозяйки, приносит при необходимости чистую посуду.

Прием «Чай» может быть организован и по приему «Фуршет». Столы для блюд и напитков могут быть двусторонними (с доступом со всех сторон) или односторонними, их ставят у стены. Если количество блюд с десертными напитками сравнительно мало, столы расставляют в форме «каре».

Двусторонний стол сервируют следующим образом. В левой части ставят рюмки для напитков и чашки для горячих напитков по порядку их использования, причем слева ставят рюмки для коньяка и ликера, а справа – фужеры. В середине стола ставят тарелки стопками в один ряд. Справа от них кладут десертные ножи, а слева – десертные вилки. Между приборами ставят вазочки с бумажными салфетками. В переднем углу стола ставят самовар для согревания воды для кофе и чая. Чашки для горячих напитков ставят емкостями вниз в линию, тоже по порядку их использования, причем справа – чашки для растворимого кофе, а около них слева – чашки для чая. Блюдца ставят стопками, а около них кладут чайные ложечки. Перед ними ставят сахарницы с сахаром и кладут щипчики, ставят тарелочки с пакетиками чая, тонкими ломтиками лимона и растворимый кофе.

Если сервируется стол «каре», то в левом его углу ставят по порядку их использования рюмки для напитков (коньяка, ликера) и фужеры для воды. В правом углу этой же стороны стола и в противоположном углу ставят в одну линию тарелки для блюд с соответствующими приборами справа и слева. В правом внутреннем углу ставят самовар, а внутрь от угла ставят чашки для горячих напитков с блюдцами и ложечками, ручки которых обращены к краю стола. Перед ними размещают тарелочки с лимоном и чаем, сахарницы и растворимый кофе.

Столы около стен застилают скатертями и оформляют их вазами с цветами. Пепельницы, сигареты, спички укладывают на небольшие подносыки.

За полчаса до прихода гостей приносят бутылки с напитками, ставя их за рюмками для аперитивных напитков. За рюмками для безалкогольных напитков ставят бутылки с соответствующими напитками.

Блюда и напитки ставят справа и слева от тарелок по порядку их использования. На каждое блюдо с кушаньем кладут приборы для раскладки.

Прием «Чай» может быть и *официальным мероприятием*. Организуется он в иностранных миссиях или посольствах в период между 16 и 18 часами, как правило, для женщин. Супруга министра иностранных дел приглашает «на чай» супруг послов, других женщин. Такая форма

приема используется и при нанесении прощальных визитов супругами глав дипломатических представительств супруге министра иностранных дел.

### **Контрольные вопросы**

1. По какому поводу можно рекомендовать использование банкет-чай?
2. К какому виду банкетов относится банкет-чай по способу организации приема пищи?
3. К какому виду банкетов относится банкет-чай по способу обслуживания?
4. Почему банкет-чай носит такое название?
5. В какой период времени дня и как долго проводится данный банкет?
6. Какие блюда и напитки можно включать с меню банкета-чай?
7. Используются ли алкогольные напитки на банкете-чай?
8. Столы каких форм рекомендуют использовать на данном банкете и почему?
9. Чем отличается столовое белье банкета-чай от белья банкетов классических форм?
10. Какие виды столовой посуды используются в сервировке стола на банкете-чай?
11. В каких случаях в сервировке банкетного стола используют самовар?
12. Какова роль хозяйки приема в процессе обслуживания?
13. Предложите схему индивидуальной сервировки на банкете-чай.
14. Можно ли организовать банкет-чай по форме фуршетного стола?
15. Какой норматив рекомендуется использовать по расчету обслуживающего персонала для банкета-чай?

### **Практическое задание**

В банкетную службу ресторана поступил заказ на проведение торжественного мероприятия по случаю встречи одноклассников по форме «банкет-чай». Количество участников 12 человек.

Разработать меню банкета, подобрать необходимую столовую посуду и приборы, рассчитать их количество, определить размеры и конфигурацию стола, разработать схему рассадки гостей за столом и схему сервировки на одного участника банкета.

## **4.8. Дипломатические приемы**

В отличие от обычных банкетов приемы и банкеты по протоколу носят официальный или неофициальный характер. Проводятся они в ознаменование важных событий – национальных праздников, юбилей-

ных дат, годовщин подписания договоров, прибытия высокого гостя или делегации и т.д. Многие дипломатические приемы проводят независимо от каких-либо событий, как повседневную дипломатическую работу.

Традиции проведения приемов уходят своими корнями в глубокую древность. Гостеприимство было и остается существенным показателем чести и достоинства народа и государства. Страны бережно хранят исторические традиции приема гостей как символы миролюбия и добросердечности.

Многолетняя международная практика установила виды дипломатических приемов, методы их подготовки, дипломатический этикет, которого придерживаются все участники приема.

Виды дипломатических приемов разнообразны, в основу их подготовки и проведения положены общепринятые правила и нормы протокола, основанные на международной вежливости. Приемы подразделяются на дневные и вечерние; приемы с рассадкой и без рассадки за столом.

#### *Дневные приемы*

К дневным относят приемы типа «Бокал вина», «Бокал шампанского» и «Завтрак».

Приемы «*Бокал вина*» и «*Бокал шампанского*» – самые простые по проведению, не требующие длительной подготовки и самые недорогие. Начинаются, как правило, в 12–14 часов и продолжаются около часа.

Поводом для организации такого приема могут быть годовщина национального праздника, отъезд посла, пребывание делегации в стране, открытие фестиваля, выставки и прочее.

Во время приема гостям помимо основного напитка (вина или шампанского) могут быть предложены соки и минеральные воды. Предлагается одна бутылка вина (шампанского) на 6–7 человек, фрукты, орешки и конфеты в коробках. Напитки и легкие закуски разносят официанты. Форма одежды приглашенных гостей – повседневный костюм или платье. Гости едят и пьют стоя.

«*Завтрак*» – один из наиболее распространенных видов дипломатических приемов. Устраивается завтрак между 12 и 15 часами и продолжается обычно час-полтора. Меню составляется с учетом национальных русских традиций и состоит из 1–2 холодных закусок, одного рыбного или мясного блюда и десерта. Не исключается подача за завтраком первого блюда и (или) горячей закуски. Перед завтраком гостям предлагаются соки. В ходе завтрака возможна подача сухих виноградных вин, а в заключении – шампанского, кофе, чая. Завтрак проводят со строгой протокольной рассадкой, когда каждому гостю с учетом прото-

кольного старшинства отводят специальное место за столом. Процесс обслуживания осуществляется по форме банкета с полным обслуживанием.

### *Вечерние приемы*

В международной практике принято считать, что дневные приемы менее торжественны, чем вечерние. Вечерние приемы проводят по форме: «коктейль», «а ля фуршет», «обед», «ужин», «чай», «обед-буфет».

«Коктейль» начинается в 16–17 часов и длится около 2 часов. Это «демократический» прием. Проводится стоя. Во время приема официанты предлагают в обнос неширокий ассортимент холодных закусок и напитков. Горячее, как правило, не подается. Угощение не должно быть обильным.

«А ля фуршет» проводится в те же часы, что и «коктейль», но намного торжественнее и официальнее. На фуршетном приеме накрываются банкетные столы с более обильными и деликатесными закусками, выполненными «под вилку», подаются горячие закуски и блюда, десерт и кофе. В конце приема подают шампанское.

К вечерним приемам относится также «Чай», устраиваемый между 16–18 часами, как правило, для женщин. Для чая накрывают один или несколько столиков, подаются кондитерские и булочные изделия, фрукты, десертные вина, соки и воды.

Порядок подготовки и обслуживания гостей на приемах «коктейль», «фуршет» и «чай» аналогичен одноименным видам банкетов.

«Обед» – наиболее почетный вид приема. Он начинается обычно в 20 часов и продолжается 2,5 часа. Один час гости проводят за обеденным столом, затем переходят в гостиные для беседы, где официанты подают кофе и чай. Меню обеда в соответствии с национальными традициями включает 2–3 холодные закуски, 1 первое блюдо, 2 вторых горячих блюда (рыбное и мясное) и десерт. К каждому блюду предлагается соответствующий напиток. Это может быть водка, сухие белые и красные вина, шампанское, коньяк. Обед, как и завтрак, проводят со строгой протокольной рассадкой гостей по форме банкета с полным обслуживанием официантами.

«Ужин» – отличается от обеда временем начала – 21 час и позднее. В меню включают менее калорийные блюда и исключают суп. В российской протокольной практике этот вид приема сегодня применяется редко.

Современные тенденции международной протокольной практики отмечают стремления стран делать дипломатические приемы бо-

лее скромными, избегать излишней пышности, ограничивать или исключать подачу спиртных напитков, отказываться от слишком дорогих блюд.

«Обед-буфет» – это русский вариант «шведского стола», который предполагает свободное рассаживание за небольшими столиками по 4–6 человек. Как и на фуршетном приеме, накрываются столы с закуской, имеются буфеты с напитками. Гости самостоятельно набирают закуски и садятся по своему усмотрению за один из столов. Такого рода приемы принято проводить после концерта, просмотра фильма, музыкального вечера и даже в перерыве танцевального вечера. Обед-буфет считается менее официальным, чем обед и более романтическим.

#### *Особенности рассадки гостей за банкетным столом*

Менеджер банкетной службы ресторана должен уделить особое внимание согласованию с заказчиком плана-схемы рассадки гостей за банкетными столами.

На приемах типа завтрак, обед, ужин гости рассаживаются за столом в строго определенном порядке. Места за столом делятся на более и менее почетные. Самое почетное место – справа от хозяина (на мужском приеме) и справа от хозяйки (на приеме с участием женщин). Далее идут места слева от хозяина, слева от хозяйки. По мере удаления от хозяйки и хозяина места становятся менее почетными.

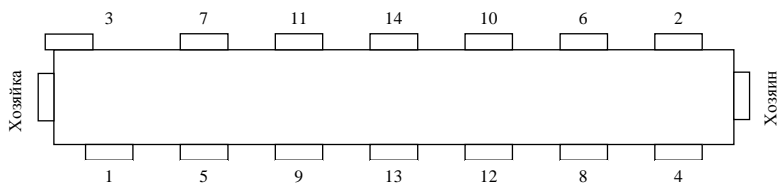
На приеме, где присутствуют только мужчины, главному гостю может быть предложено место за столом напротив хозяина. Главное правило рассадки: на самых почетных местах сидят самые почетные гости. Отступление от этого правила может быть расценено как умышленное нанесение ущерба престижу гостя и престижу представляемого им государства.

