

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Ю.Ю. Денисович, Е.Ю. Осипенко

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Учебное пособие

Часть 1

Благовещенск
Издательство ДальГАУ
2015

УДК 641.5:658.015 (076.5)

Денисович, Ю.Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие / Ю.Ю. Денисович, Е.Ю. Осипенко – Благовещенск: ДальГАУ, 2015. – Ч. 1 – 175 с.

Пособие состоит из двух частей. В первой части раскрываются вопросы, связанные с историей русской и зарубежной ресторации, понятием ресторанного бизнеса, даны понятия концептуальных заведений. Рассматриваются порядок обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания, особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях различных типов и классов, современные методы и формы обслуживания. Большое внимание уделяется подготовке ресторанов, баров к обслуживанию потребителей. Дана характеристика всех видов столовой посуды и приборов. Подробно освещаются вопросы организации обслуживания в современных ресторанах, барах, кафе. Даны рекомендации по обслуживанию приемов, банкетов, праздничных вечеров и других тематических мероприятий.

Учебное пособие предназначено для студентов направления подготовки 260800.62 «Технология продукции и организация общественного питания» всех форм обучения.

Рецензенты: К.Р. Бабухадия, канд.с.-х.наук, доцент;
Е.С. Глебова, исполнительный директор сети кофеен
«Переулок ЧайКОФский» г. Благовещенска

Рекомендованы к печати методическим советом технологического факультета Дальневосточного государственного аграрного университета (Протокол №5 от 21 января 2015 года).

Издательство ДальГАУ

2015

ВВЕДЕНИЕ

Среди предприятий общественного питания основное место занимают рестораны, кафе, бары. Они играют заметную роль в организации отдыха населения. Туда приходят не только для того, чтобы поесть, но и отметить юбилей, важное событие в жизни человека или коллектива, провести свадебное торжество, деловую или официальную встречу. Продемонстрировать высокую культуру обслуживания, быстро и вкусно накормить людей, создать им все условия для полноценного отдыха – такова задача работников этих предприятий.

Ресторанный бизнес в России развивается ускоренными темпами. Появляются новые рестораны, организация обслуживания потребителей в которых требует внедрения новых подходов и решений.

Данное пособие ориентировано на студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров 260800.62 «Технология продукции и организация общественного питания».

В пособии раскрываются вопросы, связанные с историей русской и зарубежной ресторации, понятием ресторанного бизнеса, даны понятия концептуальных заведений. Рассматриваются порядок обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания, особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях различных типов и классов, современные методы и формы обслуживания. Представлена характеристика всех видов столовой посуды и приборов. Подробно освещаются вопросы организации обслуживания в современных ресторанах, барах, кафе. Даны рекомендации по обслуживанию приемов, банкетов, праздничных вечеров и других тематических мероприятий.

Глава 1

РЕСТОРАННЫЙ БИЗНЕС: ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ, ФУНКЦИИ И ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ

1.1 История русской и зарубежной ресторации

Корчмы – все с них и начиналось, так как они были первыми представителями предприятий общественного питания в Древней Руси и располагались на постоянных дворах. Среди христианских святых есть и свой Феодот-корчемник – покровитель рестораторов.

Относительная изоляция Руси, постоянная борьба за сохранение национальной государственности сказались на структуре общества. Государство в России вмешивалось в процесс формирования сословий. Власти ограничивали права крестьян на свободное мирское устройство общественных праздников, на изготовление спиртного. Грамоты Ивана III (1462-1505 гг.) регламентировали повседневную жизнь крестьян и предписывали устраивать праздники с изготовлением пива и браги только с разрешения местных властей – наместников, между праздниками запрещалось держать питье, тем более его продавать.

Ввиду постоянных финансовых затруднений из-за необходимости содержать армию государство все существенные источники поступления денежных средств сосредоточивало в своих руках (в частности винная и соляная монополии).

Свое место в этой системе занимал «государев кабак» – специальное казенное заведение для продажи «хлебного вина», т. е. низкоградусной водки. С 1563 г. такие питейные казенные дома – кабаки содержались выбираемыми от населения «кабацкими головами». Содержание кабаков было дополнительной повинностью для населения, хлопотной и ответственной.

Кабаки находились в людных местах: на пристанях, ярмарках, таможнях, у торговых рядов, бань. В XVII в. они стали неотъемлемой частью российских посадов. В крупных городах, как правило, был главный – Красный кабак и несколько заведений поменьше. Как только возводился новый город – тут же появлялись приказная изба, острог и кабак. Это мрачное помещение с лавками, перегороженное стойкой для продавца-целовальника, который распоряжался запасами вина, пива, немудреным инвентарем (ведра, ушаты, чарки, ковши). Целовальник мерным ковшом отпускал напитки и вел учет выручки, записывал долги «питухов». Как правило, рядом с кабаком находилась винокурня или пивоварня. Их содержали частные лица, но вся продукция обязательно поступала в казенные кабаки, где ее продавали в «распой» кружками и чашками. К сожалению, кабак не был предназначен для непринужденного общения поданных: закусывать там не полагалось, еды в них никакой не подавали. Для этого существовали частные харчевни. Ее мог завести любой обыватель, но продавать там питье категорически запрещалось.

К концу XVI в. кабацкая система была отменена. Кабаки можно было сдавать на откуп, т. е. передавать предприимчивому и богатому человеку, который обязывался уплатить казне сразу или частями определенную сумму денег. Во втором случае, при открытии в городе кабака, жителям предлагалось выбрать кабацкую голову – «человека доброго и зажиточного, который был бы душою прям». Помимо честности, требовались финансовые гарантии, чтобы неудачливый торговец мог возместить государству казенные убытки. Хозяину кабака было необходимо прилагать больше усилий, чтобы более эффективно спаивать своих соседей и собирать «напойные» деньги с прибылью против предыдущего хозяина. Практически хозяину спускали плановое задание, которое надо было не только выполнять, но и перевыполнять. Разreshалось выдавать вино в долг. В случае перевыполнения «плана» кабацких содержателей награждали почетной государевой грамотой за то, что «учинили прибыль и многое радение». Особо отличившихся приглашали на торже-

ственный прием в Кремль, где им вручали серебряный позолоченный ковш. За недобор с продавцов взыскивали недостающую сумму. В подозрительных случаях проводили расследование, если оно было не в пользу кабатчика, то его штрафовали наряду с местным населением зато, что оно мало пьет государевых вин.

Дополнительным стимулом в кабацкой гульбе были зрелища: скоморохи с медведями, игры в кости и карты (XVII в.).

Начало XVII в. повлекло в России введение Петром I различных новшеств, образцом стал жизненный уклад Западной Европы. В Петербурге открылось заведение по западноевропейскому образцу – «Австерия 4-х фрегатов». Именно сюда любил заходить Петр I. Затем в новой столице появляются «вольные дома», винные «ренсковые погреба». К середине столетия было уже 120 подобных заведений. В этот период в Петербурге появились герберги – «трактирные дома с квартирами и постелями», которые стали прообразом гостиниц. От харчевен и «питейных домов» их отличала категория посетителей: туда запрещался вход «всем подлым и солдатству».

Трактир – стол без ночлега с подачей водки, вина, английского пива, кофе, чая, шоколада и курительного табака. Трактиры стали родоначальниками нынешних ресторанов. В царствование Екатерины II новые заведения распространились очень быстро (1783-1790). Лучшие улицы обеих столиц украшали вывески ресторанов: «Город Париж», «Королевский дом», «Шведский», «Таврический». К сожалению, хозяева этих трактиров были иностранцы: французы, англичане, немцы и пр. Однако настоящие рестораны появились только в 1805 г.

Евгений Онегин, как представитель золотой молодежи своего времени, обедал в лучшем ресторане «Россия» на Невском у Talon.

Не отставали и русские рестораторы: «Трактир Палкина» предлагал исконно русские блюда: расстегаи, щи, стерлядку.

В 1821 г. положение «О заведениях трактирного промысла» выделило пять категорий предприятий питания: гостиницы, рестораны, кофейные дома, трактиры и харчевни.

Окончательно ресторанный бизнес в России состоялся после отмены крепостного права в 60–70 гг. XIX в.

С приходом большевиков к власти в 1917 г. были экспропрированы крупные коммерческие предприятия питания. И первыми были фешенебельные рестораны, которые, с точки зрения пролетариата, являлись символами буржуазной роскоши. На их месте стали создаваться столовые для рабочих и красноармейцев. К 1919 г. их насчитывалось около 3 тыс., и они обслуживали более миллиона граждан.

Новая экономическая политика оживила ресторанцию, которая носила печать надсадного веселья и пьяного ночного разгула. Последующее наступление социализма привело к тотальной перестройке в системе общественного питания.

Ведомственные и социально-адресные столовые и кафе стали важным дополнением к нормированному снабжению населения по карточкам. В высшую категорию общепита входили литерные столовые для партийной и советской номенклатуры, которые находились в Москве и Ленинграде. Кроме них развивались столовые при заводах и фабриках. Карточки были неравнозначны для ударников труда и обыкновенных рабочих. Для остальной группы населения создавались открытые коммерческие столовые и рестораны. Число таких предприятий общественного питания было очень мало, а желающих насытить свой желудок на последние деньги — велико.

После отмены карточек в 1936 г. становления общепита не последовало. Историю общепита до 50-х гг. расценивают как период упадка отрасли.

В 1929 г. была открыта первая опытно-показательная фабрика готовой пищи и полуфабрикатов в Краснопресненском районе г. Москвы. Она имела собственную котельную, для своего времени хорошо технически оснащенную. Вскоре аналогичные предприятия широко развернулись по всей стране.

Первый советский фешенебельный ресторан открылся в гостинице «Москва» в 1938 г. Однако в эпоху сталинской диктатуры ресторанный сектор не мог рассчитывать на развитие.

Только к середине 50-х гг. положение начало изменяться: у людей появилась тяга к уюту, комфорту, эстетике. Начали открываться высшие кулинарные курсы, техникумы общественного питания и другие учебные заведения, готовящие кадры для среднего и высшего звена этой отрасли.

В 1982 г. в Москве было открыто первое кооперативное кафе. С первых дней оно стало внедрять новые нормы организации обслуживания посетителей: здесь было чисто, уютно, вежливый обслуживающий персонал, а пища удивляла разнообразием и вкусом.

С начала 90-х гг. начинают складываться ресторанные империи Новикова, Делласа, Перевезенцева. В России начался ресторанный бум: в 2001 г. на 1 тыс. жителей приходилось 66 мест при нормативе 22.

История зарубежной ресторации

История предпринимательства в сфере обслуживания уходит своими корнями еще в эпоху древней Греции, Рима и Египта.

Места, предоставляющие пищу и напитки, появлялись уже в самом рассвете организованного общества. В Древней Греции у каждого города были свои бары и винные магазины с дополнительными салонами, а продавцы вина и пищи совершали свои сделки на рынках. Расширение римских городов и увеличение количества путешественников привело к развитию широкого выбора пунктов питания и напитков:

- хоспитейм предоставлял питание и жилье для посетителей;
- каупона – постоянные дворы и гостиные дома;
- термополиум – перекусы и горячие напитки;
- попинае – горячая еда в ресторане;
- табернае – бары и таверны.

В средние века главным источником пищи и местом для ночлега путешественников были монастыри, приюты и гостиные дома, управляемые ре-

лигиозными орденами. Путешественники и пилигримы также обслуживались дорожными тавернами и постоялыми дворами.

Появление транспортных средств привнесло специальные требования к предприятиям, предоставляющим еду и жилье, расширились территории постоялых дворов.

Исследования в этой сфере свидетельствуют о том, что с течением времени и под влиянием национальных особенностей различных стран изменяется кулинарная продукция.

Продукт ресторана значительно шире, чем пища на тарелке. В это понятие входит:

- физическая атмосфера;
- чистота и комфортность;
- ощущение компетентности и заботы со стороны обслуживающего персонала.

Ресторан – это больше, чем супермаркет приготовленных блюд.

Одна из приоритетных проблем, стоящих в международной ресторации – это человек, и удовлетворение его потребностей, что должно быть законом для любого ресторана. Радужие и гостеприимство – это аксиома для ресторана, и в то же время это продукт, созданный в комплексе усилиями всего обслуживающего персонала, его физических, социальных и эмоциональных компонентов.

История ресторанного бизнеса начиналась с XVII в. В Англии она получила свое развитие с харчевен. Поест в пути в те времена можно было не везде. Основной походной пищей была соленая свинина, которую путешественники покупали у фермеров или брали с собой. В Европе тогда еще не знали чая, кофе, шоколада, позже французский король Людовик XIV, впервые отведав картофельные вершки (они считались в то время съедобными), печально прокомментирует: «Опять какая-то гадость из Америки».

В те времена было развито паломничество, люди тысячами стекались в религиозные центры. Фактически это были туристы,двигающиеся по определенным маршрутам. Именно для них открывались постоянные дворы, владельцы которых стремились хорошо заработать на кормежке, прибегая уже к первым рекламным уловкам. Например, в чосорской харчевне «Табарт-Инн» паломникам предлагалась бесплатная еда за самую интересную рассказанную историю.

В средние века путешествия сопровождались многочисленными опасностями, поэтому харчевни считались пристанищами, где можно было чувствовать себя в безопасности от нападений разбойников.

До середины XVIII в. в европейской и британской литературе практически не упоминалось, каким образом питались персонажи. В то время были таверны, в которых предлагалась дешевая еда и испанское красное вино.

Для представителей среднего класса в крупных городах Великобритании и континентальной Европы открывались клубы и кофейни.

Богатые в то время предпочитали питаться дома, составляя собственное меню. Даже в римских виллах, расположенных в глубине континента, можно было получить на обед устриц, доставленных с побережья экипажами с частой сменой лошадей. Но не было ни одного заведения, в которое можно было бы зайти передохнуть и заказать редкое блюдо за несколько монет.

Даже для богатых в то время еда носила сезонный характер. Историки медицины считают, что кровоточащие десны и прочие симптомы того времени были признаками цинги. До поздней весны не было никаких фруктов, овощей и растений, богатых витамином С. Сложно было и с хранением продуктов. Они должны были доставляться свежими и быстро использоваться. Это в свою очередь превращало ресторанный бизнес в дорогостоящее и рискованное предприятие.

В 1795 г. Франсуа Аппер изобрел высокотемпературную стерилизацию продуктов, что позволило их консервировать. Пищевые консервы использо-

вались во времена наполеоновских войн, но до середины XVIII в. они были очень дорогими и недоступными широким массам.

При римском и китайском императорских дворах широко применялся лед. Его привозили из Арктики в Европу и Америку, что было весьма дорого. В зимнее время его хранили в подвалах, вплоть до изобретения паровых холодильников в конце XVI в., что повлекло за собой развитие мясоперерабатывающей промышленности в Новой Зеландии и Австралии.

В 1913 г. в Чикаго был изобретен электрический холодильник, а в 1927 г. он был усовершенствован британской фирмой «Электролукс» и стал бесшумным. В 1929 г. была разработана глубокая заморозка продуктов питания, а в начале 30-х гг. замороженные продукты появились в западной Европе на прилавках магазинов. Самым первым замороженным продуктом была спаржа.

Кулинары из года в год, из десятилетия в десятилетие изобретали новые блюда, переходя от сырой пищи к жареной, от сырого зерна к вареному; чтобы улучшить качество мяса, придумывали специальные способы откормки домашнего скота и птицы. Например, в X в. раскармливали страсбургских уток, чтобы увеличить их печень для приготовления паштета. Для обогащения пищи вкусом и ароматом повара начали использовать специи, которые распространялись по миру с Востока. Также постепенно шло освоение новых овощей и фруктов, например, во времена Людовика XIV во Франции придворные впервые попробовали горох и были в восторге от его вкуса.

К концу XVIII в. в ходе промышленной революции переезды людей с места на место стали чаще, начал формироваться средний класс, существование которого необходимо для каждого успешно действующего ресторатора. Постепенное возникновение равновесия между спросом и предложением привело к формированию современного ресторанного бизнеса.

К 1776 г. в ряде крупных городов США были созданы рестораны, имеющие шумный успех. Уже в это время в ресторанах Нью-Йорка проводились

банкеты с выбором дорогих блюд, но в обычные дни там подавали простую еду из говядины, ветчину, овощи.

Ко времени Великой Французской революции рестораны в Париже были обычным явлением. После окончания войны с Наполеоном, в 1814 г., союзные армии англичан, голландцев, бельгийцев, пруссаков и австрийцев вошли в столицу Франции, и те счастливицы, которым выплачивали зарплату, смогли потратить деньги в ресторанах Парижа. Возвращаясь позже домой, они увозили воспоминания о ресторанах Франции, технологиях и рецептурах приготовления различных блюд. Так произошло проникновение французской кухни во многие страны Европы.

Общество из аграрного постепенно становилось индустриальным. Все большее число людей пользовалось услугами ресторанов, так как нуждалось в приеме пищи вне дома. Но рост ресторанного дела осуществлялся медленно.

В своих заметках 1820 г. путешественники, забредшие в ресторан гостиницы «Стивенз Хотель» в Лондоне, писали, что «обслуживались они медленно и неохотно». Рестораны начали развиваться при игорных клубах, где не было особенных разносолов, но при желании можно было потратить 10 фунтов, сидя за игральным столом.

С течением времени ресторанный бизнес рос и расцветал. Поездки по всей Европе становились все более частыми.

Во Франции гастрономическое искусство являлось национальной гордостью. Оно было и остается основным компонентом торговли в целом, многие ресторанные традиции родились именно там, хотя итаलो-филипы пытаются утверждать, что французы лишь заимствовали все свои идеи у итальянцев.

1.2 Характеристика отдельных типов предприятий общественного питания за рубежом

Ранняя саксонская пивная обозначалась ветками вечнозеленого растения, прикрепленными возле входа. Позже винные дома, постоялые дворы и

таверны стали использовать легкоузнаваемые знаки, чтобы необразованное население знало, что там располагается. Также могли использоваться королевские символы, указывая на верность королю. Постоялые дворы и таверны были обычным местом сбора населения, здесь жители могли обмениваться товарами, торговать, устраивать кровавые состязания и азартные игры. Именно с тех пор берут начало современные собрания пивоваров в лицензированных пивных Англии. Если таверна представляла собой место для питания, это обычно называлось «ресторан».

Развитию общественных заведений способствовал «Акт о пивоварнях» от 1830 г., который привел к распространению сельских пивных и городских баров. Позже многие пивные бары стали предлагать еду у стойки или полное ресторанное обслуживание.

По сей день пивные часто подчеркивают свой исторический характер происхождения, используя викторианско-эдуардовский стиль оформления. Такой дизайн характерен для итальянской таверны и французского трактира.

С увеличением потребления джина в XIX в. многие городские таверны превратились в джиновые магазины или джиновые дворцы, из которых образовались музыкальные залы. Пышный стиль рококо, характерный для дворцового времени, был привнесен в современное оформление казино, салонов и коктейльных баров.

Пабы. Родина этих предприятий питания – Англия. История появления пабов своими корнями уходит в далекое прошлое, когда римляне, примерно две тысячи лет назад завоевав Англию, открыли свои первые таверны по продаже вина и еды. Менялись эпохи, но традиции общественных заведений по продаже различного рода согревающих напитков сохранялись: в средние века это были дома по продаже эля, но потом пивные и придорожные трактиры. Название паб – сокращение от «public house» (буквально – «общественный дом») появилось в XIX в. И действительно, паб – это то место, куда приходят пообщаться за кружечкой чего-нибудь, чаще всего старого доб-

рого эля. А в небольших деревушках Англии пабы и по сей день являются центрами общественной жизни.

В каждом пабе всегда традиционно продается несколько сортов эля, причем обязательно бочкового (как в Англии), или пива, разливаемого из кег. В пабе создается уникальная атмосфера легкости и непринужденности, позволяющая посетителям окунуться в особый мир. В английских пабах обычно царит приятный полумрак, свет приглушен, нередко еще более уютной и расслабляющей обстановку делает зажженный камин. Фрагментами интерьера часто служат большие черные балки над головой, деревянный пол, старинные чайники над камином и огромные медные ковши по бокам, что позволяет перенестись в далекое прошлое. Викторианские пабы отличаются пышностью декораций и особым комфортом. Каждый паб по-своему неповторим, в каждом есть своя изюминка – где-то в стойку вмонтированы донышки от бутылок, по стенам развешаны старинные рекламы и т. д. Традиционно пабы – места общения мужской части населения и молодежи.

Кафе и клубы последовавшие за появлением кафе в XVII в. кофейные дома внесли свой вклад в общественные отношения, так как стали модными местами встреч джентльменов, проведения дебатов и заключения сделок. Первая кофейня была открыта в Лондоне в 1652 г., а в 1683 г. здесь насчитывалось уже около 3 тысяч кофейных домов. Многие таверны, следуя моде, превращали одну из общественных комнат в кофейню. Впоследствии это привело к открытию в отелях кофеен как неофициальных ресторанов, работающих чуть ли не круглые сутки и предлагающих легкие закуски и напитки для путешественников. Некоторые из таких кофеен поменяли свое направление и стали мужскими клубами для питья и азартных игр с последующим преобразованием в клубы для джентльменов, а в 1815 г. появились частные лицензированные клубы для азартных игр.

Клубы для работающих мужчин часто открывались как следствие продвижения викторианских реформ вопреки влиянию джиновых магазинов и

пивных домов. Зарегистрированные клубы стали включать в свою деятельность большой сектор индустрии услуг питания.

Кофе в Париж был завезен в 1669 г. турецким послом. С этого момента начался рост популярности этого напитка. Вскоре помещения, где пили кофе, превратились в места неформальных сборов его любителей. Здесь можно было приобрести легкие напитки и закуски. Та же идея выражена в развитии более элегантных чайных комнат и их поздних вариаций, таких как кондитерские, располагаемые вблизи рынков и посещаемые в основном женщинами.

Американский стиль кофейного бара имел короткий век популярности в 1950-х гг., а сейчас эту роль выполняют закусочные и ларьки с напитками.

Рестораны. Первым считается ресторан, открывшийся в Париже в 1765 г., продававший свою продукцию по высоким ценам и привлекавший элитную клиентуру обоих полов. С быстрым расширением меню рестораны стали вскоре модной альтернативой тавернам высшего класса, предназначенным в основном для питья.

После Французской революции (1789 г.) многие повара из аристократических домов стали шеф-поварами в ресторанах как во Франции, так и за рубежом. Пища в ресторанах становилась изысканной и высокого качества. Несмотря на огромное свое разнообразие, рестораны, как предприятия питания более высокого класса, консервативны по дизайну, но им всегда присуща элегантная обстановка, отличная еда и добротные вина.

Траттории. Траттории – пункты питания в Италии, значительно различающиеся по качеству питания и стилю. За пределами Италии траттории – это модные рестораны, предлагающие множество блюд традиционной итальянской кухни, в которых может быть совмещенное обслуживание с широким выбором вина. Обслуживание в траттории дружелюбное, а атмосфера неформальная и непринужденная.

Бистро. Бистро – от русского слова «быстро!», что предположительно выкрикивали русские солдаты, попавшие в Париж в 1815 г., зашедшие перекусить. Как кафе или маленький ресторан бистро вошли в моду в 40-х гг. XX в. и воспринимались как неспециализированные предприятия питания, предлагающие достаточно широкий выбор блюд по индивидуальным заказам и вин. Для бистро характерна неформальная обстановка.

Винные бары и пивные. Винные и пивные бары появились в середине XIX в. Первая пивная в Париже была в виде бара-ресторана, предлагающего выбор пива с дополнительным широким выбором пищи. Стил, дизайн, атмосфера – традиционно парижские. Аналогичным образом развивались пивные в Англии и Германии (Bierhallen).

Буфеты, кафе-мороженое и кафетерии. Многие пункты питания предоставляют посетителям возможность самостоятельно выбирать приглянувшуюся пищу. Буфетный стил обслуживания используется в отелях и ресторанах. Здесь в цену за еду включена стоимость специальных предложений, таких как «салатный» столик, «нарезочный» и «столик повара», где обычно предлагают помощь в подготовке полуфабрикатов и выборе блюд.

Кафе-мороженое, бары-гриль, суши-бары, барбекю и кафе, специализирующиеся на жарком,- места обслуживания, в которых индивидуальные блюда могут быть приготовлены сразу после заказа. Меню и оборудование здесь специализированы.

Кафетерий также позволяет использовать самообслуживание с прилавков, на которых располагаются изделия с указанием цен. Это можно использовать для свободного обслуживания клиента с прилавка. Для обеспечения самообслуживания блюда располагают таким образом, чтобы к ним было удобно подходить как обслуживающему персоналу, так и посетителям.

Закусочные и сандвич-бары. Закусочные сочетают в себе черты кафе с обслуживанием со стойки (кафе-бары, пункты быстрого питания, киоски продовольствия и стенды). Меню ограничено холодными закусками (бутер-

броды, печенье) и простыми горячими блюдами, которые могут быть приготовлены на маленьком оборудовании (позади барной стойки). Ассортимент: холодные закуски, бутерброды и прочие закуски.

1.3. Понятие ресторанного рынка и ресторанного бизнеса

Развитие рыночных отношений в России обусловило реформирование общественного питания, в результате стал возрождаться отечественный ресторанный бизнес, черпающий свои истоки в наследии ресторанного дела дореволюционной России и учитывающий положительный опыт советского периода. Смена государственной собственности на частную с различными формами хозяйствования для новых владельцев поставила задачу эффективной деятельности предприятий общественного питания. Появилась конкуренция между предприятиями за кошелек потребителя, который готов оплатить качественные услуги в среде потребительского рынка. В результате в России стал появляться ресторанный рынок, подчиняющийся экономическим законам спроса и предложения, а также конкуренции. В то же время государство не отстраняется от регулирования процессов в ресторанном бизнесе, но не за счет администрирования и директив сверху, а цивилизованными правовыми и экономическими методами, создавая законную и нормативную базу, регулирующую ресторанный рынок. Например, принят «Закон о защите прав потребителей», введены в действие ГОСТы «Общественное питание», классификация «Термины и определения», «Услуги» и другие документы, обеспечивающие грамотное профессиональное регулирование деятельности сферы общественного питания как единой системы сферы услуг.

Отечественный опыт работы предприятий общественного питания убеждает в экономической целесообразности и эффективности вложений в развитие этой системы. Известно, что средняя оборачиваемость денежных средств, вложенных в ресторан, бар, кафе и т. д., происходит в 4–5 раз быстрее, чем в развитие предприятий торговли. Смысл любого бизнеса – деньги должны приносить деньги. По данным Госкомстата РФ, в настоящее время

товарный оборот ресторанного рынка составляет 150 млн долл. в год. Российский рынок явно имеет тенденции к росту. Только в Новосибирске ежегодно открывается около 100 общедоступных предприятий общественного питания. В первые годы после перестроечного периода ресторан окупался за 6-12 месяцев, но это время ушло и наступило время стимулирования спроса населения на качественные ресторанные услуги, привлекая современные методы маркетинга.

Задачи, которые сегодня стоят перед специалистами в сфере ресторанного бизнеса:

- научиться управлять предприятиями общественного питания, сочетая качества крепкого хозяйственника и грамотного администратора, умеющего рисковать;
- хорошо разбираться в технологиях приготовления блюд;
- знать современное оборудование;
- уметь проектировать предприятия питания;
- уметь организовать процессы производства и обслуживания;
- уметь управлять персоналом;
- исполнять требования государственных органов: Роспотребнадзора, налоговых и других служб.

Ресторанный бизнес – сфера предпринимательской деятельности, связанная с организацией и управлением рестораном, направленная на удовлетворение потребностей людей во вкусной, разнообразной, здоровой пище и в результате – на получение прибыли.

Как сфера услуг ресторанный бизнес выполняет экономические и социальные роли.

Экономические роли:

- рестораны вносят вклад в экономику в целом, так как стимулируют развитие других отраслей и систем (торгово-сбытового комплекса, куль-

турно-развлекательного комплекса, автомобильного транспорта, строительства дорог);

- участвуют в создании валового национального продукта;
- формируют бюджет страны (НДС и налоги на прибыль);
- участвуют в социальной защите населения (отчисление налога на фонд оплаты труда);
- новые предприятия – это, наконец, новые рабочие места.

Социальные роли ресторанного бизнеса:

- прежде всего, ресторанный бизнес служит интересам общества, так как именно здесь формируется культура потребления, воспитываются потребительские привычки и предпочтения;
- в ресторанах складываются и закрепляются элементы культуры поведения человека, происходит формирование хорошего вкуса, этических и эстетических норм;
- рестораны активно участвуют в процессах международных отношений, так как их услуги сопровождают дипломатические приемы, международные симпозиумы, иностранный туризм. Рестораны не только удовлетворяют потребности туриста в пище и досуге, но и несут самобытную культуру, исторические и национальные ценности, формируя более полное представление о месте пребывания и стране;
- следует особо подчеркнуть роль ресторанов в сфере гостеприимства и поддержании плодотворных творческих отношений между организациями и учреждениями культуры, поскольку рестораны являются местом проведения различных культурных акций.

1.4 Разработка концепции ресторана

Главное в деятельности будущего ресторана – выбор концепции: классический ресторан или тематический. Для того чтобы приять окончательное решение, ресторатор изучает основных потребителей: средний возраст,

их платежеспособность, вкусы, привычки, предпочтения. Определяется средняя сумма счета будущего потребителя.

Успех зависит также удачно от выбранного названия ресторана, которое должно быть связано с темой ресторана. В качестве темы может быть выбран любой сюжет, отличающийся новизной и оригинальностью. Темы достаточно разнообразны: литературные или кинематографические сюжеты, исторические факты или исторические личности.

При разработке концепции ресторана учитываются следующие факторы:

- месторасположение ресторана;
- удобство подъезда и парковки;
- вход в ресторан;
- ресторанный сервис;
- интерьер ресторана;
- наличие музыкально-развлекательной программы и ее уровень и пр.

Месторасположение определяется из принципа удаленности ресторана от центра города. Рестораны лучше располагать в местах транспортных развязок, на главных магистралях, в местах исторических памятников, административно-культурных центрах. Нельзя помещать их в глубине дворов или глухих тупиках. Такое расположение обречено на провал. -

Удобство подъезда и парковки обусловлено месторасположением ресторана, хотя бывает и наоборот. Парковка для потребителей должна быть бесплатной, иначе их поток может сократиться.

Вход в ресторан должен быть удобным. Особо необходимо уделить внимание доброжелательности встречающего и обслуживающего персонала.

Ресторанный сервис включает такие понятия, как: качество блюд, ассортимент, трудоемкость приготовления блюд, разнообразие сырья, продуктов, используемых при приготовлении пищи, и способы тепловой обработки. Оценка уровня кухни производится на основании личных наблюдений за по-

требителем и записей в книге отзывов и предложений. Известно, что качество продуктов и уровень обслуживания – самые действенные средства рекламы.

Интерьер рассматривается с позиции красоты, качества оформления вестибюльной группы помещений, зала для приема пищи, барной стойки, если таковая есть. Оцениваются единство стиля, цвета и света, оригинальность форм и других дизайнерских решений. Эстрада всегда рассматривается как центр всеобщего внимания.

Уровень музыкально-развлекательной программы ресторана не зависит от его темы, а исходит из эстетических запросов, музыкальных вкусов и предпочтений аудитории. Но это не означает, что надо идти на поводу у гостей ресторана. Иногда музыкальное сопровождение формирует постоянный круг потребителей.

Прочие факторы.

- наличие клубной карты;
- сервис по предоставлению такси, факса, междугородних переговоров, обслуживание на дому, проведение различных банкетов.

Концепция ресторана может быть тематической, событийной или тусовочной.

Тематический ресторан предполагает выбор темы. Вокруг этой темы строится кухня, интерьер зала, контингент потребителей и выбирается месторасположение.

Событийный ресторан рассчитан на определенный, как правило, постоянный круг людей.

Тусовочный ресторан исходит из реализации идеи создания некоего модного культового места. «Модность» реализуется в жизнь с помощью маркетинговых приемов, интригующих интерьеров, привлечения знаменитых, интересных людей и особо важных персон. Даже элемент скандальности возбуждает неподдельный интерес и обеспечивает стабильность тусовки, проис-

ходящей в ресторане ежедневно. Например, ресторан «Метелица» в Москве собирает эстрадных звезд, Одна из Рождественских встреч, проведенных А. Б. Пугачевой в ресторане, обеспечила ему стабильную репутацию главного тусовочного места столицы.

1.5 Реклама и ее роль в деятельности предприятия общественного питания

Реклама предприятия общественного питания – это краткая информация в яркой, образной, доходчивой форме, которая извещает о режиме работы предприятия, предоставляемых услугах, проводимых акциях, скидках или льготах. В рекламных публикациях должны присутствовать новизна идей и оригинальность.

Устная реклама создается за счет радушия, гостеприимства, внимания со стороны персонала при непосредственной встрече гостей во время обслуживания. Человек всегда оценивает эти обстоятельства и становится независимо от своей воли и сознания носителем рекламы понравившегося кафе или ресторана дома, на работе, просто среди знакомых.

Самые действенные факторы для рекламы – качество пищи, высокий уровень обслуживания и созданный комфорт,

Цель рекламы ресторана – удержать постоянных потребителей и привлечь новых посетителей. Каждое предприятие должно отличаться неповторимым интерьером, разумными ценами, вкусной пищей и хорошим обслуживанием. Через рекламу в более широком смысле формируется общественная потребность в ресторанных услугах.

В качестве средств рекламы используются в последнее время СМИ (газеты, журналы, радио, телевидение), специальная печатная продукция (буклеты, листовки, календари) и сувениры (брелки, ручки, значки).

Из форм внешней рекламы широко используется световая реклама, реклама, размещенная на фасадах зданий и их окнах. Все рекламные действия дают конкретные преимущества перед другими предприятиями обществен-

ного питания. Планировать эту работу следует таким образом, чтобы проводимые мероприятия были направлены на увеличение продаж и получение прибыли.

Цель рекламы состоит в том, чтобы как можно больше потребителей узнало о ресторане в ограниченный отрезок времени.

Информационные поводы для рекламы.

- предоставление сведений о режиме работы предприятия общественного питания, его местонахождении, удобных подходах, подъездах, наличии автопарковки;
- специальные акции (дни национальных кухонь, скидки предъявителям средств рекламы);
- открытие кредитной линии или клубной карты ресторана для завсегдатаев заведения;
- предстоящие выступления звезд эстрады в шоу-программе;
- возможности воскресных семейных ланчей по типу «шведский стол»;
- внедрение программы продвижения завтраков (в случае, если потребитель позавтракал, то в обед, например, ему предоставляется бесплатно кофе или чай).

Средства наружной рекламы достаточно широко используются ресторанами. Рекламные щиты и вывески – это не только слова, но и зрительный образ, закладываемый в сознание и подсознание человека. Текст и торговая марка должны быть хорошо видны на расстоянии. Композиция должна состоять из трех элементов, но не более. Шрифт чем крупнее, тем лучше, краски чистые и яркие. Место установки щитов и вывесок на улицах города, перекрестках согласовывается с городскими властями.

Дорогим, но эффективным средством рекламы является световая реклама с использованием неона, особенно мерцающая.

Над входом в ресторан могут устанавливаться козырьки, маркизы и онинги из ткани, пластика, стекла. Они хорошо выделяют ресторан на фоне безликого фасада здания.

В последнее время в российских городах применяется оформление свечащимся шнуром в вечернее и ночное время – дюралайт.

Вопросы для контроля знаний:

1. Корчмы, кабаки, трактиры как первые предприятия на Руси: в чем их особенности и отличия?
2. В чем особенности развития ресторанного бизнеса в России на пути от советского общепита к рынку?
3. Какова история развития зарубежной ресторации?
4. Дайте понятие ресторанного бизнеса.
5. Какие основные позиции включает в себя разработка концепции ресторана?
6. Что такое реклама и какова ее цель?
7. Какие разновидности рекламы могут применяться в ресторанном бизнесе?

