**-МДК 01.01.**

**Практические работы:**

**Практическая работа № 26**

**Тема:** Приготовление закусочных бутербродов, фингер-фудов, канапе.

**Цель: «**Научиться готовить закусочные бутерброды, фингер-фуды, канапе»

**Задание 1:**

Изучите теоритический материал и **запишите основные термины, рецепты и классификацию.**

Классификация бутербродов.



**Закусочные бутерброды (канапе).**

Эти бутерброды напоминают по форме мелкие пирожные: их длина или диаметр 3,5-4,5 см. Используют их чаще всего для украшения стола на торжественных вечерах. Приготовляют закусочные бутерброды на маленьких гренках из пшеничного хлеба, с несколькими видами продуктов. Продукты подбирают так, чтобы они наиболее удачно сочетались по вкусу и цвету. Пшеничный хлеб нарезают на полоски шириной 3-4 см, длиной 12—15 см и толщиной 6-8 мм.  Хлеб обжаривают на масле, охлаждают, смазывают сливочным маслом или майонезом и красиво укладывают на него продукты, например сыр, ветчину, рубленое яйцо с маслом или паюсную икру, семгу и осетрину или кетовую икру, лук зеленый и севрюгу копченую и т. п. Красиво оформленные крутоны можно залить желе, после чего охладить и нарезать мелкими кусочками в виде прямоугольников, квадратов, ромбиков, треугольников или кружков.

- готовят на фигурных ломтиках хлеба (можно предварительно обжарить),

- на хлеб укладывают продукты в несколько слоев по форме хлеба,

- толщина хлеба - 0,5 - 0,8 см., ширина - 3-4 см.,

- продукты закрепляют шпажками.

* **Картофельные тарталетки**

Натереть на тёрке сырой картофель, и отжать сок. В чашку с картофелем добавить яйцо, лимонный сок и перемешать

Силиконовую форму смазать растительным масло, и

положить туда начинку, распределив по стенкам формы.

Желательно брать только силиконовые формочки.

Выпекаем в жарочном шкафу при t до 200°С до 25 минут

Тарталетки очень легко выскакивают из формы.



**Тарталетки на картофельном тесте**

Из муки, хлопьев, масла, соли и молока замешиваем крутое тесто и выдерживаем на холоде до 40 мин. Раскатываем и вырезаем кружки. Раскладываем в формочки. Накалываем донышко вилкой, чтобы не поднималось. Выпекаем до золотистого цвета.

* **Тарталетки из картофельной массы**

В картофельную массу добавить яйцо, муку, соль, все перемешать.Из кондитерского мешочка выложить картофельную массу на фольгу, образуя дно корзиночки. Затем аккуратно выложить боковые стенки и ручки,выпекать в разогретом до 200°С жарочном шкафу в течении 15-20 минут.

**Тартинка (фр. tartine).** Небольшой горячий бутербродик, вид горячей закуски, состоящий обычно из поджаренного на растительном или сливочном масле черного или белого хлеба с ломтиками отварной или жареной рыбы, отварной требухи (печень, почки) или паштета из них, обсыпанные тертым сыром и загратинированные в духовке. Тартинки подают обычно на ужин или как закуску на массовых приемах, а также в кафе, закусочных — к чаю, кофе.

**Канапе́ (фр. canapé)** — крошечные бутерброды массой 60—80 г, толщиной ~0.5 см — бутербродики из гренок, нарезанных разной и съестной основы (рыбы, мяса, сыра), насаженные на шпажки, которые можно отправлять в рот целиком, не откусывая по кусочку. Первоначально шпажки стали использовать скорее не из-за стремления украсить блюдо, а из-за удобства подачи на стол. Так как чаще всего кусочки поджаренного хлеба покрывали слоем паштета, то шпажка позволяла съесть угощение, не испачкав при этом пальцев. Канапе — это праздничное угощение, чаще всего — фуршетное. Если канапе подаются с коктейлями или на фуршете, их берут руками.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Название блюда | Внешний вид | Вкус и запах | Консистенция | Выход | Кол-во.на порцию шт |
| Канапе | Форма геометрической фигуры, продукты уложены ровным слоем | доброкачественных используемых продуктов | хлеб- поджаренный, хрустящий | 80 г (30г –хлеб) | 3-5 |
| Волованы | Форма круглая, продукты уложены в центр | доброкачественных используемых продуктов | Волованы- рассыпчатые, начинка- соответствует продуктам | 80г  (10-20 г- волованы) | 2-4 |
| Тарталетки | Форма корзиночек, заполнена начинкой | доброкачественных используемых продуктов | Тарталетки-мягкие, хрустящие | 100г (12-25г - корзиночки) | 2-4 |
| Тартинки | Форма круглая, продукты уложены на поверхности | доброкачественных используемых продуктов | Хлеб- хрустящий, начинка сочная | 80-100 г (40-45г -хлеб) | 2 |