Наиболее распространенные схемы рассадок:

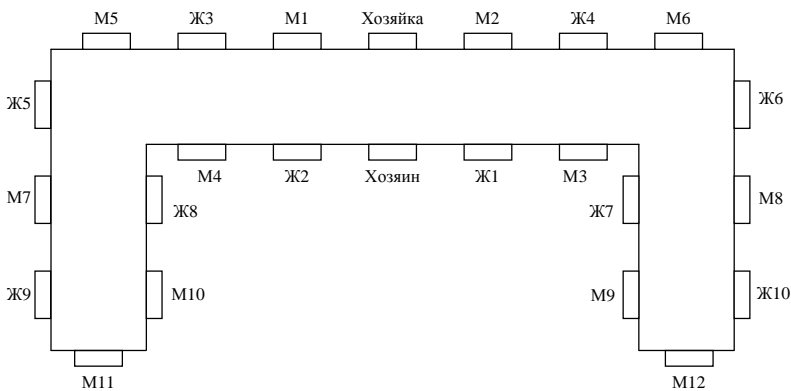
1. Присутствуют только мужчины, хозяин предлагает главному гостю место за столом напротив себя:



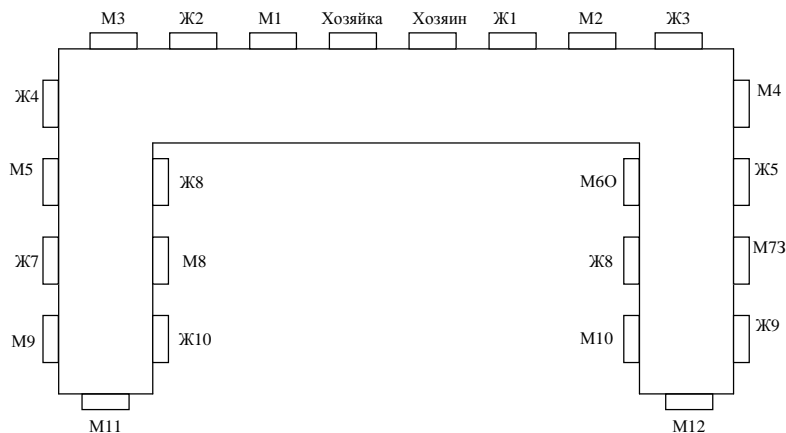
2. Прием с приглашением женщин, хозяин и хозяйка занимают места за торцами стола:



3. Прием с женщинами, стол П-образный, хозяин и хозяйка сидят напротив друг друга:

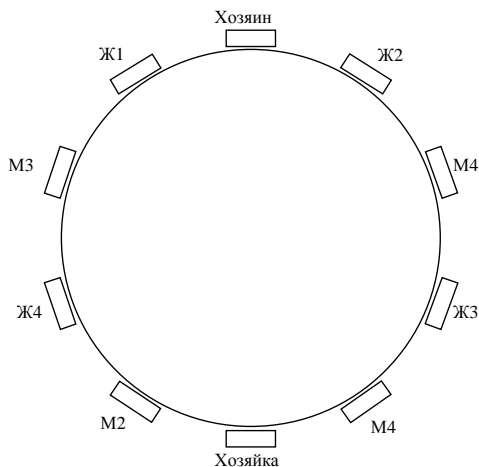


4. За П-образным столом хозяин и хозяйка сидят рядом:





5. Стол круглый. Принципы рассадки за таким столом те же, что и за прямоугольным. Круглый стол удобен, когда положение участников приема более или менее одинаково.



Приведенные в схемах рассадки за разными столами используются как в российской, так и в международной практике.

План рассадки выставляется на небольшом столике в зале (аванзале), где собираются гости и где подаются напитки. Ознакомившись с планом рассадки, гость быстро находит свое место за столом, обозначенным кувертной картой.

#### *Обслуживание приема или банкета по протоколу*

Хорошо подготовленный и в деталях продуманный прием может быть омрачен неквалифицированным обслуживанием. Поэтому к обслуживанию приема привлекаются самые опытные метрдотели и официанты, которые в деталях знают, когда, что и как следует подать, что и когда убрать, с кого начинать подачу блюд и кем заканчивать, как вести себя в момент произнесения тостов. Обслуживающий персонал должен обеспечить безукоризненное проведение приема от начала до конца.

Метрдотель и организатор приема сообщают официантам время подачи каждого вида блюд, порядок их подачи в зависимости от ранга гостей. Это позволяет избежать ошибки в соблюдении этикета по обслуживанию гостей, в срок выполнить программу поведения приема. Обслуживание начинают с главного стола. Первым обслуживают гостя, старшего по рангу, затем хозяина-организатора банкета, далее представителя гостей другого ранга и участника стороны, организующей прием, такого же ранга.

Метрдотель во время обслуживания координирует все действия официантов, дает им указания покинуть зал во время произнесения речей и тостов. Распределение обязанностей между официантами предусматривает обеспечение своевременного получения блюд с кухни, подачу их гостям, быструю замену посуды. Во время обслуживания выполнения отдельных пожеланий гостей, связанных с отклонением от правил этикета, нужно согласовывать с ответственным за проведение приема лицом.

В некоторых случаях на неофициальных банкетах по протоколу организуется концертное выступление артистов. В момент их выступления не разрешается производить подачу блюд и напитков. Эти перерывы в обслуживании также должны быть учтены при планировании работы официантов. подача десерта, кофе, чая может быть запланирована в отдельном помещении. В этом случае здесь подготавливают чайные столы и столы для отдыха и беседы.

Прием и банкет по протоколу завершается к назначенному времени по указанию хозяина.

### **Контрольные вопросы**

1. По какой форме банкетного обслуживания проводят приемы и банкеты по протоколу?
2. Где и когда используется данный вид банкетного обслуживания?
3. Как классифицируют банкеты по протоколу по времени проведения?
4. Какие виды дипломатических приемов считаются наиболее почетными?
5. В какое время проводят приемы «завтрак», «обед», «ужин»?
6. В чем отличия обслуживания официальных приемов от неофициальных?
7. В чем особенности формирования меню для банкета-приема?
8. Как формируется план-схема рассадки гостей на банкетах приемах?
9. Как распределяются места за банкетным столом по степени важности?
10. С чего начинается процесс обслуживания гостей, сидящих за банкетным столом?
11. Какова роль метрдотеля в процессе обслуживания банкета-приема?
12. Как должен вести себя персонал в момент произнесения тостов и речей?
13. Где и когда используются формы приема «Бокал вина» и «Бокал шампанского»?
14. Назовите перечень угощений, предлагаемых гостям на приеме «Бокал вина».
15. Чем отличаются приемы «Бокал вина» от приема «Бокал шампанского»?

## Глава 5. КЕЙТЕРИНГ-ОБСЛУЖИВАНИЕ БАНКЕТОВ

---

Выездное ресторанный обслуживание торжественных мероприятий возникло из-за необходимости организовывать ресторанный обслуживание там, где нет стационарного ресторана.

Спрос на выездное обслуживание банкетов с каждым годом растет, что делает это направление бизнеса весьма привлекательным. Рынок кейтеринга в России освоен лишь на 3–4%, а его потенциальная емкость оценивается в 1,3 млрд евро. О высоком потенциале российского рынка кейтеринга свидетельствует тот факт, что в структуре европейского рынка услуг «питания вне дома» кейтеринг занимает лидирующие позиции с долей в 31,5%.

Основными потребителями кейтеринговых услуг в России являются корпоративные клиенты – их доля 70%. Если в период зарождения кейтерингового рынка в России (1993 г.) локомотивом его развития были иностранные компании, то сегодня до 80% корпоративных заказов на рынке кейтеринга приходится на российские компании.

По оценкам участников рынка, сейчас кейтеринговые услуги оказывают по меньшей мере 25–30 крупных компаний разного масштаба и ценового уровня. Это рентабельный бизнес – цены выездного обслуживания на 20–25% выше, чем в стационарных ресторанах аналогичного уровня.

Слово «кейтеринг» пришло из английского языка и переводится как «общественное питание; доставка провизии». Изобретателем кейтеринга считают Франсуа Вателя, организовавшего пиры и развлечения двора Людовика XIV. Первоначально под кейтерингом подразумевали человека (кейтерье), который поставлял продукты питания, посуду и все необходимое для проведения общественного мероприятия.

В современном русском языке кейтеринг – выездное ресторанный обслуживание, которое включает в себя умение вкусно приготовить и эффектно подать блюда в любом месте и в любое время. Это форма организации питания, при которой обслуживание клиента происходит не в зале ресторана, а с выездом на пикники, презентации, свадьбы и в офисы.

Презентации, банкеты, корпоративные мероприятия, свадьбы, фуршеты, шведский стол, барбекю и др. – можно организовать с помощью ресторана выездного обслуживания.

Преимущества кейтеринга:

– исключительная мобильность. Торжество можно провести в любом месте, которое выбирает гость: банкетный зал, палубы комфортабельных теплоходов, теннисные лужайки, фойе театров, на площадях и скверах и т.д.;

– комплексность услуги. С учетом пожеланий и возможностей заказчика составляют индивидуальное меню, разрабатывают сценарий, оформляют интерьер помещения и т.д.

При этом организация мероприятия практически ничем не будет (не должна) уступать стационарной площадке обслуживания. Однако кейтеринг-службы обладают своей спецификой, в корне отличающей их от ресторанов:

– использование специальных технологий приготовления, хранения, транспортировки и сервировки блюд;

– наличие оборудования, позволяющего проводить обслуживание в выездных условиях;

– привлечение внештатных официантов, составление сложной логистической карты. Большое количество персонала становится острым вопросом в масштабных мероприятиях, где обслуживаются 1–2, иногда 5–6 и более тысяч человек;

– высокий износ используемого оборудования, связанный с частыми перемещениями;

– наличие в структуре самостоятельного отдела продаж и call-центра, функция которых заключается в активном поиске потенциальных клиентов.

Многие кейтеринговые операторы не согласны с тем, что на базе ресторана можно открыть серьезную профессиональную кейтеринговую службу. Так сложилось, что кейтеринг часто сравнивают с ресторанами. Однако разница довольно велика. Одно из главных отличий – это ресурсы: кейтеринг может организовать практически любое по масштабу мероприятие. Так, даже в истории относительно молодой отрасли кейтеринга в России есть примеры мероприятий с числом приглашенных свыше 10 тыс. чел. (Concord Restaurants and Catering – крупнейшая кейтеринг-компания России). Понятно, что стационарному ресторану это будет не под силу. Кейтеринг также отличает возможность организовать питание в любой его форме, будь то завтрак, обед, банкет, фуршет или коктейль, и практически в любом месте. Кейтеринг буквально незаменим, если мероприятия проводятся в таких местах, как музеи, выставочные комплексы, театры и т.д. Кейтеринг особо востребован на мероприятиях, предполагающих выезд за город, на природу («тим-билдинги», пикники и барбекю). Кроме того, кейтеринг часто требуется при обслуживании деловых мероприятий, если они проводятся на территории заказчика или на каких-то нестандартных площадках. В чистом виде основные форматы банкетных мероприятий при кейтеринг-обслуживании не применяются.

Для обслуживания банкетов используют следующие виды кейтеринга:

- в помещении (выездное обслуживание);
- вне помещения (выездное обслуживание).

*Кейтеринг в помещении* – один из самых популярных видов и имеет много общего с традиционным ресторанным обслуживанием. Кроме организации стола клиенту предлагается соответствующим образом оборудованное помещение. Обычно залы рассчитаны на прием от 200 до нескольких тысяч человек. Помещения для такого вида кейтеринга называются банкетными залами; все необходимое для обслуживания оборудовано размещено в здании, где проходят приемы. Здесь есть кухня, помещения для хранения продуктов, оборудование для санитарной обработки (моечные); помещения для хранения напитков, посуды, столовых приборов, белья и элементов оформления. Возможность использования инвентаря компании позволяет сэкономить время для подготовки мероприятия, связанное с доставкой, установкой и настройкой необходимого оборудования.

*Кейтеринг вне помещения* представляет собой обслуживание на территории заказчика в соответствии с его требованиями. Большинство компаний, занимающихся кейтерингом, готовят пищу на своих кухнях, а затем доставляют заказ к месту проведения мероприятия.

*Кейтеринг напитков и коктейлей* – услуга выездного бара, является активным и самостоятельным звеном в проведении праздничных мероприятий или полноценно сопутствует кейтерингу. Выездной бар – это, прежде всего, наличие на мероприятии полносервисной барной услуги, что обеспечивается с помощью использования мобильной, сборной конструкции бара, позволяющей, где бы то ни было, организовать полноценный процесс приготовления коктейлей.