Глава 2

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СОВРЕМЕННОМ МЕГАПОЛИСЕ

2.1 Повышение культуры и качества обслуживания на предприятиях общественного питания

Обслуживанием посетителей на предприятиях общественного питания заняты официанты, буфетчики, бармены, метрдотели, администраторы зала, повара-раздатчики, кассиры. Их деятельность должна быть направлена на более полное удовлетворение спроса населения на кулинарную продукцию и услуги предприятий общественного питания. Объем и характер предоставля-

емых услуг определяется типом предприятия, его мощностью, месторасположением, конкретными условиями работы, особенностями обслуживаемого контингента.

К числу основных факторов, определяющих *культуру обслуживания* в общественном питании, относятся: наличие современной материально-технической базы, широкий ассортимент выпускаемой продукции, внедрение прогрессивных форм и методов обслуживания, предоставление дополнительных услуг посетителям, научная организация труда во всех звеньях обслуживания, изучение спроса на продукцию и услуги общественного питания, уровень рекламно-информационной работы, повышение квалификации обслуживающего персонала.

Уровень развития материально-технической базы общественного питания характеризуется наличием достаточной сети предприятий, в том числе специализированных, доведением количества мест в них до утвержденных нормативов, а также оснащением предприятий современными техническими средствами.

Широкий ассортимент выпускаемой продукции позволяет более полно удовлетворять спрос потребителей, организовать рациональное сбалансированное питание различных контингентов с учетом энергозатрат и требований физиологии питания.

Формы и методы обслуживания потребителей могут быть различными и применяются в зависимости от конкретных условий работы предприятий общественного питания и особенностей обслуживаемого контингента.

К рекламно-информационной работе относятся издание проспектов, красочно оформленных меню, плакатов, оповещающих о проведении семейных обедов, праздничных вечеров, дегустаций блюд национальной кухни, конференций потребителей и др. Хорошо поставленная рекламно-информационная работа положительно воздействует на формирование спроса посетителей, повышение культуры обслуживания.

Высокая культура обслуживания требует от работников общественного питания глубоких профессиональных знаний и инициативы, что может быть достигнуто продуманной организацией системы подготовки и повышения квалификации кадров.

Качество обслуживания определяется в основном объемом, видами и характером услуг, предоставляемых посетителям. Этот показатель позволяет охарактеризовать отношение потребителей к результатам деятельности предприятий общественного питания.

К основным факторам, определяющим *качество обслуживания*, относятся: удобство расположения и правильный выбор режима работы предприятия, качество выпускаемой кулинарной продукции, соблюдение санитарно-гигиенических требований к содержанию помещений, посуды и мебели, быстрота обслуживания, комфорт в обеденном зале, вежливость, внимательность и внешний вид обслуживающего персонала.

Под удобством расположения предприятия подразумевается его доступность для населения жилого района или работников тех предприятий, для обслуживания которых оно предназначено. Режим работы предприятия должен соответствовать режиму работы обслуживаемого контингента потребителей.

Качество кулинарной продукции определяется ее пищевой ценностью, которая характеризуется энергетическими, биологическими и органолептическими показателями.

Быстрота обслуживания может быть определена путем наблюдения, обследования, расчета оборачиваемости мест, анкетного опроса и зависит от типа предприятия.

Комфортные условия в обеденных залах характеризуются требованиями, предъявляемыми к интерьеру, планировочному решению помещений, их оборудованию, освещению, сервировке столов, музыкальному

оформлению – всему тому, что создает ощущение уюта и располагает к отдыху.

Вежливость, внимательность и внешний вид персонала создают обстановку радушия и гостеприимства, обеспечивают хорошее настроение у посетителей, побуждают их к повторному и неоднократному посещению данного предприятия.

Для характеристики культуры и качества обслуживания на предприятиях общественного питания различных типов используются определенные критерии. Так, в ресторанах и кафе официанты должны знать кулинарную характеристику блюд, имеющих в меню, правила их подачи, уметь рекомендовать винно-водочные изделия к закускам и блюдам, владеть правилами обслуживания приемов и банкетов, владеть одним или двумя иностранными языками в объеме, необходимом для выполнения служебных обязанностей.

Культура и качество обслуживания оказывают непосредственное влияние на результаты хозяйственной деятельности предприятий общественного питания. С ростом культуры обслуживания растет число потребителей, увеличивается товарооборот, повышается рентабельность предприятий, снижаются издержки обращения.

2.2 Классификация предприятий общественного питания

Класс предприятия общественного питания – совокупность отличительных признаков предприятия определенного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания.

Согласно ГОСТ Р 50762 – 2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания» устанавливается следующая классификация предприятий общественного питания: ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная, предприятие быстрого обслуживания, буфет, кафе-терий, кофейня, магазин кулинарии.

Ресторан – предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные; вино - водочные, табачные и кондитерские изделия, повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха.

Бар – предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары.

Кафе – предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, изделия и напитки.

Столовая – общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню.

Закусочная – предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей.

Рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на три класса – люкс, высший и первый, которые должны соответствовать следующим требованиям:

- ✓ *"люкс"* – изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей – для баров;
- ✓ *"высший"* – оригинальность интерьера, выбор услуг, комфортность, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей - для баров;

- ✓ *"первый"* – гармоничность, комфортность и выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд и изделий и напитков сложного приготовления для ресторанов, набор напитков, коктейлей несложного приготовления, в том числе заказных и фирменных – для баров.

Кафе, столовые и закусочные на классы не подразделяют.

Рестораны различают:

- ✓ *по ассортименту реализуемой продукции* – рыбный, пивной; с национальной кухней или кухней зарубежных стран;
- ✓ *по месту расположения* – ресторан при гостинице, вокзале, в зоне отдыха, вагон – ресторан и др.

Бары различают:

- ✓ *по ассортименту реализуемой продукции и способу приготовления* – молочный, пивной, винный, кофейный, коктейль – бар, гриль – бар;
- ✓ *по специфике обслуживания потребителей* – видеобар, варьете – бар и др.

Кафе различают:

- ✓ *по ассортименту реализуемой продукции* – неспециализированные и специализированные (кафе – мороженое, кафе – кондитерская, кафе – молочная, кафе – пиццерия и др.);
- ✓ *по обслуживаемому контингенту и интересам потребителей, включая оформление интерьера*, – молодежное, детское, студенческое, офисное, кафе – клуб, интернет – кафе, арт – кафе и др.
- ✓ *по местонахождению* – в жилых и общественных зданиях, в том числе, в отдельно стоящих зданиях, зданиях гостиниц, вокзалов; в культурно – развлекательных и спортивных объектах; в зонах отдыха;
- ✓ *по методам и формам обслуживания* – с обслуживанием официантами и с самообслуживанием;
- ✓ *по времени функционирования* – постоянно действующие и сезонные;

- ✓ *по составу и назначению помещений* – стационарные и передвижные (автокафе, вагон – кафе, кафе на морских и речных судах и т.п.).

Рестораны, кафе и бары сочетают производство, реализацию и организацию потребления продукции с организацией отдыха и развлечений потребителей.

Столовые различают:

- ✓ *по ассортименту реализуемой продукции* – столовые, реализующие блюда, изделия и напитки массового спроса: вегетарианские, диетические, в том числе пищеблоки санаториев, профилакториев;
- ✓ *по обслуживаемому контингенту и интересам потребителей* – столовые школьные, студенческие, офисные и др.;
- ✓ *по местонахождению* – столовые общедоступные в жилых, общественных зданиях, столовые по месту учебы, работы, службы, временного проживания, при больницах, санаториях, домах отдыха и пр.;
- ✓ *по организации производства продукции* – работающие на сырье, на полуфабрикатах (догоотовочные), столовые смешанного типа, столовые – раздаточные.

Закусочные разделяют:

- ✓ *по ассортименту реализуемой продукции* – общего типа и специализированные (сосисочная,пельменная, блинная, пирожковая, пончиковая, шашлычная, чайная, пиццерия, гамбургерная и т.д.);
- ✓ *по составу и назначению помещений* – стационарные и передвижные;
- ✓ *по времени функционирования* – постоянно действующие и сезонные.

Предприятие быстрого обслуживания – предприятие общественного питания, реализующее узкий ассортимент блюд, изделий, напитков несложного изготовления, как правило, из полуфабрикатов высокой степени готовности, и обеспечивающие минимальные затраты времени на обслуживание потребителей.

Предприятия быстрого обслуживания размещаются в местах интенсивного движения и массового скопления потребителей: в торговых комплексах и центрах (зоны ресторанных двориков), кинотеатрах, на центральных улицах и площадях, в зонах отдыха и др. Предприятия быстрого обслуживания могут добавлять к наименованию слово «экспресс» или «быстро».

Предприятия быстрого обслуживания различают:

- ✓ *по ассортименту реализуемой продукции* — неспециализированные и специализированные (гамбургерные, пиццерии, пельменные, блинные, пирожковые, пончиковые, шашлычные и т. д.);
- ✓ *по составу и назначению помещений* — стационарные и передвижные;
- ✓ *по времени функционирования* — постоянно действующие и сезонные (летние).

На предприятиях быстрого обслуживания отпуск продукции и обслуживание потребителей осуществляют, как правило, на раздаточной линии, и могут использоваться одноразовые посуда и приборы. Потребление продукции осуществляется в зале предприятия или в зоне ресторанный двора на территории торговых центров (комплексов), единой для нескольких предприятий общественного питания. При этом отдельные технологические операции допускается осуществлять на виду у потребителей в выделенных рабочих зонах, оснащенных малогабаритным специализированным оборудованием.

Буфет – предприятие общественного питания, находящееся в жилых и общественных зданиях, реализующее с потреблением на месте ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе холодные блюда, закуски горячие сладкие блюда несложного изготовления, мучные кулинарные, булочные и кондитерские изделия и покупные товары.

Буфеты различают:

- ✓ *по местонахождению* — в жилых, промышленных и общественных зданиях, по месту работы учебы, в культурно-развлекательных и спортивных объектах (театрах, кинотеатрах, стадионах и пр.) В гостиницах, на вокзалах, пристанях, в аэропортах, при столовых и др.;
- ✓ *по составу и назначению помещений* — стационарные и передвижные (автобуфет, купе – буфет, буфеты на морских и речных судах и т. п.);
- ✓ *по времени функционирования* – постоянно действующие и сезонные.

Кафетерий — предприятие общественного питания, оборудованное буфетной или барной стойкой, реализующее с потреблением на месте горячие напитки из кофе, чая, прохладительные напитки, ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе бутерброды, мучные булочные и кондитерские изделия, горячие блюда несложного изготовления, и покупные товары.

Потребление продукции общественного питания в кафетериях осуществляется, как правило, стоя.

Кофейня – предприятие общественного питания, специализирующееся на изготовлении и реализации с потреблением на месте широкого ассортимента горячих напитков из кофе, какао и чая, мучных блюд и мучных булочных и кондитерских изделий, кулинарной продукции из полуфабрикатов высокой степени готовности в ограниченном ассортименте, а также алкогольных напитков и покупных товаров.

Потребление продукции общественного питания в кофейнях осуществляется, как правило, за столиками. Метод обслуживания - официантами.

Предприятия общественного питания различных типов (кроме ресторанов) с вместимостью зала не более 16 мест при определении типа могут прибавлять к своему наименованию приставку «мини»: мини – кафе, мини – бар, мини – закусочная и т.д.

Специализированные предприятия по продаже напитков – чайные, бары – молочные, пивные, винные, коктейль–холлы.

Чайная специализируется на приготовлении различных видов чая и сопутствующих товаров – сдобных булочных и кондитерских изделий. Чай отпускается с подачей кипятка в самоварах или "парами" с подачей двух чайников (в большом фарфоровом чайнике – кипятком, в малом – заваренный чай). В последнем случае порцию чая можно подавать на розетке для заварки его самим потребителем. К чаю подают сушки, баранки, калачи, сухари, а также кусковой сахар.

Чайные размещают на оживленных улицах, в торговых центрах, местах отдыха населения, на автомагистралях.

Молочный бар специализируется на приготовлении и продаже молочных и сливочных коктейлей, мороженого, изделий из творожной массы и др. Кроме того, реализуются кондитерские изделия, соки, минеральные и фруктовые воды. Посетителей обслуживает бармен, с ним же производится расчет.

Пивной бар специализируется на продаже пива в розлив и марочного (2-3 вида) – в бутылках. Пиво в розлив отпускается, как правило, с использованием специальных емкостей, располагаемых обычно в подвале и заряжаемых из автоцистерны, доставляющей пиво от завода-изготовителя. К пиву отпускают различные закуски несложного приготовления. Рекомендуется иметь в продаже фруктовые и минеральные воды. При обслуживании официантами оплата производится по выписанному ими счету, при самообслуживании – через буфетчика или раздатчика.

Винный бар специализируется на приготовлении и продаже коктейлей, глинтвейнов, пуншей, а также реализации сопутствующего ассортимента напитков (марочных вин, шампанского, соков) и покупных товаров (фруктов, конфет, шоколада и т.п.). Посетителей обслуживают: в небольших залах – бармены, в крупных – как бармены, так и официанты. Расчет производится через официанта с выпиской им счета или с барменом – наличными без оформления через кассовый аппарат. Винные бары, так же как и пивные,

размещаются на оживленных улицах (при ресторанах и гостиницах), в местах отдыха населения.

Коктейль–бар специализируется на приготовлении и реализации коктейлей, крюшонов, пуншей, глинтвейнов и других напитков, коньяков, десертных и игристых вин. К смешанным напиткам подают фрукты, кондитерские изделия, специальные закуски (канапе с икрой, тарталетки с луком, соленый миндаль и т.п.). Обслуживание и расчет такие же, как и в винных барах. Обращают особое внимание на современное художественное оформление зала коктейль–бара. В крупных барах организуют эстрадно-музыкальные представления. Коктейль–бары размещают преимущественно при ресторанах и гостиницах.

Коктейль–холлы отличаются более широким ассортиментом смешанных и алкогольных напитков. Размещают их в ресторанах и при гостиницах.

В настоящее время происходит определенная поляризация предприятий общественного питания, которая принципиально изменяет групповое соотношение отдельных типов предприятий.

При этом на одном полюсе группируются высококлассные рестораны с отличным уровнем обслуживания и качеством предлагаемой продукции. Единственным их недостатком, с точки зрения рядового потребителя, являются высокие цены.

На другом полюсе группируются предприятия быстрого обслуживания, то есть "фаст–фудз", выражаясь международной терминологией.

Система эта и ранее была представлена закусочными, специализированными на отдельных продуктах, а в наши дни продолжает развиваться также за счет новых предприятий типа "Макдональдс" и "Русское бистро".

2.3 Услуги общественного питания и требования к ним

Услуга общественного питания – результат деятельности предприятий и граждан – предпринимателей по удовлетворению потребностей потребителя в питании и проведении досуга.

Качество услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Безопасность услуги – комплекс свойств услуги (процесса), при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску.

Экологичность продукции (услуги) – комплекс свойств продукции, услуг, при которых оказывается воздействие на окружающую среду, не подвергая ее риску.

Классификация услуг общественного питания

Услуги, предоставляемые потребителям в предприятиях общественного питания различных типов и классов, а также граждан – предпринимателей, подразделяются на:

- *услуги питания;*
- *услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий;*
- *услуги по организации потребления и обслуживания;*
- *услуги по реализации кулинарной продукции;*
- *услуги по организации досуга;*
- *информационно - консультативные услуги;*
- *прочие услуги.*

Услуги питания представляют собой услуги по изготовлению кулинарной продукции и созданию условий для ее реализации и потребления в соответствии с типом и классом предприятия и подразделяются на:

- ✓ *услуга питания ресторана;*

- ✓ *услуга питания бара;*
- ✓ *услуга питания кафе;*
- ✓ *услуга питания столовой;*
- ✓ *услуга питания закусочной.*

Услуга питания ресторана представляет собой услугу по изготовлению, реализации и организации потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного изготовления всех основных групп из различных видов сырья, покупных товаров и винно - водочных изделий, оказываемую квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенного уровня комфорта и материально - технического оснащения в сочетании с организацией досуга.

Услуга питания бара представляет собой услугу по изготовлению и реализации широкого ассортимента напитков, закусок, кондитерских изделий, покупных товаров, по созданию условий для их потребления у барной стойки или в зале.

Услуга питания кафе представляет собой услугу по изготовлению и реализации кулинарной продукции и покупных товаров в ограниченном ассортименте по сравнению с предприятиями других типов и в основном несложного изготовления, а также по созданию условий для их потребления на предприятии.

Услуга питания столовой представляет собой услугу по изготовлению кулинарной продукции разнообразной по дням недели или специальных рационов питания для различных групп обслуживаемого контингента (рабочих, школьников, туристов и др.), а также по созданию условий для реализации и организации их потребления на предприятии.

Услуга питания закусочной представляет услугу по изготовлению узкого ассортимента кулинарной продукции, в том числе из определенного вида сырья, а также созданию условий для ее реализации и потребления.

Услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий включают:

- ✓ *изготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, в том числе в сложном исполнении и с дополнительным оформлением на предприятиях общественного питания; - изготовление блюд из сырья заказчика на предприятии;*
- ✓ *услугу повара, кондитера по изготовлению блюд, кулинарных и кондитерских изделий на дому.*

Услуги по организации потребления продукции и обслуживания включают:

- ✓ *организацию и обслуживание торжеств, семейных обедов и ритуальных мероприятий;*
- ✓ *организацию питания и обслуживание участников конференции, семинаров, совещаний, культурно - массовых мероприятий в зонах отдыха и т.д.;*
- ✓ *услугу официанта (бармена) по обслуживанию на дому;*
- ✓ *доставку кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, в том числе в банкетном исполнении;*
- ✓ *доставку кулинарной продукции, кондитерских изделий и обслуживание потребителей на рабочих местах и на дому;*
- ✓ *доставку кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживание потребителей в пути следования пассажирского транспорта (в том числе в купе, каюте, салоне самолета);*
- ✓ *доставку кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживание в номерах гостиниц;*
- ✓ *бронирование мест в зале предприятия общественного питания;*
- ✓ *продажу талонов и абонементов на обслуживание скомплектованными рационами;*
- ✓ *организацию рационального комплексного питания.*

Услуги по реализации кулинарной продукции включают:

- ✓ реализацию кулинарной продукции и кондитерских изделий через магазины и отделы кулинарии;
- ✓ реализацию кулинарной продукции вне предприятия;
- ✓ отпуск обедов на дом;
- ✓ комплектацию наборов кулинарной продукции в дорогу, в том числе туристам для самостоятельного приготовления кулинарной продукции (разносную и мелкорозничную сеть).

Услуги по организации досуга включают:

- ✓ организацию музыкального обслуживания;
- ✓ организацию проведения концертов, программ варьете и видеопрограмм;
- ✓ предоставление газет, журналов, настольных игр, игровых автоматов, бильярда.

Информационно - консультативные услуги включают:

- ✓ консультации специалистов по изготовлению, оформлению кулинарной продукции и кондитерских изделий и сервировке стола;
- ✓ консультации диетсестры по вопросам использования кулинарной продукции при различных видах заболеваний (в диетических отделениях и столовых);
- ✓ организацию обучения кулинарному мастерству.

Прочие услуги включают:

- ✓ прокат столового белья, посуды, приборов, инвентаря;
- ✓ продажу фирменных значков, цветов, сувениров;
- ✓ предоставление парфюмерии, принадлежностей для чистки обуви и пр.;
- ✓ мелкий ремонт и чистку одежды;
- ✓ упаковку блюд и изделий, оставшихся после обслуживания потребителей;

- ✓ *упаковку кулинарных изделий, приобретенных на предприятии;*
- ✓ *предоставление потребителям телефонной и факсимильной связи на предприятии;*
- ✓ *гарантированное хранение личных вещей (верхней одежды), сумок и ценностей потребителя;*
- ✓ *вызов такси по заказу потребителя;*
- ✓ *парковку личных автомобилей потребителей на организованную стоянку у предприятия.*

Перечень услуг, предоставляемых предприятием общественного питания, может быть расширен в зависимости от его типа, класса и специфики обслуживаемого контингента потребителей.

Общие требования к услугам общественного питания

Услуги общественного питания предприятий различных типов и классов, а также граждан – предпринимателей должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 50764 – 2009 «Услуги общественного питания. Общие требования».

Услуги общественного питания, обеспечивающие удовлетворение потребностей и гармонизацию интересов потребителей и предприятий (предпринимателей), предоставляющих эти услуги, должны отвечать требованиям:

- *соответствия целевому назначению;*
- *точности и своевременности предоставления;*
- *безопасности и экологичности;*
- *эргономичности и комфортности;*
- *эстетичности;*
- *культуры обслуживания;*
- *социальной адресности;*
- *информативности.*

Услуги общественного питания предприятий различных типов и классов, а также граждан - предпринимателей должны соответствовать требова-

ниям безопасности и экологичности, целевому назначению и предоставляться потребителям в условиях, отвечающих требованиям действующих нормативных документов.

В процессе обслуживания потребителей должно соблюдаться требование комплексности услуг в соответствии с типом предприятия.

При оказании услуг должно быть учтено требование эргономичности, которое характеризует соответствие условий обслуживания гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям потребления. Соблюдение требований эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья и работоспособности потребителя.

Предоставляемая услуга должна отвечать требованиям эстетичности. Эстетичность характеризуется гармоничностью архитектурно - планировочного и колористического решения помещений предприятия, а также условиями обслуживания, в том числе внешним видом обслуживающего персонала, сервировкой стола, оформлением и подачей кулинарной продукции.

Услуга должна иметь социальную адресность, то есть соответствовать требованиям определенного контингента потребителей в соответствии с типом предприятия.

Услуги общественного питания должны быть информативны. Требование информативности предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге. Своевременная и достоверная информация о пищевой и энергетической ценности кулинарной продукции позволяет потребителю правильно, с учетом возрастных особенностей и состояния здоровья, выбрать необходимое блюдо и кулинарное изделие. Требование информативности предполагает использование разнообразных видов рекламы.

Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов и ритуальных мероприятий на предприятиях всех типов должны предоставляться высококвалифицированным производственным и обслуживающим

персоналом в условиях повышенной комфортности и материально - технического оснащения.

2.4 Прогрессивные технологии обслуживания

Основными направлениями развития современных технологий обслуживания в ресторанах, барах и кафе являются:

- ✓ создание концептуальных предприятий общественного питания;
- ✓ расширение сети виртуальных ресторанов, обеспечивающих прием заказа по сети Интернет и доставку его потребителю;
- ✓ приготовление блюд в присутствии посетителей;
- ✓ организация обслуживания по системе кейтеринг;
- ✓ внедрение мерчандайзинга (сбыта продукции и услуг).

Концептуальным называется ресторан, в котором интерьер оформлен в национальном или экзотическом стиле, а в меню возможно смешение кухонь и стилей. Идея концептуального ресторана включает выбор предпринимателем определенной темы, в соответствии с которой разрабатывается меню, оформляется интерьер, выбираются поставщики оборудования, посуды, приборов, продуктов, напитков. В качестве темы может быть использован кинематографический, исторический, литературный или другой сюжет, легенда. Избранная тема предусматривает, например, создание ресторана – кабаре, трактира или клуба.

В ресторан – кабаре гости приходят не только вкусно поесть, насладиться великолепным вином, но и получить удовольствие от предложенной развлекательной программы. В таком ресторане гости вовлекаются в организацию театрализованного представления или карнавала и становятся не зрителями, а участниками определенной игры.

Например, прототипом проекта ресторана «Испанский уголок» в Москве является средневековая испанская таверна, экзотическая обстановка которой последовательно отражена в декоре, одежде официантов и общей атмосфере предприятия. Кухня в основном ориентирована на блюда из рыбы

и морепродуктов. Весной, когда в Испании проводится фестиваль «Коста – Брава», в ресторане «Испанский уголок» гости сами выбирают понравившиеся морепродукты – от каракатицы до королевской креветки, а затем шеф – повар готовит их на гриле.

Ресторан «Ле Шале» в Москве также ориентирован на экзотику. Интерьер напоминает обстановку горной швейцарской хижины. В отличие от ресторана «Испанский уголок», где атмосфера рассчитана на общение людей среднего класса, в элитном ресторане «Ле Шале» господствуют французская и швейцарская кухни. Специально обученные официанты готовят эксклюзивные блюда прямо у столов посетителей.

В ресторанах «Елки – палки» и трактире «Печки – лавочки» интерьеры залов и униформа персонала выполнены в русском стиле. Меню включает блюда русской кухни. В залах имеются салат – бары, стоимость которых заранее определена. Гость подходит к салат – бару один раз и берет понравившиеся ему закуски. В ресторане «Елки – палки» салат – бар выполнен в виде телеги.

В трактире «Печки – лавочки» салат – бар называется «Угощение Бабы-Яги». Все работники трактира играют роли героев русских сказок. Например, кассир сидит в избушке на курьих ножках с надписью «Казна». Зал на 62 места стилизован под крестьянский двор. По выходным дням шведский стол накрывают специально для детей, чтобы они, играя, могли подбегать к столу и брать понравившиеся блюда. В эти дни на улице гостей встречают скоморохи. В зале с детьми занимаются организаторы детских игр, чтобы взрослые могли спокойно провести время. В трактире выступают фольклорные ансамбли.

При создании в Москве ресторана «Тамерлан», названного в честь полководца Тамерлана, использована поэтическая легенда, которую легко найти в начале меню этого ресторана. Легенда гласит о том, что в давние времена Тимур и его воины, вернувшись с бранных полей, отдавали свои щиты жен-

щинам, которые разжигали под ними огонь и прямо на «сверкающих, подобно солнцу», поверхностях готовили ужин победителям. Щит, таким образом, становился одновременно своеобразным грилем и пиршественным столом.

В ресторане «Тамерлан» гости подходят к прилавку, на котором разложены овощи, мясо, соусы, приправы, масло. Двигаясь вдоль прилавка, гость наполняет тарелку продуктами с учетом выбранной им рецептуры блюда или руководствуясь собственной фантазией. Как только гость посчитает, что набрал достаточно ингредиентов для удачного блюда, тарелка с набором продуктов поступает в руки повара, который начинает готовить блюдо в зале на раскаленном щите – гриле с помощью двух деревянных палок. Гость увлеченно наблюдает за приготовлением рыбы «Принцесса Джаратай», «Шираканского гуся», баранины «Шагайто» или другого восточного блюда. В ресторане установлена определенная цена за неограниченное количество подходов к столу (за исключением напитков). Кроме гриль – коктейлей, гости получают право на фирменный салат из баклажанов, сладкого картофеля и печеного помидора, а также на фирменный хлеб и сыр «чиз – чура».

В ресторане – клубе гостей ожидают не только хорошая кухня и вина, но и общение по интересам. Предусматривается система членских карточек определенного срока действия, которые дают право бесплатного входа и приглашения одного гостя, а также преимущество в заказе стола.

В крупных городах концептуальный ресторан, сохранив свою тематическую направленность, был преобразован в развлекательный комплекс, объединяющий ресторан, бар, кафе, ночной клуб, казино, дискотеку. Средствами привлечения потребителей в развлекательный центр являются шоу – программы, клубные карты, зал VIP, приглашение артистов эстрады, охраняемая автостоянка и др.

Виртуальным называется ресторан, в котором осуществляется *прием заказа по сети Интернет и доставка его потребителю.*

Во многих странах общение посредством компьютера стало неотъемлемой частью жизни людей. Современные технологии обслуживания позволяют потенциальным потребителям через систему Интернет войти на страничку соответствующего ресторана, получить информацию о блюдах, ценах, увидеть зал и расположение столиков на экране компьютера. Основной потребитель страничек в Интернете – предполагаемый потребитель ресторана. Он может не только ознакомиться с информацией, отправить и получить сообщение, но и поговорить с менеджером ресторана и даже видеть его в момент разговора. Потребитель может не только заказать столик в ресторане, но и оплатить его, введя номер счета или кредитной карты. Менеджер получит и подтвердит информацию о заказе, а бухгалтер – о платеже. Вся процедура займет считанные минуты. Через сеть Интернет можно предложить посетителям зарезервировать столик, продемонстрировать блюда меню визуально, обменяться мнениями и т.д. Технология панорамной съемки позволяет более детально ознакомиться с интерьерами залов и ингредиентами блюд.

Для менеджеров ресторанов электронная сеть не только новый рынок продаж, но и средство привлечения потребителей. Заказ обеда по сети Интернет и его доставка стали реальностью. Менеджер ресторана может наладить двусторонне общение с потребителем, найти нужного поставщика, просмотреть цены.

В электронной сети существует несколько Интернет – объединений, которые специализируются на информации о ресторанах. Новые технологии позволяют разработчикам сайтов построить качественный дизайн. Сайт содержит: название и адрес ресторана, краткое описание концепции, меню, режим работы. В сайт включена также дополнительная информация: как проехать в ресторан, есть ли автостоянка, какие рекламные кампании проводятся в ближайшие дни, какая музыкальная программа будет демонстрироваться вечером.

Сайт является инструментом для привлечения большого числа потребителей и должен способствовать увеличению прибыли ресторана (бара или кафе).

К современным технологиям обслуживания в общественном питании, способствующим привлечению потребителей и увеличению объемов продаж, относится **приготовление блюд в присутствии посетителей**. Для привлечения внимания гостей к этим блюдам необходимо дать правильное описание и фотографии их в меню, произвести обучение персонала. К приготовлению блюд на глазах у посетителей привлекаются опытные повара. В ресторане «Токио» (Москва), где горячее блюдо готовится на специальных плитах – теппаняки перед гостем, повар должен не только виртуозно владеть ремеслом, но и уметь общаться с гостями.

В момент приготовления поваром горячего блюда в зале официант следит за ходом трапезы, обносит гостей закусками, напитками. На этапе приготовления блюда гость наблюдает за работой повара. Жесты и движения персонала должны быть уверенными. Характер этих движений бессознательно влияет на состояние посетителя, поднимает тонус. Персональное внимание подчеркивает статус гостя и уважение к нему. На этапе завершения приготовления блюда и подачи его гостю происходит закрепление контакта гостя с обслуживающим персоналом. В будущем у посетителя возникает желание вновь прийти в ресторан.

К прогрессивным технологиям обслуживанию в ресторанном бизнесе относится организация выездного обслуживания по системе **кейтеринг**.

Термин «кейтеринг» (от англ. *catering* – общественное питание, *cater* – поставлять продукцию, обслуживать потребителя) обозначает действия работника или предприятия, поставляющего продукты питания, напитки, посуду и все необходимое для организации приема, банкета вне ресторана или обслуживания спортивных игр и других крупных зрелищных мероприятий.

Существуют следующие виды кейтеринга:

- в помещении;
- вне ресторана;
- социальный;
- разъездной (по контракту на поставку продукции);
- розничная продажа;
- VIP – кейтеринг.

Развитие индустрии кейтеринга и увеличение запросов потребителей способствуют тому, что один и тот же поставщик услуг может предлагать несколько вариантов обслуживания.

Кейтеринг в помещении имеет много общего с ресторанным обслуживанием. Заказчику сервисных услуг (фирме) предлагают оборудованные помещения для проведения различных мероприятий. Это могут быть аванзалы, банкетные залы для проведения комбинированных приемов; кухня для подготовки продуктов и приготовления блюд; помещение с холодильным шкафом для хранения продуктов; место и оборудование (посудомоечные машины, ванны) для санитарной обработки посуды; помещения для хранения напитков, столовой посуды и приборов, столового белья, аксессуаров, необходимых для оформления столов и залов.

Преимущество этого вида кейтеринга заключается в экономии времени для подготовки выездного мероприятия (доставка, установка необходимого оборудования, кухонной посуды, инвентаря).

Недостаток – ресторан выездного обслуживания, предоставляющий этот вид услуг, несет большие издержки по оплате лизинга (помещения, оборудование), страховки, накладных и производственных расходов.

Кейтеринг вне ресторана (вне помещения) наиболее популярен в индустрии питания. Он предусматривает обслуживание на территории заказчика в соответствии с его требованиями. Характерным примером является деятельность ресторана выездного обслуживания по организации приемов, банкетов в здании фирмы, на загородной даче, в квартире и т.д.

При организации банкета или презентации вне ресторана с заказчиком согласовывают:

- характер банкета, количество участников;
- время начала банкета и его продолжительность;
- меню и карту вин;
- состав помещений и схему расстановки столов.

В порядке подготовки к банкету работники ресторана знакомятся с помещениями, которые выделены для его проведения. На основании сделанного заказа рассчитывают количество посуды, приборов, столового белья. Одновременно менеджер, организующий выездной банкет, определяет количество официантов.

На основании расчета подбирают посуду, приборы, белье. Упаковывают в контейнеры, оклеенные внутри тканью, с отделениями для определенного вида посуды с целью предотвращения боя. С учетом согласованного с заказчиком меню работники производства и сервис – бара готовят закуски, блюда, полуфабрикаты, кулинарные и кондитерские изделия, подготавливают напитки. Заблаговременно в день проведения мероприятия отправляют их на место с учетом установленных сроков хранения продукции. В этом случае исполнитель услуг несет ответственность за приготовление и доставку блюд, сервировку и декорирование буфетов – баров, банкетных столов, уборку залов и осуществляет полный расчет по окончании мероприятия в соответствии с ранее заключенным договором. Для кейтеринга используются специально оборудованные автомобили, прицепы и полуприцепы, особенно в местах массового отдыха – парках, садах.

Преимущество кейтеринга вне ресторана состоит в том, что многие издержки (аренда помещений, накладные расходы, оплата коммунальных услуг, налоги) могут быть значительно ниже, чем для кейтеринга вне помещения.

Недостаток – высокие расходы на транспортные средства и специальное оборудование для хранения и доставки приготовленных блюд, кулинарных и кондитерских изделий, напитков.

Социальный кейтеринг – предоставление услуг по приготовлению блюд для проведения общественного мероприятия. Основное отличие этого вида кейтеринга заключается в том, что процесс приготовления блюд происходит на территории и оборудовании заказчика и под его контролем. Потребитель и исполнитель услуг социального кейтеринга заранее согласовывают дату, меню, особенности сервировки столов и обслуживания гостей. В обязанности предприятия общественного питания (или индивидуального предпринимателя) входит также уборка помещения после проведения мероприятия.

Услугами социального кейтеринга пользуются при организации семейных торжеств с небольшим количеством приглашенных (от 10 до 50 человек). Для обслуживания семейного торжества потребуется 4-5 человек (один опытный повар и один-два помощника, один официант и один бармен). Таким образом, преимущество социального кейтеринга – небольшие накладные расходы и отсутствие расходов на оборудование. Предприятие общественного питания может предоставить заказчику согласно договору лишь отдельные предметы для сервировки стола и аксессуары для придания элегантности столу.

Разъездной кейтеринг. Такую форму обслуживания часто называют "торговлей с автомобиля", поскольку по характеру предоставляемых услуг она лишь издалека напоминает кейтеринг. Тем не менее, эта форма предпринимательства считается разновидностью кейтеринга, поскольку торговля ведется готовыми к употреблению продуктами, приготовленными на одном пищевом предприятии.

Полуфабрикаты, полученные с такого предприятия, затем доставляются к месту конечной обработки, где доводятся до кондиции и продаются. Та-

кая форма кейтеринга популярна на строительных площадках, а также на месте проведения съемок телевизионными и кинокомпаниями, где требуется с передвижной установки обеспечить питанием группы людей.

Во многих случаях разъездной кейтеринг является частью более крупного предпринимательства в общественном питании. Поскольку оборудование, используемое при приготовлении пищи из полуфабрикатов в походных условиях, довольно дорого, этот вид кейтеринга требует определенных инвестиций.

Розничная продажа. Индустрия кейтеринга прокладывает себе путь через мелкие предприятия общественного питания, иногда являясь частью другого предприятия, например, гастрономического отдела универмага или отдела по продаже горячих блюд на дом. Обслуживание заключается в доставке заказчику запечатанных в целлофан подносов с пищей или пакетов с заранее приготовленными завтраками или обедами.

Ярким примером этого вида кейтеринга является торговля продуктами питания на спортивных мероприятиях, фестивалях, карнавалах и тому подобных общественных мероприятиях с большим скоплением постоянно перемещающегося народа.