**Требования к качеству:**

**Требования к качеству**

- Бутерброды готовят непосредственно перед подачей.

- Горячие бутерброды должны подаваться в горячем виде.

- Продукты, входящие в состав бутербродов должны быть свежими.

- Хлеб не должен быть слишком толстым или слишком тонким.

- Хлеб должен быть полностью покрыт продуктом.

- Хранить бутерброды в холодильнике не более 3 часов.

- Сделать украшения из яйца (ромашка), огурца (веер, колокольчик), помидора (розочка).

- Хлеб нарезать толщиной 1 см.

**ОФОРМЛЕНИЕ И ОТПУСК**

Продукты для бутербродов, хорошо сочетающиеся по вкусу и цвету, нарезают тонкими ломтями по 1 — 3 куска, которые укладывают на хлеб, закрывая его полностью. Бутерброды подают в холодном и горячем виде. По способу приготовления их делят на открытые, закрытые (сэндвичи) и закусочные (канапе).

Продукты уложены ровным слоем на куске хлеба, поверхность гладкая. Вкус и запах используемых продуктов.

Бутерброды с ветчиной, бужениной, ростбифом дополняют свежими огурцами, помидорами, корнишонами, майонезом, хреном.

Подают закусочные бутерброды на блюде или вазе, покрытых салфеткой, красиво украшенные зеленью.

Чтобы бутерброды получились вкусными нужно соблюдать некоторые требования: приготовление бутербродов необходимо организовать так, чтобы работа не заняла много времени.

Заранее следует продумать, какие сделать бутерброды, как подать их на стол; на стол подают только свежие бутерброды, приготовленные, по возможности, непосредственно перед сервировкой. Большое количество бутербродов хранят на холоде и накрывают, чтобы не высохли; продукты для приготовления бутербродов подготавливаются перед резкой хлеба.

**Задание 2:**

Отработайте практически, полученные знания.

**Сделайте выводы по работе**

**Практическая работа № 27**

**Тема: «**Отработка умений соблюдать требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности в процессе обслуживания потребителей»

**Цель: «**Повторить теоритический материал и отработать умения по технике безопасности в процессе обслуживания»

**Ход работы:**

Теоритический материал (повторить)

ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ И САНИТАРНЫЕ

ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ ОФИЦИАНТА

В целях обеспечения безопасности обслуживания посетителей в торговом зале официант должен.

⦁ проверить состояние пола в торговом зале, около раздачи,

⦁ если обнаружены скользкие места или неровности, необходимо потребовать их устранения смыть с пола жир, вытереть жидкость или убрать предметы, мешающие работать;

⦁ быть осторожным и внимательным у дверей проходов;

⦁ банки с консервированной продукцией вскрывать ключом или специальными приборами;

⦁ ставить посуду с горячими блюдами на поднос, площадь которого больше площади данной посуды, соблюдать осторожность при переносе пищи по лестнице;

⦁ не проходить с подносом по залу во время танцев;

⦁ не использовать посуду с трещиной или щербиной, ее необходимо заменить;

⦁ блюда на поднос ставить только в один ряд;

⦁ обеденные приборы нельзя держать в руках острием вперед, а для переноса использовать тарелку или поднос;

⦁ бутылку открывать только штопором или ключом;

⦁ не закалывать одежду булавкой;

⦁ не держать в карманах бьющиеся и острые предметы.