Кейтеринг-обслуживание банкетов осуществляют в следующих форматах:

- ✓ банкет за столом с полным и частичным обслуживанием;
- ✓ фуршет
- ✓ банкет-буфет (фуршет с рассадкой гостей);
- ✓ коктейль (мебель отсутствует, официанты обносят гостей закусками и напитками);
- ✓ барбекю (еда готовится в присутствии гостей, которые получают горячее с гриля, находящегося в открытом доступе);
- ✓ «смешанный» (комбинация нескольких форматов).

Формат организации мероприятия определяется: целью мероприятия; количеством гостей; временем проведения мероприятия; местом проведения и бюджетом.

#### *Требования к оборудованию кейтеринг-обслуживания*

Для предоставления полносервисных банкетных услуг на выезде ресторану (кейтеринговой компании) необходимо иметь автотранспорт и специальное оборудование: мобильные павильоны, тентовые конструкции, напольные покрытия, передвижные бары, столовую мебель сборно-разборных конструкций, контейнеры с поддержкой температурно-

влажностного режима блюд, белье, посуду, приборы, инвентарь, сан-спец одежду и т.д. Оборудование должно быть профессиональным, особо прочным, рассчитанным на режим интенсивного использования. Для мебели особую важность приобретает характеристика *stackable* – складированность (столы удобно составляются один на другой, а стулья часто бывают складными), и четкость стыковки. Мебель должна монтироваться и демонтироваться без каких-либо инструментов. Столовая посуда должна долго оставаться «без сколов и потери привлекательного вида». Чаще всего в кейтеринге используется *белая посуда*. Это обусловлено необходимостью «вписать» ее в стиль любого интерьера (используют и цветную, но обязательно однотонную посуду).

*Требования к организации пространства и геометрии зала*

*Таблица 5.1*

**Рекомендованные минимальные нормы площади на одного гостя в зависимости от формата мероприятия**

№ п/п	Формат мероприятия	Норма площади на одного гостя (min.)
1	Банкет за столом	1,5 м <sup>2</sup> (с учетом площади на столы, стулья и проходы)+дополнительная площадь для других услуг
2	Фуршет	1,0 м <sup>2</sup> + дополнительная площадь для других услуг
3	Буфет	1,6 м <sup>2</sup> + дополнительная площадь для других услуг
4	Коктейль	0,8 м <sup>2</sup> + дополнительная площадь для других услуг
5.	Барбекю	0,8 м <sup>2</sup> + дополнительная площадь для других услуг
6.	Технические помещения	0,2 м <sup>2</sup> (для работы в любом формате мероприятия)

При кейтеринговом обслуживании используются те же нормы длины столов на одного гостя, что и для банкетного обслуживания на стационарных площадках. Рекомендуемая норма длины стола на одного гостя:

- банкет за столом – 0,6 м;
- фуршет (буфет) – 0,2–0,3 м.

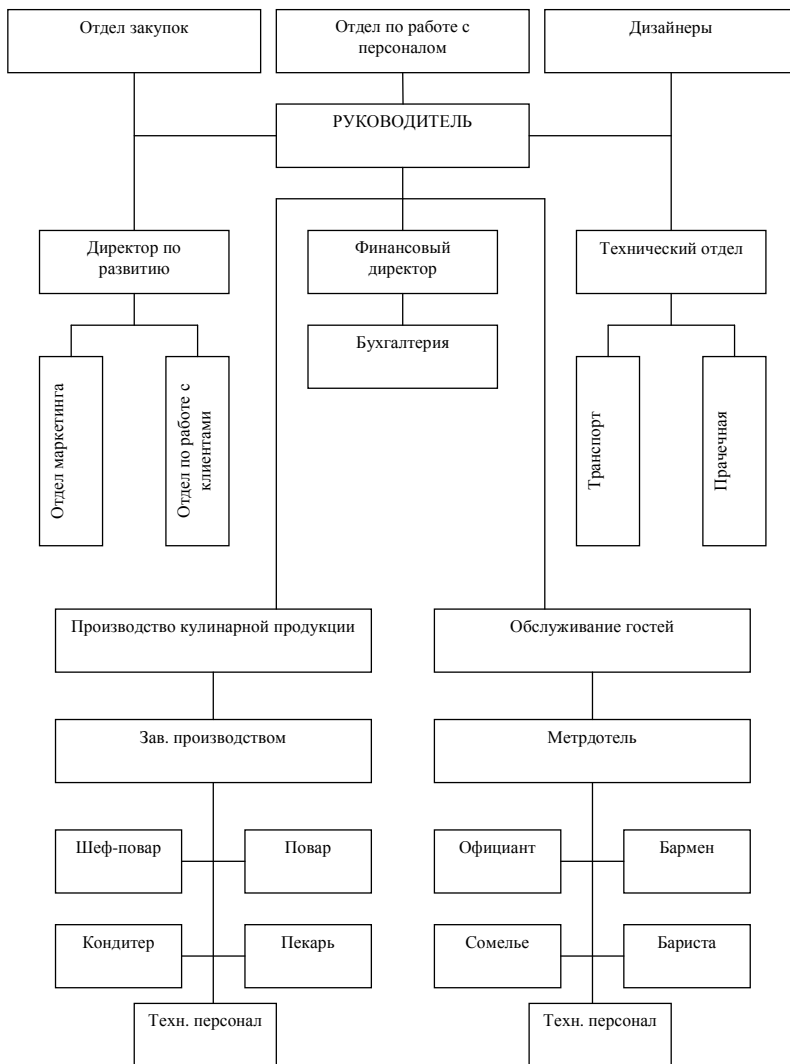


Рис. 20. Модель структуры банкетной кейтеринг службы

Большое значение имеет и наличие необходимой площади для обслуживания гостей. Банкетная рассадка планируется из расчета  $1,5\text{--}3\text{ м}^2$  на человека, что позволяет разместить столы и стулья и создать проходы между ними. При любом виде обслуживания в расчете на каждого гостя, в качестве технического помещения потребуется  $0,2\text{ м}^2$ .

Самые распространенные формы столов  
– для банкетов: круглые ( $D=1,5/1,8$  м), прямоугольные, «U-shape» (общий стол);  
– для фуршетов: линия (одно-, двухсторонняя; 1 метр на 10 гостей), волна, кольцо, комбинации форм.

Количество обслуживающего персонала принимается из расчета 10/12 человек на одного официанта при обслуживании банкета за столом и 20/25 человек при обслуживании фуршета. Количество барменов (и баров) – 1 бармен на 50 гостей.

#### *Особенности производства кулинарной продукции и формирования меню*

Говоря о меню, необходимо помнить о том, что кейтеринг имеет ряд конструктивных отличий от обычного обслуживания в стационарном заведении. В первую очередь различия связаны с технологией приготовления блюд. В зале ресторана блюдо подается на стол непосредственно после приготовления, а при организации питания вне его территории приходится заботиться о том, чтобы поддерживать приемлемое качество готовых блюд в течение продолжительного времени. Для этой цели используются термоконтейнеры и всевозможные емкости из нетоксичных материалов. Если блюдо требует разогрева, то применяются мобильные мармиты. Также могут быть использованы передвижные кухни.

Разработка праздничного меню выездного обслуживания требует большого мастерства и чувства меры. Обычно большое место в меню отводится разнообразным холодным и горячим закускам. В зависимости от числа приглашенных в меню могут входить 2–3 вторых горячих блюда. Особое место в меню праздничного стола принадлежит алкогольным напиткам. Выбирая вино или крепкие алкогольные напитки, нужно не только правильно рассчитать их количество, но и позаботиться о качестве и гармоничном сочетании с входящими в меню блюдами. Все это трудно сделать, не имея определенного опыта.

Большинство кейтеринг-компаний готовят продукцию на принадлежащих им специальных кухнях, а затем доставляют заказ к месту проведения мероприятия. Они всецело отвечают за качество приготовленных блюд, их оформление, своевременный привоз, сервировку и уборку, а также осуществляют полный расчет по окончании мероприятия. Если предприниматель не имеет возможности готовить блюда на стационарных кухнях, то тогда он может заключить договор с предприятием общественного питания на их приготовление и затем самостоятельно организовать доставку пищи к месту проведения банкетного мероприятия.

При формировании меню выездного банкетного мероприятия, следует руководствоваться рекомендованными нормативами: суммарный



вес пищи – 1,1–1,3 кг на человека; из них горячее не менее 0,25 кг.; чай/кофе – 50/50 (120% от гостей); торт – 75–100 грамм на гостя; крепкие напитки – 250 гр суммарно на человека; шампанское – от 1/3 до 1 бутылки на человека. Посуда и приборы – от 3,5 до 6 единиц каждого вида на 1 гостя.

*Методы обслуживания:*

– русский (блюда подаются последовательно, устанавливаются на стол);

– французский (в обнос, с раскладкой гостю);

– a la carte (обслуживание по карте меню, используется редко, практически исключено).

Цикл кейтеринг-обслуживания банкетного мероприятия составляет от 3 до 5 часов.

Постепенно аутсорсинг в сфере организации питания становится привычным делом для большинства крупных и средних российских организаций из самых разных отраслей экономики. Сегодня они обращаются к кейтеринговым компаниям как для организации одновременных акций (праздничные мероприятия, фуршеты и банкеты), так и для постоянного сотрудничества (корпоративное питание, проведение презентаций).

Быстрый рост кейтеринга – на 13% в год – наблюдается во всем мире. В России он опережает рынок традиционного ресторанного обслуживания в 2 раза. Несмотря на то, что кейтеринг в России находится в начале своего формирования, отрасль эта довольно молодая, она активно развивается.

### **Контрольные вопросы**

1. Что понимают под кейтеринг-обслуживанием банкетов?
2. Назовите особенности кейтерингового обслуживания торжественных мероприятий.
3. В чем преимущества кейтеринга по отношению к обслуживанию в ресторане?
4. Какие виды кейтеринга используются на практике?
5. В каких форматах традиционно осуществляют кейтеринговое обслуживание торжественных мероприятий?
6. Чем следует руководствоваться при выборе формата банкетного обслуживания методом кейтеринга?
7. Какие требования предъявляются к оборудованию кейтеринг-обслуживания?
8. Как рассчитать площадь банкетного обслуживания для торжественного мероприятия на выезде?
9. Какие формы расстановки мебели чаще всего используются при кейтеринг-обслуживании банкетов?

10. Какое количество обслуживающего персонала следует предусмотреть при выездном обслуживании банкета-фуршет?
11. Какой суммарный объем пищи необходимо обеспечить по меню выездного банкета в расчете на одного гостя?
12. Назовите норматив столовой посуды и приборов на каждого гостя при кейтеринг-обслуживании торжественных мероприятий?
13. Какие функции выполняет отдел по работе с персоналом банкетной кейтеринг-службы?
14. Какие функции выполняет отдел по работе с клиентами банкетной кейтеринг-службы?
15. Обоснуйте активное развитие кейтеринг-услуг в современной России.

## Приложение 1

### ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 21.05.2001 № 389,  
от 10.05.2007 № 276)

#### И. Общие положения

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания.

Под потребителем понимается гражданин, имеющий намерение заказать или заказывающий, использующий услуги общественного питания исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителю услуги общественного питания по возмездному договору.

Услуги общественного питания (далее именуются – услуги) оказываются в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых, а для ресторанов и баров также их классы (люкс, высший, первый) определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом.

Режим работы исполнителя – государственной или муниципальной организации устанавливается по решению соответствующих органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

Режим работы исполнителя – организации иной организационно-правовой формы, а также индивидуального предпринимателя устанавливается ими самостоятельно.