Предприниматели, осуществляющие кейтеринг, выполняют также дополнительные функции, от приглашения клоунов на детский день рождения до заказа большого оркестра для ужина или танцевального вечера. Они также обеспечивают типографское оформление приглашений для последующей рассылки гостям, покупают цветы, устанавливают переносные покрытия для танцевальных вечеров – традиционный элемент многих вечеров, натягивают тенты и готовят другие технические и технологические элементы проведения различных мероприятий – в зависимости от контракта.

В нашей стране кейтеринг представлен в основном в виде разъездной торговли, розничной продажи и обслуживания в помещении.

Компьютеризация предприятий общественного питания позволяет облегчить работу менеджеров по составлению договоров с заказчиками, преискурантов на услуги, связанные с обслуживанием мероприятий по кейтерингу, отчетов и других документов; дает возможность сохранить информацию о заказах, которая впоследствии может быть использована для подготовки программ по продвижению новых блюд и напитков или развлекательных программ. *Автоматизированная система кейтеринга* может составить заказ для кухни (перечень и количество блюд), заказ на напитки для сервис – бара; заказ на продукты и необходимый инвентарь, столовую посуду и приборы для организации обслуживания.

VIP – кейтеринг предусматривает выездное ресторанное обслуживание с привлечением высококвалифицированных повара и официанта. В помещении заказчика и под его наблюдением осуществляется полный цикл обработки продуктов и приготовления блюд. Данные лица могут сопровождать заказчика в длительном турне.

Мерчандайзинг общественного питания – деятельность по стимулированию сбыта продукции и услуг общественного питания. Это направление можно рассматривать как один из методов создания потребительских предпочтений.

Для увеличения объема продаж в ресторане, кафе или баре применяется следующие приемы мерчандайзинга:

- дизайн блюд и напитков;
- внедрение новых методов обслуживания;
- агитации в зале;
- убеждающая продажа;
- предложение в выборе альтернативных продукции и услуг.

Дизайн блюд и напитков предусматривает их эстетическое оформление для зрительного воздействия на потребителя и стимулирования продаж. Воздействие дизайна начинается сразу при входе в ресторан: выставка вин, сер-

вировка столов, охлаждаемый прилавок с десертами, свежие фрукты на витрине, красочно оформленный коктейль дня на барной стойке, салат – бар в зале.

Дополнительную прибыль дают ресторану презентации. Например, для проведения яблочной презентации гостям предлагают тематические афиши, брошюры с рецептами блюд из яблок, при входе в зал на столы устанавливают корзины с яблоками, в меню включают яблоки печеные, яблоки в слойке, шарлотку с яблоками, сладкий яблочный пирог; каждому гостю, пришедшему на бизнес-ланч, дарят яблоко.

Для привлечения потребителей используются новые направления в подаче блюд. Например, очищенный от мякоти ананас заполняют фруктовым мороженым, разнообразными кремами, фруктовым салатом; а половинки дыни – шариками ее мякоти, красными ягодами и кружочками киви, добавляют несколько капель портвейна. Яйца подают в чугунных мини – тиглях, свежее испеченный хлеб – на маленькой доске; экзотические супы из редких дорогостоящих продуктов (черепах, плавников акул, трепангов) – в маленьких чашках типа кофейных; экзотические коктейли – в очищенном кокосовом орехе, кожуре апельсина, грейпфрута.

Приемы мерчандайзинга используются при *организации обслуживания* гостей в зале. Например, официант может предложить гостю понравившуюся часть общего блюда, порционировать ее и подать в соответствии с заказом. При соединении компонентов салатов в прозрачных салатниках в присутствии гостей официант использует приемы эффектного вращения сервировочных тарелок, поливая салат заправкой на вспомогательном столе.

Для увеличения продажи блюд можно показать гостям приготовление одного из наиболее оригинальных, например мороженого с горячей клубникой фламбе. Найти повод и подарить от ресторана такой десерт, какой – либо компании, и тогда все гости начнут заказывать его.

К основным приемам агитации в торговом зале относятся фотографии блюд, помещаемые на столиках, размещение десерт-баров и салат-баров на самом видном месте, организация небольшой выставки вин, включение в меню воскресного бранча (семейного обеда) бокала вина или шампанского. В некоторых ресторанах на стол заранее ставят бутылку с биркой «вино месяца» или образцы закусок, фрукты в вазе. При использовании этого приема необходимо на столе предусмотреть карточку с пояснением: являются ли блюда, вино, фрукты бесплатными или предназначены только для продажи.

Одним из наиболее эффективных средств, используемых обслуживающим персоналом, является убеждающая продажа. Как только гость сел за стол, официант может предложить ему коктейль-аперетив или фирменную закуску. Компании можно подать образцы закусок на подносе с тем, чтобы они могли попробовать разные блюда. По окончании обеда или ужина официант предлагает на выбор различные десерты, демонстрируя образцы на подносе или тележке. Убеждающая продажа особенно популярна в баре. Бармен может обратить внимание гостя на какой-либо фирменный коктейль: «Сегодня у нас новый необычайный тропический коктейль «Магия», который вам обязательно понравится. Он готовится из свежесжатого сока ананаса, вермута, мартини Россо, ликера Куантро, ликера Мисти и сиропа Гренадин, подают в кокосе».

Убеждающая продажа является одним из методов качественного обслуживания, она помогает предугадать желания гостей и сделать посещение ресторана более приятным.

Предложение для выбора альтернативных видов продукции и услуг связано с тем, что в ресторан приходят гости, которые заинтересованы в получении определенной выгоды. С этой целью ресторан предлагает гостям закуски на блюдах разного размера: стейки, пиццу, пирожные порциями разной массы, чтобы учесть запросы потребителей с разными доходами (или аппетитом). Примером выбора гостем наиболее выгодного варианта является про-

даже напитков с закусками или без них; продажа мороженого с блинчиком или без него. Еще одним приемом предложения для выбора альтернативных видов продукции и услуг является предложение гостям комплексных завтраков, обедов и ужинов. При этом цена каждого блюда, входящего в комплекс, ниже, чем она была бы в случае отдельного заказа.

Менеджер зала при проведении тренингов с обслуживающим персоналом должен нацелить официантов на понимание и широкое использование приемов мерчандайзинга, особенно убеждающей продажи, и точное определение потребителей, наиболее восприимчивых к данному виду обслуживания. Так, туристы охотно дегустируют блюда, предложенные официантом, в отличие от деловых людей, пришедших на бизнес-ланч.

Вопросы для контроля знаний

1. Перечислите факторы, определяющие качество обслуживания.
2. Дайте определение класса предприятия. Приведите классификацию предприятий согласно ГОСТ Р 50762 – 2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».
3. Дайте определение услуги общественного питания. Какие виды услуг выполняют предприятия общественного питания?
4. Назовите требования, предъявляемые к услугам общественного питания.
5. Какой ресторан называется концептуальным?
6. Дайте понятие виртуального ресторана.
7. Назовите основные виды кейтеринга. Дайте их краткую характеристику.

Глава 3

ВИДЫ И НАЗНАЧЕНИЕ СТОЛОВОГО БЕЛЬЯ, ПОСУДЫ, ПРИБОРОВ И ИНВЕНТАРЯ

3.1 Столовое белье

На предприятиях общественного питания используют различные виды столового белья. К его основным видам относят скатерти, салфетки, ручники и полотенца. Столовое белье изготавливают из льняных тканей, они отличаются большей прочностью и гигиеничностью по сравнению с хлопчатобумажными, поверхность льняных тканей более гладкая, вследствие чего они меньше загрязняются, легко отстирываются, отличаются эти ткани белизной и шелковистым блеском. Самый большой ассортимент столового белья используется в ресторанах.

На предприятиях общественного питания используют белые льняные камчатные скатерти с крупноузорчатым (жаккардовым) переплетением. Края скатертей бывают подрубленными, с ажуром (мережки по краям). По цвету, скатерти бывают белыми и цветными. Белые скатерти придают залу торжественный вид, их применяют при всех видах обслуживания; цветные скатерти применяют в основном при организации банкета – чай, банкета – кофе.

По виду скатерти делят на обычные и банкетные.

Обычные скатерти – размером 173 х 173 см; цветные – 135 х 135 см, 150 х 150 см.

Банкетные скатерти выпускают размером 173 х 208, 173 х 250, 173 х 280, 173 х 500 см.

В ресторанах используется также банкетное полотно белое шириной 173 и 140 см, из него шьют скатерти необходимой длины до 12 м. Практически целесообразно вместо одной скатерти длиной 10–12 м иметь две по 5 м. В ресторанах «люкс» и высшего класса столовое белье часто изготавливают на фабриках по индивидуальному заказу с учетом особенностей интерьера зала;

на каждом виде столового белья изображается название ресторана или его эмблема.

Скатерти бывают нижние, верхние и декоративные. Под нижними скатертями следует понимать чехлы для столешниц. Их еще называют мольтонами (нижняя скатерть из фланели, тонкого войлока или искусственной ткани с прорезиненным покрытием). Мольтоны стелят непосредственно на столы для защиты их поверхности от воздействия жидкости и горячих блюд. Они также препятствуют скольжению и сдвиганию скатертей и обеспечивают бесшумное обслуживание столов. Благодаря им скатерти служат дольше. Чехлы или мольтоны должны точно соответствовать размерам столешницы и при помощи завязок или резинки прочно к ней прикрепляться.

Верхние скатерти должны соответствовать форме и размерам стола и иметь спуск по всем сторонам не менее 25 см. Например, скатерти для повседневного обслуживания могут иметь следующие размеры:

- 150 x 150 см – для накрытия квадратного стола 90 x 90 см;
- 150 x 200 см – для накрытия прямоугольного стола 90 x 140 см.

Скатерти для банкетного стола должны быть шире и длиннее повседневных не только потому, что банкетные столы больше обеденных, но и потому, что в торжественных случаях допускается спуск скатерти, закрывающий ножки стола, на две трети и больше. Например:

- 180 x 300 см – для накрытия банкетного стола 120 x 240 см;
- 240 x 500 см – для накрытия банкетного стола 140 x 400 см.

Декоративными скатертями можно считать «крышки», «дорожки» и «юбки». «Крышки», или сервировочные покрывала («напперон»), бывают чаще всего круглой или квадратной формы. Используются для предохранения основной верхней скатерти от загрязнения. Ими покрывают центр стола. «Крышка» обычно имеет контрастный по сравнению с верхней скатертью цвет.

«Дорожки» имеют то же применение, что и «крышки», но используются в основном как декоративный элемент по середине длинных банкетных столов. Если они используются при оформлении праздничного стола, то на

них раскладывают украшения, ставят цветы, подсвечники. Настольные «дорожки», как правило, имеют ширину 40 см и длину, соответствующую длине стола. Они бывают не только прямоугольные, но и овальные.

При накрытии столов для банкетов, особенно если необходимо обеспечить спуск скатерти до пола, а также подсобных столов широко используются так называемые декоративные «юбки». Для изготовления «юбок» применяют синтетические ткани, которые по цвету и фактуре отличаются от основной верхней скатерти. Ширина ткани для «юбки» должна быть равна высоте стола, а длина – в 1,5 – 3 раза больше периметра столешницы, чтобы обеспечить складки и сборки. Применяются различные технологии крепления «юбок» к столешнице. Их пришивают, прикалывают, они держатся на резинке, липучках, декоративных клипсах и т. п.

В комплект столового белья, как правило, кроме скатертей входят *салфетки*. Для ресторанного обслуживания используют только квадратные салфетки. Их еще называют «гостевыми», так как они являются предметами индивидуального пользования. Они служат для защиты одежды гостя от загрязнения, вытирания рук и обтирания рта. Эти салфетки должны быть из того же материала, что и скатерть.

Салфетки изготавливают *большие, средние и малые*. Большие салфетки имеют размеры 60 х 60 см. При подготовке к работе эти салфетки складывают по длине втрое и проглаживают. Такую салфетку можно использовать как для сервировки стола, так и для подачи блюд. Она может быть использована в качестве ручника или полотенца. Но такая большая салфетка неудобна для сервировки. Она не так легко складывается в красивые эффектные формы, которыми официанты украшают столы.

Гораздо чаще, особенно в отечественных ресторанах, можно увидеть средние по размерам салфетки. Длина стороны такой квадратной салфетки 46–53 см, такие салфетки при хранении складывают пополам и проглаживают. Именно эти салфетки украшают столы в ресторанах, они легко складываются, ими удобно пользоваться.

Малые салфетки имеют размеры 25 x 25, 30 x 30, 35 x 35 см. Такие салфетки бывают цветными, их часто называют «чайными» и используют для сервировки чайных и кофейных столов. Малые салфетки обычно не складывают в сложные формы, их часто кладут либо на тарелку, либо под тарелку в развернутом виде.

Специальные подтарелочные салфетки используют вместо скатерти, если необходимо накрыть стол из ценных пород дерева с красивой столешницей. Например, вместо скатерти на полированном столе можно использовать салфетки прямоугольной формы размерами 50 x 35 см. Размеры и формы специальных подтарелочных салфеток могут быть разными, главное, чтобы на них смогли разместиться все предметы индивидуальной сервировки вместе с приборами. Подтарелочные салфетки могут гармонировать с настольными дорожками и использоваться поверх скатерти для украшения банкетного стола.

Неотъемлемой частью облика официанта является *ручник*. Ручник — это специально изготовленный отрез белой льняной ткани размерами 35 x 70 или 40 x 80 см. Он используется при подаче блюд и напитков и предохраняет манжеты официанта от загрязнения, а его руки — от ожогов при подаче горячих блюд.

Полотенца используются в основном для полирования посуды и приборов, а также в гигиенических целях для вытирания рук. Полотенца изготавливают размерами 40 x 100 см из мягкой хлопчатобумажной ткани, которая легко впитывает влагу, но при полировке не оставляет волосков на поверхности.

На новое белье ставится штамп предприятия несмываемой краской в одном из его углов или вышивают цветными нитками метку. На банкетные скатерти ставят две метки на противоположных концах по диагонали и обозначают длину в метрах.

Выстиранное столовое белье должно быть хорошо подкрахмалено и выглажено. Скатерти складывают, используя специальные приемы: скатерть складывают по длине, проглаживают основную складку, затем снова склады-

вают вдвое по длине скатерти, после чего складывают два раза поперек, начиная с середины. Салфетки складывают пополам и проглаживают.

Столовое белье в ресторанах хранится в бельевых комнатах, оборудованных стеллажами, гладильными досками и корзинами для складирования использованного белья. Безукоризненно чистое и прекрасно выглаженное столовое белье – неперемный атрибут высококлассного заведения.

3.2 Столовая посуда

На предприятиях общественного питания используется посуда различных видов: фарфоровая, фаянсовая, керамическая, стеклянная, хрустальная, металлическая, деревянная, пластмассовая.

Ассортимент и количество столовой посуды регламентируются на основании нормативов исходя из типа предприятия, вместимости залов и количества реализуемой продукции, режима работы, формы обслуживания. Нормативы определены с учетом потребности приблизительно трех комплектов посуды на место. Такое ее количество обеспечивает бесперебойное и качественное обслуживание посетителей. Столовая посуда должна быть гигиеничной, достаточно прочной, определенной вместимости, чтобы соответствовать размерам порций. Для ресторанов, кафе и баров должна закупаться только профессиональная посуда, которая выдерживает мытье в посудомоечных машинах и складирование в стопки. Признаками профессиональной посуды являются утолщения по краям посуды, прочность, устойчивость, простота форм и линий.

Фарфоровая посуда наиболее изящна, отличается легкостью, прозрачностью, она в основном применяется в ресторанах, барах, кафе с обслуживанием официантами. В ресторанах и барах «люкс» и высшего класса используется фирменная посуда, изготовленная по специальному заказу. Она имеет фирменный знак – эмблему предприятия или фирменный рисунок.

Фаянсовая посуда в отличие от фарфоровой непрозрачная, с более толстыми стенками; применяется в основном в столовых, закусочных, кафе.

Керамическая посуда – майоликовая и гончарная, основным сырьем для ее изготовления служит глина. Майоликовые изделия покрывают снару-

жи и изнутри глазурью. Гончарная посуда имеет естественную окраску. Керамическая, а также деревянная посуда применяется, как правило, для подачи национальных блюд и напитков на специализированных предприятиях.

Металлическая посуда используется для приготовления и подачи горячих закусок, первых и вторых блюд, горячих сладких блюд и напитков.

Стеклянная и хрустальная посуда используется для подачи алкогольных и безалкогольных напитков, десерта, фруктов.

Посуда из пластмасс применяется для обслуживания пассажиров морского, воздушного и железнодорожного транспорта.

Столовая посуда должна быть гигиеничной, прочной, удобной по форме, определенных размеров, единого стиля. Не разрешается применение посуды с трещинами, отколами.

При обслуживании банкетов и приемов используют посуду и приборы из мельхиора и сортовую посуду из хрусталя.

3.3 Ассортимент фарфоровой, фаянсовой и керамической посуды

Отечественная промышленность выпускает широкий ассортимент изделий из тонкой керамики. Столовая посуда из фарфора, фаянса, майолики относится к таким изделиям. Фарфоровая посуда наиболее изящна, отличается особой твердостью, белизной, прозрачностью в тонком слое. Фаянсовая посуда в отличие от фарфоровой непрозрачная, с более толстыми стенками, не такая прочная и имеет сероватый, желтоватый и другие оттенки. Изделия из фаянса имеют пористый черепок, способный впитывать влагу до 9—13 % первоначальной массы. Фарфор и фаянс достаточно длительное время сохраняют тепло и обладают высокой кислотостойкостью, поэтому являются одними из лучших материалов для изготовления столовой посуды. Майоликовая и гончарная посуда применяется, как правило, для подачи национальных блюд и напитков на специализированных предприятиях. Майоликовые изделия покрывают изнутри и снаружи цветными глазурями по сырой глине еще до обжига. Гончарная посуда имеет естественную окраску.

В ресторанах, кафе и барах с обслуживанием официантами применяют фарфоро–фаянсовую посуду отечественного и импортного производства в

комплектах. Рестораны европейской кухни могут быть оснащены посудой европейского производства, которая отличается от отечественной формами и размерами. Рассмотрим несколько комплектов фарфоровой посуды: ресторанный сервиз отечественного производства, импортные сервизы «Белый», предназначенный для повседневного использования и «Цветной», орнамент которого должен соответствовать фирменному стилю ресторана или кафе.

Комплект отечественной фарфоровой посуды (рис. 1).

Тарелка икорная диаметром 150 мм используется для подачи паюсной и зернистой икры осетровых и лососевых рыб на банкетах, а также как подстановочная тарелка под икорницы малых размеров.



Рис. 1. Фарфоро-фаянсовая посуда:

1 – блюдо овальное (длина 350 – 400 мм) для закусок из рыбной и мясной гастрономии; 2 – блюдо круглое для мясных и овощных блюд (диаметр 300 – 350 мм); 3 – лоток, селедочница (длина 250, 300 мм, ширина 100, 150 мм) для рыбной гастрономии; 4 – салатник квадратный (240, 360, 480, 720 см кв.); 5 – блюдце чайное (диаметр 185 мм) под стакан; 6 – тарелка закусочная (200 мм); 7 – тарелка столовая глубокая (диаметр 240 мм, вместимость 500 см куб.) для супов; 8 – тарелка столовая мелкая (диаметр 240 мм); 9 – тарелка столовая глубокая (вместимость 300 см куб.) для супов полупорциями; 10 – соусник (400 см куб.) для холодных соусов; 11 – соусник (200 см куб.) для холодных соусов, сметаны; 12 – чашка чайная (200 – 250 см куб.) для чая, кофе с молоком, какао; 13 – сливочник (25, 50, 100 см куб.); 14 – чашка с блюдцем (100 см. куб.) для кофе черного, по-восточному или шоколада; 15 – молочник (200 см куб.); 16 – перечница; 17 – горчица; 18 – солонка; 19 – рюмка-подставка для яиц (пашотница).

Тарелка пирожковая диаметром 175 мм применяется для подачи хлеба, тостов, пирожков и других изделий при индивидуальном обслуживании. Она является необходимым элементом предварительной сервировки стола для

завтрака, обеда и ужина. Используется как подстановочная тарелка под креманки, кокотницы, соусники и т.п.

Тарелка закусочная диаметром 200 мм применяется для подачи холодных и горячих закусок, используется при сервировке стола, а также в качестве подстановочной тарелки под салатники, кроншели, глубокие столовые полупорционные тарелки и т. п.

Тарелка столовая мелкая диаметром 240 мм применяется для подачи индивидуальной порции основного горячего блюда из мяса или рыбы с гарниром. Используется как подстановочная под глубокие столовые тарелки при подаче супов полными порциями.

Тарелка столовая глубокая диаметром 240 мм, вместимостью 500 мл служит для подачи горячих и холодных супов полными порциями.

Глубокая столовая тарелка диаметром 200 мм, вместимостью 250 мл используется для подачи супов полупорциями.

Тарелка десертная мелкая диаметром 200 мм отличается от закусочной рисунком с изображением фруктов, цветов. Она применяется для подачи фруктов и десертных блюд.

Тарелка десертная глубокая диаметром 200 мм и вместимостью 250 мл используется для подачи сладких блюд, например ягод с молоком или сливками, фруктовых супов, сладких каш.

Блюда круглые, овальные, четырехугольные вместимостью 2 — 12 порций применяются для подачи холодных рыбных, мясных блюд, бутербродов, холодных блюд из птицы, дичи. Наиболее распространены круглые блюда диаметром 300 и 350 мм и овальные длиной 350, 400, 450 мм.

Салатники выпускаются одно-, двух-, четырех- и шестипорционными; квадратной, треугольной, овальной и круглой форм; вместимостью 120, 240, 360, 480, 720 и 1000 мл. Используют для подачи салатов, солений, маринадов, натуральных овощей.

Вазы салатные на низкой ножке диаметром 240 мм применяют при групповом обслуживании для подачи салатов, натуральных овощей и других холодных блюд.

Селедочницы изготавливают одно- и двухпорционные. Они имеют продолговатую форму и крутой борт, применяются для подачи сельди и рыбных консервов в масле.

Миски суповые с крышками (на 4, 6, 8, 10 порций) используют для подачи супов при проведении семейных обедов и при обслуживании туристических групп. Наибольшей популярностью в ресторанах пользуются супницы вместимостью 3 л.

Соусники вместимостью 100, 200 и 400 мл на 1 – 8 порций обычно имеют овальную форму, оттянутый носик и одну ручку. Предназначены для подачи холодных соусов, сметаны, майонеза.

Хренницы на 100 и 200 мл выпускаются с крышками, их применяют для подачи одноименного соуса.

Рюмка-подставка для яиц (пашотница) диаметром 50 мм служит для подачи сваренных всмятку яиц.

Приборы для специй и приправ (солонки, перечницы, горчицницы) выпускаются в виде комплекта, набора или отдельно.

Чашки бульонные с блюдцами на 350 – 400 мл предназначены для подачи бульонов, супов с мелкой нарезкой, супов-пюре. Выпускаются с одной или двумя ручками.

Чашки чайные с блюдцами вместимостью 200 – 250 мл используют для подачи чая, кофе с молоком, какао.

Чашка кофейная с блюдцем вместимостью 100—150 мл предназначена для подачи натурального черного кофе.

Чашка кофейная с блюдцем вместимостью 50 — 75 мл предназначена для подачи кофе по-восточному.

Пиала и *кисэ* являются разновидностями чашек и применяются в ресторанах с национальной кухней народов Средней Азии. Пиалы выпускаются вместимостью 220, 250, 350 и 400 мл, служат для подачи зеленого чая и кумыса. Кисэ вместимостью 900 мл используют для подачи плова, лагмана и других блюд национальной кухни.

Чайники заварные, т. е. для заваривания чая, выпускаются вместимостью от 100 до 600 мл.

Чайники доливные предназначены для кипятка при подаче чая парой чайников. Вместимость доливных чайников бывает от 800 до 2000 мл.

Кофейники на 200, 500 и 1000 мл применяют для подачи черного кофе при групповом обслуживании.

Сливочники и *молочники* на 1 – 4 порции используют для подачи сливок и молока к кофе, чаю. Сливочники выпускаются вместимостью 50 – 200, молочники – 100 – 400 мл.

Сахарницы вместимостью 100, 200 и 400 мл используются для подачи сахара.

Розетки диаметром 90 мм предназначены для подачи варенья, джема, меда, лимона.

Вазочки для бумажных салфеток и разнообразных форм *вазочки для цветов* применяются при сервировке столов.

Пепельницы имеют различную форму, соответствующую стилю основной столовой посуды.

Керамическая посуда (майоликовая и гончарная) используется на предприятиях с национальной кухней; по виду, назначению, размерам соответствует обычной посуде из фарфора, фаянса.

Керамические горшочки вместимостью 100–150 мл используют для приготовления и подачи горячих закусок, вместимостью 500 мл с крышками применяют для приготовления и подачи супов (щей суточных, щей боярских).

Керамические тарелки, бокалы используют для сервировки столов стилизованных предприятий.

Керамические кружки, кувшины применяют для подачи напитков. *Керамические декоративные вазы для цветов, подсвечники* используют в оформлении интерьеров залов.

3.4 Ассортимент хрустальной и стеклянной посуды

В ресторанах для сервировки стола и подачи блюд и напитков широко используют хрустальную и стеклянную посуду как отечественного, так и импортного производства (рис. 2). Стеклянная посуда вырабатывается из стекломассы, получаемой путем плавления кварцевого песка в смеси со щелочными и другими основными окислами. Стеклянные изделия изготавливаются методами прессования, выдувания, литья. Широкое применение находит цветная стеклянная посуда; при ее изготовлении в стекломассу добавляют красящие вещества – люстрин, кобальт и др. Стеклянная посуда дешевле хрусталя и поэтому используется в кафе, столовых и ресторанах первого класса для повседневного обслуживания.

В ресторанах класса «люкс», а также для торжественных случаев — приемов, банкетов используется хрустальная посуда. Для производства хрусталя используют лучшие сорта стекла, добавляя в стекломассу оксиды свинца или серебро. Хрустальная посуда отличается твердостью, прозрачностью, звоном и особым блеском. Хрустальная посуда может быть подвергнута гравировке алмазными гранями. Но современная ресторанная практика отдает предпочтение гладкой, прозрачной и бесцветной хрустальной посуде с содержанием оксида свинца не менее 24%.

Классический набор хрустальной посуды для напитков, подаваемых к столу во время обеда

Рюмка ликерная вместимостью 25 – 35 мл предназначена для подачи ликеров, бальзамов, дорогих марочных коньяков к кофе, чаю, десерту. Как правило, рюмка ликерная не участвует в предварительной сервировке стола

для обеда, так как подается либо на аперитиве, то есть отдельно до обеда, либо после горячих блюд к десерту и кофе.

Рюмка водочная вместимостью 50 мл предназначена для подачи водки, горьких настоек, наливок, ординарных коньяков и бренди. В этой рюмке подаются, как правило, алкогольные напитки крепостью 40°, рекомендуемые к холодным и горячим закускам, которые подают в начале обеда.

Рюмка мадерная вместимостью 75 мл применяется для подачи крепленых и десертных вин: портвейна, мадеры, хереса, муската, кагора и др.

Рюмка рейнвейная вместимостью 100 мл используется для подачи белых столовых вин (сухих и полусухих), которые рекомендуют к рыбе, птице и другому белому мясу. Например, в этой рюмке подают такие вина, как рислинг, алиготе, шардонне, шабли, цинандали и др.

Рюмка лафитная вместимостью 125 мл служит для подачи красных столовых вин (сухих и полусухих), которые рекомендуют к основным горячим блюдам из мяса и к сырам. Например, в этой рюмке можно подать такие вина, как каберне-совиньон, мукузани, саперави, бордо, божоле и др.

Бокал для шампанского вместимостью 150 мл используют для подачи игристых вин, самым известным и любимым представителем которых является шампанское. Бокалы могут быть конической, цилиндрической и, конечно, вытянутой формы, в виде высокого, стройного кубка, а могут быть креманчатой формы в виде вазочки, из которой быстрее удаляется углекислый газ и удобнее пить.

Бокалы вместимостью 200 – 250 мл применяют для подачи безалкогольных напитков (фруктовых и минеральных вод), а также для пива в отсутствие специальной пивной посуды. Бокал для воды является обязательным в сервировке стола.

Рюмка коньячная специальная или *бокал для бренди* типа тюльпан, расширенные книзу и суженные сверху, на низкой ножке, заполняются не более чем на одну треть, бывают вместимостью от 75 до 500 мл. Коньяк в та-

ком бокале подается из бара к столу по заказу посетителя, как правило, в конце приема пищи, потому что хороший коньяк является лучшим дидже-стивом. Про форму бокала для коньяка можно добавить, что такая форма помогает наиболее полно насладиться ароматами дорогих коньяков, недаром бокал такой формы называют снифтером (от англ. *to snift* — нюхать).



Рис. 2. Стеклянная и хрустальная посуда:

1 – рюмка для ликера в форме кубка; 2 – бокал для хереса (75 см куб.); 3 – бокал для шампанского в форме кубка; 4 – фужер для минеральной воды; 5 – бокал для пива в форме тюльпана; 6 – бокал для розового вина; 7 – бокал для бургунского; 8 – бокал для шампанского (125 см куб.); 9 – рюмка лафитная для красного столового вина (100 – 125 см куб.); 10 – рюмка для белого столового (75–100 см куб.); 11 – рюмка рейнвейнная для белого вина (обычно светло-зеленого цвета); 12 – бокал для десертного вина (75–100 см куб.); 13 – рюмка коньячная в виде усеченного конуса; 14 – стопка для виски (300 см куб.); 18 – бокал для ликера в форме чаши; 19 – рюмка для мартини; 20 – рюмка для коктейля; 21 – бокал для грога; 22 – бокал для чая и пунша в форме чашки

Стакан лимонадный вместимостью 250 – 300 мл применяется для фруктовых напитков и соков.

Все вышеперечисленные рюмки и бокалы, кроме специального бокала для коньяка, строго подчиняются следующему правилу: чем крепче напиток, тем меньше рюмка.

Бокалы, фужеры и рюмки для вина. В ресторанах рюмки и бокалы выбирают не только по объему, но и по форме. Ведь вино является благород-

нейшим напитком, аромат которого во всей полноте раскрывается только в бокале нужной формы.

По форме чаши различают яблокообразные, тюльпанообразные, прямые и выпуклые (развернутые) бокалы.

Яблоко- и тюльпанообразной формы предпочтительны для подачи густых, экстрактивных, выдержанных вин со сложным букетом.

Прямые и выпуклые (развернутые) бокалы используются для подачи молодых белых и розовых вин, букет которых менее интенсивный.

Для подачи вермутов и других крепленых и десертных вин, которые хорошо использовать в качестве аперитивов, предпочтительными являются небольшие прямые рюмки с чашечками желудевой формы вместимостью 75 – 90 мл.

Бокалы для белых вин должны иметь небольшую чашу и достаточно высокий черенок ножки, так как белые вина пьют охлажденными. Небольшая вместимость бокала (100 мл) приводит к тому, что вино быстрее выпивается и не нагревается в бокале. Для белых вин предпочтительны бокалы прямой и чуть вытянутой формы. Для выдержанных белых вин можно использовать бокалы тюльпанообразной формы небольшой вместимости.

Размеры бокалов для розовых вин аналогичны размерам бокалов для белых вин, так как розовое вино пьется тоже в охлажденном виде. Розовые вина обычно молодые, свежие, искристые, поэтому края бокалов должны быть развернуты.

Бокалы для красных вин имеют, как правило, яблоко- или тюльпанообразную форму. Для наилучшего восприятия аромата красных вин эти бокалы часто имеют большую вместимость (200 – 300 мл) и заполняются примерно до половины. Высота бокала для красного вина может быть ниже высоты бокала для белого вина при гораздо большей вместимости. Красные вина пьют при комнатной температуре, поэтому высота ножки бокала не имеет большого значения.

Бокалы, стаканы и кружки для пива. В настоящее время в нашей стране возрос интерес населения к такому напитку, как пиво. В старину пиво пили только из глиняных кружек. Это было связано с тем, что пиво по технологии не фильтровали, и оно было не слишком привлекательным на вид. При современных методах производства пиво получается прозрачным и довольно приятным по цвету. Поэтому сегодня его пьют из прозрачной стеклянной посуды самых разных форм. Подают пиво в ресторанах, кафе, специализированных пивных заведениях в разнообразных бокалах, стаканах и кружках, ассортимент которых достаточно богат.

Пивные кружки, стаканы, бокалы используются для разливного, баночного и бутылочного пива. Существует много форм стаканов, бокалов и кружек для пива, а именно в форме чашек, цилиндров, кубков, тюльпанов, расходящихся кверху высоких бокалов, шале (типа креманки) и кружек с ручкой как с крышкой, так и без нее.

Пивные кружки с ручкой используются в первую очередь для разливного пива в пивных барах и при организации уличной торговли. Чаще всего встречаются пивные кружки на 500 мл, реже – на 1 л. При желании можно отыскать пивные кружки импортного производства на 280, 330, 380, 450, 570 и 660 мл.

Пивные стаканы тоже предназначены в первую очередь для разливного пива, но подаются и к бутылочному пиву в барах, кафе, ресторанах. Их рекомендуется подавать, если заказ сделан мужчиной. Вместимость пивных стаканов следующая: 300, 330, 400, 500 мл. Самая распространенная форма стакана для пива отвечает таким условиям: высота, узость у основания и некоторое сужение стенок стакана вверху для задержания пивной пены. Исключением является высокий пивной стакан, расходящийся кверху, так называемая «пивная флейта» для белого пива.

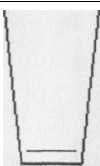
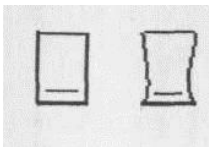
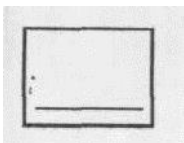
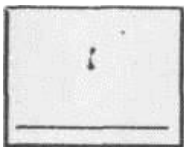
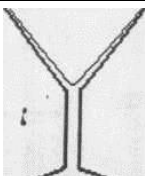
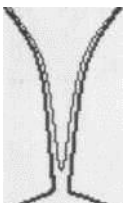
Пивные бокалы выглядят очень элегантно, поэтому их рекомендуется использовать при подаче бутылочного пива, особенно если заказ сделала

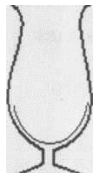
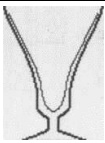
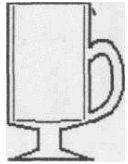
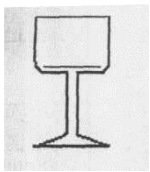
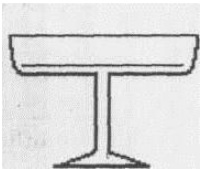
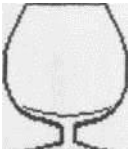
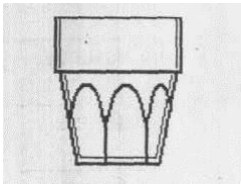
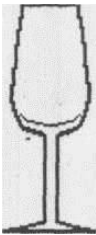
женщина. Пивные бокалы похожи на бокалы для шампанского, но имеют короткую ножку и как минимум в два раза больший объем. Встречаются бокалы вместимостью 260, 320, 380, 480 мл и др. Чаще всего предлагают мерные бокалы с отметкой 300 и 400 мл.

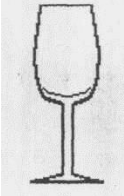
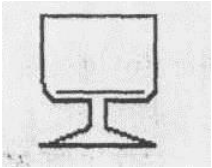
Посуда для коктейлей и напитков, подаваемых в баре. Хорошо оборудованные бары предлагают посетителям напитки на любой вкус. Непременным условием качественного обслуживания в баре является наличие широкого ассортимента стаканов, бокалов и рюмок (табл. 1).