**Правила санитарии и гигиены**

Работники торгового зала обязаны строго соблюдать

•требования санитарии и правила общей гигиены:

⦁ постоянно поддерживать раздачу в хорошем санитарном состоянии, она должна быть застлана чистыми скатертями, чтобы тарелки не загрязнялись при оформлении блюд;

⦁ не ставить блюда с кушаньем на грязные и немытые подносы, подносы должны быть застланы чистыми салфетками;

⦁ собирать остатки пищи в определенном месте;

⦁ не класть использованную посуду и приборы на раздачу или в шкафы;

⦁ ставить немытую посуду в отведенное для нее место (столы в моечной);

⦁ поддерживать чистоту в подсобном помещении;

⦁ поддерживать в исправности и чистоте рабочее место в торговом зале;

⦁ на подсобном столике не должно быть нагромождения посуды, использованную следует относить в моечное отделение;

⦁ нельзя одновременно ставить на поднос подаваемые блюда и использованную посуду;

⦁ не разрешается длительное хранение продуктов в серванте;

⦁ нельзя допускать загрязнения своего обслуживаемого участка.

Выполнение требований общей гигиены рабочего места характеризует уровень культуры на данном предприятии.

**Личная гигиена официанта**

При поступлении на работу и в течение рабочего периода все работники предприятия, которые имеют контакт пищевыми продуктами, проходят медицинское обследование и имеют личную санитарную книжку. Основные правила личной гигиены:

⦁ официант должен быть коротко подстрижен и тщательно выбрит, приходить на работу в чистой и опрятной одежде; женщина должна быть красиво причесана,

⦁ особое внимание следует уделить чистоте рук: ногти должны быть коротко обрезаны и обработаны;

⦁ нельзя есть блюда с чесноком, луком, сильным пряным запахом и курить во время работы;

⦁ необходимо тщательно следить за чистотой белья и форменной одеждой, она должна быть чистой и хорошо выглаженной; в форменной одежде нельзя ходить по улице;

⦁ обувь должна быть удобной, с нестоптанными каблуками;

⦁ перед началом работы и после рекомендуется принимать душ;

⦁ во время работы регулярно мыть руки с мылом;

⦁ после переноса использованных тарелок необходимо полоскать руки раствором хлорамина.

Кроме основных требований к уровню специальных знаний официант должен знать:

⦁ правила эксплуатации оборудования, на котором он работает;

⦁ порядок организации своего рабочего места;

⦁ санитарно-гигиенические требования к инвентарю и инструментам, с которыми он работает;

⦁ требования личной гигиены;

⦁ правила внутреннего распорядка.

**Задание 1:**

Вопросы (Письменно):

1. Какие требования техники безопасности необходимо соблюдать официанту при работе в зале?

2. Какие санитарные требования предъявляются при работе в торговом зале, на раздаче?

3. Что нельзя делать официанту в торговом зале?

4. С чего должен начинаться рабочий день официанта, когда он только пришел на работу?

5. Какие требования предъявляются к личности официанта?

**Лекции:**

**Тема:** Правила подбора вин и крепких алкогольных напитков к блюдам.

В начале обеда к закускам для возбуждения аппетита подают водку, горькие настойки и крепкие вина, наделенные «бархатистостью» и своеобразной терпкостью: вермут, портвейн, мадеру, херес, марсалу и т. п. Они идут к острым салатам, ветчине, колбасам, копченостям, селедке, балыку, семге, лососине, а также к различным маринадам и соленым овощам. Эти крепкие вина пьют также после супа или бульона.

К мясным блюдам (бифштексу, филе, лангету, антрекоту, эскалопу, котлетам, шницелю, ромштексу, жареной говядине, баранине, телятине, свинине), а также к блюдам, приготовленным из мозгов, почек и печени, подают красные сухие вина: мукузани, телиани,. столовое красное, красное шампанское и т. п. Эти же вина можно пить и с мясными гастрономическими изделиями. Тем, кто не любит столовые сухие вина, к мясным блюдам можно предложить Красный портвейн.

С более легкими мясными блюдами (из дичи, домашней птицы) гармонируют умеренно экстрактивные красные вина типа каберне, бордо, матраса и т. п. К жирным мясным блюдам (плову, шашлыку и другим кавказским и среднеазиатским блюдам) можно рекомендовать сильно экстрактивные вина -- кахетинское , саперави, тибиани, так как их легкая терпкость и «теплота» подчеркивают остроту этих блюд и как бы растворяют их жирность.