В случае временного приостановления оказания услуг (для проведения плановых санитарных дней, ремонта и в других случаях) исполнитель обязан своевременно предоставить потребителю информацию о дате и сроках приостановления своей деятельности.

Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и другие).

Исполнитель обязан соблюдать установленные в государственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах, технических документах, других правилах и нормативных документах (далее именуется – нормативные документы) обязательные требования к качеству услуг, их безопасности для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества.

Исполнитель самостоятельно определяет перечень оказываемых услуг в сфере общественного питания. Он должен иметь ассортиментный перечень производимой им продукции общественного питания, соответствующий обязательным требованиям нормативных документов.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

К отношениям, возникающим при оказании услуг в части, не урегулированной настоящими Правилами, применяются правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров.

Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителей.

## **II. Информация об услугах**

Исполнитель обязан довести до сведения потребителей фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес), тип, класс и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске.

Индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителям информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если деятельность исполнителя подлежит лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, то он обязан представить информацию о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем.

Указанная информация размещается в удобных для ознакомления потребителя местах.

Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация должна содержать:

- перечень услуг и условия их оказания;
- цены и условия оплаты услуг;
- фирменное наименование (наименование) предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;

– сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости бутылки предлагаемого алкогольного напитка и об объеме его порций;

– сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания) при организации детского и диетического питания;

– обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга;

– сведения о сертификации услуг.

При оказании услуг информация об их сертификации доводится до сведения потребителей путем ознакомления с одним из следующих документов:

– подлинник сертификата;

– копия сертификата, заверенная держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации услуг, выдавшим сертификат.

Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг.

Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами и условиями обслуживания как в зале, так и вне зала обслуживания.

Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей в месте предоставления услуг на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Потребитель вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной.

### **III. Порядок оказания услуг**

Исполнитель обязан оказать услугу любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных сторонами.

Условия оказания услуги, в том числе ее цена, устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда федеральным законом и иными правовыми актами Российской Федерации

допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

Предварительный заказ на оказание услуги может быть оформлен путем составления документа (заказ, квитанция и другие виды), содержащего необходимые сведения (наименование исполнителя, фамилия, имя и отчество потребителя, вид услуги, ее цена и условия оплаты, дата приема и исполнения заказа, условия выполнения услуги, ответственность сторон, должность лица, ответственного за прием и оформление заказа, подпись лица, принявшего заказ, и другие сведения), а также путем оформления заказа посредством телефонной, электронной или иной связи.

Один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю.

Исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем.

Исполнитель обязан оказать услуги, качество которых соответствует обязательным требованиям нормативных документов и условиям заказа.

Исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо другие формы оплаты, а также наличный или безналичный порядок расчета за оказываемые услуги в зависимости от метода обслуживания, типа, специализации исполнителя и других условий.

Потребитель обязан оплатить оказываемые услуги в сроки и в порядке, которые согласованы с исполнителем.

Исполнителем при расчетах за оказываемые услуги выдается потребителю документ, подтверждающий их оплату (кассовый чек, счет или другие виды).

Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания.

Исполнитель обязан проводить контроль качества и безопасности оказываемых услуг, включая продукцию общественного питания, в соответствии с требованиями нормативных документов.

К оказанию услуг, связанных непосредственно с процессом производства продукции общественного питания и обслуживанием потребителей, допускаются работники, прошедшие специальную подготовку, аттестацию и медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями нормативных документов.

Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю другие возмездные услуги.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату.

Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

При нарушении сроков исполнения предварительного заказа на оказание услуги потребитель вправе по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;
- расторгнуть договор об оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;
- безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания надлежащего качества.

Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе расторгнуть договор об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании услуг исполнитель несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством и законодательством о защите прав потребителей.

Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляют федеральные органы исполнительной власти и их территориальные органы, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**ГОСТ Р 53995-2010**  
**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Услуги общественного питания**  
**ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К МЕТОДАМ И ФОРМАМ**  
**ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО**  
**ПИТАНИЯ**

Дата введения 2012-01-01  
(Извлечение)

### 1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. Стандарт предназначен для применения юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями в сфере услуг общественного питания.

### 2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50647-2010 Услуги общественного питания. Термины и определения

ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания

ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

### 3. Термины и определения

**3.1 процесс обслуживания в общественном питании:** Совокупность операций (действий), осуществляемых исполнителем услуг общественного питания при непосредственном контакте с потребителем услуги (гостем) в процессе реализации и/или организации потребления продукции общественного питания и/или организации досуга.

**3.2 условия обслуживания в общественном питании:** Совокупность факторов, воздействующих на потребителя (гостя) в процессе оказания услуг общественного питания.

**3.3 метод обслуживания потребителей:** Способ реализации продукции общественного питания потребителям и организации ее потребления.

**3.4 форма обслуживания потребителей:** Организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей.



## **4. Методы и формы обслуживания**

**4.1. Методы обслуживания на предприятиях общественного питания** в зависимости от способа реализации потребителям продукции общественного питания и организации ее потребления подразделяют:

- на самообслуживание;
- обслуживание потребителей официантами;
- обслуживание потребителей за стойками;
- обслуживание потребителей за прилавками;
- обслуживание потребителей при доставке продукции общественного питания по их заказам.

### **4.2. Самообслуживание потребителей**

Самообслуживание потребителей в зависимости от степени участия персонала в обслуживании потребителей и способа подачи продукции подразделяют:

- на полное самообслуживание;
- частичное самообслуживание.

#### **4.2.1. Полное самообслуживание потребителей**

Полное самообслуживание организуют в следующих формах:

- самообслуживание по принципу «свободного потока потребителей»;

- самообслуживание через торговые автоматы;
- самообслуживание по форме «кофе-пауза (кофе-брейк)»;
- самообслуживание по форме «шведского стола (буфета)».

**4.2.1.3. Самообслуживание по форме «кофе-пауза (кофе-брейк)»** – форма обслуживания во время короткого организованного перерыва в работе конференций, совещаний, деловых переговоров для его участников. Обычно включает в себя горячие напитки (кофе, чай в ассортименте), мучные кулинарные и кондитерские изделия, бутерброды (сэндвичи, канапе и пр.), десерты, фрукты.

**4.2.1.4 Самообслуживание по форме «шведского стола (буфета)»** – форма обслуживания, предусматривающая реализацию блюд в широком ассортименте через буфетные и барные стойки, витрины, прилавки, в том числе охлаждаемые и с подогревом, при которой потребитель самостоятельно порционирует блюда и напитки, масса и объем которых не зависят от цены. В случае отсутствия специального оборудования продукция может быть выложена на специальных или обычных оформленных столах при соблюдении условий ее хранения. Данную форму самообслуживания применяют при организации завтраков в гостиницах, пансионатах и других средствах размещения.

#### **4.2.2. Частичное самообслуживание потребителей**

Частичное самообслуживание организуют в форме самообслуживания потребителей на раздаточных линиях, когда им предоставляют возможность самостоятельно выбрать выставленные на линиях раздачи

закуски, салаты, мучные кулинарные и кондитерские изделия, десерты, холодные и горячие напитки. Супы и горячие блюда потребители получают на линиях раздачи непосредственно после порционирования поварами. Эту форму обслуживания применяют в столовых, закусовых и т.п.

### **4.3. Обслуживание потребителей официантами**

Обслуживание официантами в зависимости от степени участия персонала в обслуживании потребителей и организации потребления продукции подразделяют:

- на полное обслуживание официантами;
- частичное обслуживание официантами.

#### **4.3.1. Полное обслуживание официантами**

Полное обслуживание официантами потребителей осуществляют за столом в следующих формах:

– для групп потребителей (гостей) – банкетное обслуживание по предварительным заказам.

4.3.1.1. При полном обслуживании официантами подачу блюд потребителям (гостям) осуществляют:

- с сервировочного блюда («в обнос») с порционированием индивидуальным потребителям;
- после порционирования блюд на сервировочных столиках и тележках;
- непосредственно из раздаточной производства предварительно порционированных блюд в индивидуальной столовой посуде.

4.3.2. В зависимости от назначения банкетное обслуживание потребителей с полным обслуживанием официантами осуществляют в следующих формах:

- банкета (приема) за столом;
- банкета-чая.

4.3.2.1. Банкет (прием) за столом с полным обслуживанием проводят в основном на дипломатических, официальных приемах в виде торжественного завтрака, обеда или ужина с ограниченным ассортиментом банкетных закусок, блюд и напитков, с обслуживанием высококвалифицированными официантами.

При полном обслуживании все операции, включая сервировку столов на определенное количество гостей, раскладку хлеба, подачу минеральной воды и других безалкогольных напитков, встречу гостей, оказание помощи в размещении за столом, получение продукции из раздаточной, доставку ее в зал, поочередную подачу закусок, основных блюд и алкогольных напитков "в обнос", своевременную уборку использованной посуды и смену посуды, своевременную замену пепельниц, осуществляют официанты.

4.3.2.2. Банкет-чай – форма обслуживания потребителей с организацией чаепития, в том числе из самовара, с мучными кулинарными и кондитерскими изделиями в ассортименте и т.д.

#### 4.3.3. Частичное обслуживание официантами

Частичное обслуживание официантами осуществляют в следующих формах:

- банкет за столом;
- банкет-фуршет;
- банкет-коктейль;
- экспресс-обслуживание;
- «шведский стол (буфет)».

4.3.3.1. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами – форма обслуживания, при которой официанты доставляют продукцию из раздаточной производства в зал, расставляют сервировочные блюда с продукцией и бутылки с напитками на столе, а за столом потребители обслуживают себя самостоятельно, порционируя блюда и наливая напитки. Позже официанты предлагают потребителям горячие блюда, десерты и горячие напитки.

4.3.3.2. Банкет-фуршет – форма обслуживания потребителей с организацией питания стоя и с использованием специальных фуршетных столов. Меню состоит в основном из большого ассортимента холодных и горячих закусок, десертов, мучных кулинарных и кондитерских изделий, в основном однопорционных. Для потребления используют тарелки и закусочные вилки. Предлагаемые блюда и изделия потребитель (гость) перекладывает в тарелку самостоятельно или при помощи официантов.

4.3.3.3. Банкет-коктейль – форма обслуживания потребителей с организацией питания стоя, при котором все порционированные закуски и блюда, напитки в рюмках и бокалах предлагают потребителям (гостям) официанты. Вместо вилок и ножей потребители обычно используют специальные банкетные шпажки. При этом масса и объем всех изделий или отдельных кусочков продуктов должны быть такими, чтобы их можно было свободно положить целиком в рот, так как использование тарелок не предусмотрено. В качестве напитков преобладают коктейли различных видов.

*Примечание.* Отличие банкета-фуршета от банкета-коктейля состоит в том, что на фуршете подают большее количество закусок и меньше напитков, чем на коктейле.

4.3.3.5. «Шведский стол (буфет)» с частичным обслуживанием официантами – форма обслуживания, устанавливающая способ одновременной подачи блюд в широком ассортименте, с частичным самообслуживанием, при котором потребитель выбирает и самостоятельно порционирует блюда и напитки, а официант и/или повар оказывают

консультационную и практическую помощь при выборе и порционировании блюд. Эту форму обслуживания применяют при организации завтраков, обедов, ужинов в гостиницах и в других средствах размещения.