Таблица 1

Ассортимент стаканов, бокалов и рюмок

Посуда	Характеристика
	ХАЙБОЛ (от англ. High ball) – емкость 200 –300 мл, стакан для безалкогольных напитков и лонгдринков. Встречаются разновидности хайбола. Наиболее популярные «зомби» и «коллинз»
	ШОТ (от англ. short) – емкость 45 мл. Рюмка для подачи спиртных напитков (водка, текила и т.п.) в объеме одной унции, а также коктейлей «кордиалз» и «шуттерс», то есть выпивающихся залпом одним глотком
	РОКС – емкость 100 мл. Предназначен для подачи двойных порций спиртных напитков
	ТУМБЛЕР – емкость 200 мл. Используется для подачи БУМ-коктейлей (текила-бум, коньячный бум и т.д.) и виски (к сожалению, неутешительная тенденция – видеть виски в тумблере, а не в олд-фешне)
	ГОБЛЕТ – емкость 150 мл. Используется для подачи вермутов и десертных коктейлей-коблеров
	ФЛЮТЕ – родственница коблера. Объем 150 мл. Исключительно коктейльная рюмка для десертных коктейлей, коктейлей-коблеров и фирменных напитков

	ХАРИКЕЙН – коктейльная рюмка. Объем 300–500 мл. Используется исключительно для подачи коктейлей-коблеров (например, «Московская красавица»)
	ПИНА-КОЛАДА – от названия одноименного коктейля. Объем 300–400 мл. Коктейльная рюмка, аналог харикейна
	АИРИШ-КОФЕ. Объем 200 мл. Рюмка с толстым стеклом для горячих напитков. Используется для подачи хот-дринков. Неплохо в нем смотрится чай каркадэ
	Пус-кафе (от фр. pouss-cafe) используется для подачи ликеров и так называемых коктейлей «кордиалз»
	ШАМПАНСКОЕ БЛЮДЦЕ – второе название – креманка. Объем 150 мл. Используется для подачи коктейлей, особенно с содержанием шампанского (эффектно смотрится классический «Кир-Роял»). Раньше применялся для подачи игристых вин сладких и полусладких сортов
	СНИФТЕР (в пер. с англ. «вдыхать носом, нюхать») еще называется «бренди глянсе», «коньячный баллон», «классический баллон». Объем 200...400 мл. Используется исключительно для подачи бренди и коньяков/арманьяков
	ОЛД-ФЕШН (в пер. с англ. «старый стиль»). Емкость 200 мл. Подается исключительно с виски, желательно с качественным скотчем или виски, и обязательно с колотым льдом
	МАРГАРИТА – от названия одноименного коктейля. Объем 200 мл. Исключительно коктейльная рюмка для подачи коктейлей-физов и слингов, в первую очередь всевозможных маргарит и дайкири
	ТУЛИП (от англ. «тюльпан»). Объем 150 мл. Применялся ранее для подачи брюттов и сухих сортов шампанских вин, полусладкие же и сладкие сорта шампанского подавались в креманке (см. выше). Позже в России стало известно, что полусладких и сладких шампанских вин нет как таковых вообще (а самыми ближайшим к ним по вкусу являются шампанские вина класса demi-sec, то есть «полусухие»). Поэтому сейчас используется для подачи шампанского и игристых вин

	ФУЖЕР ДЛЯ ВОДЫ. Объем 250–300 мл. Используется для подачи безалкогольных напитков и воды. Очень похож на тулип, отличается от него только объемом
	КОРДИАЛ. Объем – 45 мл. Используется для подачи водки, бренди

Изготовленные из хорошего стекла, они усиливают приятное воздействие напитков и, кроме того, придают им красивый внешний вид. Формы бокалов строго соответствуют напиткам, которые в них подают.

В барах можно встретить большой ассортимент стаканов с толстым, утяжеленным дном. Обычно их называют тумблерами.

Стопка для водки, шнапса, крепких алкогольных напитков без льда, вместимость 50 мл.

Малый тумблер предназначен для фруктовых и овощных соков, спиртных напитков со льдом, виски со льдом, вместимость 125 – 150 мл.

Средний тумблер предназначен для воды, холодного чая, холодных пуншей, кофе-гласе, вместимость 200 мл.

Большой тумблер, или *хайбол*, предназначен для одноименных коктейлей, напитков с добавлением большого количества дробленого льда, виски с содовой; вместимость 250 – 300 мл.

Стакан коллинз предназначен для одноименных коктейлей, лимонада, пива, вместимость 320 – 400 мл.

Старомодный стакан невысокий, шире маленького тумблера – предназначен для всех напитков, смешанных в миксере, в том числе и спиртных, для виски со льдом, вместимость 250 мл. Как и малый тумблер, его часто называют «олдфешенед».

Большинство классических коктейлей в барах подают в рюмках, бокалах, фужерах оригинальной формы. Например, в бокале «Маргарита» подают

коктейли на основе текилы, в чаше для шампанского подают коктейли на основе шампанского, в коктейльной рюмке «мартини» – коктейли на основе джина и вермута, в рюмке «кордиал» – коктейли с ликером, в рюмке «сауэр» – одноименные коктейли на основе цитрусовых соков.

Кроме вышеперечисленной посуды для напитков в ресторанах используются стеклянные кувшины и графины, вазы, салатники, чаши, креманки, розетки, наборы для специй и другие аксессуары.

Креманки предназначены для подачи свежих ягод, фруктов в сиропе, фруктовых и других салатов, железированных сладких блюд.

Кувшины вместимостью до 2 л предназначены для подачи воды, кваса, различных соков.

Графины имеют узкое горло и притертую пробку, используются для подачи крепких алкогольных напитков заказанного количества и декантированных вин. Выпускаются вместимостью 250, 500, 750 мл и 1 л.

Салатники из утолщенного стекла предназначены для подачи натуральных овощей и овощных салатов.

Крюшонницы вместимостью 2,5 – 5 л используются для приготовления и подачи прохладительных напитков из вина, шампанского, ликеров, газированной воды, соков, фруктов и ягод. Крюшонницы выпускают в комплекте с 10 бокалами и разливательной ложкой на хрустальном подносе.

Вазы с круглой чашей диаметром 200 – 240 мм на ножке (высокой или низкой) и без ножки (типа ладьи) используются для подачи фруктов.

Вазы «плато» с плоской поверхностью используются для подачи тортов, пирожных. Такие вазы в последнее время часто бывают двух- или трехъярусными. Особенно хороши такие многоэтажные вазы для подачи свадебного торта.

Профессиональная стеклянная посуда для ресторана должна быть выполнена в едином стиле. Производители стеклянной посуды для кафе, ресторанов, баров включают в наборы также пепельницы, флаконы для специй и

приправ, графины и кувшины для напитков, вазы для цветов, держатели и кольца для салфеток, подсвечники.

3.5 Ассортимент металлической посуды

Металлическая посуда используется для приготовления и подачи блюд с производства в зал. Она способствует сохранению температуры пищи в горячем состоянии. Металлическая посуда для общественного питания подразделяется на изделия из мельхиора, нержавеющей стали и алюминия.

Мельхиор, или нейзильбер (от нем. *Neusilber* – новое серебро), представляет собой сплав красной меди (50 – 60%), цинка (20 – 30 %) и никеля (15 – 20 %). Как правило, уже готовая посуда покрывается тонким слоем чистого серебра (0,3 – 0,5 мм). Мельхиор не поддается коррозии, не бьется, не боится высоких и низких температур. Мельхиоровая посуда имеет еще и то преимущество, что ее можно вновь покрыть серебром. Посуда из мельхиора применяется в ресторанах и барах класса «люкс», на дипломатических приемах и банкетах. Она обладает хорошими теплопроводными и эстетическими свойствами.

Посуда из нержавеющей стали на сегодняшний день имеет наибольшее распространение на предприятиях общественного питания.

Эта посуда особенно удобна в обращении, отвечает всем санитарно-гигиеническим нормам, практична для ежедневного использования. Для изготовления посуды используют хромированную и хромоникелевую сталь. Эти два вида стали легко различить по внешнему виду: хромированная сталь имеет синеватый оттенок, а хромоникелевая – серебристый блеск. На импортных изделиях, изготовленных из высококачественной хромоникелевой стали, стоит штамп 18/10. Это значит, что сталь содержит 18 % хрома (что придает твердость и сопротивляемость истиранию) и 10% никеля (серебристый блеск) в качестве облагораживающих добавок. Эта посуда полируется до зеркального блеска, который при соответствующем уходе не исчезает даже после самого интенсивного использования.

Посуда из алюминия применяется в закусочных, столовых в ограниченном ассортименте.

Ассортимент посуды из мельхиора и нержавеющей стали очень обширен (рис.3) и требует внимательного ознакомления с назначением каждого предмета.



Рис. 3 . Металлическая посуда:

1 – баранчик овальный; 2 – баранчик круглый; 3 – блюдо овальное; 4 – икорница с хрустальной розеткой; 5 – сковорода (140, 170, 190, 210); 6 – таганчик; 7 – креманка; 8 – кокильница; 9 – кокотница (75 куб. см); 10 – миска суповая; 11 – турка (125, 250 куб. см); 12 – соусник для горячих соусов

Икорница состоит из основания (емкости для льда) и вставной розетки для икры. Изготавливают ее одно-, двух- и четырехпорционной. Используют для подачи зернистой икры осетровых и лососевых пород рыб.

Кокотница – маленькая кастрюлька с одной ручкой в виде ковшика, ее вместимость 90–100 мл. Используется для приготовления и подачи специальных горячих закусок, таких, как шампиньоны в сметане, жульен куриный, крабы в соусе, овощное рагу.

Кокильница – небольшая металлическая раковина на подставке, сделана как единое целое, предназначена для запекания и подачи специальных горячих закусок из рыбы и морепродуктов, например судак-«кокиль», креветки под соусом, устрицы и мидии, запеченные в белом вине.

Креманки предназначены для подачи десертных блюд (мороженое, крем, взбитые сливки, фруктовые салаты). Креманки бывают с высокими и низкими ножками, с чашей диаметром 95 – 130 мм, вместимостью 150 – 200 мл.

Порционная сковорода применяется для приготовления и подачи к столу жареных горячих блюд (яичница, крупеник, любое запеченное блюдо, солянка на сковороде и т.д.). В зависимости от диаметра и вместимости сковороды также могут служить для подачи порционных горячих закусок (омлеты, сосиски, блинчики, тефтели с соусом) и порционных горячих сладких блюд (суфле, гурьевская каша и др.). Порционные сковороды изготавливаются из мельхиора, нержавеющей стали и алюминия диаметром 140, 170, 190 и 210 мм. Сковорода небольшого диаметра с двумя витыми ручками в виде полочек называется *кроншель*.

Пашотница – подставка для яйца, а также небольшого размера кастрюлька для подачи к бульону горячих, очищенных яиц, сваренных в мешочек.

Баранчики круглой формы с крышкой выпускают на 1 – 6 порций. Предназначены для сохранения температуры при подаче припущенных и тушеных блюд из мяса в соусе, птицы и овощей: бефстроганов, голубцы, плов, рагу и др. Могут быть использованы для подачи горячих блинов и пирожков на приемах и банкетах.

Баранчики овальной формы с крышкой вместимостью от 1 до 6 порций используют для подачи горячих блюд из припущенной и отварной рыбы, из рыбы в соусе, но возможна также и подача блюд из птицы и дичи.

Сковорода для фламбе используется в ресторанах класса «люкс» для приготовления блюд в зале на виду у посетителей.

Разливная суповая чашка – это порционная чашка для разлива супа в тарелки. Имеет одну ручку.

Миски суповые с крышками вместимостью от 1 до 6 порций служат для сохранения температуры при подаче супов. Миски имеют две ручки.

Миски для салата служат для подачи салатов, гарниров.

Чаша для пунша служит для приготовления и подачи пунша, как холодного, так и горячего, на банкетах и приемах. Выпускается вместимостью от 3 до 10 л.

Соусники металлические предназначены в основном для подачи горячих соусов. Изготавливаются вместимостью 50, 100, 150, 200, 300, 500 мл, с подставкой и без нее. Имеют вытянутую форму, оттянутый носик и одну ручку.

Соусница чили предназначена для подачи одноименного соуса.

Турка (джезве) применяется для приготовления и подачи кофе восточному. Изготавливается вместимостью 125 и 250 мл.

Кофейники вместимостью 150–1500 мл используются для подачи кофе при групповом обслуживании.

Чайники вместимостью 300–1500 мл используются для подачи чая при групповом обслуживании.

Самовар служит для приготовления кипятка и сервировки русского чайного стола.

Подстаканники служат для подачи чая, как холодного, так и горячего, в стеклянных стаканах. По старой русской традиции горячий чай в чайном стакане с подстаканником подавали исключительно мужчинам.

Сливочники вместимостью 50 – 200 мл и молочники вместимостью 300 – 600 мл используют для подачи молока и сливок к горячим напиткам.

Сахарница – емкость для подачи сахара.

Мармеладница – емкость для подачи варенья, джема, мармелада, меда.

Менажницы бывают однопорционными (их еще называют соусными тарелками) и многопорционными (блюда с перегородками). Выпускаются с двумя или тремя секциями для отпуска блюд со сложным гарниром и соусом.

Клоши – крышки-колпаки для тарелок, блюд и подносов. Используются для поддержания температуры и сохранения внешнего вида подаваемого блюда. Выпускаются диаметром 220 и 250 мм.

Подстановочная тарелка – тарелка-поднос, декоративный подстановочный поднос, применяется на банкетах за столом с полным обслуживанием официантами. Это, как правило, очень плоская металлическая тарелка диаметром от 270 до 340 мм, на которую устанавливают все подаваемые кушанья. Такие подстановочные тарелки начали использовать в Викторианскую эпоху, поскольку в те времена считалось дурным тоном оставлять гостя без тарелки при смене блюд.

Блюда круглые (подносы) используются для подачи мясных блюд, к которым соус подается отдельно, гастрономии, бутербродов.

Блюда овальные (подносы) предназначены для подачи основных горячих блюд из рыбы, мяса, птицы, дичи, к которым соусы подают отдельно. По сравнению с круглыми блюдами являются более удобными при подаче «в обнос» на банкетах за столом с полным обслуживанием. Выпускаются на 1 – 6 порций.

Поднос для устриц имеет вставное дно для стекания воды, образующейся при таянии льда. Используется для подачи живых устриц и других даров моря со льдом, устанавливается на специальной подставке.

Сковорода для улиток может также использоваться для запекания помимо улиток различных морепродуктов.

Тостодержатель используется во время обслуживания завтраков для подачи тостов.

Вазы для фруктов могут быть из сплошного металла на ножке или без нее, но чаще встречаются фруктовые корзины, изготовленные из проволоки. Для подачи фруктов на банкетах используют двух- и трехэтажные вазы.

Блюдо для торта – плоская ваза на низкой ножке диаметром 240 – 320 мм, используется для подачи торта, кексов, пирожных.

Хлебные корзинки изготовлены из покрытой серебром проволоки.

Решетка для подачи спаржи выпускается в наборе с щипцами.

Масленка состоит из емкости для льда, вставки для масла и крышки. Служит для подачи масла, паштетов из гусиной печени и других продуктов, требующих охлаждения.

Сырница служит для подачи тертого сыра (пармезан и др.). Имеет прозрачные стенки и крышку.

Ведро для охлаждения шампанского используется для охлаждения и подачи белого, розового и игристого вина. Объем ведра до 5 л.

Напольная подставка под ведро для шампанского, высота которой равна высоте стола, используется для того, чтобы вино открывалось на виду у посетителей и при этом не стояло на столе.

Шейкер состоит из двух или трех частей. Применяется за стойкой бара для приготовления коктейлей из трудносмешиваемых напитков.

Ледница представляет собой маленькое ведерко, внутри которого имеется сетка, не достигающая до дна. Выпускают ледницу в комплекте с щипцами и крышкой. Ледница используется для подачи пищевого льда.

Подставки для вина предназначены для вин в бутылках, которые не охлаждаются при подаче. Для подачи выдержанных красных вин подставка может быть выполнена в виде корзины из посеребренной проволоки. Подача в такой корзине упрощает процедуру декантирования вина, то есть отделение от осадка.

Декоративные подносы – совершенно плоские и широкие, с красиво декорированным кантом. Они бывают разных размеров, с ручками и без них. Чаще всего используются при сервировке буфетов, при обслуживании коктейль-вечеринок для подачи бутербродов, сыров, колбас, кондитерской продукции.

Сервировочные подносы – это подносы, необходимые для работы официанта. Большой – диаметром 500 мм – для транспортирования кулинарной продукции от раздачи в зал, средний – диаметром 350 мм – для обслуживания у стола и сервировки столовых приборов, малый – для подачи счета и небольших предметов.

Чашка для мытья пальцев подается после того, как посетители ели устриц в натуральном виде, другие экзотические дары моря, цыплят табака, натуральные фрукты.

Наборы для специй чаще всего состоят из трех емкостей (стаканчиков) – для соли, перца и зубочисток. Также в наборе могут присутствовать флаконы для масла и уксуса.

3.6 Столовые приборы

Столовые приборы подразделяются на основные, то есть универсальные, предназначенные для индивидуального пользования (собственно для еды), и вспомогательные, предназначенные для общего пользования, порционирования и перекладывания (рис.4). Кроме того, выпускаются специальные приборы для различных экзотических продуктов и деликатесов.



Рис.4. Столовые приборы:

1 – ложка кофейная, 2 – ложка чайная, 3 – ложка десертная, 4 – ложка столовая, 5 – щипцы кондитерские большие, 6 – ложка для приготовления смешанных напитков, 7 – щипцы для спаржи, 8 – щипцы для льда, 9 – щипцы кондитерские (для сахара), 10 – секатор для подрезания сигар, 11 – вилка для раскладки лимона, 12 – вилка кокотная (для жульенов из птицы и рыбы, грибов), 13 – прибор рыбный, 14, 15 – приборы десертные, 16, 17 – приборы закусочные, 18 – ложка разливательная, 19 – прибор столовый, 20 – лопатка кондитерская для пирожных и торта, 21 – лопатка паштетная, 22 – лопатка рыбная, 23 – лопатка для икры, 24 – ложка для мороженого

Материалы, из которых изготавливаются приборы, очень разнообразны. Приборы, изготовленные из нержавеющей стали, имеют наибольшее распространение, так как уход за ними прост, их можно мыть в посудомоечных машинах, они прочны и удобны в повседневном использовании. Прибо-

ры, покрытые серебром, занимают второе место после приборов из нержавеющей стали. Основу приборов, покрытых серебром, составляет мельхиор. Использование в сервировке стола мельхиоровых посеребренных приборов подчеркивает важность и торжественность застолья, но создает дополнительные проблемы обслуживающему персоналу, который несет полную материальную ответственность за дорогостоящий инвентарь.

Знание ассортимента столовых приборов и умение их правильно использовать – важный показатель профессиональной подготовки официанта.

3.6.1 Основные столовые приборы

Ложка столовая длиной 200 – 210 мм и вместимостью 15 мл сервируется для супа, подаваемого в глубокой столовой тарелке. В паре со столовой вилкой может использоваться для перекладки и порционирования.

Ложка десертная длиной 180–190 мм и вместимостью 10 мл сервируется для супа, подаваемого в глубокой полупорционной тарелке, и для бульона, подаваемого в бульонной чашке. Подается к десертной тарелке как мелкой (в паре с десертной вилкой), так и глубокой.

Ложка чайная длиной 140– 150 мм и вместимостью 5 мл. Подается с чайной чашкой, чайным стаканом. Сервируется к десерту, подаваемому в креманке, на пирожковой тарелке, в индивидуальном салатнике.

Ложка кофейная длиной 120– 130 мм. Подается с кофейными чашками. Сервируется к пашотнице, кокотнице, креманкам небольшого размера.

Ложка кофейная «мокко» длиной 100–110 мм. Подается с кофейными чашками вместимостью 50 мл. Сервируется к самым малым предметам столового сервиза, например к розетке.

Нож и вилка столовые сервируются к основным горячим блюдам из мяса и овощей, которые подают на тарелках диаметром 240 мм и более. Нож имеет общую длину 230 – 240 мм, острое лезвие с закругленным концом. Вилка имеет длину 200 – 210 мм и четыре длинных острых зубца.

Нож и вилка закусочные сервируются к холодным и горячим закускам, которые подаются на закусочных тарелках диаметром 200 мм и более (210 и

220 мм). По внешнему виду являются уменьшенной копией столовых ножа и вилки. Длина закусочного ножа составляет 200 – 210 мм, закусочной вилки — 180– 190 мм.

Нож и вилка десертные сервируются к сладким блюдам, которые подаются на мелких десертных тарелках. Десертные приборы должны быть несколько меньше закусочных (длина десертного ножа 190 мм, десертной вилки 170 мм; она может иметь три зубца), но в большинстве современных наборов закусочные и десертные приборы являются взаимозаменяемыми.

Нож и вилка рыбные сервируются к горячим блюдам из рыбы и морепродуктов. В очень редких случаях рыбные приборы подаются к холодной, легкоразделяемой рыбе. Нож имеет тупое широкое лезвие в виде лопаточки с острым кончиком, так как горячую рыбу при еде не режут ножом, а только делят на удобные кусочки. Длина рыбного ножа 200 мм. Вилка более плоская и широкая по сравнению с мясной, имеет четыре коротких зубца с углубленной прорезью в центре, с помощью которой легко извлекать выступающие рыбы косточки. Длина рыбной вилки 180 мм.

Нож и вилка фруктовые (овощные) – это самый маленький нож длиной 170–180 мм с острым перочинным лезвием и небольшого размера вилка длиной 150 – 160 мм с четырьмя, тремя или двумя зубцами. В современных ресторанах фруктовые приборы используются редко.

Подавая столовые приборы, официанты руководствуются следующими соображениями: ложки и вилки должны быть соразмерны посуде, а длина ножа не должна быть больше диаметра тарелки, из которой с помощью этого ножа едят.

3.6.2 Вспомогательные приборы

Ложки разливательные (половники) используются при подаче супов, бульонов. Вместимость 125 и 250 мл, длина 250 и 300 мм.

Ложки разливательные для пунша имеют более длинную рукоятку (330 мм), так как чаши для пунша рассчитаны, как правило, на большой объем.

Прибор для разделки мяса состоит из разделочных ножа и вилки, которые используются у накрытого стола и отличаются от применяемых на кухне

более красивым оформлением. Длина 265 – 280 мм. Нож напоминает кухонный, имеет острое длинное лезвие с острым концом, а вилка имеет два длинных острых зубца.

Прибор для подачи рыбы состоит из очень широких и больших ножа и вилки. Применяется у накрытого стола для порционирования горячих рыбных блюд на виду у посетителей. Длина 245 – 260 мм.

Прибор универсальный для порционирования состоит из больших ложки и вилки (длина 260 мм, чуть больше столовых приборов). Используется для перекладывания пищи с общего блюда в тарелку.

Щипцы раздаточные (универсальные) предназначены для раскладывания порционных кусков какого-либо блюда.

Лопатки разнообразные в зависимости от внешнего вида и оформления предназначены для подачи мясных, рыбных блюд, паштетов и кондитерских изделий.

Лопатка для торта имеет красивый дизайн, она фигурная, как правило, треугольной формы. Длина 230 – 260 мм.

Вопросы для контроля знаний

1. Виды столового белья, их характеристика.
2. Назовите виды столовой посуды, требования к ним.
3. Дайте характеристику фарфоровой и фаянсовой посуды. Перечислите ее ассортимент.
4. Дайте характеристику хрустальной и стеклянной посуды. Перечислите ее ассортимент.
5. Дайте характеристику рюмок, бокалов, фужеров, их назначение.
6. Дайте характеристику металлической посуды.
7. Какие приборы относятся к основным, их назначение и характеристика?

Глава 4

МЕНЮ И ПРЕЙСКУРАНТЫ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

4.1 Современные представления о меню

Слово «меню» французского происхождения. Во Франции оно означает нечто тонкое и изящное, понятное только в смысловом контексте фразы. Например, на обеденный стол перед Людовиком XIV в виде напоминания о том, что же было приказано приготовить поварам, всегда клали красиво оформленную табличку, именуемую «ля карт де меню плезир», то есть «список утонченного удовольствия».

В России, где многие французские слова переиначивали до полного исчезновения первоначального смысла, это изысканное понятие превратилось в простой кулинарный термин, который означал порядок подачи блюд на особом приеме или пире.

Понятие «меню» в России стало повсеместно использоваться благодаря поваренным книгам начала XIX в., где публиковались так называемые «рекомендательные меню», то есть подбор блюд на неделю, на месяц, для приема гостей и т.д. И уже во второй половине XIX в. слово «меню» приобрело современное значение информации о перечне блюд. Причем слово «меню» означало не только расписание завтрака, обеда или ужина, но и художественно оформленный лист бумаги или картона, где были написаны названия блюд. Так как составлялись меню чаще всего для торжественных званых обедов, где гостям на выбор предлагались блюда и закуски в большом количестве, то понятие «меню» естественным образом перекочевало в ресторанную практику, где стало применяться как список кулинарной продукции, из которого посетители ресторана могли выбрать понравившееся блюдо и заказать его. Тот же самый список, или перечень, блюд во французских рестора-

нах называется «ля карт», но мы привыкли пользоваться понятием «меню» и вкладываем в него очень много смысла.

На сегодняшний день *меню* – это ассортиментный перечень закусок, блюд и напитков предприятия питания. Различают меню ресторана, меню кафе, меню бара, меню столовой и меню закусочной. Официантам приходится иметь дело с меню ресторана, бара и кафе, так как только на этих предприятиях питания применяется метод обслуживания официантами.

Меню ресторана включает в себя широкий ассортимент кулинарных изделий сложного приготовления всех основных групп блюд из различных видов сырья, ассортимент покупных товаров и винно-водочных изделий.

Меню бара содержит широкий ассортимент разнообразных алкогольных и безалкогольных напитков, закусок, десертов, кондитерских изделий и покупных товаров.

Меню кафе отличается ограниченным по сравнению с рестораном ассортиментом закусок, блюд и напитков и предлагает посетителям блюда не самого сложного приготовления.

4.2 Назначение и принципы составления меню и прейскурантов

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.

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.

В соответствии с Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 (в

ред.Постановлений Правительства РФ от 21.05.2001 № 389, от 10.05.2007 № 276) – меню и прейскуранты должны содержать следующую информацию:

- *Фирменное 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) и составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов);*

- *Обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга.*

Меню составляется ежедневно, подписывается заведующим производством, калькулятором, утверждается директором предприятия.

При составлении меню учитываются тип предприятия, ассортиментный минимум блюд, особенности обслуживаемого контингента, мощность предприятия, наличие сырья и продуктов, сезонность, время обслуживания (завтрак, обед, ужин), квалификационный состав поваров, оснащение необходимым оборудованием, посудой, инвентарем, трудоемкость блюд и кулинарных изделий.

Ассортимент блюд в ресторанах «люкс» и высшего класса состоит преимущественно из оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд;

для ресторанов первого класса должен быть разнообразный ассортимент фирменных блюд, изделий и напитков сложного приготовления.

В барах также ассортимент зависит от его класса; так, в барах «люкс» и высшего класса, в соответствии с ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания», должен быть в реализации ассортимент коктейлей, пуншей, грогов и других смешанных напитков, соков, закусок, сладких блюд, кондитерских изделий, преимущественно состоящих из заказной и фирменной, в том числе национальной продукции в соответствии со специализацией; в барах первого класса ассортимент коктейлей, напитков, десертов, закусок может быть несложного приготовления, наряду с этим также должны быть заказные и фирменные коктейли, напитки, кулинарная продукция.

Прейскурант порционных блюд включает широкий ассортимент разнообразных холодных и горячих закусок, супов, вторых блюд, сладких, а также фирменных блюд. Все порционные блюда готовятся по заказу посетителей и подаются через 10 – 15 минут, о чем следует предупредить посетителей.

При составлении преЙскуранта порционных блюд и других видов меню придерживаются определенных правил расположения закусок и блюд. Отдельно составляется преЙскурант постоянных порционных блюд, вин и вино – водочных изделий, куда включаются пиво, безалкогольные напитки, табачные, а иногда некоторые кондитерские изделия.

4.3 Порядок расположения блюд в меню

При составлении меню в отечественной практике сложилась следующая последовательность расположения закусок и блюд:

1. *Фирменные закуски, блюда и напитки.*

2. *Холодные закуски:*

- икра зернистая осетровых и лососевых рыб, икра паюсная;
- рыба малосольная;

- рыба отварная, заливная, фаршированная;
- рыба под маринадом, под майонезом;
- рыба холодного и горячего копчений и закусочные рыбные
- консервы;
- сельдь натуральная с гарниром, сельдь рубленая;
- нерыбные морепродукты;
- свежие овощи натуральные;
- рыбные и мясные салаты, винегреты;
- мясо отварное, заливное, фаршированное и шпигованное,
- жареное;
- мясная гастрономия (колбасы, копчености, консервы);
- закуски из птицы и дичи;
- закуски из овощей и грибов;
- изделия из молока и кисломолочных продуктов (сыры, масло).

3. Горячие закуски:

- рыбные и из других морепродуктов;
- мясные, из субпродуктов, из птицы и дичи;
- овощные и грибные;
- яичные и мучные.

4. Супы:

- прозрачные, пюреобразные (рыбные, мясные, овощные, грибные, бобовые, крупяные);
- заправочные (щи, борщи, рассольники, овощные, с макаронными изделиями и др.);
- молочные, холодные, сладкие.

5. Основные горячие блюда:

- рыба отварная и припущенная;
- рыба жареная, тушеная и запеченная;

- блюда из рыбной котлетной массы;
- мясо отварное и припущенное;
- мясо жареное, в соусе, тушеное, запеченное;
- блюда из рубленого мяса и котлетной массы;
- субпродукты жареные и тушеные;
- птица и дичь отварная и припущенная;
- птица и дичь жареная, тушеная, запеченная;
- птица и дичь фаршированная;
- блюда из рубленой птицы;
- блюда из овощей и грибов (отварных, жареных, тушеных, запеченных);
- блюда из круп, бобовых, макаронных изделий, мучные;
- блюда из яиц и творога.

6. *Сладкие блюда — десерты:*

- горячие (суфле, пудинги, запеканки и др.);
- холодные (компоты, кисели, кремы, железированные блюда и др.);
- замороженные (парфе, мороженое, пломбир и др.);
- фрукты и ягоды натуральные, в сиропе.

7. *Горячие напитки:*

- чай, кофе, какао, шоколад.

8. *Холодные напитки и свежеприготовленные соки.*

9. *Мучные кондитерские изделия:*

- пирожные в ассортименте;
- торты;
- кексы;
- пирожки, пироги и др.

10. *Хлеб.*

При составлении меню в европейских ресторанах придерживаются иного расположения блюд:

1. Холодные закуски.

2. Супы.
3. Горячие закуски.
4. Рыба речная и морская, дары моря в панцире и без панциря.
5. Основные горячие блюда (говядина, телятина, свинина, баранина, птица, дичь и дикая птица).
6. Особо сложные виды гарнира (в том случае, если они не прилагаются к основным блюдам).
7. Особые виды овощей.
8. Особые виды салатов.
9. Сыры в ассортименте.
10. Десерты (горячие и холодные сладкие блюда, мороженое и другие охлажденные десерты, напитки со льдом, соки, фрукты и компоты).

В заключение следует напомнить, что общий обзор меню при любых обстоятельствах должен оставаться в разумных пределах и посетитель при выборе блюд не должен испытывать никаких затруднений.

4.4 Виды меню. Прейскурант вино – водочных изделий

В зависимости от контингента потребителей, типа предприятий и форм обслуживания меню подразделяют на следующие виды: со свободным выбором блюд; скомплектованных обедов (завтраков, ужинов): дневного рациона; диетического; детского питания; банкетное; специальных видов обслуживания.

Меню фирменных блюд. Это каталог шеф-повара. Сюда включают дорогие эксклюзивные блюда, технологии приготовления которых известны, как правило, только в этом ресторане.

Меню заказных блюд. Это меню со свободным выбором блюд, оно состоит из широкого ассортимента разнообразных закусок, супов, горячих и сладких блюд. В меню указываются порционные блюда и индивидуальная цена на каждое из них. Все блюда, включаемые в заказное меню, готовят по индивидуальным заказам и подают через 15 – 20 мин.

Меню скомплектованных обедов рекомендуется применять при массовом обслуживании в столовых при промышленных предприятиях, в студенческих и школьных. Оно составляется с учетом контингента, сбалансированного питания. При составлении комплексных обедов, завтраков или ужинов учитывают стоимость рациона, разнообразие и правильный подбор продуктов, входящих в блюда, обеспечение вкусового сочетания блюд.

Меню комплексных обедов рекомендуется составлять на 7—10 дней, что позволяет разнообразить ассортимент блюд по неделям. Комплексные обеды появились в русских ресторанах еще в XIX в., но в настоящее время их называют на иностранный манер «*бизнес – ланчами*».

Меню дневного рациона составляется в ресторанах для участников съездов, конференций, туристов и др. Питание может быть трех- или четырехразовым. При составлении этого вида меню учитывают стоимость рациона, особенности обслуживаемого контингента потребителей (возрастные, национальные, род занятий). Исходя из требований рационального питания в меню завтрака, например, могут входить натуральные соки, кисломолочная продукция, масло сливочное, гастрономические продукты (сыр, колбаса, ветчина и др.), холодная закуска, блюда из яиц и несложного приготовления (сосиски, сардельки и др.), горячие напитки. Обед должен включать закуску, первое, второе блюдо, десерт, хлеб. При подборе блюд необходимо учитывать калорийность, правильный подбор блюд по содержанию белков, жиров, углеводов. Ужин должен включать закуску, горячее блюдо, напиток, хлеб. На ужин не следует рекомендовать жареные, острые, жирные блюда, блюда из грибов.

Меню дежурных блюд в ресторане составляется для быстрого

обслуживания посетителей, у которых ограниченный запас времени. В это меню включаются блюда, готовые для отпуска. Важно, чтобы их ассортимент был достаточно широк.

Меню банкета составляется в каждом конкретном случае при приеме заказа на банкет, с учетом вида банкета, пожеланий заказчика. В меню банкета включают несколько холодных закусок (для расширения ассортимента холодные закуски можно заказывать из расчета 1/2 и 1/3 порции на человека), одну горячую закуску, для банкета-обеда — суп, вторые горячие блюда из рыбы, мяса, птицы, десертные блюда, фрукты, напитки. Так же как и при составлении меню других видов, здесь соблюдается определенный порядок расположения закусок и блюд в меню.

Меню для специальных видов обслуживания составляется, например, для встречи Нового года, празднования свадьбы, дня рождения, торжеств в дни традиционных праздников (Масленица, День Победы и др.). При составлении этого меню учитывается характер праздника. Меню для специальных форм обслуживания характеризуется обилием разнообразных холодных закусок; из горячих блюд обычно включаются два-три: рыбное, мясное, из птицы, на десерт — фрукты, мороженое, кондитерские изделия, горячие напитки, вина. В меню указывается не только ассортимент закусок и блюд, но и количество порций, так как некоторые закуски готовят из расчета 1/2 или 1/3 порции на человека.

В преysкуранте вино – водочных изделий вначале указывают водку и водочные изделия, затем виноградные вина — крепкие, столовые белые и красные, потом десертные, далее шампанское, коньяк и ликеры. В преysкуранте указывается емкость бутылки и цена. Для напитков, качество которых после откупоривания бутылки не ухудшается (водка, коньяк, ликеры, крепкие виноградные вина), цена указывается и за 100 г. После вин в преysкурант включаются минеральные и фруктовые воды, соки, пиво и другие напитки.

4.5 Карты напитков

В ресторанах принято перечень алкогольных напитков давать в конце меню заказных блюд или печатать в отдельной карте напитков. Для винно-водочных изделий, слабоалкогольных и безалкогольных напитков, покупных

товаров и табачных изделий тоже существует своя последовательность расположения в бланке меню. Вначале указывают водку и водочные изделия, затем виноградные вина — крепленые, столовые белые, столовые красные, потом указывают десертные вина, далее шампанское и другие игристые, затем коньяки и бренди, потом ликеры. Завершают список минеральные и фруктовые воды, соки, пиво и табачные изделия.