Если в меню обеда два мясных блюда, то к жаркому можно подать красное столовое вино, а к дичи или домашней птице - сухое или полусухое шампанское.

К горячим рыбным блюдам предлагают столовые сухие вина -- цинандали, рислинг, фе-тяску, сильванер и т. п.; к ракам, крабам, устрицам, креветкам -- тоже столовые сухие белые вина или полусладкие -- российское полусладкое, тхавери, твиши, тетра, ахметури, полусладкие белые вина Азербайджана, Армении, Молдавии.

С зеленью и свежими овощами, с овощными блюдами -- цветной капустой, зеленым горошком, запеченными и фаршированными овощами и грибами пьют столовые сухие или полусладкие крепленые вина: барзак, шато-икем. Очень хороши к этим блюдам и грузинские полусладкие вина -- тхавери, тетра, твиши и др.

К блюдам с пряной зеленью, кресс-салатам, к блюдам из фасоли (например, к лобио) можно посоветовать кахетинские вина. Эти же вина подают к рассольным сырам типа брынзы, тушинскому, чанах, кобийскому и др.

К деликатесным овощным блюдам из спаржи и артишоков рекомендуются не очень сладкие мускатные вина -- например, мускатель молдавский, дагестанский и т.д.

К десерту подают сладкие десертные и ликерные вина: мускаты (белые, розовые, фиолетовые, черные), мускатели, токай, Пино-гри, Кара-чанах, Кюрдамир, Ясман-салык, Гончи, Казахстан, Киргизстан, Таджикистан, Геташен, Буаки, Салхино, Гратиешты, Чумай марочный Трифешты, Кокур десертный, Золотое поле -- десертное, Солнечная долина -- десертное, малагу, кагоры, а также полусладкое или сладкое шампанское с повышенным содержанием сахара или цимлянское и мускатное шампанское.

С десертными винами, шампанским и цимлянским хорошо сочетаются фрукты, ягоды, орехи, шоколадные конфеты, шоколад, печенье, пирожные, торты, мороженое и другие сладости.

Сухое и полусухое шампанское можно предлагать ко всем блюдам и сыру, в особенности к советскому и швейцарскому.

Вина лучше пить по степени их вкусовой интенсивности: сначала крепкие, затем столовые (вначале белые, потом красные) и после них десертные. Сухие столовые вина не надо пить после десертных, так как они покажутся очень кислыми, а после сыра эти вина кажутся более нежными и мягкими. После сыра выигрывают и сладкие десертные вина.

Чтобы не нарушать вкусовых ощущений, не следует сочетать красное сухое столовое вино с блюдами из рыбы, а десертные и ликерные вина -- с соленой рыбой (селедкой, балыком, семгой и др.), с колбасами, ветчиной и прочими копченостями.

Более старые и высококачественные вина следует пить после менее выдержанных, обыкновенных вин. Поэтому коллекционные вина подают после марочных, а марочные -- после ординарных вин.

Не рекомендуется одновременно пить различные напитки (виноградные вина, водку, наливки, ликеры, пиво), так как это отрицательно действует на нервную систему, вызывает головные боли. При употреблении виноградных вин не надо курить, так как запах дыма перебивает вкусовые ощущения от вина; прежде всего это относится к десертным и ликерным винам.

Для более полного и яркого выявления вкуса и букета вин большое значение имеет и температура их подачи.

Водку и горькую настойку подают охлажденными до 8 -- 10°

Белые столовые и полусладкие вина рекомендуется подавать слегка охлажденными: зимой -- до температуры 12--14°, летом до 8 -- 10°.

Красные сухие столовые вина зимой подогревают до 20°, а летом -- до 18°.

Красные вина типа портвейна лучше всего проявляют свои качества при комнатной температуре (16 -- 18°).

Херес и мадеру следует подогревать на 4 -- 5° выше комнатной температуры.

Десертные и ликерные вина (мускаты, токай, Пино-гри, Салхино, малага и др.) при подаче должны иметь комнатную температуру (16--18°).