#### **4.4. Обслуживание потребителей за стойками**

Обслуживание потребителей за стойками осуществляют в следующих формах:

- обслуживание барменами за барной стойкой, при котором потребитель может наблюдать за приготовлением напитков барменом;
- обслуживание поварами за стойкой, при котором потребитель может наблюдать за приготовлением блюда.

Примечание – Здесь под стойкой понимают различное технологическое оборудование, в том числе гриль-бар, дровяную печь, мангал и пр., на котором блюда из мяса, птицы, рыбы, морепродуктов, овощей, теста готовят на виду у потребителей;

- обслуживание буфетчиками за буфетной стойкой (витриной).

#### **4.6. Обслуживание при доставке продукции**

– кейтеринг (выездное обслуживание), в том числе банкетное обслуживание потребителей: корпоративный и событийный кейтеринг, обслуживание семинаров, конференций, спортивных мероприятий и пр., обслуживание потребителей на рабочих местах, в офисах, на дому, в зонах отдыха и в любых других подходящих местах.

#### **4.7 Порядок обслуживания официантами на предприятиях общественного питания состоит из следующих этапов: подготовительного, основного и завершающего**

4.7.1. Подготовительный этап обслуживания включает в себя следующие операции:

- подготовка зала и рабочего места к обслуживанию;
- получение и подготовка столовой посуды, приборов и столового белья;
- предварительная сервировка столов;
- подготовка персонала к обслуживанию.

4.7.2. Основной этап обслуживания включает в себя следующие операции:

- встреча и приветствие потребителей (гостей);
- размещение потребителей (гостей) в зале за столом;
- ознакомление с меню и картой напитков;
- оказание помощи в выборе блюд и напитков;
- прием заказов;
- подача заказанных блюд и напитков в определенной последовательности;

– непосредственное обслуживание потребителей за столом.

4.7.3. Завершающий этап обслуживания включает в себя следующие операции:

- подготовка счетов, принятие оплаты и расчет;
- прощание и проводы потребителей (гостей).

## **5. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания**

5.1. При обслуживании потребителей на предприятиях общественного питания должны соблюдаться следующие необходимые условия:

– наличие соответствующей материально-технической базы для обеспечения выбранных методов и форм обслуживания, включая планировку, состав, размеры и назначение помещений для потребителей и обслуживающего персонала, оснащение мебелью, технологическим, раздаточным, барным, буфетным оборудованием, столовой посудой, столовым бельем, раздаточным инвентарем, тарой, тележками для подачи блюд, напитков и для уборки использованной посуды;

– соответствие профессионального уровня персонала методу, форме и уровню обслуживания на предприятиях питания;

– наличие стандартов работы персонала на предприятиях в соответствии с Профессиональными стандартами индустрии питания [2] и другими фирменными документами конкретных исполнителей услуг;

– предоставление определенного ассортимента блюд, изделий и напитков в соответствии с уровнем обслуживания.

5.1.1. Рекомендуемые требования к мебели, планировке и размерам помещений предприятий питания для различных методов и форм обслуживания потребителей приведены в приложении А (таблицы А.1, А.2).

5.1.2. При обслуживании потребителей по форме «шведского стола (буфета)» основными требованиями являются своевременная доставка готовых блюд и напитков на буфетные и барные стойки, витрины и другое раздаточное оборудование, оперативное пополнение накопителей посудой, подносами и регулярная уборка в зале столов, освободившихся после потребителей.

5.1.3. При выездном обслуживании продукцию общественного питания по заказам могут доставлять в виде полуфабрикатов высокой степени готовности с последующим доведением их до полной готовности или в виде готовых блюд, закусок, десертов. В зависимости от состояния и степени готовности продукции комплектуют необходимый набор технологического, холодильного и другого оборудования. При обслуживании на открытом воздухе используют тентовые конструкции.

Особым требованием к выездному обслуживанию является наличие специальной тары для упаковки и доставки продукции (изобоксов, термоконтейнеров, гастроемкостей и т.п.) с целью соблюдения условий хранения и сроков годности реализуемой продукции.

5.2 Стандарты работы обслуживающего персонала должны быть разработаны для каждой категории работников и содержать описание процессов оказания услуг, а также основные требования к квалификации, внешнему виду, правилам поведения в процессе обслуживания потребителей.

5.3 Процессы обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания должны отвечать общим требованиям:

- точности и своевременности исполнения заказа и обслуживания в целом;
- соблюдения обслуживающим персоналом стандартов внешнего вида и правил поведения;
- стабильности обслуживания, включая превзойденные ожидания потребителей.

5.3.2. Обслуживающий персонал каждого предприятия питания должен отвечать своему профессиональному назначению, быть компетентным и квалифицированным, уметь общаться с потребителями, знать и соблюдать профессиональную этику поведения.

5.3.3. Обслуживание потребителей предполагает обеспечение стабильности оказываемых услуг при каждом посещении предприятия, включая превзойденные ожидания потребителей.

## Приложение А (рекомендуемое)

### Рекомендуемые требования к мебели и помещениям для потребителей при различных методах и формах обслуживания

*Таблица А.1*

### Рекомендуемые требования к мебели и помещениям для потребителей для различных методов и форм обслуживания

Особенности обслуживания потребителей	Требования
1	2
<i>Формы обслуживания</i>	
Самообслуживание	<p>Проход должен обеспечивать свободное движение потребителей к раздаточным линиям и обратно (в дополнение к площади, отведенной под сервировку).</p> <p>Необходимо исходить из следующих минимальных размеров ширины прохода: вход, выход и доступ к прилавкам – 1800 (минимум 1500) мм, основные проходы между столами – 1350 (минимум 1100) мм.</p> <p>Столы располагают параллельными рядами, чтобы тележки для уборки столов можно было свободно передвигать за сидящими за столиками, причем ширина прохода должна составлять по меньшей мере 1350 мм для свободного объезда</p>
Обслуживание официантами	<p>Столы располагают более компактно.</p> <p>Минимальное расстояние между соседними стульями (или другими предметами мебелировки) должно составлять 900 мм</p>
Обслуживание за стойками	Для каждого сидящего потребителя предусматривается часть стойки шириной 600 мм, но не менее 550 мм
Оснащение мебелью	
Параметры и расположение мебели	
Традиционные столы и стулья	Рекомендуемая высота стола 700 мм, высота сиденья 430 мм. При расположении потребителей напротив друг друга ширина стола должна быть оптимально 750 мм, но не менее 600 мм.

1	2
	<p>Наиболее распространены квадратные столы со стороной 750 мм на 2–4 человека. В отдельных местах плотность расстановки сидений, при необходимости, может быть увеличена за счет диагональной схемы размещения стульев. Плотность также может быть увеличена за счет использования столов большого размера (прямоугольной или круглой формы) на 6 человек и более.</p> <p>Занятый сидящим стул должен отступать от стола приблизительно на 450 мм, однако с учетом свободы доступа и поворотов сидящего необходимо исходить из расстояния 700 мм</p>
Жестко закрепленные столы и стулья	<p>Применение мебели данного типа ведет к экономии площади. Сиденья, обычно типа банкетов, расставляют по периметру помещения или по типу «кабинетов».</p> <p>Стандартные размеры отдельных «кабинетов» с двумя сидящими по каждой стороне стола: длина (стол и сиденье) – 1900 мм, минимум 1600 мм, ширина (на двух человек) – 1200 мм, минимум 1100 мм</p>
Для банкетного зала Стол при обслуживании банкетов	<p>Система сдвинутых вместе столов для обслуживания банкетов обеспечивает высокую плотность размещения посетителей.</p> <p>Стандартная ширина банкетного стола 750 мм, длину выбирают из расчета 600 мм на человека. Для быстроты обслуживания необходимо оставить широкие проходы – не менее 1500 мм</p>
Уровень сложности Высокий уровень обслуживания (обслуживание банкетов)	<p>Изысканное меню и обслуживание требуют большего места на каждого потребителя.</p> <p>Чтобы оставить место в середине для танцев (танцпол) или зрелищ, применяют расположение столов по периметру</p>



**Рекомендуемые размеры помещений для потребителей  
при различных методах и формах обслуживания**

Тип (формат) предприятия	Площадь на человека, м	Примечание
<i>Ресторан, кафе</i>		
Обслуживание за столами		-
Свободно стоящие предметы мебели	1,0–1,7	-
Фиксированные столы и стулья	0,7–1,0	Кабинетное расположение
Обслуживание за стойкой	1,4–1,9	-
Кафетерий, буфет	1,4–1,8	Включая зону обслуживания
Банкетный зал	0,9–1,3	-
<i>Столовая (на производстве, в учреждении, офисе)</i>		
<i>Раздаточная линия</i>		
Столы на 4-6 человек	1,3–1,8	Включая место сервировки и проходы для тележек
Столы на 8 человек и более	1,1–1,6	
<i>Столовые в учебных заведениях</i>		
Начальная школа		-
Обслуживание за стойкой	0,74	-
Коллективное обслуживание	0,83	-
Средняя школа	0,9	-
Высшие учебные заведения	1,1	-

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

---

Услуги общественного питания

ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ

Public catering. Requirements for personnel

---

Дата введения – 2010-01-01

(Извлечение)

**1 Область применения**

Настоящий стандарт устанавливает общие минимальные требования к обслуживающему, производственному и административному персоналу предприятий общественного питания различных типов и классов всех форм собственности.

Стандарт рекомендуется использовать при аттестации и присвоении квалификации персоналу.

Для работников предприятий общественного питания государственных и муниципальных форм собственности по каждой профессии производственного и обслуживающего персонала могут устанавливаться тарифные разряды, характеризующие уровень квалификации работника и степень сложности выполняемых работ.

**2 Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт: ГОСТ 30602-97/ГОСТ Р 50647-94 Общественное питание. Термины и определения

*Примечание.* При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования – на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежегодно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

### 3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ 30602, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1. **бармен:** Работник, обслуживающий потребителей за барной стойкой и в зале, занимающийся приготовлением и подачей алкогольных, слабоалкогольных, горячих и других напитков, а также несложных блюд и закусок.

3.2. **бариста:** Специалист по качеству кофе, его хранению, приготовлению и подаче потребителям.

3.3. **буфетчик:** Работник, обслуживающий потребителей в буфете, занимающийся приготовлением и отпуском несложных блюд, закусок и напитков.

3.4. **директор (управляющий, менеджер, заведующий) ресторана, кафе, бара, столовой и т.д.:** Специалист, занимающийся организационными вопросами деятельности предприятия общественного питания.

3.5. **заведующий производством (шеф-повар, начальник цеха, заместитель заведующего производством, су-шеф, заместитель начальника цеха):** Специалист по организации производственной деятельности, осуществляющий организацию технологического процесса, подбор и расстановку кадров.

3.6. **инженер (техник)-технолог (менеджер по производству):** Специалист, осуществляющий контроль за соблюдением технологического процесса и разработку технических документов на предприятии, а также контроль за их внедрением и использованием.

3.7. **кассир:** Работник, занимающийся выполнением кассовых операций и расчетами с потребителями.

3.8. **кондитер:** Работник, занимающийся приготовлением мучных кондитерских и булочных изделий и десертов.

3.9. **метрдотель (администратор зала):** Работник, занимающийся встречей потребителей в зале, обеспечивающий порядок в зале и осуществляющий контроль за обслуживанием потребителей официантами (барменами).

3.10. **официант:** Работник, занимающийся обслуживанием потребителей в зале, в том числе сервировкой стола, подачей блюд и напитков, расчетами с потребителями.

3.11. **пекарь:** Работник, занимающийся выпечкой мучных полуфабрикатов и кулинарных изделий, а также их оформлением.