Интересен опыт ресторанов, в которых составляют отдельные карты на каждую группу популярных напитков. Широко известны карты вин, карты пива, карты коктейлей, карты специальных сортов чая и кофе.

Карта вин. При составлении карты вин учитывают следующие правила:

- *разливные вина из бочек записывают перед винами в бутылках;*
- *отечественные вина должны располагаться перед иностранными;*
- *белые вина указывают перед розовыми;*
- *розовые вина помещают перед красными;*
- *марочные и коллекционные вина должны располагаться перед молодыми и дешевыми;*
- *тихие вина перечисляют перед игристыми.*

Карта вин должна легко читаться и быть оригинально оформленной. Она призвана показать посетителям, что качественное вино всегда является гармоничным добавлением к изысканным блюдам. Разумеется, необходимо, чтобы предложенные вина находились в полном соответствии с обозначенными в меню блюдами.

Возникающие трудности с характеристиками вина (родословная вина, сорт винограда, год изготовления и др.) и соответственно с личным выбором посетителя должны разрешаться с помощью специалиста по винам — **сомелье**.

Карта пива. При составлении карты пива учитывают сложившуюся последовательность и указывают следующие характеристики:

- *безалкогольные виды пива ставят в меню перед пивом, содержащим алкоголь, и крепкими сортами пива;*
- *отечественные сорта пива размещают перед иностранными;*
- *разливное пиво указывают перед пивом в бутылках;*

- *специальные сорта пива размещают в конце карты;*
- *кроме названия пива необходимо указывать страну— производитель и содержание в пиве алкоголя.*

Карта бара. Естественным и популярным является размещение стойки бара в ресторанном зале (рис. 8). В этом случае карта бара может выполнять функцию карты напитков и покупных товаров ресторана. Бар, расположенный отдельно от ресторанного зала, специализируется на подаче гостям коктейлей, смешанных напитков и напитков, которые принимают между приемами пищи.

Примерное содержание карты бара:

- *аперитивы (шерри, портвейны, вермут, анисовые напитки, горькие настойки типа «Кампари»);*
- *предобеденные коктейли – аперитивы (безалкогольные коктейли на основе фруктовых соков, коктейли из сладкого или сухого шампанского, классические коктейли типа «Мартини драй»);*
- *послеобеденные коктейли–диджестивы (безалкогольные и алкогольные коктейли на основе цитрусовых соков типа «сауэр»);*
- *десертные коктейли;*
- *десертные вина;*
- *виски в ассортименте (шотландский, ирландский, канадский);*
- *коньяки, арманьяки, бренди, фруктовое бренди;*
- *гроги, пунши;*
- *водка, джин, текила;*
- *ром белый и темный;*
- *ликеры;*
- *безалкогольные напитки и минеральная вода.*

Специальная карта чая. С ее помощью посетителей информируют о наличии сортов чая, подаваемого к столу. Такие карты удобны во время презентаций новых сортов чая, при проведении дегустации чая, а также необходимы заведениям, специализирующимся на подаче этого напитка. При составлении карты чая необходимо указать наименование продукта и число

порций (чашек, стаканов) в чайнике. Составление карты чая ведется в следующей последовательности.

Листовой чай:

- ферментированный листовой чай (черный чай);
- полуферментированный листовой чай (оолонг чай);
- неферментированный листовой чай (зеленый чай).

Гранулированный чай:

- ферментированный брокен тиз;
- ферментированный фаннингс тиз.

Чайная смесь (восточная смесь, английская смесь).

Ароматизированные чаи (с бергамотом, апельсиновый, манго, вишневый).

Фруктовые и лекарственные чаи (чай из фенхеля, шиповника, ромашковый).

Чайные напитки горячие (гроз, пунш).

Чайные напитки холодные (чай со льдом, чай с клюквой).

Специальная карта кофе. При составлении карты кофе рекомендуется не забывать указывать название сорта кофе. В начале карты следует размещать горячие кофейные напитки без содержания алкоголя:

- *малый кофе мокко, большой кофе мокко;*
- *малый черный кофе, большой черный кофе;*
- *кофе черный со взбитыми сливками;*
- *кофе капучино;*
- *кофе по-восточному.*

Затем указывают горячие кофейные напитки с добавлением алкоголя, например кофе по – парижски, кофе по– ирландски и другие, после чего следуют холодные кофейные напитки без содержания алкоголя, например кофе–гляссе по–венски, кофе–гляссе по–берлински, кофе– гляссе по-американски и др.

Завершают кофейную карту холодные кофейные напитки, содержащие алкоголь.

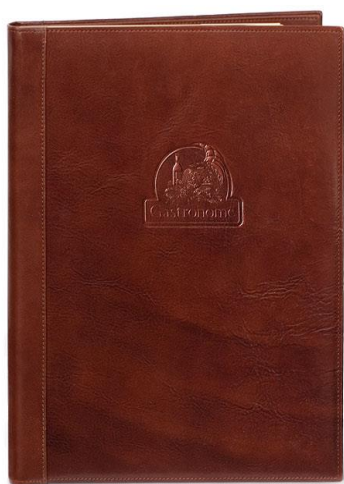
4.6 Оформление меню

В течение многих десятков лет меню представляло собой несколько листов бумаги с написанными от руки или напечатанными названиями блюд,

напитков и других изделий, вложенных в более или менее изящную, иногда художественно оформленную или просто цветную обложку.

В настоящее время оформление меню превратилось в целую отрасль рекламы для привлечения потребителей в предприятия общественного питания. Об этом свидетельствуют примеры, взятые по различным типам предприятий.

Меню ресторана и других предприятий общественного питания — это не просто перечисление блюд. Это визитная карточка предприятия, одно из средств рекламы. Поэтому внешний вид меню должен производить самое благоприятное впечатление на гостей.



Печать меню ресторана глобально отличается от **печати меню** для бара. Для бара или ночного клуба меню создают более практичное: его обычно ламинируют, а иногда просто вставляют в пластиковую коробку, так как с меню контактирует большое количество посетителей. В элитном же ресторане его посмотрят только несколько человек за вечер, поэтому оно может быть и в коже, и в его обложку могут быть инкрустированы драгоценные камни (рис.5).

*Рис.5. Меню ресторана
в кожаном переплете*

Оформление меню определяется типом, классом и тематической направленностью предприятия общественного питания. В верхней части меню заказных блюд рекомендуется дать краткую информацию о режиме работы предприятия. Информацию о блюдах и напитках можно дополнить рисунками или фотографиями.

Для удобства обслуживания иностранных туристов меню должны быть подготовлены на английском, французском и немецком языках. На предприятиях, предлагающих блюда народов мира в меню должна быть отражена символика данной страны (рис.6, 7).

раскладывания по столам перед началом рабочего дня, а также ускоряет процесс принятия заказов официантами.

В кафетериях, столовых и других предприятиях самообслуживания зачастую вывешиваются на стенах или устанавливаются на полу большие доски с перечислением блюд и напитков меню текущего дня; наименование блюд наносят на выдвижные планки, которые заменяются новыми, если в меню вносятся изменения.



Рис. 10. Варианты оформления меню

Помимо перечисленных примеров существуют еще десятки других способов составления и оформления меню.

Все они подчинены одной общей цели: привлечь внимание посетителя и пробудить в нем интерес.

Вопросы для контроля знаний

1. Что такое меню и какие факторы учитываются при составлении меню?
2. Каков порядок расположения блюд и закусок в меню и прейскуранте порционных блюд?
3. Перечислите виды меню.
4. Каковы особенности меню банкета и для специальных видов обслуживания?
5. Порядок расположения вин и вино – водочных изделий в прейскуранте.

Какие карты напитков применяют на предприятиях общественного питания?

Глава 5

ПОДГОТОВКА К ОБСЛУЖИВАНИЮ И ПРАВИЛА СЕРВИРОВКИ СТОЛА

Важной частью работы официантов является подготовка залов ресторана к обслуживанию, которая включает в себя уборку помещений, расстановку мебели, получение и подготовку к использованию столового белья, посуды, приборов, предварительную сервировку столов.

Перед тем как официанты начнут подготовительную работу, вспомогательный обслуживающий персонал обязан протереть мебель, вымыть пол, почистить плафоны, лампы освещения и так далее, а также как следует проветрить все залы. Иными словами, часть работ по уборке помещений выполняется не официантами, а специально нанятыми людьми.

Большая часть работы по подготовке залов проходит в служебных помещениях. Именно там удобнее всего производить протирку и чистку оборудования, инвентаря, посуды, приборов для специй и др. Важными вспомогательными помещениями являются сервизная и бельевая ресторана, где сосредоточены все необходимые материалы для качественного обслуживания.

В ресторане должно быть достаточное количество столового белья: скатертей, салфеток, ручников, полотенец. Практика показала, что в среднем за рабочий день на каждый обеденный стол желательно предусматривать две скатерти и на каждое место — четыре-пять салфеток.

Одна из существенных принадлежностей в работе официанта — ручник. Он всегда должен быть чистым и свежим, по мере загрязнения его заменяют. Чистый ручник должен быть постоянно у официанта: в руке, на руке, на серванте или подсобном столе. Запрещается засовывать ручник в карман или брать под мышку, класть на плечо. Ручником полируют посуду, с его помощью переносят стопки тарелок. Средний расход ручников за полный рабочий день на одного официанта 4 — 6 шт.

При подготовке зала к обслуживанию кроме скатертей для обеденных и банкетных столов нужно получить некоторое количество скатертей в резерв для замены во время работы, а также для покрытия подсобных и служебных столов, а возможно и сервантов. Одновременно со скатертями получают салфетки (из расчета 1,5 — 2 на каждое место в зале) и 2 — 4 ручника на каждого официанта. Чистое столовое белье хранят в сервантах. Кроме того, еще некоторое дополнительное количество скатертей, салфеток, ручников получает сервизная, в которой в течение рабочего дня официанты могут заменить использованное столовое белье на чистое.

В то время как одна группа официантов расставляет столы и накрывает их скатертями, другая группа получает в сервизной посуду и приборы в нужном ассортименте и количестве, наполняет солонки, перечницы и горчишницы, укладывает в подставки бумажные салфетки (если их используют при обслуживании), меняет воду и цветы в вазах.

Фарфоровую посуду (стопки тарелок) из сервизной переносят в зал на серванты или подсобные столы в руках, а стеклянную посуду (фужеры, рюмки, бокалы) и приборы переносят на подносах. При большой удаленности сервизной от зала для более легкой и быстрой доставки рекомендуется использовать сервировочные тележки на колесах.

Всю посуду и приборы, принесенные в зал, тщательно проверяют. Для устранения следов высохших капель воды, пальцев рук посуду и приборы со всех сторон протирают чистым сухим полотенцем до безупречной чистоты. Плохо вымытые посуду и приборы со сколами, трещинами, щербинами, заусенцами, нарушенной формой и другими дефектами возвращают в сервизную и моечную. Проверенные и протертые тарелки складывают в стопки (по 15 — 20 шт.). Если на тарелках есть эмблема, их складывают так, чтобы она была обращена в одну сторону.

Протертые фужеры, рюмки, бокалы ставят отдельно на покрытые салфеткой подносы, тележки или столы в таком порядке, который упростит и

ускорит работу официанта при сервировке столов. К подготовке приборов следует относиться с не меньшим вниманием. Каждый предмет (нож, вилку, ложку) надо просмотреть и убедиться, что в нем нет дефектов, например заусенцев, коррозии, деформации. Надо проверить плотность соединения лезвия ножа с ручкой и особое внимание обратить на чистоту между зубцами вилок. Приборы, как и посуду, протирают полотенцем. Подготовленные приборы раздельно по видам аккуратно складывают на застеленный салфеткой поднос или оставляют в ящике серванта.

Такой порядок создает удобства в последующей работе и способствует выработке у официантов бережного, а значит, профессионального отношения к предметам сервировки. Все это ведет к поддержанию высокого уровня обслуживания и укреплению положительного имиджа ресторана.

Кроме предметов индивидуального пользования (тарелок, приборов, фужеров, рюмок и т.д.) на каждый стол при его предварительной сервировке ставят наполненные солонку, перечницу, горчицу, а также вазу с живыми цветами, пепельницу, а при обслуживании по дежурному меню — подставку с бумажными салфетками.

На каждом обеденном столе желательна ваза со свежесрезанными цветами. Они дольше сохраняют свою свежесть, если ежедневно менять воду.

Высокие вазы на столах все чаще вытесняются невысокими и небольшими цветочными блюдами-плошками. Перед тем как вставлять цветы в такие плоские вазы, надо сначала хорошо выстелить саму посуду мхом или специальной синтетической губкой, наполнить водой. Цветы в такой вазе можно располагать симметрично, можно произвольно. Высота композиции не должна быть больше 30 см. Такие цветочные украшения хорошо смотрятся с любых сторон за столом. Так как на букеты смотрят сидя, то и составлять их нужно сидя. Это создает наилучший обзор для правильной композиции отдельных цветов в букетах (рис.11).



Рис.11. Пример оформления стола живыми цветами

Ко времени открытия ресторана и в течение всего рабочего дня в зале должно быть достаточное количество экземпляров меню в папках. В них должна быть перечислена вся продукция кухни. Блюда, включенные в меню, должны быть в продаже в течение всего рабочего дня ресторана.

Предварительная сервировка столов создает в зале праздничную атмосферу, демонстрирует посетителям радушие и способствует более быстрому обслуживанию посетителей (рис.12). Каждому предмету сервировки предназначено свое строго определенное место на столе.



Рис.12. Предварительная сервировка банкетного стола

Для более быстрой и удобной работы официанту рекомендуется сервировать столы в такой последовательности: *расставить тарелки, разложить приборы, затем разместить фужеры и бокалы, свернуть и разложить сал-*

фетки, расставить вазочки с цветами, другие украшения, пепельницы, специи, положить меню и карты вин. Безусловно, тщательно и красиво накрытые столы создают ощущение праздника.

Рассмотрим виды, правила и порядок сервировки стола подробнее.

Начинать надо с установки столов, по возможности параллельно окну, то есть перпендикулярно падающему свету. Столы проверяются на устойчивость и при необходимости под ножки подкладываются кусочки картона или линолеума, еще лучше приклеить кусочки войлока. Стулья отодвигают в сторону, чтобы не мешали работе.

В первую очередь на стол укладывают мольтон (чехол для стола), который должен в точности соответствовать столу по ширине. По длине он должен свисать к основанию ножек стола, где и завязывается под столешницей на каждой ножке. Завязки не должны быть видны из-под скатерти. Сверху расстилается скатерть. Скатерть расстелена правильно, если главная складка идет параллельно кромке стола, а все ее концы свисают с четырех сторон одинаково ровно.



а



б



в

Рис.13.: а – дорожка; б – скатерть и дорожка; в – скатерть и подстановочная салфетка

В заключение на расстеленную скатерть как дополнительные декорации раскладывают настольную дорожку, подтарелочные салфетки или большую салфетку-покрывало («напперон») (рис.14).



Рис.14. Скатерть с наппероном

Когда скатерть расстелена, расставляют стулья точно напротив друг друга (через стол) таким образом, чтобы каждому гостю было достаточно места. Центр столового прибора обозначается подстановочной тарелкой или сложенной салфеткой. При раскладывании тарелок на левую руку кладут сложенную салфетку или ручник, на которые ставят стопку тарелок. Тарелки расставляют, держа за самый край, на расстоянии 1 — 2 см от кромки стола. Если на них имеется виньетка (эмблема ресторана), то она должна быть сверху. Следует иметь в виду, что тарелки нужно расставлять, выдерживая как вертикаль, так и горизонталь. Расстояние между центрами соседних приборов должно быть в пределах 60 — 80 см. Вытертые до блеска приборы укладывают, держа за узкий участок ручки, в следующем порядке: ножи справа (лезвием к тарелке), вилки слева (зубцами вверх), десертные приборы (над тарелкой), ложки. Расстояние между ножом и вилок выбирается с таким расчетом, чтобы поставить тарелку, если уже не стоит подстановочная. Нож с вилок образуют по краям ручек одну линию. Десертный прибор накрывается за подстановочной тарелкой, причем вначале вилка ручкой влево, а нож или ложка ручкой вправо. Вслед за закусочной тарелкой с левой стороны от основного прибора ставят хлебную (пирожковую) тарелочку с ножом для масла. Хлебная и подстановочная тарелки должны быть на одной линии с прибором — их нижний край и кончики ручек прибора образуют одну линию или средние точки обеих тарелок лежат на одной воображаемой линии. Нож

для масла (его может заменить десертный нож) кладут на правый край тарелки лезвием влево.

В последнюю очередь расставляют стаканы, рюмки и бокалы, держа рюмки и бокалы за ножку, а стаканы — за нижний край. Стакан или фужер, который ставится первым, называется основным. Обычно это бокал для воды, и ставится он приблизительно в 1 см кверху от кончика лезвия столового ножа. Затем расставляются остальные рюмки. При этом существуют три способа их расстановки: в длину, полукругом и блоком, но при любом из них необходимо придерживаться следующего правила: более низкие рюмки ставятся перед высокими (принцип «органных труб»). Это облегчает наливание напитков.

Если салфетки не поданы сразу (под главный прибор), то они раскладываются после того, как расставлены рюмки и бокалы. Имеется много вариантов их раскладки, но всегда это должно быть удобно для гостей. В ресторане салфетки обычно укладывают между приборами на скатерть или на основную тарелку. Если основная тарелка занята, например предварительной подачей закуски, то салфетку можно положить на хлебную тарелку. При завтраках с шампанским салфетки можно вложить в бокалы для шампанского. Кроме бокала для шампанского, естественно, можно использовать бокал для воды.

Сами по себе салфетки — не только предмет чисто практического применения, но и важнейший элемент декора. Они предоставляют возможность официанту красиво и разнообразно оформить стол. При этом важно знать, как складываются салфетки. По виду изготовления салфетки делятся на простые и сложные, высокие и низкие, полученные путем «сложения» и путем «ломания». Наиболее часто используемые формы складывания полотняных салфеток представлены на рисунке 15.

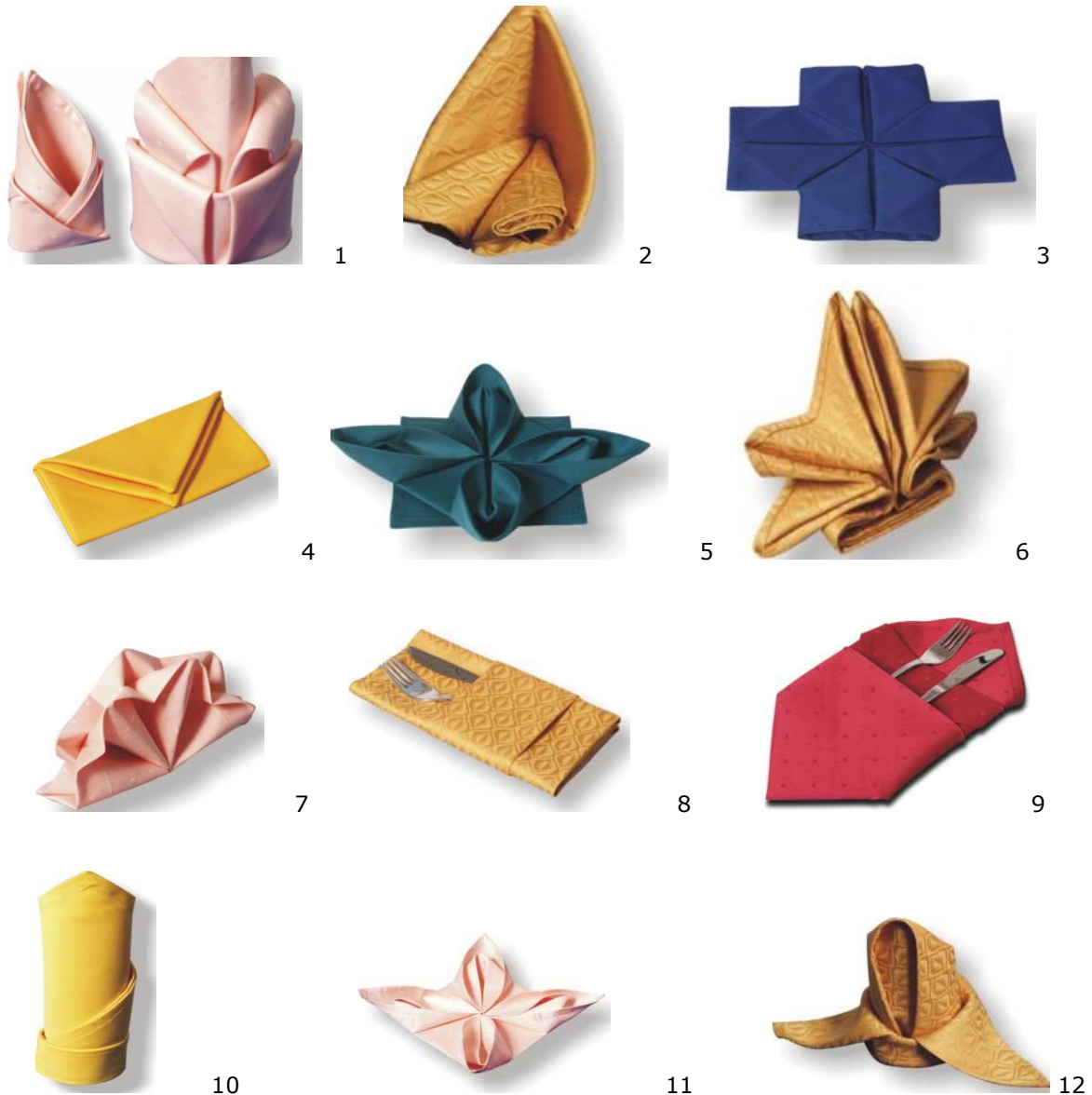


Рис.15. Формы раскладывания полотняных салфеток:

1 – лилия; 2 – мегафон; 3 – южный крест 4 – сумочка; 5 – артишок; 6 – морской еж; 7 – азиатский веер; 8 – горизонтальное саше; 9 – куверт для приборов; 10 – колонна; 11 – королевская лилия; 12 – королевская мантия.

В заключение на столе размещаются различные украшения и специи. Очень часто это удобнее сделать в начале сервировки, особенно при наличии тяжелых подсвечников и громоздких цветочных композиций.

На рисунке 16 представлена самая сложная — банкетная сервировка стола на одну персону. Такая сервировка может быть использована для банкета за столом с полным обслуживанием.

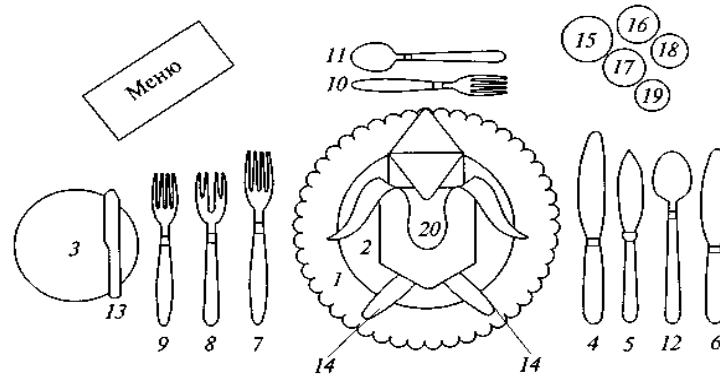


Рис. 16. Банкетная сервировка:

/ — подстановочная тарелка или декоративный поднос; 2— закусочная или основная тарелка; 3— пирожковая тарелка; 4— столовый нож; 5— рыбный нож; 6 — закусочный нож; 7— столовая вилка; 8— рыбная вилка; 9— закусочная вилка; 10— десертная вилка; // — десертная ложка; 12— столовая или бульонная ложка; 13— нож для масла; 14— дополнительная пара закусочных приборов; /5 — бокал для воды; 16— бокал для шампанского; 17— бокал для красного вина, или лафитная рюмка; 18— бокал для белого вина, или рейнвейная рюмка; 19 — водочная рюмка; 20— полотняная гостевая салфетка

Такого рода сервировка позволяет официантам произвести на банкете шесть смен блюд без дополнительной сервировки стола, что, например, обеспечивает проведение обслуживания по следующему меню:

- холодная закуска из рыбы;
- холодная закуска из мяса;
- суп;
- основное горячее блюдо из рыбы;
- основное горячее блюдо из мяса;
- десерт;
- хлеб, масло, вода;
- водка, белое и красное вино;
- шампанское.

Такая пышная сервировка демонстрирует также все имеющиеся в ресторане основные столовые приборы и самые красивые бокалы.

Существуют и другие виды сервировки стола. Самый простой вид — это минимальная сервировка (рис. 17). Она состоит из трех предметов, которые, в свою очередь, являются обязательными для любой другой ресторан-

ной сервировки. Это пирожковая тарелка, полотняная салфетка, бокал для воды.

Сервировка стола для завтрака зависит от его меню, которое, в свою очередь, зависит от традиций национальной кухни. Но в большинстве случаев традиционным является европейский завтрак, который состоит из холодных закусок (масло, ассорти из колбас), горячего яичного блюда или каши (хлопья, мюсли), кофе, чая, сока, джема, варенья, меда, тостов, плюшек или круассанов. В предварительной сервировке завтрака актуально присутствие чайной или кофейной чашки, так как многие гости предпочитают завтракать очень быстро (рис. 18).

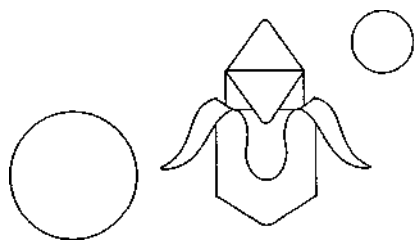


Рис. 17. Минимальная сервировка

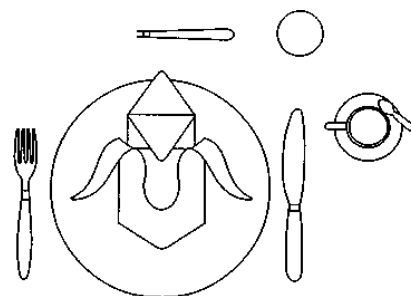


Рис. 18. Сервировка для завтрака

Сервировка стола для обеда или второго завтрака (ланча), принятого во многих странах, тоже зависит от традиций национального питания (рис. 19). Например, в Англии ланч всегда будет состоять из салата, горячего блюда и десерта. Суп во время ланча европейцы и англичане едят не чаще одного раза в неделю, и то вместо салата. Зато русский обед в ресторане каждый день будет состоять из одной или двух холодных закусок, первого блюда (т. е. супа), основного горячего блюда и сладкого.

Сервировка стола для ужина (рис. 20) будет отличаться от обеденной отсутствием столовой ложки и присутствием рюмок и бокалов для спиртных напитков. Очень часто в ресторанах можно встретить усредненную сервировку ожидания, которая состоит из пирожковой и закусочной тарелок, закусочных приборов, двух бокалов и гостевой салфетки. Всю остальную сервировку официант сделает после принятия заказа от гостей.

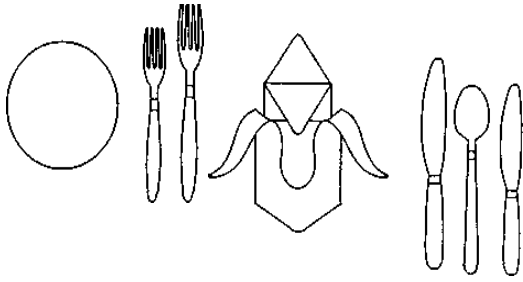


*Рис.19. Сервировка для обеда
или второго завтрака (ланча)*

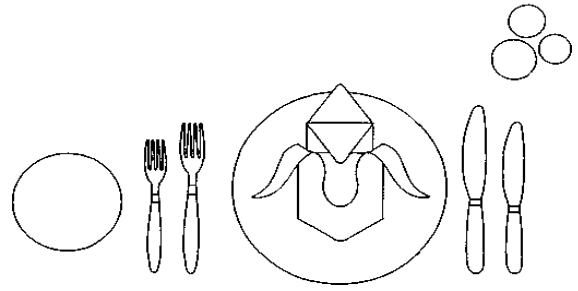


Рис.20. Сервировка для ужина

В любом случае рисунок сервировки стола официанты согласуют с менеджером ресторана, строго его выполняют, добиваясь тождественности сервировки изо дня в день на всех столах ресторанного зала. Красиво сервированный стол всегда является визитной карточкой ресторана, его лучшей рекламой.

При подготовке зала к обслуживанию официант должен соблюдать правила работы, принятые в ресторане. В первую очередь обращение со всеми предметами сервировки стола должно быть подчинено санитарно-гигиеническим и эстетическим требованиям. Стол сервируется в направлении продвижения официанта вперед в процессе работы. Основная и дополнительная сервировка стола, подача и уборка отдельных предметов сервировки и приборов выполняются с правой стороны от гостя, за исключением тех предметов, место которых на левой стороне. К ним относятся пирожковые тарелки, нож для масла, пашотница к завтраку, а также вилки. Сервировка с правой стороны от гостя производится правой рукой, а с левой стороны — левой. Соответственно меняется направление движения официанта вдоль стола.

Вопросы для контроля знаний

1. В чем заключается подготовка торгового зала к обслуживанию?
2. Как подготавливают столовую посуду и приборы к обслуживанию?
3. Основные правила сервировки столов.
4. Варианты складывания салфеток.
5. Виды сервировок столов.

Глава 6

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСТОРАНАХ И БАРАХ

6.1 Основные элементы обслуживания

Обслуживание в ресторане складывается из следующих элементов:

- встреча гостей, размещение их в зале;
- предложение меню и карты вин, аперитива;
- рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков;
- прием, оформление и уточнение заказа;
- передача заказа на производство;
- досервировка стола в соответствии с принятым заказом;
- подача напитков, закусок и блюд;
- расчет с гостями.

6.1.1 Встреча и размещение гостей

У входа в ресторан гостей встречает *швейцар*, который дает краткую характеристику ресторану и бару, ориентируя на особенности ассортимента предлагаемых напитков и блюд. Затем приглашает войти в ресторан или бар, придерживая входные двери.

У входа в зал гостей встречает *hostess*, который приветствует их, предлагает занять столики и места в зале, знакомит с официантом, возвращается на свое рабочее место, а по окончании обслуживания он, как радушный хозяин, провожает гостей, прощается с ними и приглашает вновь посетить ресторан.

При отсутствии должности *hostess* в ресторане его функции выполняет *метрдотель*. Он встречает гостей, приветствует их, спрашивает, на сколько человек должен быть приготовлен стол, в какой части зала они хотели бы занять места. Получив согласие гостей, метрдотель приглашает их к столу. Он должен идти несколько впереди, указывая гостям наиболее удобный путь.

Для обслуживания небольших компаний может быть составлен общий стол из нескольких квадратных или прямоугольных столов.

У стола гостей встречает официант, он приветствует их, представляется им, помогает сесть за стол, слегка отодвинув стул, отдавая предпочтение детям, женщинам, старшим по возрасту. Женщина садится справа от мужчины. В случае если гости сели за стол, пересаживать их, предлагая другие места, не разрешается.

Официант должен обладать необходимыми профессиональными навыками, быть дружелюбным и вежливым в общении с гостями. Приветствие должно быть корректным, сдержанным и сопровождаться легким наклоном головы и приятной улыбкой.

Часто гости приносят с собой цветы. Официант, не ожидая просьбы, должен принести вазу с водой, поместить в нее цветы и поставить на стол.

Большое значение имеет внешний вид и манеры официанта. Он должен иметь красивую осанку, держаться прямо, двигаться легко и изящно. Нельзя держать руки в карманах, стоять, облокотившись о стол или сервант, скрестив руки на груди или размахивать ими, делать лишние или резкие движения, бежать по залу. Правильная походка во многом зависит от обуви. Если обувь неудобная, слишком разношенная, а каблуки очень высоки или искривлены, походка становится тяжелой, официант быстро устает, не рекомендуется женщинам носить босоножки.

Женщины должны умеренно пользоваться косметикой. В качестве украшений допускаются обручальные кольца или неширокие кольца без камней, небольшие цепочки на шее, маленькие сережки. Официанты-мужчины должны быть хорошо выбриты, иметь аккуратно подстриженные, чистые ногти.

Официант должен иметь при себе блокнот, ключ, штопор для открывания бутылок или нож сомелье, шариковую ручку, зажигалку или спички.

6.1.2 Прием и оформление заказа

Прием заказа следует начать с подачи официантом меню гостю, если ранее это не было сделано метрдотелем или *hostess*.

Подавая меню гостю, следует помнить, что право выбора блюд имеет женщина. Поэтому меню вручается даме, а если их несколько — старшей из них. Если за столом сидят мужчины, то предпочтение отдается старшему по возрасту, юбиляру и т. д., а у военных — старшему по званию. При двусторонней рассадке гостей за столом следует подать второй экземпляр меню, чтобы гости быстрее с ним ознакомились. Меню подают гостю слева. При наличии твердой обложки меню подают раскрытым на первой странице, где перечислены блюда от шеф-повара и фирменные блюда. Одновременно с предложением меню заказчику предлагают ознакомиться с картой вин.

Заказ удобно принимать стоя справа от заказчика, но можно и слева, если это удобно для официанта. Важно запомнить заказчика, потому что в дальнейшем все опросы согласовываются только с ним. Официант в процессе приема заказа выслушивает все пожелания заказчика, дает рекомендации, если необходимо. Официант должен хорошо знать меню ресторана. При отсутствии в меню пояснений по составу и особенностям приготовления блюд это должен сделать официант.

Прием заказа в торговом зале целесообразно осуществлять с помощью Pos-терминала (интеллектуального кассового аппарата), который обеспечивает автоматический ввод сохранение заказа в компьютерной системе, автоматическую передачу заказа на производство и в бар по сети, распечатку их на установленных там принтерах, дозаказ, передачу специальных сообщений в бар или на производство (например, готовить позже, готовить без соли и т. д.), выбор типа оплаты: наличные, кредитные карты или безналичный расчет.

При использовании Pos-терминала официант принимает заказ, записывает его в блокнот, затем производит распечатку счета гостя. При отсутствии системы автоматизации для приема заказа официант должен иметь прону-

рованные бланки счетов в виде книжки в твердой обложке и шариковую ручку. Раскрытую книжку с бланками счетов официант кладет на ладонь левой руки. Заказ записывается на бланке счетов в двух экземплярах, разборчиво. Содержание заказа официант обязательно зачитывает потребителю во избежание ошибок.

Официант должен предупредить гостя о времени исполнения заказа и сделать уточнения о времени подачи блюд.

После приема заказа официант должен наметить план его выполнения: заказ на производстве закусок и блюд; подбор посуды для их приготовления и подача; последовательность подачи закусок, блюд и напитков. Четкий, заранее продуманный план дает возможность официанту не делать лишних хождений и ускорить обслуживание.

6.1.3 Работа сомелье. Рекомендации по выбору и подача вин

В разработке карты вин и их подаче в ресторане главная роль отводится сомелье.

Сомелье (от франц. *sommelier*) — это человек, ответственный за подачу напитков в ресторане, дающий советы по выбору вин и напитков и следящий за их подачей гостю вплоть до окончания обслуживания. Некоторые гости заказывают вино по номеру, выставленному в карте, и не нуждаются в каком-либо общении, но многие из них хотят получить информацию о вине. Для них предназначена работа сомелье и официанта, умеющих сделать подачу вина церемонией.

В обязанности сомелье входит составление винной карты и поддержание в соответствии с ней запаса вин в ресторане. Если ресторан имеет винный погреб, то сомелье отвечает за его состояние. Он несет ответственность за закупки вин или участвует в обсуждении заказываемых партий.

Кроме общей информации о винах и их достоинствах, сомелье должен знать рынок, поставщиков, т. е. он несет ответственность за соответствие цены и качества продуктов.

Сомелье подходит к гостям, предлагает карту вин, дает рекомендации по выбору напитков к заказанным блюдам, сообщает об особенностях рекомендуемых напитков. При этом следует помнить, что правильное и умеренное употребление алкогольных напитков, сочетаемость их между собой и с различными блюдами, закусками, время, частота и последовательность приема напитков в комплексе определяют культуру их потребления.