Шампанское следует подавать охлажденными до температуры 6 -- 8°, так как они пьются лучше всего именно при этой температуре. Более высокая температура шампанского приводит к слишком бурному выделению углекислого газа, и вино меньше «играет в бокале». Пить шампанское следует только после того, как выделится углекислый газ.

Бутылки с вином всегда хранят на боку (этикеткой кверху), чтобы между пробкой и вином не было воздуха. Бутылки с крепкими спиртными напитками ставят вертикально, для того чтобы избежать соприкосновения пробки с жидкостью.

**Тема:** Температура подачи блюд и напитков.

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование | Температура подачи |
| Холодные: закуски, супы, напитки и сладкие блюда | Не выше 7 - 14 t 0С |
| I блюда (горячие супы) и горячие напитки солянка | Не ниже 75 t 0С Не ниже 85 t 0С |
| II блюда (основные горячие блюда) | Не ниже 65 t 0С |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| НАИМЕНОВАНИЕ | Подача (кол-во в мл) | Температура подачи, t 0С |
| Водка, ром, текила, горькие настойки и др. | 50 мл. | 0 – 10 |
| Коньяк, бренди | 50 мл. | 18 - 20 |
| Белое вино | 100 мл. | Зимой 12–14 Летом 8 – 10 |
| Красное вино | 100 мл. | 18 - 20 |
| Шампанское и/или игристое вино | 100 мл. | 6 - 8 t 0С |
| Вода, соки и др. без алкогольные напитки | 250 мл. | 5 - 15 t 0С |
| Пиво, разливное | 300-500 мл. | 6 - 8 t 0С |

**Классификация вин, по содержанию сахара.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | Алк., в % | Сахар, в % |
| Столовые, сухие | 9 – 11 | менее 3 |
| Столовые, полусладкие | 10 – 14 | 3 – 8 |
| Крепкие марочные вина | 17 - 20 | 3 - 12 |
| Десертные марочные | 12 - 16 | 16 – 32 |
| Вина ароматизированные | 16 – 18 | 6 - 16 |

**Тема:** Органолептическая оценка качества готовых блюд и напитков.

Органолептическую оценку качества разработанного блюда проводят по следующим показателям: внешнему виду, цвету, консистенции, вкусу. Каждый показатель качества разработанного блюда оценивается по пятибальной системе. При органолептической оценке методом скидок каждый показатель качества оценивается определенным количеством баллов: вкус - 8, запах - 8, консистенция - 4, внешний вид - 3, цвет - 2. Максимальная сумма баллов 25. За каждый дефект снимается четное число баллов и оценка снижается. Блюда, получившие оценку ноль по вкусу, запаху или консистенции, считаются браком независимо от результатов оценки по другим показателям.

При органолептическом контроле качества блюда необходимо иметь в виду, что бракуются и снимаются с реализации блюда в том случае, если хотя бы один показатель качества оценен в два балла. Сумму баллов для блюда тогда не подсчитывают. Если вкус и запах блюда оценивается в три балла каждый, то независимо от оценок по остальным показателям, блюдо оценивается не выше чем на "удовлетворительно".

Таблица №3- Оценка органолептических показателей готового блюда.

|  |
| --- |
|  |
| Показатель | Характеристика |
| Внешний вид | Аппетитный, без дефектов. |
| Запах | Свойственный данным продуктов. |
| Вкус | Свойственный данным продуктов. |
| Цвет | Равный, с золотистой корочкой. |
| Консистенция | Нежная, упругая, сочная. |

Так же с суммы баллов снимают: за более низкую (по сравнению с рекомен-дуемой) температуру отпуска горячих блюд - 1 балл на каждые 10°С, за более высокую температуру холодных блюд - 1 балл на каждые 5°С.