3.12. **повар:** Работник, занимающийся приготовлением полуфабрикатов, кулинарных изделий, блюд и их оформлением при отпуске (подаче) потребителям.

3.13. **продавец магазина (отдела) кулинарии:** Работник, занимающийся реализацией кулинарных полуфабрикатов, кулинарных и мучных кондитерских и булочных изделий.

**3.14. работник предприятия быстрого обслуживания:** Работник, занимающийся приготовлением несложных блюд и напитков и обслуживанием потребителей на предприятиях быстрого обслуживания.

**3.15. сомелье:** Специалист по классификации, качеству и выбору вин, их хранению и подаче потребителям.

#### **4 Общие требования к персоналу**

4.1. Персонал предприятий общественного питания подразделяют на обслуживающий, производственный и административный.

4.1.1. К обслуживающему персоналу предприятия общественного питания относятся основные категории работников, занятых непосредственным обслуживанием потребителей: метрдотель (администратор зала), официант (помощник официанта), бармен (помощник бармена), сомелье, бариста, работник предприятия быстрого обслуживания, буфетчик, кассир, продавец магазина (отдела) кулинарии.

4.1.2. К производственному персоналу предприятия общественного питания относятся основные категории работников, занятых производством кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий: заведующий производством, заместитель заведующего производством, шеф-повар, су-шеф, начальник цеха, заместитель начальника цеха, повар (помощник повара), кондитер (помощник кондитера), пекарь.

4.1.3. К административному персоналу предприятия общественного питания относятся категории работников, занятых технологическими и организационными вопросами: директор (управляющий, менеджер, заведующий) предприятия, инженер (техник)-технолог (менеджер по производству).

4.2. При установлении требований к персоналу учитывают следующие критерии оценки:

- уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и практические навыки;
- способность к организации деятельности предприятий общественного питания и руководству персоналом [для директора (управляющего, менеджера, заведующего) предприятия, заведующего производством, начальника цеха, метрдотеля и др.];
- знание и соблюдение профессиональной этики;
- знание нормативных и руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности.

4.3. Персонал предприятий общественного питания всех типов и классов независимо от форм собственности должен проходить инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы предприятия и правилами оказания услуг общественного питания.

4.4. Функциональные обязанности, права и квалификационные требования к персоналу должны быть зафиксированы в персонифицированных должностных инструкциях, утвержденных руководителем организации.

4.5. Должностные инструкции персонала разрабатывает администрация организации, исходя из требований настоящего стандарта, стандартов организаций, квалификационных характеристик работ и профессий, должностей руководителей и специалистов, с учетом особенностей работы каждого предприятия и требований действующего законодательства.

4.6. Администрация организации общественного питания должна систематически организовывать мероприятия по совершенствованию знаний, повышению квалификации и профессионального мастерства персонала на основе его теоретической подготовки и практических навыков.

4.7. Персонал предприятия общественного питания должен обеспечивать безопасность жизни и здоровья потребителей, а также сохранность их имущества при пребывании на предприятии. Весь персонал должен проходить подготовку по безопасным методам работы.

4.8. К персоналу предприятий общественного питания всех типов и классов предъявляются следующие общие требования:

- знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего распорядка предприятия (организации);
- соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места;
- знание и соблюдение мер пожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности;
- знание требований нормативных и технических документов на услуги общественного питания, в том числе на продукцию общественного питания;
- владение профессиональной терминологией;
- повышение квалификации работников (не реже одного раза в пять лет).

4.9. Обслуживающий и производственный персонал предприятия общественного питания должен быть одет в соответствующую форменную и/или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца.

Работники предприятия общественного питания на форменной одежде могут носить служебный значок с эмблемой предприятия и указанием фамилии и должности.

4.10. Обслуживающий и производственный персонал предприятия общественного питания должен проходить предварительные (при

поступлении на работу) и периодические медицинские осмотры, гигиеническую подготовку и аттестацию в установленном порядке.

4.11. Профессиональными этическими нормами поведения персонала предприятий общественного питания являются: вежливость, тактичность, доброжелательность, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей.

4.12. На предприятиях общественного питания классов люкс и высший должен работать персонал, знакомый со спецификой иностранной кулинарии и особенностями обслуживания потребителей зарубежных стран.

## **5 Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала**

### **5.1. Требования к метрдотелю (администратору зала)**

Метрдотель (администратор зала) должен:

– иметь профессиональное образование и пройти профессиональную подготовку;

– знать основы законодательства об административных правонарушениях и основы трудового законодательства, правила оказания услуг общественного питания, нормативные и технические документы, касающиеся его профессиональной деятельности;

– нести ответственность за подготовку зала к обслуживанию, за соблюдение режима работы предприятия, за поддержание надлежащего порядка в зале;

– нести ответственность за организацию встречи и приветствия потребителей, в том числе разрабатывать процедуру встречи потребителей, устанавливать порядок субординации, контролировать порядок общения персонала с потребителями;

– знать правила и технологию обслуживания потребителей, основные правила этикета и сервировки столов, уметь составлять винную карту;

– знать основы приготовления блюд, напитков и изделий, в том числе фирменных, особенности оформления и правила их подачи, консультировать потребителей в выборе блюд и напитков;

– знать иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональную терминологию (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший);

– знать особенности обслуживания специальных мероприятий в залах предприятий общественного питания и при выездном обслуживании, а также отдельных контингентов потребителей;

- знать и соблюдать правила международного этикета (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший);
- осуществлять контроль за качеством обслуживания потребителей официантами и барменами;
- обеспечивать в зале доброжелательную атмосферу, рассматривать претензии потребителей, связанные с обслуживанием, и принимать по ним решения;
- организовывать обслуживание престарелых и инвалидов в залах предприятий общественного питания с самообслуживанием;
- знать расположение средств противопожарной защиты и сигнализации и правила пользования ими, номера телефонов служб вызова такси, служб экстренного вызова (милиции, скорой помощи, пожарной службы) и т.п.;
- организовывать эвакуацию потребителей из предприятия в чрезвычайных ситуациях.

## 5.2. Требования к официанту

Официант должен:

- иметь профессиональное образование и владеть практическими навыками или пройти профессиональную подготовку;
- знать и соблюдать правила обслуживания потребителей, основные правила этикета, правила сервировки стола;
- знать виды и назначение посуды, приборов, столового белья, применяемых при обслуживании потребителей;
- знать особенности приготовления и подачи блюд, изделий и напитков, в том числе фирменных, национальных и блюд иностранных кухонь;
- знать правила и очередность подачи блюд, напитков, требования к их оформлению и температуре подачи, соответствие ассортимента алкогольных напитков характеру и очередности подаваемых блюд;
- знать правила международного этикета (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший);
- уметь порционировать и доводить до готовности кулинарные изделия на виду у потребителей (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший);
- знать и соблюдать особенности обслуживания специальных мероприятий в залах предприятий общественного питания и при выездном обслуживании, а также особенности обслуживания отдельных континентов потребителей;
- знать характеристики блюд, изделий и напитков, включенных в меню, уметь предложить их потребителям и предоставить краткую информацию о них в процессе обслуживания;
- знать иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума

и профессиональной терминологии (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший);

- знать формы расчетов с потребителями;
- знать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники, порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями.

### 5.3. Требования к бармену

Бармен должен:

- иметь профессиональное образование и владеть практическими навыками или пройти профессиональную подготовку;
- знать основные правила этикета и технологию обслуживания потребителей за барной стойкой и в зале;
- нести ответственность за подготовку барной зоны к обслуживанию и за поддержание барной стойки в надлежащем порядке;
- знать ассортимент, рецептуры, технологию приготовления, правила оформления и подачи алкогольных, слабоалкогольных коктейлей, напитков, а также закусок, блюд и кондитерских изделий, реализуемых в баре;
- уметь составлять коктейльную (винную) карту;
- нести социальную ответственность за обслуживание потребителей при реализации алкогольных напитков;
- знать правила международного этикета (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший);
- знать иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший);
- знать виды и назначение инвентаря, оборудования, столовой посуды, столовых приборов, используемых в баре;
- знать и соблюдать условия и сроки хранения кулинарной продукции и покупных товаров, температурные режимы подачи напитков и закусок;
- знать правила эксплуатации теле-, видео- и звуковоспроизводящей аппаратуры;
- знать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники, порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями;
- знать номера телефонов служб вызова такси, служб экстренного вызова (милиции, скорой помощи, пожарной службы) и т.п.

### 5.4. Требования к сомелье

Сомелье должен:

- иметь профессиональное образование и пройти профессиональную подготовку;
- знать ассортимент, характеристики вин и других алкогольных напитков, правила их подачи, уметь составлять винную карту;



- соблюдать правила хранения вин и напитков, поддерживать необходимый запас винной посуды;
- знать правила подготовки к подаче вин, других алкогольных напитков, виды и назначение винной посуды и аксессуаров, правила сервировки;
- оказывать консультативную помощь потребителям в выборе вин и других алкогольных напитков;
- знать иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший);
- владеть правилами дегустации вин и других алкогольных напитков, ориентировать и обучать персонал правильному сочетанию блюд и алкогольных напитков;
- отслеживать ассортимент, пополнение запаса вин; знать рынок по реализации алкогольных напитков и участвовать в их закупках.

#### 5.5. Требования к бариста

Бариста должен:

- иметь профессиональное образование и пройти профессиональную подготовку;
- знать товароведные характеристики кофе, ассортимент, рецептуры, технологию приготовления, правила оформления и подачи напитков из кофе, порядок составления кофейной карты;
- соблюдать правила хранения кофе, поддерживать необходимый запас кофейной посуды;
- знать правила подготовки к работе оборудования для приготовления кофе;
- оказывать потребителям помощь в выборе напитков из кофе, владеть способами их подачи;
- знать иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший).

#### 5.6. Требования к буфетчику

Буфетчик должен:

- иметь профессиональное образование или пройти профессиональную подготовку;
- знать порядок обслуживания потребителей и расчета с ними, правила эксплуатации контрольно-кассовой техники;
- знать и соблюдать ассортимент, рецептуру, технологию приготовления реализуемых блюд, закусок, изделий и напитков;

– соблюдать правила реализации потребителям кулинарной продукции, кондитерских изделий, покупных товаров, товарное соседство, сроки и температурные режимы хранения и реализации;

– знать и выполнять правила эксплуатации торгового и холодильного оборудования для обеспечения безопасности потребителей в процессе обслуживания;

– знать виды и назначение используемой посуды, приборов и инвентаря;

– знать способы и правила упаковки товаров и продукции при отпуске потребителям,

#### 5.7. Требования к кассиру

Кассир должен:

– иметь профессиональное образование или пройти профессиональную подготовку;

– знать устройство и правила эксплуатации контрольно-кассовой техники, порядок выполнения кассовых операций, правила расчета с потребителем;

– знать ассортимент реализуемой продукции, нормы ее выхода и цены, а также ассортимент покупных товаров и их цены;

– знать признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств и ценных бумаг.

## Приложение 4

### Соглашение на проведение банкетного мероприятия

1. Вид мероприятия .....

2. Дата проведения, время.....

3. Число персон.....

4. Фамилия заказчика .....

Адрес .....

Телефон .....

5. Заказ .....

Меню

Напитки

.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

6. План расстановки столов .....

7. Затраты на наем помещения .....

8. Особые пожелания.....

– декор .....

– музыкальное сопровождение.....

– аперитивы .....

– табачные изделия.....

–дополнительные спиртные напитки.....

Оплата за мероприятия .....

Внесен аванс.....