Для каждого вида винно-водочных изделий существуют определенные правила подачи. Напитки, возбуждающие аппетит и открывающие трапезу, подают до начала приема пищи. В качестве аперитива можно использовать как крепкоалкогольные, так и безалкогольные, слабоалкогольные напитки. В зависимости от заказа и времени его выполнения на аперитив можно подать охлажденную водку, а также виски, ром или молодой коньяк, бренди комнатной температуры. Хорошим аперитивом являются ароматизированные вина (вермуты, биттеры), их подают комнатной температуры и по желанию гостей можно разбавить водой, соком или подать с кусочком льда, чтобы смягчить аромат напитка.

К аперитивам относят также различные крепленые вина (Шерри, Порто, Мадера), их подают комнатной температуры и не рекомендуется разбавлять водой или добавлять лед. На аперитив можно предложить несладкие соки (томатный, апельсиновый, грейпфрутовый), их подают охлажденными до 10 °С со льдом или без него.

Крепкоалкогольные напитки обладают характерным вкусом и ароматом, их не рекомендуется пить залпом. Некоторые из них (джин, виски, ром) разбавляют содовой или минеральной водой, тоником или подают со льдом. Водку и горькие настойки рекомендуют к холодным закускам, особенно острым, и горячим закускам. Эти напитки подают охлажденным до 10 °С, употребляют в неразбавленном виде, наливают в водочные рюмки от $\frac{1}{3}$ до $\frac{1}{2}$ емкости. К некоторым холодным и горячим закускам можно рекомендовать

коньяк ординарный (от 3 до 5 лет выдержки) или VS, VSOP, который наливают в водочные рюмки и подают комнатной температуры.

Столовые вина употребляют во время обеда или ужина. Белые столовые вина (Алиготе, Рислинг, Совиньон, Цинандали, Шабли и др.) подают охлажденным до 10—12°C к легким закускам из рыбы и продуктов моря, к горячим рыбным блюдам, так как они обладают свойством уменьшать запах рыбы. Наливают белые столовые вина в рюмки емкостью 100 см³, которые могут быть цветными.

Красные столовые вина (Каберне, Мукузани, Саперави, Бордо, Божоле и др.) рекомендуют к холодным закускам из мясной гастрономии, горячим блюдам из мяса и дичи. Их подают комнатной температуры или слегка подогревают до 20—22°C (в зимнее время года). Эти вина ставят на стол, используя специальные подставки различной формы (штативы) или корзинки. В отсутствие подставок при розливе вина бутылку заворачивают в полотняную салфетку. Наливают в рюмки емкостью 125 см³.

Для отделения осадка, образующегося при длительном хранении и являющегося показателем старения и высокого качества красного и реже белого столового вина, его подвергают декантации. **Декантацией** или декантированием (от франц. *dekantation*) называется переливание вина из бутылки в графин. Вино декантируют таким образом, чтобы осадок, выпавший за годы старения, остался в бутылке. Декантация также включает обогащение вина кислородом, что часто благотворно сказывается на вине. При декантации старых красных вин в бутылке должны остаться горький танин и густые (плотные или тяжелые) пигменты, которые содержатся в этих винах. За несколько дней перед декантацией бутылки переводятся в вертикальное положение и осадок опускается на дно. Декантация позволяет изменить температуру вина: при переливании оно может нагреться на несколько градусов за счет температуры окружающего воздуха. Если при открывании бутылки в нее попали кусочки пробки, вино также переливают в графин. Емкость графина должна соответствовать емкости бутылки или магнуму (1,5 л).

Для декантации используют: осторожно доставленную в штативе бутылку вина, декантер, т. е. графин для переливания вина, воронку, свечу в подсвечнике, спички или зажигалку, нож сомелье, чистый бокал, пирожковую тарелку, чтобы положить пробку, мягкую полотняную или бумажную



салфетку (рис. 21).

Доставив из винного погреба вино в штативе или корзинке, сомелье должен зажечь свечу, осторожно открыть бутылку, не вынимая ее из штатива, понюхать пробку, чтобы определить, не испорчено ли вино (рис 22, 23).

Затем следует протереть горлышко бутылки мягкой салфеткой, так как за годы хранения на нем могли скопиться частички пыли. При протирании горлышка бутылка в руках сомелье должна оставаться неподвижной.



Рис. 21. Набор для декантации

В начале декантирования графин ополаскивают небольшим количеством вина, которое затем выливают в бокал сомелье. Последний проверяет качество вина и продолжает процесс декантации.

Зажженная свеча, используемая при декантации, позволяет сконцентрировать внимание на осадке. Не переворачивая бутылку, вино переливают таким об-

разом, чтобы оно омывало стенки графина. Поставив графин на стол, рядом размещают бутылку, чтобы гость помнил, какое вино он пьет.

Белые и розовые столовые вина рекомендуют к блюдам из птицы с белым нежным мясом (куры, цыплята, индейка), овощным блюдам. Их подают слегка охлажденными до 15 °С в рюмках для белого вина емкостью 100 см³ (рейнвейных).



Рис. 24, 25. Ополаскивание графина небольшим количеством вина и переливание в бокал сомелье



Рис. 26. Процесс декантации



Рис. 27. Декантация закончена

К острым сырам можно рекомендовать красные столовые вина Мерло, Каберне, Совиньон, к неострым — белые (Шабли, Шардонне, Пино Нуар).

Десертные вина (Токай, Мускат) подают комнатной температуры к сладким блюдам и фруктам, наливают их в мадерные рюмки.

Брют, сухое и полусухое шампанское рекомендуют к продуктам моря, блюдам из птицы, дичи, неострым сырам.

Полусладкое и сладкое шампанское рекомендуют к десерту и фруктам, шоколаду. Их охлаждают до 6-8°C и подают в емкостях со льдом (ведро для охлаждения шампанского). Игристые вина наливают в бокалы емкостью 150 см³ различной формы.

Выдержанные французские *коньяки* ХО, Экстра, а также марочные подают комнатной температуры к черному кофе в коньячных рюмках емкостью 25 см³. Если в заказе гостя отсутствует горячий напиток, но в качестве дижестива заказали выдержанный коньяк, то его подают в снифтере.

К чаю подают **фруктовые ликеры** в ликерных (цветных) рюмках.



Рис. 28. Бокалы для напитков: а – бокалы для шампанского; б – винные бокалы; в – коньячный бокал; г – бокал для рома; д – бокал «таблер» для виски и вермута; е – бокал для безалкогольных напитков; ж – бокал для коктейлей; з – бокал для крепленых вин; и – бокал для пива.

6.1.4 Передача заказа на производство

Обслуживание в ресторане ведется по следующей схеме: из зала официант направляется в сервизную, где подбирает посуду для холодных блюд и закусок, приносит ее на раздачу холодного цеха и передает на производство вместе с заказом, сообщив, сколько порций следует положить в каждую вазу, блюдо, салатник, а также пожелания гостей по приготовлению блюда. При обслуживании группы гостей блюда отпускают и подают на стол в многопорционной посуде: вазах, салатниках и т.д., вместимость которых должна соответствовать количеству порций. Это дает возможность поварам красиво оформить блюда, а официантам — удобно расставить их на столе.

Из холодного цеха официант направляется в горячий, где передает заказ на горячие закуски, первые и вторые блюда, некоторые десертные блюда, одновременно передавая поварам посуду для тех блюд, которые готовят непосредственно в этой посуде (кокотницы, кокильницы, порционные сковородки, керамические горшочки для тушеных блюд и др.).

После передачи заказа на производство официант производит досервировку стола в зале в соответствии с заказом и убирает со стола ненужные предметы сервировки.

Глава 7

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРИЕМОВ И БАНКЕТОВ

7.1 Классификация приемов и банкетов

Приемом называют собрание приглашенных лиц у кого —нибудь (обычно у официальных лиц) в честь кого —, чего —нибудь. Прием — одна из форм общения между людьми, государственными и общественными организациями.

В зависимости от событий и состава участников, по поводу и честь которых организуются торжества, различают приемы *официальные* и *неофициальные*.

Официальными являются приемы, которые устраиваются в честь лица или события государственного масштаба, когда гости приглашены на прием исключительно в силу их положения. Приемы проводят по поводу официальных визитов должностных лиц, представителей зарубежных и российских фирм, при открытии и закрытии международных выставок, в связи с подписанием торговых соглашений, национальными праздниками. Приемы носят *деловой характер*, они проводятся с целью расширения и углубления контактов.

В настоящее время в международной практике существует несколько видов официальных приемов, каждому из которых соответствует свой этикет, обязательный для всех участников. Официальные приемы подразделяют на дневные и вечерние, а также приемы с рассадкой за столом и без нее.

- Дневные приемы — это Рабочий завтрак, Бокал шампанского, Бокал вина, Завтрак.
- Вечерние — Обед, Обед-буфет, Ужин, А ля фуршет, Коктейль, Чай, Жур фикс, Шашлык (Барбекю).
- К приемам с рассадкой за столом можно отнести такие приемы, как Завтрак, Обед и Ужин.
- К приемам без рассадки за столом относят Фуршет, Коктейль, Жур фикс, Барбекю.

Прием в честь или с участием иностранных представителей называется *дипломатическим*. Международная практика установила виды дипломатических приемов, методы их подготовки, этикет, который должны соблюдать участники приемов.

Дипломатический протокол — совокупность общепринятых правил, традиций и условностей, соблюдаемых правительствами, ведомствами ино-

странных дел, дипломатическими представительствами и официальными лицами в международном общении.

В России нормы протокола были систематизированы и законодательно оформлены в 1774 г., когда был утвержден «Церемониал для чужестранных послов при Императорском всероссийском дворе». В 1827 г. эти нормы были дополнены и утверждены в качестве «Норм русского дипломатического протокола».

Основным документом, определяющим нормы международных контактов, в настоящее время является Венская конвенция о дипломатических сношениях. В соответствии с этим документом разрабатываются законы и нормативные акты в области внешней политики. В то же время каждая страна, соблюдая основные правила протокола, вносит в них свои поправки и дополнения с учетом своих национальных особенностей и обычаев.

В отличие от официальных приемов *банкеты* носят неофициальный характер. Они проводятся по поводу встречи друзей, семейных торжеств, свадеб и других традиционных праздников.

Банкет – это торжественный званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого – то лица или события. В зависимости от формы обслуживания различают следующие виды банкетов:

1. банкет за столом с полным обслуживанием официантами;
2. банкет за столом с частичным обслуживанием официантами;
3. банкет – фуршет;
4. банкет – коктейль;
5. банкет – чай;
6. банкет по типу «шведский стол»;
7. смешанные (комбинированные) банкеты и приемы;
8. банкет «Свадьба»;
9. банкет «День рождения»;
10. Банкеты по случаю чествования юбиляра, встречи гостей.

7.2 Прием заказа

Правильная организация приема заказа на банкет или прием способствует успешному его проведению.

Заказ на обслуживание банкета принимает менеджер или метрдотель. Он уточняет вид банкета (свадьба, юбилей и др.) и предлагает заказчику ознакомиться с помещением; планом расстановки столов и размещения гостей, согласовывает дату и время проведения банкета, количество участников, состав по возрасту, полу, национальности, метод обслуживания (банкет с полным или частичным обслуживанием), предполагаемую стоимость заказа, особенности оформления банкетного зала, подачи аперитива, вид музыкального обслуживания.

Заказчику можно предложить несколько вариантов заранее подготовленного меню или вновь составить его с учетом возможного изготовления блюд и закусок, не входящих в меню ресторана. По желанию заказчика может быть принят заказ на фирменные кулинарные и кондитерские изделия, изготавливаемые предприятием. Стоимость заказа оплачивается заказчиком по ценам калькуляций.

В заказе указывается номер телефона, адрес и фамилия заказчика, порядок расчета (наличный, безналичный или по кредитной карте). После предварительного согласования меню заказчик оплачивает 50% стоимости заказа, на принятые деньги ему выписывают приходный кассовый ордер и квитанцию к нему, которая вручается заказчику. Заказ регистрируется в специальной книге учета заказов на обслуживание торжеств. Одновременно работник, принимающий заказ, знакомит заказчика с правилами работы предприятия, порядком обслуживания, возмещения возможных убытков по вине заказчика и гостей, с расценками на оплату аренды залов, составляет контракт.

При окончательном согласовании меню (не позднее, чем за два дня до начала торжества) менеджер или метрдотель совместно с заказчиком состав-

ляет заказ-счет в пяти экземплярах, который утверждается директором предприятия и служит расчетным документом. Номер заказа-счета должен соответствовать номеру данного заказа в книге учета заказов. Кассир, получив утвержденный заказ-счет и выписанный бухгалтерский приходный кассовый ордер, принимает от заказчика доплату за заказ, проставляет на всех экземплярах штамп «Оплачено», заверяет каждый экземпляр подписью. Первый экземпляр менеджер или метрдотель передает заказчику. Второй экземпляр заказа-счета остается у кассира до дня обслуживания. В день обслуживания он передает его в бухгалтерию вместе с кассовым отчетом; третий — официанту, которому поручено выполнение заказа; четвертый и пятый — на кухню и в сервис-бар. Четвертый и пятый экземпляры заказа-счета после выполнения заказа сдаются в бухгалтерию.

В процессе обслуживания заказчик может сделать дополнительный заказ, который он оплачивает наличными деньгами. Дополнительный заказ фиксируется на обратной стороне заказа-счета. Об изменениях в заказе-счете заказчик должен предупредить не позднее, чем за сутки до начала банкета. В этом случае заказчику могут быть возвращены деньги или предложены дополнительные услуги (подача шампанского, фруктов, коктейлей, аперитива, если это не было предусмотрено в заказе). Если отказ поступил в день проведения банкета, заказчик должен оплатить предприятию фактически понесенные расходы, т. е. стоимость блюд по продажным ценам, которые не могут быть реализованы (истек срок реализации, отсутствует возможность передать изделия для продажи в зале и др.). Заказчик может распорядиться с указанной продукцией по своему усмотрению.

По окончании проведения банкета для возмещения причиненного ущерба (бой или пропаша посуды, приборов, салфеток и нанесение других убытков предприятию по вине гостей) заказчику выписывают счет, а деньги приходятся кассой.

7.3 Дипломатические приемы

7.3.1 Дневные дипломатические приемы

Прием *Рабочий завтрак* проводится, как правило, в ходе визитов официальных лиц за рубежом для встреч с деловыми людьми принимающей страны. Рабочий завтрак обычно устраивается в 8.00—8.30 утра и длится не более одного часа. На Рабочий завтрак приглашают ограниченное количество гостей. Тосты и специальные выступления не произносятся.

Приемы *Бокал шампанского* и *Бокал вина* проводятся по случаю национального праздника, в честь приезда иностранной делегации, отъезда посла и др. Приемы начинаются в 12 ч, заканчиваются к 13 ч и проводятся стоя. Во время приема Бокал шампанского гостям предлагают шампанское, соки, поджаренные орешки, маленькие пирожные, шоколад. На приеме Бокал вина предлагают вино, соки, минеральную воду, бутерброды канапе, тарталетки с начинками. Эти виды приемов удобны тем, что занимают мало времени и не требуют сложной подготовки.

Прием *Завтрак* устраивается в промежутке между 12 и 15 ч. Завтрак продолжается обычно полтора часа, из которых 45—60 мин гости проводят за столом, а 15—30 мин — за кофе или чаем (кофе, чай могут быть поданы за тем же столом или в гостиной). Подают за завтраком одну-две холодные закуски, одно рыбное или мясное горячее блюдо и десерт. За завтраком возможна подача горячей закуски или первого блюда.

Перед завтраком гостям предлагают аперитив, по завершении завтрака подают чай, кофе, к которым предлагают ликер или коньяк.

В международной протокольной практике принято считать, что дневные приемы носят менее торжественный характер, чем вечерние, поэтому форма одежды гостей — повседневный костюм или платье, если в приглашении специально не указывается форма одежды.

7.3.2 Вечерние дипломатические приемы

Прием *Коктейль* начинается между 17 и 18 ч. Продолжительность приема 2 ч. Прием проходит стоя. На приглашении указывают время начала и окончания приема (17.00—19.00, 18.00—20.00). Гости могут приходить и уходить в любой час указанного времени. Во время приема официанты подают гостям на подносах налитые в бокалы напитки. Иногда организуют барную стойку со спиртными напитками.

В качестве закуски подают канапе с сырным или ветчинным муссом, паштетами, рыбными и мясными гастрономическими продуктами, волованы или корзиночки с различными начинками, крекеры, соленый и сладкий миндаль, фрукты. Подают также маленькие пирожные, печенье, кофе, чай.

Прием *А ля фуршет* проводится в те же часы, что и прием Коктейль (17.00—19.00 или 18.00—20.00). Прием проводится стоя. В зале устанавливают фуршетные столы с разнообразными закусками и барные стойки с алкогольными и безалкогольными напитками.

Холодные закуски размещают на блюдах, нарезанными небольшими порциями «под вилку». Горячие закуски подают в кокотницах, кокильницах, на металлических блюдах (рыба орли, сосиски-малютки, люля-кебаб, маленькие котлеты). После горячих закусок гостям предлагают десерт (мороженое, желе, сыр с фруктами и др.), в конце приема подают кофе. Гости обслуживают себя сами. Форма одежды повседневная — костюм или платье, если иное не указано в приглашении.

Обед — наиболее почетный вид приема. Он обычно начинается в промежутке между 19.00 и 21.00. Продолжительность 1,5—2 ч, в том числе за столом 1 ч, остальное время — в гостиной. В меню включают 3—4 холодных закуски, первое блюдо, 1—2 вторых блюд, десерт. После обеда в другом зале (гостиной) подают кофе или чай. В качестве алкогольных напитков гостям предлагают столовые вина, к десерту — шампанское, к кофе или чаю —

коньяк, ликер. Все блюда и напитки официанты подают гостям в обнос. Перед обедом гостям предлагают аперитив.

Форма одежды на торжественном приеме — парадная. На приглашениях (в левом нижнем углу) указывают «White tie» — белый галстук, что означает фрак, или «Evening dress» — вечерняя одежда, что также означает фрак; «Black tie» — черный галстук, что означает смокинг. Дамы в таких случаях должны быть в вечерних туалетах.

Прием ***Обед-буфет*** — разновидность обеда. Его организация проще, так как не связана с размещением гостей за столом. Этот вид приема аналогичен шведскому столу. Обед-буфет проводится в те же часы, что и Обед. Стол размещают у стены или посередине зала, накрывают скатертью почти до пола. На середину стола ставят холодные закуски, соусы, различные салаты, хлебобулочные изделия, прохладительные напитки. На столах размещают закусочные тарелки стопками, закусочные приборы, стеклянную. Участник Обед-буфета подходит к столу, берет закусочную тарелку, накладывает на нее закуски, кладет закусочный прибор. Правой рукой гость берет бокал с вином или соком, отходит от стола и садится за один из маленьких столиков. Вина и другие алкогольные напитки выставляются на барной стойке.

Прием ***Ужин*** начинается в 21.00 и позже. От Обед отличается временем его начала и отсутствием в меню первого блюда. Официанты обслуживают гостей в обнос холодными и горячими закусками, вторыми горячими блюдами, десертом, прохладительными и алкогольными напитками, кофе или чаем в общем зале или гостиной.

Форма одежды указывается в приглашении — темный костюм, смокинг или фрак; для женщин — вечернее платье.

Прием ***Чай*** организуют, как правило, для женщин с 17 до 19 ч. Количество приглашенных не более 10 человек, которых рассаживают за несколькими круглыми или овальными столами, накрытыми цветными скатертями и

салфетками нежных тонов. К чаю подают маленькие бутерброды, пирожки со сладкими начинками, печенье, кексы, пирожные, торты, шоколадные конфеты, фрукты, лимон. По просьбе гостей может быть подан кофе. Форма одежды — повседневный костюм или платье.

Прием *Жур фикс* (от франц. — определенное время) устраивает жена министра иностранных дел или другого члена правительства или жена посла один раз в неделю в один и тот же день и час в течение всего осенне-зимнего сезона. Приглашения на такие приемы (среды, четверги или пятницы) рассылаются один раз в начале осеннего сезона и действуют до конца зимнего сезона, иногда до начала лета, если не последует специальное уведомление о перерыве. По времени проведения, угощению и форме одежды этот прием не отличается от Чая. Иногда такой прием носит характер литературного или музыкального вечера. На прием Жур фикс могут быть приглашены также мужчины.

Шашлык (Барбекю) — неформальный и любимый дипломатами вид летнего приема. Проводится прием на открытом воздухе в саду загородного дома. Участниками такого приема могут быть гости с семьями. Хозяин дома осуществляет ритуал, связанный с разведением огня, подготовкой мяса и приготовлением шашлыка. В это время гостям предлагают напитки (пиво, вино, минеральную воду и др.), соленое печенье, орешки, натуральные овощи. К шашлыкам подают различные виды соусов: томатный, кетчуп, нашараби, на десерт — фрукты.

Форма одежды на Барбекю — спортивная. Количество приглашенных обычно невелико.

7.4 Банкет за столом с полным обслуживанием официантами

Банкеты за столом с полным обслуживанием официантами являются официальными. Они могут быть завтраком, обедом или ужином. Размещение гостей за столом и очередность обслуживания участников определяет прото-

кол. Чаще всего приглашаются от 10 до 50, реже 100 и более человек. Особенность обслуживания банкета — подача всех блюд, напитков и фруктов официантами в обнос. Банкет непродолжителен по времени и длится 1—1,5 ч. Количество официантов, обслуживающих банкет, определяется из расчета два официанта на 6—8 гостей и обязанности между ними распределяются следующим образом: официанты, подающие блюда, и официанты, подающие напитки.

Деловой протокол предусматривает важнейшие основные правила общения между представителями различных стран. Эти правила тесно связаны с дипломатическим протоколом и этикетом. Они регламентируют порядок встреч и проводов, проведения бесед и переговоров, организацию приемов.

Проведению приемов предшествует тщательная подготовка, включающая: выбор вида приема, составление списка приглашенных, рассылку приглашений, составление плана рассадки за столом, составление меню, сервировку столов и обслуживание гостей, а также подготовку тостов и речей. И, наконец, составление схемы проведения приема.

Чтобы гости могли легко найти свои места за столом, в гостиной у входа в банкетный зал выставляется на подставке или вывешивается план (карта) стола, в котором указывается место каждого гостя. Кроме того, на столе у каждого прибора кладется *кувертная карточка* с указанием фамилии гостя.

Рассадка за столом на приеме. На приемах типа завтрак, обед или ужин гости рассаживаются за столом в соответствии с их рангом и согласно протоколу. Места за столом подразделяют на почетные и менее почетные. Самое почетное место — справа от хозяйки (на приеме с участием женщин) и справа от хозяина (на мужском приеме), затем следуют почетные места слева от хозяйки, слева от хозяина. По мере удаления от хозяйки и хозяина места становятся менее почетными.

При рассадке за столом придерживаются следующих правил: справа и слева от хозяйки рассаживают мужчин, хозяина окружают дамы; далее места чередуются (рядом с женщинами рассаживают мужчин, и наоборот); мужа никогда не сажают рядом с женой; два иностранных представителя из одной страны также не сидят вместе; крайние места за столом занимают сотрудники фирмы, но не дамы. Гости занимают места после того, как сядет хозяйка. По окончании приема хозяйка встает из-за стола первой.

При составлении меню приема необходимо учитывать вкусы гостей, их национальные и религиозные традиции. В меню включают холодные закуски (полные порции) – 4 – 6 наименований; горячую закуску, суп, обязательный для обеда, – 1—2 наименования (на выбор); вторые горячие блюда (1—2 наименования); десерт и фрукты (200—250 г на человека), горячие напитки (чай и кофе на выбор), прохладительные напитки, соки.

Мебель. Для банкета удобны специальные столы шириной 1,2 – 1,5 м. Общая длина их определяется из расчета 0,8 м на каждого гостя. Длина стола не должна превышать 10 м, чтобы не затруднять работу официантов. Специальные банкетные столы имеют вкладные щиты, удобно расположенные по краям, и в центре – ножки – опоры. При отсутствии специальных столов банкетные столы составляют из нескольких ресторанных столов, одинаковых по размеру столешниц и высоте. Их выравнивают, покрывают фланелью и застилают банкетной скатертью так, чтобы заглаженная середина ее проходила по оси стола. Скатерть должна спускаться со стороны гостей на 25—30 см, с торцов — на 50—60 см. В зависимости от формы зала, его площади, количества участников банкета столы могут быть поставлены в виде прямой линии (одной или нескольких), а также в виде букв Т, П, Ш.



Рис. 29. - Сервировка стола буквой «П» банкета с полным обслуживанием официантами, посвященный 9-летию со дня образования компании «Alt»

Стол для почетных гостей, как правило, размещают перпендикулярно другим. Его сервируют с одной стороны, при этом ширина его должна быть не менее 0,7 м. На этом столе скатерть со стороны зала должна быть на расстоянии 10 см от пола. Концы скатертей на углах столов не должны касаться пола. Углы скатерти со стороны зала закладывают и закрепляют. У стен, колонн, в углах зала или в помещениях, расположенных в непосредственной близости от зала, размещают подсобные столы или серванты.

После накрытия столов скатертями их сервируют. Начинают сервировку с расстановки сервировочных тарелок, являющихся подставочными (под закусочные тарелки, под чашки с бульоном или супом). Стопку сервировочных тарелок (5—8 шт.) держат в левой руке, а правой сервируют стол одновременно с двух сторон на расстоянии 0,6—0,8 м друг от друга, начиная с середины стола. Ориентиром для расстановки сервировочных тарелок являются кресла, полукресла или стулья, расставленные с интервалом 20—25 см. Перед началом сервировки стола их отодвигают. На каждую сервировочную тарелку кладут сервировочную салфетку, а на нее ставят закусочную тарелку, начиная с торца стола. Логотип на тарелке должен быть перед гостем.

Затем раскладывают приборы с подноса, застеленного полотняной салфеткой, начиная с торца стола в такой последовательности. Справа от сервиро-

вочной тарелки кладут правой рукой столовый и рыбный ножи, ложку столовую и нож закусочный. За сервировочной тарелкой кладут десертный нож и вилку, а фруктовый нож — ближе к группе стекла ручкой вправо. Дойдя до конца стола, официант разворачивается и, переложив поднос в правую руку, сервирует стол слева левой рукой. Вначале слева от сервировочной тарелки кладут вилки: столовую, рыбную, закусочную. За сервировочной тарелкой кладут десертную вилку ручкой вправо, а фруктовую вилку — параллельно фруктовому ножу. Сервировку стола приборами могут осуществлять два официанта. На край пирожковой тарелки параллельно или перпендикулярно кромке стола кладут индивидуальный нож для масла.

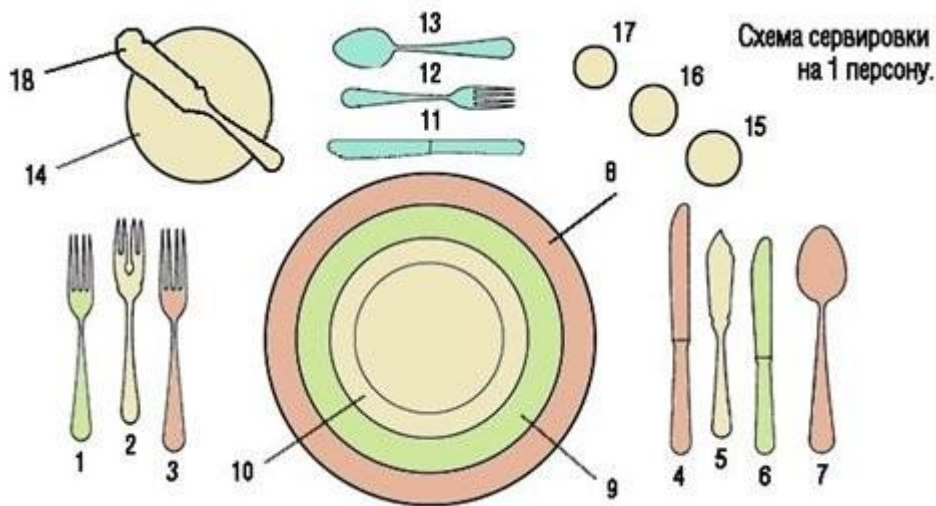


Рис.30. Схема сервировки на одну персону: 1,6 – закусочный прибор; 2,5 – прибор для рыбы; 3,4,7 – столовый прибор; 8 – столовая (или сервировочная) тарелка; 9 – закусочная тарелка; 10 – глубокая тарелка для супа; 11,12,13 – десертный прибор; 14 – пирожковая тарелка; 15,16,17 – бокалы и рюмки для напитков; 18 – нож для масла.

Сервировку стола стеклянной (хрустальной) посудой осуществляют с подноса, застеленного полотняной салфеткой, справа правой рукой, начиная с торца стола. На подносе стекло размещают слева направо: фужеры, бокалы для шампанского, рюмки лафитные, рейнвейные, водочные. Вначале за сервировочной тарелкой на стол ставят фужер так, чтобы основание его ножки совпадало с осевой линией сервировочной тарелки и находилось на расстоянии 3—5 см от борта тарелки. Правее фужера (параллельно кромке стола или под небольшим углом к ней) ставят рюмку для вина — лафитную, а правей

этой рюмки — водочную. Во втором ряду, между фужером и лафитной рюмкой, ставят бокал для шампанского, правой него — рюмку для белого вина — рейнвейную (если она более высокая, чем лафитная). Такая сервировка банкетного стола называется *центричной*. При правосторонней сервировке стола фужер размещают против лезвия столового ножа, за ним чуть правее (во втором ряду) бокал для шампанского, а перед ним (в первом ряду) рюмку лафитную, за ней (во втором ряду) рюмку рейнвейную, а правой лафитной рюмки — водочную. Коньячные и ликерные рюмки на стол при сервировке не ставят, их подают к кофе или чаю.

Если в меню отсутствует рыбное горячее блюдо, то в сервировке стола рейнвейная рюмка не используется.

Закончив сервировку стола стеклом, раскладывают полотняные салфетки, начиная с торца стола. Поднос с салфетками держат на левой руке. Салфетки складывают в виде ракеты, паруса, космоса и кладут на закусочные тарелки каждому гостю.



Рис.31. Сервировка стола полотняными салфетками

Затем стол сервируют специями (солонка, перечница) с подноса. Их размещают на столе парами, на линии стекла, левее пирожковой тарелки из расчета одна пара специй на двух гостей. Соль ставится слева, перец — справа.

При сервировке стола слева за пирожковой тарелкой каждого гостя кладут банкетное меню. В меню указывают вид банкета (завтрак, обед или ужин), последовательность подачи закусок, блюд и напитков. Одновременно на столе располагают кувертные карточки. У официанта на подносе находится стопка меню и рядом — кувертные карточки. Начиная с торца стола, слева левой рукой раскладывают меню и размещают кувертные карточки за десертными или фруктовыми приборами.

Для украшения стола используют икебаны из живых цветов. Композиции из цветов размещают в центре или по краям стола. Стол можно оформить канделябрами со свечами, флажками и другими аксессуарами.

За несколько минут до приглашения гостей к столу раскладывают хлеб. Его кладут на пирожковые тарелки щипцами по два-три куса пшеничного верхней корочкой влево с левой стороны, ржаной хлеб также кладут по два-три куса правее пшеничного верхней корочкой от гостя, мякишем влево. Если к икре зернистой или кетовой предусмотрены расстегаи, кулебяка, тосты, то их можно положить на пирожковую тарелку каждому гостю перед хлебом или предварительно разложить их на закусочные тарелки с резными бумажными салфетками. После этого кресла, полукресла или стулья придвигают к столу и подготавливают подсобные столы для обслуживания гостей. В подсобном помещении на столах, застеленных скатертями, расставляют посуду, приборы для замены и раскладки блюд, полотняные салфетки с учетом меню, очередности подачи блюд и схемы обслуживания гостей.

Необходимую посуду (мелкие столовые тарелки, чашки бульонные) предварительно подогревают на мармите или в тепловом шкафу.

За 15—30 мин до начала банкета по распоряжению метрдотеля в зал вносят напитки (кроме шампанского, коньяка, ликера). Бутылки предварительно протирают, горлышки их очищают от фольги, сургуча и смолки, корковые пробки извлекают. Напитки расставляют на подсобных столах и накрывают чистыми полотняными салфетками.

После того как все подготовлено к проведению банкета, *метрдотель* собирает официантов, проверяет готовность их к работе (внешний вид), инструктирует об особенностях проведения и обслуживания банкета, о подаче напитков и некоторых блюд, количестве и составе участников банкета по национальности, полу, возрасту. Он знакомит официантов с протокольным размещением гостей за столом, распределяет их по секторам обслуживания, поручая одним подачу вин, другим — блюд.

При организации банкета с большим количеством участников метрдотель назначает в качестве помощников 1—2 официантов для связи с производством и руководства работой официантов на отдельных участках. Выполнение обслуживающим персоналом всех указанных рекомендаций способствует организации своевременного и одновременного входа официантов в зал, синхронного обслуживания гостей, выходу официантов из зала с использованной посудой, приборами, напитками согласно очередности номеров обслуживаемых секторов.

Обслуживание участников приема

Подача аперитива. Гости собираются в гостиной. В течение 15—30 мин с момента прихода первых гостей и до приглашения их к столу предлагают аперитив. На подносы, застеленные полотняными салфетками, ставят фужеры с минеральной и фруктовой водой и стаканы с соками. Фужеры и стаканы заполняют прохладительными напитками на $\frac{2}{3}$ их емкости. Для удобства выбора напитков фужеры и стаканы размещают на подносе на расстоянии 2—5 см друг от друга, причем более высокие из них в центре подноса.

Для сбора использованной посуды выделяют двух официантов, один из которых убирает ее с подсобных столиков и ставит на поднос, а другой подходит к группе гостей, которые сами ставят использованную посуду на поднос.

По окончании аперитива гости направляются в зал, где официанты помогают им занять места в соответствии с планом рассадки.

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

Ручки приборов обращены в стороны гостей. Гость может сам с помощью этих приборов переложить блюдо на тарелку. Обслужив одного гостя, официант, подняв блюдо от стола и отступив на шаг, подходит к следующему гостю. При отказе гостя от какого-либо блюда официант должен убрать прибор, предназначенный для этого блюда. При подаче птицы, дичи, раков, которые принято есть без вилки, гостям для обмывания кончиков пальцев предлагают вазочки с теплой, подкисленной водой или увлажненные салфетки на закусочной тарелке. Блюда в индивидуальной посуде ставят перед гостем с правой стороны правой рукой. Напитки наливают с правой стороны правой рукой, держа бутылку этикеткой к гостю. Когда все участники банкета закончат есть поданное блюдо, все официанты одновременно убирают тарелки и приборы и начинают подачу следующего блюда.

Подаче десерта и горячих напитков предшествует тщательная уборка стола.

После десерта гостям предлагают пройти в гостиную, расположенную в непосредственной близости от банкетного зала, где организуют подачу табачных изделий. Для этого в гостиной ставят невысокие полированные столики небольших размеров, на которых располагают сигареты в сигаретницах, сигары в коробках и рядом с ними на салфетке секатор для обрезания кончика сигары, пепельницы, зажигалки или подсвечники со свечами или спички в фирменной упаковке. Около столиков ставят банкетки для сидения. В зале устанавливают напольные пепельницы. Через 10—15 мин гостям предлагают пройти в отдельный зал, где подают горячие напитки. В зале должна быть уютная обстановка, мягкое, неяркое освещение. Пол застилают ковром. Столики небольших размеров овальной или круглой формы рассчитаны на 4—8 человек. Столы скатертями не накрывают. Их размещают на достаточном расстоянии друг от друга, что обеспечивает удобства для гостей и облегчает работу официантов. Посередине стола можно постелить декоративную салфетку, на которую ставят вазу с фруктами. Каждому гостю на стол стелят индивидуальную сервировочную салфетку, на которой располагают приборы для фруктов, полотняные салфетки, стопки десертных или пирожковых тарелок. На стол ставят конфеты в вазочках или коробках, пирожные-малютки, печенье, сладкие орешки, сахар.