Таблица №4-Дегустационный лист

|  |
| --- |
|  |
| Наименование показателей | Характеристика дефектов | Снижение оценки (баллы) |
| Внешний вид | Аппетитный, без дефектов. | 0 |
| Цвет | Равный, с золотистой корочкой. | 0 |
| Запах | Свойственный данным продуктов. | 0 |
| Вкус | Свойственный данным продуктов. | 0 |
| Консистенция | Нежная, упругая, сочная. | 0 |

Перевод суммы баллов в соответствующую оценку. Сумма баллов 25-22 отлично; 21-18 хорошо; 17-15 удовлетворительно. В приготовленном блюде «Свиной карбонат, запечённый под соусом бешамель» нет дефектов, каждый показатель набрал максимальное количество баллов, которые в сумме составили 25. Оценка блюда- отлично.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ К ТЕМЕ:**

1. Описать лабораторный метод контроля качества блюд.

**Тема:** Назначение массовых мероприятий, проводимых в организациях питания. Правила подготовки и особенности обслуживания массовых мероприятий в организациях питания.

История человеческой цивилизации была бы куда беднее, не будь у людей традиции собираться по разным поводам, чтобы «пре­ломить хлеб» в приятной компании. Прежде это называлось пи­ром, потом — банкетом, но суть мероприятия одна — хозяин по­казывает свое уважение гостям, приглашая их, а они — свое ува­жение хозяину, принимая приглашение. Чем рачительнее хозяин, тем более удачным считается пир. Естественно, что богатые люди всегда в хлебосольстве. В наши дни массовые мероприятия с едой и спиртными напитками могут организовываться по разным пово­дам и проводиться на разных уровнях.

Можно привести следующие примеры *массовых мероприятий:*

официальные банкеты, которые лидеры страны дают в честь высоких гостей;

посольские приемы и банкеты по случаю национальных празд­ников;

банкеты, организуемые общественными, партийными, науч­ными и деловыми кругами по случаю окончания различных кон­ференций и совещаний;

благотворительные гала-представления с танцами и угощением;

праздничные обеды с танцами, организуемые руководством фирмы для своих сотрудников;

свадьбы.

Чаще всего мероприятия этого рода называются *банкетами.*Но .банкет обычно бывает по случаю чего-либо. Более широкий тер­мин — массовое мероприятие, которое по определенному поводу или без него.

Заведующий отделом обслуживания массовых мероприятий под­чиняется непосредственно директору пищевого комплекса отеля и отвечает за обслуживание банкетов, совещаний, выставок и про­чих массовых мероприятий. Сверхзадача отдела — превзойти ожи­дания клиентов и одновременно принести своему отелю прибыль.

Заказ на проведение мероприятия или просто заказ на банкет оформляется на каждое мероприятие отдельно и содержит боль­шое количество информации.

*Чтобы гарантировать успех, необходимо обсудить с заказчиком следующие важные детали:*

место проведения мероприятия;

дату мероприятия;

число участников мероприятия;

время прибытия участников мероприятия;

ориентировочное время окончания мероприятия;

вид мероприятия (официальный прием, банкет за столом, коктейль, банкет-фуршет, ланч, ужин, комбинированный бан­кет и т.д.);

тип расстановки столов и стульев;

вид сервировки стола по каталогу;

расписание мероприятия и план рассадки гостей;

будет ли присутствовать кто-нибудь из важных персон и какого типа особое внимание следует ему оказывать;

необходимое гостям техническое оборудование;

меню;

время работы бара, тип напитков, когда и как они должны подаваться;

время подачи закусок и горячих блюд;

другие детали обслуживания за столом;

художественное оформление, цветы и свечи;

гардероб;

карточки меню, визитные карточки, номера для столов;

музыкальное сопровождение;

полный адрес и реквизиты плательщика.

Из перечня вопросов, которые заведующий секцией массовых мероприятий должен обсуждать с клиентами при заказе меропри­ятия, следует, что он обязан хорошо разбираться в винах, блюдах и сервисе. Он должен знать о том, что любят и что не любят пред­ставители разных этнических общин, таких как еврейская, арабс­кая и другие, уметь организовывать в соответствии с национальны­ми и религиозными канонами празднование Рождества, Пасхи, Нового года и т.д.

Банкетный менеджер обязан вызывать к себе уважение гостей и быть в то же самое время прекрасным организатором и руководи­телем для своих подчиненных. Он должен быть сильной личностью и прирожденным лидером.