Подпись заказчика

Подпись представителя  
заведения

## Приложение 5

«Утверждаю  
Директор Ф.И.О.

### Должностная инструкция

Подразделение: *зал*

Должность: *Менеджер зала*

#### I. Общие положения

1. Менеджер зала непосредственно подчинен директору ресторана.
2. В своей работе руководствуется инструкциями и правилами, определяющими работу ресторана, Правилами внутреннего трудового распорядка, распоряжениями и указаниями директора и настоящей должностной Инструкцией.
3. Назначается на должность и освобождается от занимаемой должности директором ресторана.
4. Является организатором и распорядителем работы в залах ресторана. Ему подчинены официанты, мойщицы-сборщицы посуды.
5. Должен иметь среднее специальное среднее специальное или высшее образование, опыт работы в предприятиях общественного питания, владеть одним из иностранных языков.

#### II. Обязанности

Менеджер зала ресторана обязан:

1. Своевременно обеспечивать подготовку залов к работе, для чего:
  - ✓ проверять состояние оборудования и мебели торговых залов;
  - ✓ осматривать внешний вид обслуживающего персонала;
  - ✓ проводить расстановку официантов в залах с учетом их практических навыков и знаний;
  - ✓ проводить необходимый инструктаж официантов смены о порядке и формах обслуживания посетителей на текущий день;
  - ✓ встречать посетителей ресторана, приглашать их к столу и в случае отсутствия в данный момент официантов принять заказ или поручить принять заказ другому официанту.
2. Знать план товарооборота по торговому залу и обеспечивать его выполнение.
3. Осуществлять контроль за соблюдением официантами правил подачи блюд, напитков, качеством обслуживания. Не допускать злоупотребления посетителями спиртными напитками.
4. Оказывать практическую помощь в работе официантам, давать им необходимые рекомендации по обслуживанию посетителей.

5. Осуществлять контроль за правильностью расчетов с посетителями и своевременную сдачу гарантийных писем по безналичному расчету в бухгалтерию. Подписывать счета официантам.
6. Составлять меню для банкетов, предварительно согласовывая их с заведующим производством или его заместителем.
7. Проверять наличие блюд и напитков, включенных в меню, до конца рабочего дня.
8. Немедленно решать вопросы по возникающим конфликтным ситуациям в торговых залах.
9. Принимать участие в организации работы по повышению деловой квалификации официантов. Постоянно проводить воспитательную работу с персоналом торговых залов, направленную на укрепление трудовой и производственной дисциплины, обеспечение высокой культуры обслуживания.
10. Хорошо знать должностные инструкции работников торговых залов.
11. Следить за соблюдением сотрудниками залов правил техники безопасности, санитарных норм и противопожарных мероприятий.
12. Ежедневно до начала и окончания работы подписывать кассовую ленту и проверять кассовые счетчики, участвовать в передаче смены кассиров и подписывать акт их передачи.
13. После закрытия ресторана проследить за сдачей официантами в кассу авансовых сумм и выручки за данный день, за сдачей в сервизную посуду и приборов, за своевременным уходом всего обслуживающего персонала.
14. Ежемесячно составлять график выхода на работу работников зала, вести таблицу учета отработанного времени.

### **III. Права**

Менеджер зала имеет право:

1. Принимать участие в подборе кадров для работы в торговых залах ресторана.
2. Отстранять от работы официантов, буфетчиц и других сотрудников торговых залов, одетых не по установленной форме и имеющих неопрятный вид.
3. Осуществлять контроль за отпуском и оформлением готовых блюд с производства, требовать замены некачественно приготовленных блюд.
4. Требовать от посетителей ресторана соблюдения установленных правил поведения в предприятиях общественного питания, не допускать в ресторан лиц в нетрезвом виде, загрязненной одежде, одетых в спортивные костюмы, пижамы, халаты и т.п.

5. Вносить предложения по улучшению организации работы, по улучшению условий труда сотрудников, их поощрению или наложению дисциплинарных взысканий.

#### **IV. Ответственность**

Менеджер зала несет ответственность:

- ✓ за поведение персонала торговых залов, качество обслуживания посетителей в залах ресторана;
- ✓ за невыполнение своих обязанностей, перечисленных в настоящей должностной Инструкции, а также распоряжений директора ресторана;
- ✓ за бой посуды, порчу имущества ресторана, причиненную во время работы, за неправильное хранение и эксплуатацию материальных ценностей;
- ✓ за несоблюдение сотрудниками ресторана санитарных и противопожарных правил, правил техники безопасности и Правил внутреннего трудового распорядка ресторана.

## Приложение 6

(Организационно-правовая  
форма, наименование органи-  
зации, предприятия)

Утверждаю \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность рук овод или  
иного должностного лица, уполномо-  
ченного утв. должностную инст-  
рукцию)  
\_\_\_\_\_ (подпись)

### Должностная инструкция хостес

\_\_\_\_\_ (наименование организации, предприятия)

Настоящая должностная инструкция разработана и утверждена на основании трудового договора с хостес; в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и иными нормативно-правовыми актами, регулирующими трудовые правоотношения.

#### 1. Общие положения

1.1. Хостес непосредственно подчиняется \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (наименование должности руководителя)

1.2. На должность хостес принимается лицо, имеющее среднее профессиональное образование по специальности \_\_\_\_\_  
стаж работы \_\_\_\_\_

1.3. Хостес принимается и увольняется с работы приказом \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (должность руководителя организации, предприятия)

1.4. Хостес должен(а) знать:

– постановления, распоряжение приказы и другие руководящие, методические и нормативные документы по \_\_\_\_\_

– правила организации обслуживания посетителей;

– основы эстетики, этики, психологии;

– иностранные языки; \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ;  
(указать, какой(ие)) . отечественный и зарубежный опыт организации обслуживания посе-  
тителей;

– правила внутреннего трудового распорядка организации (пред-  
приятия);

– правила и нормы охраны труда.

1.5. Профессионально важные качества: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (перечислить качества)

## **2. Должностные обязанности работника**

На хостес возлагаются следующие должностные обязанности:

- 2.1. Встречай размещение посетителей в зале.
- 2.2. Обеспечение эффективного, приветливого и вежливого, культурного обслуживания посетителей, создание для них комфортных условий,
- 2.3. Разъяснение порядка проведения мероприятий.
- 2.4. Ознакомление посетителей с пред оставляемыми услугами.
- 2.3. Оперативное решение интересующих посетителей вопросов в рамках своей компетенции.
- 2.6. Принятие необходимых мер к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций.
- 2.7. Предоставление информации руководству организации предприятия об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принятие мер к их ликвидации.
- 2.8. Маркетинговые исследования предпочтений посетителей.
- 2.9. Выполнение отдельных поручений профессионального характера непосредственного руководителя.
- 2.10. Во время исполнения должностных обязанностей проявлять спокойствие, терпеливость, стрессоустойчивость.

## **3. Права работника**

Хостес имеет право:

- 3.1. На все предусмотренные законодательством социальные гарантии.
- 3.2. Требовать от руководителя организации оказания содействия в исполнении своих профессиональных обязанностей и осуществлении прав.
- 3.3. На обучение.
- 3.4. Вносить руководителю предложения по вопросам, касающимся исполнения должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией.
- 3.5. Запрашивать лично или по поручению непосредственного руководителя документы, материалы, инструменты и т.п., необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.
- 3.6. Другие права, предусмотренные трудовым законодательством.

## **4. Ответственность работника**

Хостес несет ответственность:

- 4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инст-



рукцией, – в пределах, определенных действующим трудовым законодательством РФ.

4.2. За причинение материального ущерба работодателю – в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством РФ.

4.3. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, – в пределах, определенных действующим административным, уголовным, гражданским законодательством РФ.

Руководитель структурного подразделения

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

" \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_г.

Согласовано:

Начальник юридического отдела

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

" \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_г.

С инструкцией ознакомлен:

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

\_\_\_\_\_  
(подпись)



**ФУРШЕТ БУФЕТ**

Вариант № 3

**Холодная закуска**

**Рыбное ассорти**

Угорь г/к – 20 г., осетрина х/к – 20 г., террин из лосося – 20 г., соус тартар

**Мясное ассорти**

Язык заливной – 20 г., рулет из вырезки – 20 г., карбонад – 20 г.,  
соус хрен, горчица

\* \* \*

Рулетики из ветчины с сыром – 20 г.

Ассорти из маринованных лесных грибов – 50 г.

Овоцные крудите с соусами Блю Чиз, коктейль – 70 г.

Оливки, маслины

\* \* \*

**Салаты** (в мартинницах)

Салат из листьев с Филадельфией – 50 г.

Крабовый с жареной мидией – 50 г.

Тайский салат из говядины с огурцом – 50 г.

\* \* \*

**Горячее**

Свинные шарики с соусом барбекю – 120 г.

Панированные рыбные нагетсы с соусом коктейль – 120 г.

Овоци – гриль – 80 г.

Картофель гратэ – 80 г.

\* \* \*

**Десерты**

Фруктовое ассорти – 120 г.

Ассорти кексов – 1 шт.

\* \* \*

Чай, кофе

Общий вес на человека – 1000 г.

## Приложение 8



### ФУРШЕТ КОКТЕЙЛЬ

Вариант № 4

#### *Холодные канапе*

Тост со слабосоленой семгой – 2 шт.

Ржаной багет с овощным рататюем – 2 шт.

Маринованные овощи в ростбифе на багете – 2 шт.

Блинчик с щучьей икрой – 2 шт.

Тарталетка с муссом из печени трески и перепелиным яйцом – 1 шт.

Тост с копченой ветчиной – 2 шт.

\* \* \*

#### *Горячие канапе*

Мини рыбный шашлык – 1 шт.

Спрингрол со свиной – 2 шт.

Шарики из куриного мяса с ореховым соусом – 2 шт.

Люля – кебаб с ткемали соусом – 2 шт.

Тарталетки с грибами – 2 шт.

\* \* \*

#### *Десерт*

Ассорти свежих фруктов – 120 г.

\* \* \*

Чай, кофе

Общий вес на человека – 460 г.



### ВИННАЯ КАРТА для БАНКЕТОВ

#### Открытый бар

Система открытого бара предполагает фиксированный ассортимент напитков, которые предполагаются в неограниченном количестве

в заранее определенный период времени, первый час которого должен быть полным.

Вы можете заказать коктейль, составленный из предложенного ассортимента.

Вы можете сделать заказ на получасовой бар или разнообразить его, заказав несколько бутылок более крепких напитков (например: 2 часа винного бара + 2 литра коньяка)

#### Безалкогольный бар

*Кока-Кола, Спрайт, Фанта, Тоник*

*Апельсиновый, Яблочный, Грейпфрутовый, Томатный*

*Бон Аква с газом и без газа*

Стоимость: 6 У.Е. на человека в течение 1-ого часа

4 У.Е. на человека за каждый следующий час

2 У.Е. на человека за каждые следующие пол час

#### Винный бар

*Кока-Кола, Спрайт, Фанта*

*Апельсиновый, Яблочный, Грейпфрутовый*

*Бон Аква с газом и без газа*

*Советское шампанское*

*Домашнее белое вино*

*Домашнее красное вино*

*Тинькофф Платинум*



## **УЖИН**

Меню № 3

### **Холодная закуска**

#### **Рыбное ассорти**

Семга малосоленая – 20 г., осетрина г/к – 20 г., угорь г/к – 20 г.

#### **Мясное ассорти**

Филе копченой индейки – 20 г., телячий холодец – 20 г., куриная грудка, фаршированная грецкими орешками – 20 г.

\* \* \*

Овощной букет с зеленью – 70 г.