Официанты, подающие блюда, приносят в зал подносы с кофе в кофейных чашках и чай — в чайных чашках с кофейными и чайными ложками, подают гостям горячие напитки, используя технический прием (три и три). Один из них предлагает гостям молоко или сливки и наливает по их желанию.

Один официант, подающий напитки, досервировывает столы коньячными рюмками с подноса и ставит их за каждой чашкой, два других наливают коньяк в рюмки. Коньяк можно предложить гостям и в рюмках, наполненных заранее и поставленных на подносы. Официанты, обслуживающие

гостей в зале, следят за порядком на столах, убирая использованные предметы.

По окончании приема официанты, подающие вина, входят в зал с подносами, на которых располагаются фужеры с прохладительными напитками, стаканы с соками.

Использованную посуду убирают в такой последовательности: вначале собирают посуду, в которой подавали десертные блюда, горячие напитки. Использованную посуду ставят на подносы. Не следует ставить одну креманку в другую. Чашки ставят стопками не более 2—3 шт., а блюда стопками по 6—8 шт. в каждой. Один из официантов собирает использованные полотняные салфетки, группируя их по 10 шт. и связывая последней из них.

7.5 Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами

Банкеты с такой формой обслуживания наиболее распространены и носят неофициальный характер. Они проводятся по случаю семейного торжества, свадьбы, встречи друзей, юбилея и др. В отличие от официального банкета за столом с полным обслуживанием официантами на неофициальных банкетах гости за столом размещаются произвольно. Однако места в центре стола предусматриваются для почетных гостей и устроителя (хозяина) банкета. Если на банкет приглашено много гостей и для них устраивается несколько столов, то почетные гости и хозяин садятся за отдельный, центральный, стол.

В меню банкета включается широкий ассортимент холодных закусок из расчета $\frac{1}{2}$ - $\frac{1}{4}$ порции на каждого участника с тем, чтобы обеспечить их большее разнообразие. Гостям также предлагается горячая закуска, одно-два вторых горячих блюда, десерт, фрукты. Завершается банкет подачей кофе, чая и кондитерских изделий. До прихода гостей на сервированный стол ставят холодные закуски, напитки, фрукты. Один официант обслуживает 12—15 гостей.

Так же, как и для банкета за столом с полным обслуживанием официантами, заранее производится расчет посуды, белья. *Принципиальным отличием этого банкета является то, что количество блюд, салатников и др. для холодных закусок и их емкость определяются исходя не из числа официантов, подающих блюда, а с учетом численности участников банкета, количества и ассортимента закусок, размера и количества банкетных столов.*

Блюда, вазы, салатники, в которых размещены одинаковые закуски, повторяются через 6—10 мест. При этом каждый сидящий за столом сам, или попросив соседа, может взять с блюда любую закуску. Расстановка столов, покрытие их скатертями, сервировка посудой и приборами осуществляются в основном так же, как и при банкете с полным обслуживанием. Для каждого гостя на стол ставят сервировочную, закусочную и пирожковую тарелки, кладут закусочные нож и вилку, прибор для второго горячего блюда (мясного или рыбного), ставят фужер и рюмки для вина и водки.

Десертные приборы можно положить на стол заранее, но, как правило, их подают одновременно с десертом. Стол украшают живыми цветами. Холодные закуски ставят на стол за 30—60 мин до начала обслуживания.

Метрдотель, исходя из заказа, количества столов и гостей за каждым из них, заранее определяет и сообщает официантам, в какой посуде, с каким количеством порций следует подавать блюда, общее количество блюд, ваз, салатников, которые должны быть поставлены на каждый стол.

Посуду с закусками расставляют на столе в определенной последовательности. Начинают расстановку с закусок в больших блюдах, ближе к центру располагают закуски в вазах (на ножке) или в посуде с высокими бортами (салатники). Закуски в низкой посуде небольшой емкости ставят ближе к предметам сервировки. Закуски могут быть расставлены в один или два ряда. Это зависит от ширины стола, количества закусок, размеров посуды.

В каждое блюдо кладут приборы для раскладки. Икорницы, салатники ставят на пирожковые или закусочные тарелки. Закуски расставляют на столе

через равные интервалы. Соусы в фарфоровых соусниках ставят на пирожковой тарелке слева от блюда, для которого они предназначены. За пирожковой тарелкой — соль, перец. По оси стола — вазы с фруктами и цветами.

В интервалах между группами рюмок гостей расставляют равномерно по всему столу бутылки с напитками. Этикетки должны быть обращены к краю стола, чтобы гости могли выбрать и налить себе желаемый напиток. Перед расстановкой бутылки подготавливают — протирают ручником, проверяют укупорку, наличие акцизных марок, этикеток. По договоренности с заказчиком часть бутылок открывают, протирают горлышки, закрывают другими пробками. Бутылки с металлическими пробками (вода, пиво, квас, соки) откупоривают перед приглашением гостей к столу.

Расставив напитки, официанты раскладывают на пирожковые тарелки хлеб. Если предусмотрены тосты, кулебяки, расстегаи, то их раскладывают на пирожковые тарелки, слегка сдвинув хлеб.

Официанты встречают гостей, помогают сесть за стол. Рассадив гостей, официанты начинают обслуживание с почетных гостей и наливают напитки из бутылок, взятых с банкетного стола. Остальным гостям официанты наливают напитки, начиная с женщин. Затем помогают гостям в раскладке закусок на тарелки в последовательности, обусловленной в меню.

Как правило, начинают подачу с икры зернистой или кетовой и масла сливочного с малосольной рыбы. Предложив их гостям, официанты ставят блюда снова на банкетный стол, а освободившиеся уносят из зала.

Затем предлагают натуральные овощи, отварную или заливную рыбу, ассорти рыбное и доливают в рюмки напитки. После подачи рыбных закусок убирают стол (уносят освободившиеся блюда и бутылки) и обязательно заменяют закусочные тарелки и приборы, предварительно спросив разрешения гостя.

Одни официанты убирают использованные тарелки и приборы, используя технические приемы. Другие официанты ставят на стол чистые закусочные тарелки и приборы. После этого гостей обносят мясными закусками.

Перед подачей горячих блюд обычно делают перерыв. В это время гости танцуют, курят, беседуют, а официанты с разрешения заказчика подготавливают стол — убирают использованную посуду, бутылки, заменяют тарелки и приборы, добавляют хлеб и т.д. Если гости не встают из-за стола, то подготовка стола производится при них. Со стола не убирают свежие и маринованные овощи, масло, сыр, т.е. блюда, которые гости могут взять при подаче горячего блюда. По желанию заказчика на столе могут быть оставлены и другие закуски.

Перед подачей каждого очередного блюда официанты наливают напитки. Горячие блюда подают:

- с общего блюда в обнос, предварительно для каждого гостя ставят на стол мелкую столовую тарелку и столовые приборы;
- в тарелках, оформленных официантами из многопорционного блюда на подсобном столе;
- блюдо в многопорционной посуде вместе с приборами для раскладки ставят на стол;
- в тарелках, оформленных поварами на кухне, которые официанты ставят перед гостями.

Однако предпочтительнее первый способ.

Перед подачей десерта (с разрешения заказчика) со стола убирают закуски, тарелки, столовые приборы, хлеб, специи, соусы. На столе остаются вазы с фруктами, и если оставлена вода — фужеры для нее. На освободившееся место ставят вазы плато с тортом или пирожными и лопаткой для раскладки, вазочки с конфетами, креманки с сахаром и щипцами, лимон в лотках.

Перед подачей горячих напитков со стола убирают мелкие десертные тарелки с приборами или креманки и сервируют стол десертными тарелками и вилочками для пирожных, которые размещают на столе слева от гостя.

Завершается обслуживание банкета подачей горячих напитков (чая или кофе).

7.6 Банкет-фуршет

Название *банкет - фуршет* происходит от французского слова *a la фуршет*, что означает «на вилку». Банкет-фуршет проводят, когда в сравнительно ограниченное время (1—1,5 ч) необходимо принять большое количество гостей. Его устраивают как в ресторанах, так и в учреждениях (посольствах, клубах и др.). Гости на этом приеме едят и пьют стоя у столов или, взяв закуску, отходят в сторону. Преимуществами такого приема являются:

- возможность на небольшой площади зала обслужить значительное количество приглашенных;
- свободный выбор участниками приема мест в зале, возможность подойти для беседы к любому гостю, самостоятельно взять закуски, напитки, фрукты и т.д.;
- приглашенные могут уходить с приема в любое время, не дожидаясь его окончания;
- значительно меньшие затраты средств в расчете на одного гостя, чем при банкете за столом.

При таком банкете один официант обслуживает 15—20 гостей.

При организации банкета-фуршета используют специальные столы, которые выше и шире обычных. Высота их 0,9—1 м, ширина 1,2—1,5 м. При отсутствии специальных столов используют обычные ресторанные, на которые для увеличения высоты кладут щиты, столы ставят в линию по ширине стола для удобства размещения большого количества закусок и напитков. Длина стола определяется из расчета: 1 м на 6—8 гостей при двустороннем использовании столов и 1 м на 3—4 гостя — при одностороннем.

Расстановка и форма столов зависят от площади и конфигурации зала, где намечено провести прием. Столы ставят в одну линию, несколькими рядами или в виде букв П, Т, Ш. Используют также круглые или овальные столы.



Рис.32. Расстановка и формы фуршетных столов

При расстановке столов центральное место в зале отводится для почетных гостей. Столы не должны загораживать основные и служебные входы в зал. Расстояние между столами и от столов до стен зала должно быть не менее 1,5 м для удобства передвижения гостей. У стен или между колоннами, в углах зала располагают небольшие столики для гостей, накрытые скатертями, на которые ставят пепельницы, кладут сигареты, спички, настольные зажигалки или свечи, небольшие композиции из цветов. В процессе обслуживания гости могут поставить на стол использованную посуду. В зале устанавливают также серванты для работы официантов. В меню приема-фуршета включают более широкий ассортимент холодных закусок (12—16 наименований) из расчета $\frac{1}{2}$ - $\frac{1}{4}$ порции на человека. Бутерброды канапе с различными продуктами — рыбными, мясными, из птицы, овощными; икру зернистую или кетовую в волованах, яйцо; рыбу отварную, малосольную, холодного и горячего копчения, фаршированную и приготовленную в целом виде; вырезку; язык, глазированный целиком; поросенка, глазированного целиком; рулет из поросенка; карбонат с корнишонами; витки заливные, индейку, фаршированную грибами или курагой; дичь в целом виде с перепелиными гнездами, брусничкой и ореховым соусом; ассорти закусочное из сыров, гри-

бов или бекона на шпажках; баклажаны фаршированные на шпажке; овощи натуральные и маринованные; ассорти закусочное из овощей натуральных и маринованных на шпажке, корзиночки с паштетом, волованы с ветчинным муссом, корзиночки с крабами, креветками, кальмарами или морским гребешком, различные салаты в корзиночках, оливки, маслины, лимон, миндаль жареный. Все холодные закуски оформляют букетами из овощей, фруктов, зелени.

В меню включают горячую закуску, приготовленную в кокотнице или кокильнице: кокиль из судака; устрицы запеченные; закуска Морской деликатес; жульен из птицы или дичи; шампиньоны, запеченные в сметане.

В меню включают 2—3 наименования вторых горячих блюда, каждое из которых приготавливают маленькими порциями (шашлык из осетрины, рыба орли, шашлык из вырезки, из баранины, люля-кебаб, котлеты пожарские, сосиски-малютки) или одно блюдо, приготовленное в целом виде (осетр припущенный, баранья нога, седло барашка, жаренное целиком, индейка, утка, гусь, поросенок, кабан). В некоторых случаях, учитывая национальные особенности (Сирия, Ливан), второе блюдо включается в меню приготовленным целой порцией (баранина фаршированная).

На десерт предлагают мороженое или кремы с орехами, фрукты в целом виде, фруктовое ассорти на шпажке или фруктовые салаты, приготовленные в кожуре апельсина.

Из горячих напитков в меню включают кофе черный, чай с сахаром, лимоном, к которым подают пирожные-малютки в ассортименте.

В меню включают фирменные холодные напитки: квас Русский, медовуха, морс клюквенный, напиток брусничный с медом. Из прохладительных напитков предусматривают воду минеральную газированную и негазированную, воду фруктовую 2—3 наименований из расчета 0,25—0,5 л на человека; фруктовые соки из расчета 0,1—0,15 л на человека.

Алкобольные напитки (водка, коньяк) из расчета 100—150 г на человека; вина столовые белые и красные по 150—200 г; шампанское — 80—100 мл на человека.

7.6.1 Сервировка фуршетного стола

Сервировка стеклянной посудой. Фуршетный стол сервируют стеклянной посудой в зависимости от ассортимента заказанных алкогольных и безалкогольных напитков. На стол не ставят бокалы для шампанского, коньячные и ликерные рюмки.

Рассмотрим варианты сервировки фуршетного стола стеклом.

Односторонняя сервировка стола для президиума стеклом в одну линию. По оси стола с обеих сторон на расстоянии 15—20 см от торца ставят фужеры треугольниками по 10—15—21 шт.: первый фужер ставят по оси стола, второй и третий располагают так, чтобы первый находился между ними, аналогично устанавливают и остальные фужеры. Отступив 15—20 см от фужеров, ставят рюмки в одну линию на расстоянии 70 см от края стола, чередуя их по одной-две каждого вида, например рейнвейная — лафитная — водочная и т. д., расстояние между рюмками 1,5—2 см. Если в центре стола установлен микрофон, около него ставят фужеры двумя треугольниками по 3—6 шт. в каждом. При такой сервировке вазы с фруктами и цветами, а также алкогольные напитки ставят за рядом рюмок; прохладительные напитки — вдоль треугольника с фужерами в один-два-три ряда. Этикетки бутылок должны быть направлены в сторону гостей. Бутылки с алкогольными напитками размещают группами по 2—3 шт. разного наименования через равные интервалы. Тарелки и приборы, закуски размещают со стороны гостей перед рюмками.

Для стола президиума могут быть использованы посольская и группы сервировки фуршетного стола стеклянной посудой. При *односторонней посольской сервировке* вначале на стол ставят закусочные тарелки стопками по 8—12 шт. на расстоянии 1,5—2 м одна от другой и в 1,5—2 м от торцов стола. Справа от стопки располагают закусочные приборы: ножи веером, а вилки на ребро. Отступив 5—6 см от приборов и 15—20 см от края стола

ставят стеклянную посуду группами параллельно или под углом 30° к нему. Вначале ставят рюмки водочные, за ними рюмки для вина (лафитные, рейнвейные), а затем фужеры. За фужерами располагают бутылки с напитками.

При *односторонней сервировке стола группами* по оси стола на расстоянии 60—80 см от торца и между группами ставят по 2—3 шт. в ряд стекло каждого вида. Расстояние между рюмками в каждой группе 1,5—2 см, остальные рюмки и фужеры располагают в шахматном порядке под углом 45° к оси стола. Если в центре стола устанавливают микрофон, то фужеры располагают двумя группами с обеих сторон от него, затем вправо и влево группы рюмок: рейнвейных, лафитных, водочных.

Двусторонняя сервировка стола стеклом. При расстановке стекла в две линии на торцах стола ставят фужеры треугольниками по 10—15—21 шт., расстояние от треугольника до торца стола 15—20 см. Если длина стола превышает 7 м, то фужеры ставят также и в середине стола двумя группами по 9 шт., расстояние по оси стола между группами составляет 30—40 см. Фужеры в середине стола можно ставить двумя треугольниками по 6—10 шт. Расстояние между треугольниками по оси стола 15—20 см.

Рюмки расставляют между треугольниками из фужеров в два ряда, отступив от каждого треугольника 15—20 см, чередуя их в определенном порядке. Например, две рейнвейных — две лафитных, четыре водочных — две лафитных — две рейнвейных и т. д. Чередование рюмок в обеих линиях должно быть одинаковым. Расстояние между рюмками 1,5—2 см, а между линиями — 30—40 см.

При *расстановке стекла группами* вначале вдоль оси стола на расстоянии 60—80 см ставят группы рюмок — водочную, рейнвейную, фужер. К ним, соблюдая шахматный порядок, — ряды фужеров и рюмок так, чтобы они образовали с осью стола угол 45° в направлении справа налево. Следующую группу рюмок ставят так же, но направление ее должно быть слева направо и т. д., при такой сервировке овальные блюда с закусками ставят на стол под тем же углом к оси стола, что и стекло. Бутылки с напитками располагают за каждой группой стекла в ряды под тем же углом.

Расстановку стекла елочкой целесообразно применять на больших круглых фуршетных столах. Стекло располагают двумя сегментами с вершинами в середине стола под углом в 45° : первый ряд — фужеры, второй — рюмки для вина, третий — водочные, расположенные внутри сегмента. Расстояние между рядами рюмок и рюмками в каждом ряду составляет 1,5—2 см. При такой сервировке бутылки с напитками ставят за фужерами. Стопки закусочных тарелок и приборов размещают внутри каждой елочки на расстоянии 2 см от края стола. Овальные блюда с закусками ставят на столе под углом 45° .

Стаканы для соков размещают рядом с кувшинами в один или два ряда полукругом.

Сервировка стола тарелками, приборами, салфетками. Фуршетные столы сервируют стопками закусочных тарелок (из расчета 2—2,5 шт. на одного гостя) и пирожковыми (по 0,5—0,75 шт. на одного гостя) — для фруктов, пирожного. Закусочные тарелки ставят стопками по 8—12 шт. на расстоянии 1,5—2 см одна от другой, 50—70 см от торца стола и 1,5—2 см от края его. Стопки тарелок должны быть расположены симметрично оси стола и параллельно друг другу. Пирожковые тарелки стопками по 4—6 шт. и фруктовые ножи размещают в подставках рядом с вазами для фруктов и пирожных с одной и другой стороны.

Существует несколько вариантов сервировки фуршетного стола приборами:

- *1 вариант* — ножи закусочные располагают веером справа от стопок тарелок, повернув к ним лезвиями и отступив 1,5—2 см от края стола. Вилки закусочные кладут на ребро слева от тарелок, повернув к ним зубцами, на расстоянии 1,5—2 см от края стола.
- *2 вариант* — ножи закусочные размещают веером справа от стопки тарелок, а вилки кладут на ребро сверху на лезвия ножей.
- *3 вариант* — ножи и вилки закусочные кладут справа от стопки тарелок, причем вилки располагают правее ножей, повернув их в сторону тарелок, и кладут на ребро.

- *4 вариант* — вилки закусочные кладут поочередно справа от тарелок зубцами вверх, в каждую вторую вилку вставляют лезвие ножа.
- *5 вариант* — справа от стопки тарелок в полотняную салфетку, сложенную конвертом, кладут ножи веером, за ними — вилки на ребро.

Полотняные салфетки берут из расчета 30% от числа гостей, складывают одним из высоких видов, например космос, с тем, чтобы салфетки были видны из-за стопки тарелок и при разворачивании не выглядели мятыми. Салфетки кладут на стол по 3 шт. за каждой стопкой закусочных тарелок. Их можно складывать одна в одну и придавать им разные направления. Также на приемах используют бумажные салфетки (70% от числа гостей), располагают слева от стопки закусочных тарелок, складывают их в виде космоса (одна в другую) или кладут на стол веером. Запас бумажных салфеток должен быть и на подсобных столах.

Закусочные тарелки с хлебом ставят на стол со стороны вилок, а рядом прибор со специями.

Подготовка и расстановка на столе фруктов, цветов, алкогольных и прохладительных напитков, табачных изделий. Получая продукцию из сервис-бара, официанты подготавливают их к подаче на стол. Фрукты моют и обсушивают чистым полотенцем. У бананов плодоножки срезают, большие кисти винограда разрезают ножницами на мелкие. Черешню и вишню подают с плодоножками. Подготовленные фрукты укладывают в вазу на полотняные салфетки, сложенные в виде лотоса. Вазы желательно не перегружать фруктами, лучше увеличить их количество.

Некоторые фрукты получают непосредственно с производства: плоды киви, разрезанными пополам; яблоки, груши, апельсины, очищенными и нарезанными на кубики или ломтики на шпажках. Для подачи нарезанных фруктов разных видов можно использовать вазы кабачек (двух-, трех-ярусные этажерки).



Рис.33. Сервировка фуршетного стола фруктами и овощными закусками

Бутылки с алкогольными и прохладительными напитками протирают влажным, а затем сухим полотенцем, размещают на столе в закрытом виде вместе с акцизными марками и открывают их только после того, как заказчик убедится в правильности выполнения заказа. Получив разрешение, на подсобном столе откупоривают бутылки за 10—15 мин до прихода гостей. Соки переливают в кувшины, которые ставят на закусочные тарелки с полотняными салфетками, сложенными в виде лотоса, и располагают на торцах стола.

Вазы с фруктами расставляют по оси стола между рюмками при двусторонней сервировке; за стеклом — при односторонней сервировке; в интервалах между рюмками, расставленными группами, елочкой и при посольской сервировке стола. При расстановке ваз с фруктами на столах нужно соблюдать симметрию, а если столы расположены параллельно друг другу, следует выдерживать одинаковые расстояния на всех столах.

Банкетные залы украшают живыми цветами в вазах или корзинах. Составляя композиции из цветов, необходимо обеспечить наилучшие цветовые сочетания. Цветы могут быть поставлены в аванзале. Цветы в корзинах или

больших вазах можно поставить в банкетном зале на небольшие столики, серванты.

Прохладительные напитки располагают всегда рядом с группами фужеров, устанавливая их за ними. Этикетки на напитках при односторонней сервировке должны быть обращены к гостям, при двусторонней — половина рядов бутылок в одну сторону, вторая половина — в противоположную. Алкогольные напитки к соответствующим рюмкам ставят за линией или группами стекла.

Табачные изделия укладывают фильтром вниз в сигаретницы, которые размещают на отдельных столах рядом с пепельницами, спичками, зажигалками или свечами. Сигары подают в хьюмидорах.

Правила расстановки холодных блюд и закусок. После размещения на столе ваз с фруктами, композиций из цветов, напитков на него ставят холодные блюда и закуски за 1—1,5 ч до начала приема. Все подготовительные работы должны быть закончены за 20—30 мин до момента приглашения гостей к столу.



Рис.34. Вариант сервировки фуршетного стола закусками и напитками

Расстановку холодных блюд и закусок следует начинать с блюд, приготовленных в целом виде, например, судак, фаршированный целиком; язык, глазированный целиком, и закусок, уложенных на большие круглые блюда (канапе с различными продуктами), вазы плато с ассорти из сыров на шпажках. В последнюю очередь на стол ставят блюда под майонезом, заливные.

Холодные блюда и закуски размещают на столе с учетом цветовой гаммы и разнообразия сырья, из которого блюда приготовлены, чередуя их следующим образом: рыбные, мясные, из птицы и дичи, овощные, мучные.

Закуски в высокой посуде (фарфоровых вазах, салатниках с высокими бортами) ставят ближе к центру стола, а закуски в низкой посуде — ближе к краю стола. Овальные блюда ставят под углом 30—45° к оси стола с учетом особенностей расстановки стекла. На каждое блюдо должны быть положены приборы для раскладки: к заливным блюдам — лопатка, к блюдам с гарниром — ложка и вилка столовые; к икре зернистой или кетовой — лопатка для икры; к маслу сливочному — нож. Соусы размещают рядом с соответствующими холодными блюдами и закусками.

Ржаной и пшеничный хлеб нарезают кусочками небольших размеров (батон пшеничного хлеба нарезают вдоль пополам, а затем режут каждую половинку на кусочки толщиной 5—8 мм; ржаной хлеб разрезают вдоль и режут половинки на тонкие кусочки, которые затем разрезают пополам). Хлеб ставят на стол на закусочных тарелках. Кусочки хлеба укладывают по две стопки ржаного и пшеничного в шахматном порядке или кусочки хлеба укладывают корочкой кверху, чередуя ржаной и пшеничный несколькими рядами так, чтобы один кусок не полностью закрывал другой. Край стола (25—30 см) должен оставаться свободным, чтобы гости могли поставить тарелки с закусками.

7.6.2 Обслуживание участников банкета-фуршета

Если банкет-фуршет предусматривает аперитив, то официанты в аванзале предлагают гостям с подносов разлитые в стаканы прохладительные

напитки (соки — апельсиновый, томатный, вишневый, грейпфрутовый); разлитые в рюмки алкогольные напитки (водка, коньяк), а также джин-тоник, виски-содовая, кампари-оранж, мартини-джуз. К аперитиву подают жареные орешки в креманках, маслины, оливки, крекеры.

Затем участники приема направляются в банкетный зал к фуршетным столам, где их гостеприимно встречают официанты и помогают им в выборе напитков, закусок.

Учитывая, что не все гости могут подойти к столам сразу и часть их будет стоять в стороне или у дополнительных столиков, официанты должны предложить этим гостям напитки и закуски в обнос.

Если гости разместились не у стола, а в стороне от него или у дополнительных столиков, официант, поставив на поднос одну-две закуски, соус, чистые тарелки, закусочные приборы, обносит гостей, предлагает им положить себе закуску на тарелку; официант может, держа поднос в левой руке, раскладывать закуски правой рукой.

На освободившийся поднос официант собирает использованную посуду и уносит в подсобное помещение. В течение всего банкета-фуршета официанты убирают использованную посуду, пополняют запас тарелок, приборов, добавляют хлеб, салфетки, по мере надобности открывают напитки, заменяют пепельницы. При большом количестве участников банкета для этой работы выделяют отдельных официантов.

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

Если банкетные столы размещены несколькими рядами, то закуски, блюда, напитки подают одновременно. При этом первыми входят в зал официанты, обслуживающие столы, которые удалены от входа.

Как правило, предлагается горячая закуска, подаваемая в кокотницах (грибы в сметане, крабы в соусе, печенка куриная). В этом случае на поднос,

покрытый салфеткой, ставят коготницы, по числу коготниц кладут коготные вилки или чайные ложки, салфетки. Можно подать стопку пирожковых тарелок. Часть коготниц на мелких столовых тарелках (по 7—9 на каждой) ставят на банкетный стол, рядом кладут коготные вилки или чайные ложки. Горячие блюда, приготовленные маленькими порциями (сосиски, люля-кебаб, фрикадельки, лангет и др.), укладывают на подогретое блюдо горкой и вставляют шпажки в находящиеся сверху порции. Остальные шпажки в небольшом стакане ставят в конце блюда, с противоположной стороны блюда ставят соус в соуснике. Обслуживая гостей, официант держит блюдо на ручнике в левой руке, а пирожковую тарелку для использованных шпажек в правой.

Если горячее блюдо на банкете-фуршете приготавливают и подают в целом виде (поросенок жареный и др.), то в зале устанавливают небольшой стол, накрывают скатертью. На стол ставят банкетное металлическое блюдо с приготовленным целиком мясом (птицей или рыбой), которое будет раздвигать повар. В передней части стола официанты располагают стопки закусовых тарелок и вилок, а по краям стола — баранчики с гарниром и столовой ложкой для раскладывания, соусники с соусом и чайной ложкой для порционирования на пирожковых тарелках. Повар отрезает кусочек мяса, гость сам укладывает гарнир на закусочную тарелку, наливает соус и отходит от стола.

После горячего блюда подают десерт (пломбир, взбитые сливки, фруктовый салат и др.) в креманках, которые ставят на поднос, покрытый салфеткой; рядом с креманками кладут десертные ложки. Одни официанты подают десерт, другие предлагают гостям шампанское. Бокалы наполняют шампанским на $\frac{2}{3}$ объема (в подсобном помещении или на подсобных столиках в банкетном зале) и ставят на подносы, покрытые салфетками. Поднос держат на левой руке, придерживая правой, и обносят гостей.

Заканчивается обслуживание подачей кофе, как правило, черного без сахара (небольшое количество готовят сладким). Чашки ставят на под-

нос, покрытый салфеткой, здесь же (у борта) ставят одну или две стопки блюдца в количестве, соответствующем количеству чашек. Гость либо сам берет чашку с кофе и ставит на блюдце, либо это делает официант.

После ухода гостей официанты по распоряжению метрдотеля убирают банкетные столы в такой последовательности: бутылки, вазы фруктовые и с цветами, полотняные салфетки, приборы, посуда из фарфора, посуда из стекла. При уборке посуды ее сортируют по видам. Это облегчает и ускоряет уборку и последующее мытье, способствует сокращению боя. Затем со скатерти сметают щеткой (или салфеткой) крошки на тарелку и снимают скатерть, подметают пол и проветривают помещение.

7.7 Банкет-коктейль

Банкет *коктейль* — это вид банкета, на котором в отличие от фуршета столы не ставятся, а все закуски и напитки официанты подают гостям с блюда или подноса в банкетном зале.

В практике российского и зарубежного бизнеса при совершении важных коммерческих сделок, проведении презентаций различных фирм организуют приемы коктейль. Такие банкеты носят деловой характер и позволяют в небольшом зале обслужить значительное количество гостей. Банкеты коктейль устраиваются в интервале от 17.00 до 20.00 и продолжаются 1 ч. Если прием проводится с целью отдыха, то продолжительность его составляет 2 ч.

Преимущества банкетов коктейль:

- не требуют крупных денежных затрат;
- не арендуются большие ресторанные залы;
- дают возможность пригласить необходимое количество гостей.

В меню включают холодные закуски 8—12 наименований из расчета $1/3 - 1/4$ порции на человека. Они должны быть нарезаны небольшими кусочками, так как накалываются шпажкой. А также бутерброды канапе различной формы (квадратики, ромбы, кружочки, треугольники), волованы, корзиночки

с салатами, паштетами, сырным или ветчинным муссом, маленькие пирожки с различными начинками, ассорти из сыров, овощи натуральные.



Рис.35. Варианты банкетных блюд на банкете – коктейле

Горячие закуски включают в меню в количестве 3—4 наименований. Например, рыба, в тесте жаренная (орли), люля-кебаб, сосиски-малютки, котлеты пожарские небольших размеров. На десерт предлагают мороженое в креманках, фрукты. В конце приема подают шампанское, затем горячие напитки (кофе черный, чай), к которым предлагают маленькие пирожные в ассортименте.

7.7.1 Подготовка к банкету коктейль

В банкетном зале пол застилают ковровыми дорожками или коврами, что способствует созданию уюта и располагает к отдыху. В зале, где организуют прием, у стен ставят небольшие столики, покрытые скатертями, или со столешницами, выполненными из тонированного стекла, на которые кладут сигареты, сигары, спички, зажигалки или ставят вазочки с плавающими Све-

чами, пепельницы и вазочки с цветами и бумажными салфетками. Орешки, маслины, оливки, крекеры укладывают в вазочки или креманки.

В банкетном зале или аванзале устанавливают барные стойки или столы, накрытые скатертями или юбками почти до пола, как и на приеме-фуршете. Длина стола от 2 до 4 м, ширина 1,5 м.

В зависимости от ассортимента заказанных напитков на барной стойке или столе расставляют стеклянную посуду: справа — фужеры, бокалы, рюмки для вина, для крепких напитков, коньячные, ликерные; слева — рюмки для коктейлей (коктейльная, мартини, Маргарита), стаканы — тумблер, олд-фэшэнд, шот. Стеклянную посуду берут из расчета: три единицы стекла на одного гостя на барной стойке или столе и две — на подносе.

Стекло ставят справа и слева от рабочего места бармена на расстоянии 30–40 см от края стола со стороны гостей и 10–15 см от торцов стола. Для обеспечения удобства работы стекло устанавливают в 1–2 ряда каждого вида с обеих сторон стола, начиная с более высоких предметов и заканчивая низкими, располагая их ближе к центру стола. Для небольших приемов стекло можно разместить на столе группами в виде треугольников или ромбов, составляя из них различные композиции.

В центре стола полукругом ставят напитки этикетками к гостям и кувшины с соками на закусочных тарелках с полотняными салфетками, сложенными лотосом. В случае подачи крошона или пунша ставят боуль (крошонницу) и набор для пунша с разливательными ложками и чашками из огнеупорного стекла.

Справа от бармена располагают кулер со льдом и щипцами. Слева маленький поднос с тисненой бумажной салфеткой для подачи гостям приготовленных напитков. Перед барменом стелят полотняную салфетку, на которой располагают барные инструменты: нож сомелье, барную ложку, барный нож (с вилочкой на конце), джиггер в стакане с водой, шейкер для приготовления коктейлей, стакан с соломинками.

Со стороны гостей по углам стола ставят цветы, подсвечник или канделябр со свечами, зажигалку или спички, сигареты, пепельницу, вазочки или креманки с орешками, крекерами, маслинами, оливками, солонку, лоток с лимоном и двухрожковой вилкой, стаканчик с коктейльными шпажками, конфеты в открытой коробке. Иногда со стороны гостей ставят только блюда с канапе, нарезанные и наколотые на шпажки фрукты, конфеты в открытых коробках и маленькие пирожные на вазе плато.

Справа от основного стола бармену ставят небольшой столик, на котором располагают подготовленные напитки в бутылках с гейзерными пробками, свежавыжатые соки в кувшинах, цитрусовые плоды в вазах, соковыжималку. Резерв напитков может находиться в коробках, расположенных под столами.

Для работы за барной стойкой назначают опытного бармена, который хорошо знает особенности имеющихся в сервис-баре напитков и умеет составлять коктейли в определенной последовательности и в соответствии с рецептурами. Задача бармена состоит в том, чтобы предлагать и наливать напитки непосредственно гостям, подошедшим к барной стойке или столу. По желанию гостей бармен наполняет рюмки напитками и подает их на большом подносе в количестве 3–5 рюмок.

За барменом закрепляют помощника, который подносит недостающие напитки, лед, чистую посуду, а также помогает бармену в розливе напитков в рюмки, бокалы, фужеры и в случае необходимости подает их с подноса гостям.

Количество официантов определяется из расчета: один официант на 10–15 гостей. Как правило, официанты работают парами: один подает напитки, второй – закуски. Специально выделяют официантов для сбора использованной посуды. Зал условно делится на секторы и за каждым сектором закрепляются официанты, подающие напитки, закуски и осуществляющие сбор посуды.

7.7.2 Обслуживание гостей

Обслуживание гостей начинают с подачи аперитива: прохладительных напитков (минеральная вода с газом и без него, фруктовая вода, соки), ароматизированных вин (вермуты, биттеры). Официанты заранее в подсобном помещении на круглые подносы, застеленные полотняными салфетками, ставят стеклянную посуду в определенном порядке: в центре более высокую, а по краям более низкую. Наиболее распространенный способ расстановки стекла на подносе — размещение лучами. По центру подноса располагают фужеры (5 шт.) и от них ряды различного вида стекла (один вид в каждом ряду). Можно расставить стекло на подносе другими способами, например по восходящей, когда рюмки располагают в последовательности от низких к высоким или высокие емкости ставят в середине подноса, а остальные — по убывающей к краям его. При использовании прямоугольных подносов высокую посуду устанавливают ближе к официанту, а низкую — дальше от него с интервалом 1–2 см.

За 15–20 мин до начала приема официанты откупоривают бутылки с напитками, наполняют фужеры, бокалы, стаканы, рюмки напитками на $\frac{2}{3}$ объема. В первую очередь заполняют стекло на подносах, приготовленных для подачи аперитива. За барной стойкой или на столах заполняют 50% выставленного стекла.

При входе в зал гостей встречают устроители приема. Официанты, подающие напитки, обносят гостей аперитивом. Поднос держат на левой руке на уровне локтя и, предлагая напитки, называют их. Подавая напитки, официант должен постоянно следить за тем, какие напитки пользуются у гостей наибольшим спросом и приносить их в зал в большем количестве.

Использованную посуду ставить на поднос частично заполненный рюмками с напитками не рекомендуется. Официант может взять использованную рюмку и поставить ее на поднос официанту, осуществляющему сбор стеклянной посуды.