Разносол – 30 г.

\* \* \*

### **Салаты**

Салат мясной с тремя перцами – 70 г.

Итальянские маринованные овощи – 70 г.

Салат из жареных кальмаров с соей – 70 г.

\* \* \*

### **Горячая закуска**

Жульен из диких грибов в блине – 100 г.

\* \* \*

### **Основное блюдо**

Пикката из судака на овощных феттучини с соусом маринара и картофелем нуазет – 386 г.

\* \* \*

Филе говядины с печеным картофелем и овощами гриль – 300 г.

\* \* \*

### **Десерты**

Фруктовая корзина – 150 г.

Яблочный штрудель – 120 г.

\* \* \*

Кофе, чай

Общий вес на человека – 1120 г.



## Шематический Кофе-брейк

### Летний кофе-брейк

Ассорти мороженого, шербетов – 120 г.

Молочные коктейль

Холодный чай, кофе

Минеральная вода

Стоимость: 8 У.Е. на человека (+ 10 % за банкетное обслуживание)

### Пивной кофе-брейк

Кукурузные чипсы с гуакомолем, сальсой – 40 г.

Орешки – 40 г.

Сухарики – 40 г.

Баварские сосиски – 100 г.

Пиво – 0,33 л

Стоимость: 11 У.Е. на человека (+ 10 % за банкетное обслуживание)

### Азиатский кофе-брейк № 1

Сладкие суши – 100 г.

Йогурт - капучино с экзотическими фруктами – 1 шт.

Утиный салат со стеклянной лапшой – 70 г.

Тайские овощи с маринованной говядиной – 70 г.

Чай, кофе

Стоимость: 12 У.Е. на человека (+ 10 % за банкетное обслуживание)

### Азиатский кофе-брейк № 2

Ассорти роллов

Китайская ложка с бамбуком и свиной

Китайская ложка с маринованными овощами

Китайская ложка с салатом из мидий

Кофе, чай

Стоимость: 16 У.Е. на человека (+10 % за банкетное обслуживание)

### Австрийский кофе-брейк

Ягодный штрудель – 60 г.

Творожный штрудель – 60 г.

Яблочный штрудель – 100 г.

Чай, кофе

Соки, минеральная вода

Стоимость: 12 У.Е. на человека (+ 10 % за банкетное обслуживание)

### Завтрак с шампанским

Свежая клубника – 100 г.

Ассорти сыров – 50 г.

Бокал шампанского

Минеральная вода

Стоимость: 12 У.Е. на человека (+ 10 % за банкетное обслуживание)

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ И РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ\*

---

Артемова, Е.Н. Планирование на предприятиях ресторанного бизнеса / Е.Н. Артемова, О.Г. Владимирова. – М.: Академия, 2011. – 176 с.

Архангельская М. Бизнес этикет, или Игра по правилам / М. Архангельская. – СПб.: Питер, 2011. – 240 с.

Ахрапоткова, Н.Б. Справочник официанта, бармена: учеб. пособие / Н.Б. Ахрапоткова. – М.: Академия, 2009. – 272 с.

Белашапка, М.И. Технология ресторанного обслуживания: учеб. пособие для нач. проф. образования / М.И. Белашапка. – М.: Академия, 2004. – 224 с.: ил. – (Профессиональное образование).

Богушева, В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров: учеб. пособие / В.И. Богушева. – 5-е изд., перераб. и доп. – Ростов н/Д: Феникс, 2002. – 416 с.

**Быстров, С.А. Экономика и организация ресторанного бизнеса: учеб. пособие для студентов вузов / С.А. Быстров. – М.: ФОРУМ, 2011. – 464 с. (Высшее образование).**

Васюкова, А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие А.Т. Васюкова, В.И. Пивоваров, К.В. Пивоваров. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2008. – 328 с.

Горенбургов, М.А. Экономика ресторанного бизнеса: учеб. пособие / М.А. Горенбургов. – М.: Академия, 2012. – 240 с.

ГОСТ 30389-2013 Международный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования [Электронный ресурс] – [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_1245542](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1245542)

ГОСТ Р 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения [Электронный ресурс] – <http://www.vsegost.com/catalog/54/54758.shtml>

ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». [http://www.bishelp.ru/sertif/zakon/gost\\_50935-2007.php](http://www.bishelp.ru/sertif/zakon/gost_50935-2007.php)

Джум, Т.А. Организация и технология питания туристов / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. – 320 с.

Ефимов, С. Технология обслуживания банкетов / С. Ефимов // Современный ресторан. – 2010. – № 7. – С. 31–45.

---

\* Литература, выделенная жирно, является обязательной к изучению.

**Зайко, Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие [для студентов вузов] / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. – М.: Магистр; ИНФРА-М, 2011. – 560 с.**

Камилина, Л. Сервис класса люкс. Розовая книга менеджера / Л. Камилина. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 254 с.

Костов, И.Н. Обслуживание на предприятиях общественного питания: учеб. пособие / И.Н. Костов, Л.Д. Попов. – М.: Экономика, 2004. – 372 с.

Кучер, Л. Дипломатические приемы / Л. Кучер, Л. Шкуратова // Питание и общество. – 2011. – №3. – С. 6–7.

Кучер, Л. Дипломатические приемы / Л. Кучер, Л. Шкуратова // Питание и общество. – 2011. – №4. – С. 8

Кучер, Л. Дипломатический протокол. Готовимся к приему / Л. Кучер, Л. Шкуратова // Питание и общество. – 2011. – №6. – С. 18–19.

Кучер, Л.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова. – М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2002. – 544 с.

Линевич, Е. Magiott: требуйте продолжения банкета! / Е. Линевич // Ресторанные ведомости. – 2001. – № 4. – С. 20–21.

Надежин, Н.А. Современный ресторан и культура обслуживания: учеб. пособие / Н.А. Надежин, В.А. Красильников, Н.А. Красильников. – М.: Экономика, 2006. – 128 с.

Оробейко, Е.С. Организация обслуживания: рестораны и бары: учеб. пособие / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шредер. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2011. – 320 с.

**Погодин, К. Ресторан выездного обслуживания (кейтеринг): с чего начать, как преуспеть / К. Погодин. – СПб.: Питер, 2012. – 224 с.**

Пугач, Ю.В. Особенности ресторанного рынка [Электронный ресурс] / Ю.В. Пугач // Отель. – №3. – 2009 <http://www.allcafe.info/business/analytics>

**Ресторанный сервис: основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих / С. и Л. Зигель, Х. и Р. Ленгер, Г. Штиклер и др.; пер. с нем. Ю.О. Бема. – М.: Центрполиграф, 2003. – 288 с.: ил.**

Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2007. – 493 с.

Смагина, И.Н. Организация коммерческой деятельности в общественном питании: учеб. пособие для студ. вузов и средн. проф. образования / И. Н. Смагина, Д. А. Смагин. – М.: Эксмо, 2005. – 336 с. – (Образовательный стандарт XXI).



Труханович, Л.В. Персонал ресторанов, закусочных, баров, кафе: должностные и производственные инструкции / Л.В. Труханович, Д.Л. Щур. – М.: Изд-во «Финпресс», 2008. – 192 с.

Усов, В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие для учащихся образоват. учреждений нач. проф. образования / В.В. Усов. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Академия, 2008. – 432 с.: ил.

Хмырова, С.В. Ресторанный маркетинг: учеб. пособие для студентов вузов / С.В. Хмырова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. – 255 с.

Шамкуть, О.В.. Профессия официант-бармен: учеб. пособие / О.В. Шамкуть [Электронный ресурс] – [http://bookz.ru/authors/ol\\_gabamkut\\_professi\\_197/page-16-professi\\_197.html](http://bookz.ru/authors/ol_gabamkut_professi_197/page-16-professi_197.html)

Штыхно, Д. Кейтеринг / Д. Штыхно // Ресторанные ведомости. – 2000. – № 6. – С. 6–8.

Энциклопедия изысканного стиля. 400 лет этикета за столом / под ред. Ф. Гленвилль, Х. Янг. – СПб.: Питер, 2009. – 144 с.

Эрдош, Дж. Кейтеринг: Как начать и успешно вести выездной ресторанный бизнес / Дж. Эрдош; пер.с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.

# ОГЛАВЛЕНИЕ

---

---

ВВЕДЕНИЕ.....	3
Глава 1. Банкеты.....	5
1.1. Возникновение банкетов (историческая справка).....	5
1.2. Виды и классификация.....	8
1.3. Услуга банкетного обслуживания. Порядок оказания услуг.....	10
Глава 2. Организация банкетной службы ресторанов .....	14
2.1. Цели, задачи и структура банкетной службы .....	14
2.2. Персонал банкетной службы .....	16
Глава 3. Подготовка к проведению банкетного мероприятия .....	22
3.1. Прием и оформление заказа .....	22
3.2. Мебель и технологии планировочного решения банкетных залов .....	26
3.3. Требования к столовой посуде, приборам и белью.....	33
3.4. Столовый текстиль .....	46
3.5. Техника и технологии процесса сервировки банкетного стола .....	54
3.6. Формы и методы обслуживания на банкетах.....	68
3.7. Стандарты обслуживания .....	73
Глава 4. Технологии и организация банкетов различных видов .....	78
4.1. Банкет с полным обслуживанием .....	78
4.2. Банкет за столом с частичным обслуживанием .....	88
4.2.1. Свадебный банкет.....	93
4.2.2. Новогодний банкет .....	98
4.2.3. Банкеты по поводу юбилейных и праздничных дат .....	99
4.3. Банкет-фуршет .....	102
4.4. Банкет-коктейль.....	114
4.4.1. Банкет коктейль-фуршет .....	118
4.5. Банкет-буфет за столом.....	120
4.6. Банкет-прием «Шведский стол».....	123
4.7. Банкет-чай .....	129
4.8. Дипломатические приемы .....	132
Глава 5. Кейтеринг-обслуживание банкетов .....	139
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	147
Приложение 1. ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ .....	147

Приложение 2. ГОСТ Р 53995-2010 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К МЕТОДАМ И ФОРМАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ .....	152
Приложение А (рекомендуемое). Рекомендуемые требования к мебели и помещениям для потребителей при различных методах и формах обслуживания .....	159
Приложение 3. НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ .....	162
Приложение 4. Соглашение на проведение банкетного мероприятия .....	171
Приложение 5. Должностная инструкция. Менеджер зала .....	172
Приложение 6. Должностная инструкция. Хостес .....	175
Приложение 7. Прайс-лист. Фуршет-буфет .....	178
Приложение 8. Прайс-лист. Фуршет-коктейль .....	179
Приложение 9. Прайс-лист. Винная карта для банкетов .....	180
Приложение 10. Прайс-лист. Ужин .....	181
Приложение 11. Прайс-лист. Тематический кофе-брейк.....	182
 СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ И РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	 183

Учебное издание

**Фоминых** Ирина Леонидовна  
**Руденко** Людмила Лазаревна

**ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ  
УСЛУГ ПИТАНИЯ.  
БАНКЕТНЫЕ УСЛУГИ**

Учебное пособие

Редактор Л.И. Александрова  
Компьютерная верстка М.А. Портновой

Подписано в печать 28.09.15. Формат 60×84/16.  
Бумага писчая. Печать офсетная. Усл. печ. л. 10,0.  
Уч.-изд. л. 10,6. Тираж 100 экз. Заказ 476

---

Издательство Владивостокского государственного университета  
экономики и сервиса

690014, Владивосток, ул. Гоголя, 41

Отпечатано во множительном участке ВГУЭС

690014, Владивосток, ул. Гоголя, 41