Холодные закуски (бутерброды канапе, волованы, тарталетки и др.) подают на круглых фарфоровых блюдах (они удобнее овальных). Количество заранее подготовленных блюд с закусками должно быть в 2–3 раза больше, чем количество официантов, подающих их в зал.

Фарфоровые блюда, освободившиеся после подачи закуски или с малым ее количеством, приносят в подсобное помещение для пополнения.

Для подачи горячих закусок используют подогретые овальные металлические блюда. Закуски укладывают горкой. В каждое изделие в верхнем ряду вкалывают пластмассовую или деревянную шпажку; в одном углу блюда в низком устойчивом стакане помещают шпажки таким образом, чтобы концы их выступали над бортами стаканчика на 10–20 мм; в другом углу ставят соусник с соусом. Предлагая гостям горячую закуску, официант держит блюдо в левой руке, а пирожковую тарелку для использованных шпажек – в правой.

Независимо от места нахождения гостей в зале подача напитков и закусок должна осуществляться официантами одновременно во всех секторах с момента появления первого гостя и до ухода последнего.

После подачи горячих закусок гостям предлагают десерт в креманках, которые ставят на подносы. Рядом с креманками кладут чайные ложки. После десерта гостям предлагают шампанское.

На банкете – коктейле может быть подан кофе. Чай, как правило, не подают, так как его по традиции принято пить за столом. Во время подачи кофе гостям предлагают печенье, орешки, конфеты, шоколад.

Официанты, выделенные для сбора посуды, постоянно убирают использованные рюмки, шпажки, бумажные салфетки, производят замену пепельниц.

7.8 Банкет-чай

Приглашение на чай, или как теперь принято называть банкет-чай, имеет многовековую традицию. В XVIII–XIX вв. в некоторых странах опре-

делилось даже время приглашения на чай: в Англии в 17.00 (*Five o'clock tea*), в России в промежутки от 17 до 20 ч.

Чаепитие обычно подразделяют на три вида: это банкет-чай, организуемый в ресторанах и кафе при обслуживании семейных торжеств; официальные приемы за чайными столами, чаепитие на отдыхе летом в саду.

Банкет-чай – вид банкета, на котором хозяйкой является женщина, и устраивается он для женщин. Однако могут принять участие и мужчины. Такой банкет проводят во второй половине дня, обычно с 16 до 18 ч. Продолжительность его не более 2 ч, количество участников 6–12 человек, но может быть и больше (30–40). Обслуживание банкета – чая рекомендуется поручать официантам из расчета два официанта на 8–10 гостей.

Для банкета-чая подбирают небольшой уютный зал с неярким освещением и оригинальным интерьером. В зале устанавливают круглые или овальные столы, за которыми располагаются гости небольшими группами по 4–6 человек. При отсутствии круглых или овальных столов используют квадратные или прямоугольные, рядом с которыми размещают стулья, полукресла, банкетки, небольшие диваны. Столы ставят в центре зала или у стен, над ними располагают светильники. Расстояние между столами должно обеспечивать достаточные проходы для гостей и официантов. Для удобства работы официантов может быть поставлен подсобный столик, на котором размещают сигаретницы с сигаретами и спички. Столы накрывают тонкими цветными скатертями нежных пастельных тонов с рисунком или вышитыми скатертями. Можно использовать обычные белые скатерти, застланные сверху нежными цветными кружевными скатертями. Концы кружевной скатерти собирают гирляндами и украшают букетиками роз и бантами из лент. Салфетки размером 35х35 см подбирают тех же тонов, что и скатерти. Салфетки могут быть и других тонов, например контрастных, но сочетающихся с цветом скатерти. Если для банкета-чая используют полированные столы, то их скатертями не накрывают, а применяют специальные сервировочные салфетки.



Рис.36. Чайный стол, сервированный контрастными салфетками, сочетающимися с цветом скатерти



Рис.37. Чайный стол, сервированный салфетками в тон скатерти

Для сервировки банкета—чая используют десертные тарелки, десертные и фруктовые приборы, рюмки мадерные, для коньяка и ликера, бокалы для шампанского, фужеры, чашки чайные и кофейные, сахарницы и щипцы для сахара, лоточки для лимона, вилки для лимона, вазочки и розетки для варенья, вазы для фруктов и кондитерских изделий, приборы для раскладывания.

К чайному столу подают сладкие блюда (взбитые сливки с бисквитом, блинчики с яблоками, яблоки фаршированные, мороженое, суфле, кремы, самбуки и др.), варенье, конфеты, шоколадные наборы, пирожки, торты, пирожные, кексы, печенье, бисквит, ягоды, фрукты. Из прохладительных напитков могут быть вода минеральная и фруктовая; из алкогольных напитков – десертные вина, ликеры, коньяк.

Чай подают двумя способами: из самовара или парами чайников (заварной и доливной). Самовар на жостовском или серебряном подносе ставят на основной стол слева от хозяйки или на подсобный небольшой стол, поставленный вплотную к основному слева от хозяйки. Фарфоровый чайник с заранее заваренным чаем и чашки ставят около самовара. Хозяйка встречает гостей. Когда гости разместятся за столом, официанты предлагают сладкие блюда, а затем вина. Если предусмотрена подача вин двух наименований,

официант, подающий вина, показывает бутылки с винами (слева) и после выбора наливает их (справа от гостя). Обслуживание начинают с почетных гостей, затем старших по возрасту и далее остальных. Десертное блюдо в креманке подается на пирожковой тарелке, на которую положена десертная ложка ручкой вправо. Ставят перед гостем правой рукой с правой стороны.

После этого официанты начинают готовить к подаче горячие напитки (убирают со стола использованную посуду), приносят сливки, молоко. Чай из самовара наливает хозяйка. Официанты помогают ей в подаче чая гостям, сидящим вдали от хозяйки, подносят чистые чашки и чайник с заваркой. По просьбе хозяйки чай могут разливать и предлагать гостям официанты. Чашку ставят на блюдце ручкой влево. Чайную ложку кладут ручкой вправо и чашку с блюдцем ставят на стол перед гостем справа правой рукой. Десертная тарелка остается слева от гостя и он кладет на нее пирожное, конфеты, печенье.

При подаче чая парами чайников официанты работают парами. Первый официант держит в левой руке тарелку или маленький поднос с полотняной салфеткой, сложенной гадалкой. Ручник располагают на безымянном пальце. На тарелку или поднос ставит заварной чайник. Официант подходит к гостю справа и наливает в чашку заварку. Затем, промокнув носик чайника ручником, ставит его на тарелку и направляется к следующему гостю. За ним идет второй официант с доливым чайником и наливает кипяток в чашки, используя те же технические приемы.

Подав чай, официанты предлагают гостям ликер. Ликер наливают в ликерные рюмки. Заполненные на подсобном столе рюмки устанавливают на небольшой поднос и ставят перед гостем за чайной чашкой.

Чай на столе доливать не рекомендуется. Чай наливают на дополнительном (приставленном к основному) столе в чистую чашку и подают гостю с правой стороны правой рукой, предварительно убрав с левой стороны левой рукой использованную чашку.

По желанию гостей можно предложить чашку кофе с подноса, налив его из кофейника. После наполнения чашек кофе кофейник ставят на десертную тарелку с тисненой бумажной или полотняной салфеткой. Если гость захочет еще кофе, то его можно налить в поданную ему ранее чашку, не снимая чашку со стола. К кофе гостям предлагают ликеры: кофейный, Кэролайн, Бейлис или коньяки: Армения, Тбилиси, Хеннеси ХО.

На банкете–чае фужеры для воды на столы не ставят. Поэтому до начала банкета производят подготовку дополнительного столика — ставят воду в бутылках и фужеры. Официанты по просьбе гостей ставят фужеры на стол и, подойдя к гостю, справа правой рукой наливают прохладительный напиток.

Первыми из–за стола встают гости.

Официальные приемы за чайными столами относятся к вечерним приемам. Они проводятся, как правило, с 17 до 19, иногда до 20 ч. В российской протокольной практике этот вид приема используется при приглашении супругой Президента России супруги высокого иностранного гостя, других женщин в ходе официальных визитов глав государств и правительств в Российскую Федерацию.

На чай приглашается не более 7–10 женщин, которые рассаживаются обычно за одним столом. Гостей приглашает к столу хозяйка приема. Официанты помогают ей в рассадке гостей в соответствии с протоколом. На приеме сначала подают сладкие блюда, а затем предлагают гостям вина на выбор или шампанское. Обслуживание начинают с почетного гостя. В меню включают мороженое, фруктовые салаты или десерт под карамелью, а также небольшие бутерброды, мучные кондитерские изделия, конфеты, печенье, фрукты, горячие напитки.

Полированный стол можно накрыть цветными ткаными салфетками, на которые ставят предметы сервировки для каждого гостя, тогда середину стола покрывают узкой дорожкой, на которую ставят тарелки с бутербродами, мучными кондитерскими изделиями, вазы с печеньем, конфетами, фруктами.

Перед подачей горячих напитков иногда предусматривается подача табачных изделий. Дамам сигареты следует подавать в сигаретницах, которые ставят на маленький поднос, рядом зажженную свечу и несколько пепельниц. Официант подходит к даме слева и предлагает сигарету. Дама, взяв сигарету, прикуривает ее. После этого официант подходит справа и правой рукой ставит пепельницу на стол.

Подачу горячих напитков осуществляют так же, как и на банкете–чае.

В процессе обслуживания со стола убирают освободившуюся посуду, приборы, а после завершения обслуживания убирают высокую посуду, расположенную в центре стола (вазы для фруктов и цветов, вазы плато), затем салфетки, десертные тарелки с вилками, чашки, рюмки.

7.9 Банкет по типу «шведский стол»

«Шведский стол» в том виде, как его придумали в Швеции, – это стол закусочный, бутербродный. В первую очередь такая форма обслуживания оказалась удобной для организации подачи завтраков в гостиницах. В Швеции, где самая высокая заработная плата, таким образом экономят на количестве обслуживающего персонала. Ведь питание по типу «шведский стол» предусматривает частичное самообслуживание гостей.

В нашей стране «шведский стол» организуют в основном для питания иностранных туристов, поэтому мы понимаем эту форму обслуживания как банкет, где осуществляются межгосударственные отношения.

«Шведский стол» необходимо рассматривать как простой, дешевый и демократичный вид приема, где на первом месте стоят быстрота и практическая польза. Для проведения «шведского стола» нужно минимальное количество обслуживающего персонала. Необходим один администратор на входе в зал, где организовано питание, проверяющий талоны, чеки или приглашения, и несколько официантов самой низкой квалификации, которые убирают со столов использованную посуду. Количество официантов определяется из расчета 1 официант на 30 посадочных мест.

Для организации «шведского стола» в банкетном зале недалеко от прохода на производство ставят фуршетные столы, образуя с их помощью линию раздачи. В остальной части зала расставляют обеденные столы и стулья. Линия раздачи оформляется скатертями и «юбками» и сервируется как односторонний фуршетный стол. Обеденные столы накрывают скатертями и оформляют пепельницами, наборами специй, цветами и вазочками с бумажными салфетками.

Непременным условием «шведского стола» является фиксированность времени пребывания посетителя в зале. Поэтому эта форма обслуживания нашла такое широкое применение в туристических гостиницах и отелях. Ведь клиент гостиницы, оплачивая проживание, автоматически оплачивает завтрак в ресторане при гостинице. Используя «шведский стол», можно за ограниченный отрезок времени (как правило, с 8 до 10 ч) в небольшом банкетном зале накормить завтраками всех проживающих.

Время на получение и прием пищи во время завтрака по типу «шведского стола» в среднем на одного гостя составляет 20—30 мин. На «шведском столе» посетителям не приходится ждать, когда официанты принесут заказанные блюда и подадут счет. Посетители выбирают блюда по своему вкусу, самостоятельно обеспечивают себя всем необходимым для завтрака, при этом имеют возможность уютно устроиться за столом.

Ассортимент кулинарной продукции, предлагаемой для завтрака на линии раздачи «шведского стола», следующий: масло, колбаса, ветчина, сыр, салаты, овощи, блинчики, сырники, каши, мясные, овощные, молочные, яичные блюда, кисломолочная продукция, различные соки, фрукты, мучные и кондитерские изделия. Горячая кулинарная продукция подается в специальных буфетных подогревателях (шафиндишах). Кофе и чай подают либо в термосах, либо в настольных экспресс-кофеварках и кипятильниках, дальше посетители обслуживают себя сами. За наличием ассортимента продукции на раздаче следит ответственный повар-раздатчик.

По просьбе гостей с учетом возраста, физических недостатков и других причин официанты могут обслужить их за столом. Здесь же в зале может быть организована продажа напитков и другой буфетной продукции, которая не входит в ассортимент завтрака.

7.10 Смешанные (комбинированные) банкеты

Смешанный банкет — вид банкета, который включает два-три банкета, организуемых одновременно. Такие банкеты проводят для участников конференций, совещаний, симпозиумов, фестивалей, презентаций различных фирм, международных ярмарок. Смешанный банкет может проводиться в нескольких залах одновременно. В аванзале встречают гостей, подают аперитив; во втором зале предлагают закуски, блюда, напитки; в третьем — табачные изделия, горячие напитки.

Смешанные банкеты проводятся в дневное и вечернее время. Продолжительность их 2–3 ч. Основные виды смешанных банкетов:

- коктейль-фуршет;
- фуршет-кофе;
- коктейль-фуршет-кофе;
- банкет за столом с полным обслуживанием официантами — кофе в гостиной.

Особенность **коктейля-фуршета** — обслуживание большого количества гостей в небольших залах. Этот банкет проводят, как правило, в день открытия симпозиума или международной ярмарки. Гости свободно перемещаются из одного зала в другой и могут прийти на банкет позже назначенного времени и уйти до его окончания, не прощаясь.

Обслуживание гостей осуществляется в двух банкетных залах. Первый зал предназначен для встречи гостей. Он оформляется и накрывается, как зал для приема коктейль и предусматривает наличие нескольких барных стоек для напитков. В другом зале накрывают один или несколько фуршетных столов, на которых отсутствует стеклянная посуда для напитков. Официан-

ты в подсобном помещении наполняют фужеры, бокалы, рюмки, стаканы напитками, устанавливают их на подносы и предлагают гостям в зале. На фуршетных столах представлен широкий ассортимент холодных закусок, а подачу горячих закусок, десерта, горячих напитков, мучных кондитерских изделий официанты осуществляют так же, как и на приеме-фуршете. Коктейль-фуршет можно проводить в одном зале. Тогда в банкетном зале устанавливают несколько барных стоек или столов с напитками и стеклом и несколько фуршетных столов: с рыбными закусками; с закусками из мяса, птицы, дичи и овощей; десертный стол; стол для горячих напитков и мучных кондитерских изделий. Стеклянную посуду и бутылки с напитками на фуршетные столы не ставят, официанты предлагают гостям напитки с подноса.

Банкет фуршет-кофе организуют, как правило, в одном зале, в центре которого накрывают фуршетные столы в одну-две линии, буквами Т, П, Ш, накрывают также, как и на приеме-фуршете. Вдоль стен устанавливают прямоугольные, круглые или овальные фуршетные столы с фруктами в вазах кабачек, с пирожными и тортами на вазах плато, пирожными в фарфоровых вазах на низкой ножке, печеньем в вазочках, шоколадным ассорти. Стопки десертных тарелок для нарезанных фруктов располагают рядом с вазами; стопки пирожковых тарелок и лопатки для торта и пирожных – рядом с вазами плато.

Кофейные чашки с блюдцами и кофейными ложками ставят по краям стола группами или треугольниками по 10–15 шт., сахар – в креманках со щипцами рядом с чашками. По просьбе гостей официанты приносят чай в заварном и сливном чайниках, установленных на поднос вместе с чайными чашками, блюдцами и чайными ложками.

Банкет коктейль-фуршет-кофе. Банкет организуют в нескольких залах. Гости собираются в первом зале, где официанты предлагают напитки, налитые в рюмки, бокалы, фужеры и стаканы. Холодные закуски (бутерброды канапе, расстегаи, маленькие пирожки, волованы с ветчинным муссом и

др.) подают на круглых фарфоровых блюдах. Обслуживание в этом зале аналогично приему коктейль. Продолжительность обслуживания 30—45 мин.

Затем гостей приглашают в другой зал к фуршетным столам, которые сервируют так же, как и для приема-фуршета. На столах размещают холодные закуски, приготовленные в целом виде, нарезанные небольшими кусочками (рыбные, мясные, из птицы, овощные). Официанты обносят гостей напитками и подают им горячие закуски в кокотницах или кокильницах (рыба, запеченная в раковине, жульен из птицы, грибы в сметанном соусе) с подноса. Вторые блюда официанты подают на овальных металлических блюдах. Затем официант предлагает гостям десерт. Продолжительность обслуживания в этом зале 45–60 мин.

В залах гости едят и пьют стоя, затем их приглашают в третий зал, где установлены небольшие круглые или овальные столики, за которыми гости пьют кофе, сидя на диванах. Одни официанты предлагают гостям с подноса кофе, налитый в чашки, другие — коньяк в коньячных рюмках. Продолжительность обслуживания в зале 15–20 мин.

Банкет за столом с полным обслуживанием официантами — кофе в гостиной. В зале устанавливают банкетные столы, рассадка гостей за которыми и очередность их обслуживания определяются протоколом. Официанты предлагают гостям за столом прохладительные и алкогольные напитки, холодные и горячие закуски, первые и вторые горячие блюда, десерт, используя французский метод обслуживания. Затем гости переходят в другой зал, где им предлагают табачные изделия. На небольших столиках размещают сигареты, сигары, секаторы для них, пепельницы, зажигалки. За другими журнальными прямоугольными столами, покрытыми строгими скатертями с геометрическим рисунком, официанты предлагают гостям кофе черный, кофе капучино, кофе по-восточному. Кофе черный можно подавать в серебряном кофейнике. Официанты заворачивают кофейники в холщовые салфетки и наливают кофе гостям.

При проведении смешанных банкетов в разных залах используют различные виды освещения: в аванзале – местное, приглушенное, с помощью бра, торшеров, настольных светильников с галогенными лампами; в банкетных залах освещение должно быть более ярким, что достигается использованием люстр и канделябров со свечами на фуршетных столах; в гостиных — местное, неяркое освещение достигается с помощью свечей в подсвечниках или вазочек с плавающими свечами.

Оформление интерьеров во всех залах решено по-разному за счет использования разных по цвету и форме штор; декоративных настенных украшений (панно, картин), ковровых покрытий. Разнообразная цветовая гамма юбок для фуршетных, барных, десертных и кофейных столов придает каждому залу изысканность стиля. Для сервировки столов и подачи блюд, напитков в залах используют посуду, отличающуюся по цвету и форме.

Оснащение аванзалов, банкетных залов и гостиных мебелью различных видов способствует созданию оригинального интерьера.

7.11 Банкет «Свадьба»

На протяжении веков у каждого народа сложились определенные свадебные обряды, свои традиции празднования свадеб. На Руси говорили сыграть свадьбу, т. е. отпраздновать по освященному временем ритуалу.

В ресторане для обслуживания свадьбы выделяют банкетный зал. Заказ на банкет принимает метрдотель. Он показывает заказчику залы для приема и сбора гостей (аванзал), для свадебного банкета и для танцев. Метрдотель предлагает различные варианты расположения свадебного стола в банкетном зале (в одну линию или в виде букв Т, П, Ш).

Порядок оформления заказа на свадебный банкет такой же, как и на любой другой банкет. Дополнительно у заказчика выясняют:

- особенности обслуживания с учетом национальных традиций;
- будут ли молодожены встречать гостей или приедут ко времени приглашения гостей к столу;
- музыкальное сопровождение (приглашение ансамбля, баяниста или скрипача и пианиста, установка музыкального центра или караоке);

- когда подавать шампанское, сколько раз и как (в обнос, розлив на столах);
- где выделить место для подарков и цветов;
- время подачи горячих блюд;
- перерывы для танцев;
- организацию чайного стола.

Подготовка к проведению и обслуживание свадебного банкета такие же, что и на банкете за столом с частичным обслуживанием официантами. Количество официантов определяется из расчета один официант на 12—15 приглашенных.

Отличительной особенностью свадебного банкета является его продолжительность по времени (5–6 ч.). В этой связи в меню рекомендуется включать в широкий ассортимент холодные закуски из расчета $\frac{1}{2}$ или $\frac{1}{4}$ порции на каждого участника банкета, одну горячую закуску и 1–2 горячих блюда, десертное блюдо, фрукты, горячие напитки (чай, кофе), мучные кондитерские изделия.

Метрдотель определяет перечень и количество посуды, приборов, столового белья, необходимого для сервировки стола и подачи блюд, составляет заявки и передает их на производство, в сервис-бар, сервисную в таком же порядке, как и при обычном банкете. Он проводит тренинг официантов, распределяет между ними обязанности, определяет сектор работы каждого, сообщает о порядке и времени подачи шампанского, последовательность подачи блюд. Затем одним официантам поручается расстановка мебели, подготовка посуды и приборов, сервировка столов; другим – подготовка специй, размещение на столе ваз с цветами, получение буфетной продукции из сервис-бара.

Для жениха и невесты отводят почетные места (в середине стола). С них и начинают сервировку в такой последовательности: расставляют сервировочные тарелки, на которые ставят закусочные, слева – пирожковые, раскладывают приборы, ставят фужеры и бокалы для шампанского, кладут полотняные салфетки, сложенные высокими способами, в последнюю очередь на стол ставят специи, цветы. Формы и цвета фужеров, бокалов для шампан-

ского и полотняных салфеток должны отличаться от предметов сервировки других гостей.

Для остальных гостей стол сервируют закусочными и пирожковыми тарелками, столовыми и закусочными приборами, фужерами, рюмками для вина и крепких напитков, полотняными салфетками.

Жениха и невесту в аванзале встречает официант с небольшим серебряным подносом, на котором находится два высоких бокала, живая роза, и предлагает шампанское. Два других официанта обносят гостей напитками. Молодожены с бокалами в руках встречают вошедших гостей и принимают от них поздравления и подарки, располагают их на специально отведенном столике. Официанты ставят цветы в вазы, отдавая предпочтение низким формам, и размещают их на банкетных столах.

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.

Гости садятся за красиво сервированные столы, на которых размещены холодные блюда, приготовленные в целом виде (рыба заливная, фаршированная, поросенок заливной целиком, индейка фаршированная, дичь с перепелиными яйцами в корзиночках и свежими фруктами), различные ассорти, карбонат, буженина, салаты в вазах, овощи натуральные, соленья, маринады.

Блюда с закусками ставят под углом к оси стола, параллельно друг другу в один или два ряда в зависимости от ширины стола и количества закусок. Блюда с одной и той же закуской должны повторяться через четыре-пять мест. По оси стола через равные интервалы устанавливают вазы с фруктами. Закуски в салатниках расставляют ближе к середине стола; закуски в посуде с низкими бортами и блюдах – ближе к предметам сервировки; икорницы, салатники ставят на пирожковые или закусочные тарелки. Холодные закуски не рекомендуется ставить на стол ранее чем за 30–40 мин до начала банкета. Во все блюда кладут приборы для раскладки. В процессе обслуживания холодными блюдами официанты используют русский метод. На столе для но-

вобрачных располагают шампанское в ведре со льдом и прохладительные напитки. На столах для остальных гостей напитки располагают группами между рюмками, чередуя их (прохладительные напитки с винами, прохладительные напитки с крепкоалкогольными напитками).

По согласованию с заказчиком шампанское может быть подано не в аванзале, а за свадебным столом. Существуют два способа подачи. В первом случае обслуживают два официанта. Один держит поднос с бокалами, наполненными шампанским, другой расставляет их перед каждым гостем. Во втором случае бокалы ставят на стол при сервировке и наполняют перед приглашением гостей к столу. Бокалы молодоженов и их родителей наполняют, как только гости сядут за стол. Первый тост предлагает один из родителей жениха или невесты, а затем избирают тамаду, который ведет свадьбу, предоставляя всем желающим произнести тосты за здоровье и благополучие молодых. Вначале произносят тосты старшие по возрасту, затем остальные гости. Тамада согласовывает с метрдотелем порядок обслуживания гостей с тем, чтобы своевременно объявлять перерывы на танцы, игры и развлечения, во время которых производится сбор использованной посуды и подготовка стола к подаче очередного блюда.

Официанты постоянно находятся в зале, помогают в рассадке гостей в начале банкета и в период обслуживания, когда гости возвращаются к столу после перерывов, наливают напитки и, взяв со стола блюда с приборами для раскладки, обслуживают гостей французским методом. Подачу вторых блюд можно осуществлять английским методом. Блюда, приготовленные в целом виде, порционируют на подсобном столе, используя траншерные приборы (нож и вилку разделочные). Молодоженам и почетным гостям порционирование блюд желательно осуществлять с тележек или складного подноса (трей-джек), которые располагают рядом со столом президиума.

Вторые блюда подают европейским методом официанты, работающие парами. Один официант приносит в зал на подносе вторые блюда, ставит поднос на подсобный стол, а другой расставляет тарелки с блюдами на столе, подойдя к каждому гостю с правой стороны, правой рукой.

На свадебном банкете холодные закуски могут оставаться на столе до подачи десерта. Перед подачей десерта убирают использованные мелкие столовые и пирожковые тарелки с остатками хлеба. Пепельницы заменяют постоянно. Десерт можно подать в креманках или на мелких десертных тарелках европейским методом.

Завершается банкет подачей горячих напитков и кондитерских изделий, которые могут быть поданы за чайными столиками, подготовленными в банкетном зале или в смежном с ним помещении. Официант вносит в зал свадебный торт, который может быть трехъярусным, круглым или квадратным и имеет символическое значение: украшение в виде белых и нежно-розовых роз – символ чистоты и любви, лебедей – символ супружеской верности, рога изобилия – к достатку, подковы – к счастью. Свадебный торт обычно разрезает невеста, первый кусок торта жених кладет десертной лопаткой на тарелку невесты, второй – невеста жениху, далее официанты подают торт гостям.

По окончании обслуживания банкета метрдотель вручает молодоженам приглашения в ресторан на ситцевую свадьбу, которая празднуется через год после бракосочетания. Метрдотель, вручая приглашения, желает молодоженам долгого супружеского счастья.

В аванзале можно поставить журнальный столик, на котором разместить альбом и авторучку, чтобы гости могли написать стихи или юмористические пожелания молодоженам. Здесь же фотограф предлагает свои услуги. По окончании банкета альбом и фотографии молодые уносят с собой.

7.12 Банкет «День рождения»

Для приема участников торжества организуют банкет с частичным обслуживанием официантами. Он проводится в дневные или вечерние часы как обед, ужин или банкет-чай. Столы могут быть круглой, овальной или прямоугольной формы, которые накрывают скатертями ярких тонов. Цвета полотняных салфеток должны быть контрастными тону скатерти. При сервировке стола особо выделяют место именинника, подстелив под тарелку вышитую полотняную салфетку и расположив на ней сервировочную, закусочную и

пирожковую тарелки, приборы и стекло, отличающиеся по цвету, рисунку и форме от стеклянной посуды для гостей. На закусочную тарелку кладут тканевую салфетку, сложенную высоким способом (лотос, лилия и др.), отличающимся формой от салфеток для остальных гостей.

Главным украшением стола является торт с юбилейными свечами, которые зажигают перед подачей горячих напитков (чая, кофе, глинтвейна, пунша, грога). Торт размещают на вазе плато с резной бумажной салфеткой, рядом кладут десертную лопатку на мелкой десертной тарелке.

В детских кафе и на предприятиях общественного питания, расположенных в зонах отдыха, в летнее время можно организовать празднование дня рождения ребенка. Для детей младшего возраста над столами подвешивают воздушные шары различной формы и цвета. Для сервировки стола используется детская посуда и приборы, цветные стаканы ярких тонов. На стол кладут бумажные, пластмассовые, мягкие игрушки, чтобы ими можно было поиграть и не бояться уронить и разбить. На каждую мелкую десертную тарелку, сервированную для ребенка, кладут салфетку, сложенную рогом изобилия, из которого будет высыпаться гора разноцветных конфет-леденцов.

7.13 Банкеты по случаю чествования юбиляра, встречи друзей

Подготовку к таким банкетам необходимо начинать с выбора формы приема (банкет за столом с приглашением официальных лиц или обед с друзьями в ресторане). Юбиляру рекомендуется преподнести торт, украшенный свечами соответственно количеству исполнившихся лет. Это необходимо учесть при приеме заказа на обслуживание праздничного стола.

По случаю юбилея стол накрывают камчатной скатертью пастельных тонов, сервируют бело-золотым фарфором, что придает ему особую утонченность. Льняные салфетки элегантно смотрятся в кольцах из золотых листьев. Дополняет композицию красивый подсвечник и разбросанные по скатерти золотые листья. Повышение по службе, создание собственной фирмы,

празднование годовщины окончания школы, колледжа, университета — прекрасные поводы для встречи друзей в ресторане за праздничным столом.

Такие банкеты носят неофициальный характер. Как правило, это банкеты за столом с частичным обслуживанием официантами. В аванзале или у входа в банкетный зал устанавливают круглый или прямоугольный столик, накрытый скатертью, на котором располагают живые цветы, подсвечники со свечами, конические стаканы, бокалы, рюмки рядами или треугольниками, рядом с ними — соки, морсы в кувшинах, бутылки с минеральной водой, алкогольными напитками. Инициатор организации такой встречи собирает гостей у входа в зал и провожает их к мини-бару. Бармен предлагает гостям аперитив. Затем гостей приглашают к праздничному столу. Особенности составления меню, сервировки стола и порядок обслуживания гостей аналогичны банкету за столом с частичным обслуживанием официантами.

Вопросы для контроля знаний

1. Дайте определение банкета. Какие виды банкетов вы знаете?
2. Назовите виды вечерних дипломатических приемов.
3. Составьте меню для банкета за столом с полным обслуживанием.
4. Что такое банкет – фуршет?
5. В чем заключается преимущества банкета – фуршета перед банкетом за столом?
6. Каковы особенности обслуживания гостей на банкете – коктейле?
7. Дайте характеристику банкету – чай.
8. В чем особенность смешанных (комбинированных) банкетов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Закон РФ от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (с изм. и доп. от 30.12.2009 г. № 385-ФЗ).
2. Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 30.12.2001) «О защите прав потребителей» (с изм. и доп., вступившими в силу с 01.07.2002 г., от 25.10.2007).
3. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания» (в ред. Постановления Правительства РФ от 21.05.2001 г. № 389).
4. Изменение в Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 10.05.2007 № 276.
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 19 августа 1996г. №987 «О мерах по ужесточению порядка торговли алкогольной продукцией (с изменениям и дополнениями от 2 ноября 2000г. №840).
6. ГОСТ Р 20647 – 2010 «Услуги общественного питания. Термины и определения».
7. ГОСТ Р 50764 – 2009 «Услуги общественного питания. Общие требования».
8. ГОСТ Р 50762 – 2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».
9. ГОСТ Р 50935 – 2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».
10. Белошапка, М.И. Технология ресторанного обслуживания: учеб. пособие / М.И. Белошапка.- М.: Академия, 2006- 224 с.
11. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособ. /А.Т.Васюкова, В.И.Пивоваров, К.В.Пивоваров.- 2-е изд., испр. и доп.- М.: Издат.- торговая корпорац. «Дашков и К⁰», 2008

12. Главчева, С.И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: учебное пособие /Главчева С.И., Чередниченко Л.Е. – СПб.: Троицкий мост, 2012. – 208 с.: ил.

13. Денисович, Ю. Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие / Ю. Ю. Денисович; ДальГАУ. ТИ. – Благовещенск : ДальГАУ. Часть 1. – 2010. – 149 с.: ил. Часть 2. – 2010. – 139 с.: ил.

14. Кацерикова, Н.В. Ресторанное дело [Электронный ресурс]: Учебное пособие; рек. УМО учебных заведений РФ по образ. в обл. сервиса и туризма / Н.В. Кацерикова. – 2-ое изд., перераб. и доп. - Кемеровский технологический институт пищевой промышленности (КемТИПП), 2010. – 332 с. / www.e.lanbook.com.

15. Панова Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания в экзаменационных вопросах и ответах: учеб. пособ./Л.А.Панова.- М.: Издат.- торговая корпорац. «Дашков и К⁰», 2009.

16. Секреты русского застолья. – М.: Белый город, 2006. – 304 с.

17. Усов, В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие; доп. Мин. образ. РФ / В.В. Усов.- М. Академия, 2008.- 432 с.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Глава 1 РЕСТОРАННЫЙ БИЗНЕС: ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ, ФУНКЦИИ И ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ	4
1.1 История русской и зарубежной ресторации	4
1.2 Характеристика отдельных типов предприятий общественного питания за рубежом.....	12
1.3. Понятие ресторанного рынка и ресторанного бизнеса	17
1.4 Разработка концепции ресторана	19
1.5 Реклама и ее роль в деятельности предприятия общественного питания	22
Глава 2 ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СОВРЕМЕННОМ МЕГАПОЛИСЕ	24
2.1 Повышение культуры и качества обслуживания на предприятиях общественного питания.....	24
2.2 Классификация предприятий общественного питания	27
2.3 Услуги общественного питания и требования к ним	35
2.4 Прогрессивные технологии обслуживания	41
Глава 3 ВИДЫ И НАЗНАЧЕНИЕ СТОЛОВОГО БЕЛЬЯ, ПОСУДЫ, ПРИБОРОВ И ИНВЕНТАРЯ	54
3.1 Столовое белье	54
3.2 Столовая посуда	58
3.3 Ассортимент фарфоровой, фаянсовой и керамической посуды	59
3.4 Ассортимент хрустальной и стеклянной посуды.....	64
3.5 Ассортимент металлической посуды	73
3.6 Столовые приборы	79
3.6.1 Основные столовые приборы.....	80
3.6.2 Вспомогательные приборы	81
Глава 4 МЕНЮ И ПРЕЙСКУРАНТЫ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ.....	83
4.1 Современные представления о меню	83
4.2 Назначение и принципы составления меню и прейскурантов	84

4.3 Порядок расположения блюд в меню	86
4.4 Виды меню. Прейскурант вино – водочных изделий	89
4.5 Карты напитков	91
Глава 5 ПОДГОТОВКА К ОБСЛУЖИВАНИЮ И ПРАВИЛА СЕРВИРОВКИ СТОЛА	98
Глава 6 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСТОРАНАХ И БАРАХ	109
6.1 Основные элементы обслуживания	109
6.1.1 Встреча и размещение гостей	109
6.1.2 Прием и оформление заказа	111
6.1.3 Работа сомелье. Рекомендации по выбору и подача вин	112
6.1.4 Передача заказа на производство	118
Глава 7 ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРИЕМОВ И БАНКЕТОВ	118
7.1 Классификация приемов и банкетов.....	118
7.2 Прием заказа	121
7.3 Дипломатические приемы.....	123
7.3.1 Дневные дипломатические приемы	123
7.3.2 Вечерние дипломатические приемы	124
7.4 Банкет за столом с полным обслуживанием официантами	126
7.5 Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.....	136
7.6 Банкет-фуршет.....	140
7.6.1 Сервировка фуршетного стола.....	143
7.6.2 Обслуживание участников банкета-фуршета	149
7.7 Банкет-коктейль.....	152
7.7.1 Подготовка к банкету коктейль	153
7.7.2 Обслуживание гостей.....	156
7.8 Банкет-чай	157
7.9 Банкет по типу «шведский стол»	162
7.10 Смешанные (комбинированные) банкеты	164
7.11 Банкет «Свадьба»	167
7.12 Банкет «День рождения».....	171
7.13 Банкеты по случаю чествования юбиляра, встречи друзей.....	172
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	174

*Денисович Юлия Юрьевна,
Осипенко Елена Юрьевна*

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Учебное пособие

Часть 1

В редакции составителей

Лицензия ЛР 020427 от 25.04.1997 г.
Подписано к печати 25.02.2015 г. Формат 60×90/16.
Уч.-изд.л. – 8,0. Усл.-п.л. – 11,3.
Тираж 50 экз. Заказ 50.

Отпечатано в отделе оперативной полиграфии издательства ДальГАУ
675005, г. Благовещенск, ул. Политехническая, 86