*Служебные обязанности банкетного менеджера:*

руководить обслуживанием всех массовых мероприятий;

следить за работой уборщиков по оформлению комнаты, в ко­торой будет проходить мероприятие;

составлять график работы официантов и утверждать бригады, ответственные за каждое конкретное мероприятие;

согласовывать с шеф-поваром меню и сервисные процедуры;

удостоверяться, что клиент удовлетворен размещением стульев и столов, едой, напитками и сервисом;

проверять список уточнений, сделанных непосредственно пе­ред мероприятием;

подавать клиенту счет сразу же по окончании мероприятия;

строго следовать процедурам, принятым в данной гостинице для отдела обслуживания массовых мероприятий, включая меры по противопожарной безопасности и недопущению неприятных инцидентов;

подсчитывать наценку за обслуживание и чаевые с последую­щим распределением этих денег между обслуживающим персоналом;

согласовывать все особые требования с заместителем заведую­щего по обслуживанию и координатором мероприятия.

Таким образом, банкетный менеджер является самым крупным специалистом по ресторанному обслуживанию. Он должен разби­раться во всех типах банкетов и способах подачи закусок, блюд и напитков.

Банкеты-приемы в зависимости от формы обслуживания мож­но разделить на несколько видов: банкет за столом с полным об­служиванием официантами; банкет за столом с частичным обслу­живанием официантами; фурщет; коктейль, банкет-прием со сме­шанным обслуживанием; банкет-чай. Первые два из них в свою очередь могут быть завтраком, обедом или ужином.

Организация любого банкета включает прием заказа, подготов­ку к проведению банкета, обслуживание. Рассмотрим ниже каж­дый из банкетов подробнее, обратим особое внимание на обслу­живание и технику подачи блюд и напитков на различных приемах.

Массовые мероприятия могут организовываться как в помеще­нии гостиницы, так и с выездом на чужую территорию. Пища мо­жет быть приготовлена как на кухне гостиницы, так и там, где организуется мероприятие.

Работа банкетной службы имеет как положительные, так и отрицательные особенности. К положительным особенностям относятся повышенная (в сравнении с рестораном) цена, гаран тированная загрузка (число гостей), относительно невысокие за­траты труда. Недостатками являются непростая деятельность по получению заказов на банкеты и, как следствие, частые простои банкетного помещения. Тем не менее, даже небольшие европей­ские отели (число номеров 100—150) имеют в среднем 5-10 бан­кетных залов, а в больших отелях (свыше 200 номеров) число та­ких залов может достигать двадцати, так как при успешной рабо­те банкетная служба может выйти на второе место по величине дохода (после номерного фонда).

Поиск клиентов для банкетного помещения - процедура весьма специфическая: она зависит от места расположения рес­торана, сегмента рынка, на котором он работает, и т.д. Здесь труд­но дать какие-либо общие рекомендации - все зависит от умения банкетного менеджера найти клиентов.

Что касается оформления заказа и проведения банкета, то эту процедуру можно разбить на несколько этапов.

1. Предложение клиенту (и обсуждение с ним) меню, напит­ков, микрофона, кино или видеоустановки и т.п. Стандартный набор банкетных услуг включает в себя:

– аренду зала;

– выбор меню и напитков;

– украшение столов и зала;

– музыкальное сопровождение (по желанию заказчика);

– типографские работы (приглашения, карточки с фамилия­ми гостей);

– обслуживание.

На банкете невозможно обеспечить раздельное меню каждо­му гостю. Приходится рассчитывать на некоторый усредненный вкус. Обычно разнообразие ограничивается выбором второго блюда из двух возможных (мясо или рыба, говядина или курица). Желательно уточнить, все ли гости могут употреблять стандарт­ные блюда, и при необходимости можно предусмотреть индиви­дуальное меню для отдельных гостей.

2. Заключение договора, в котором оговариваются меню, цена, число гостей, расположение столов в зале. Обычно при оформлении заказа вносится залог (30—50% стоимости). Если клиент отказывается от банкета менее чем за 3-5 дней, залог не  
возвращается.

Интересно, что цена аренды самого помещения обычно зави­сит от стоимости заказа: чем дороже заказ, тем меньше арендная плата.

3. За неделю до банкета меню рассылается в соответствующие службы, которые должны обеспечить нужное количество обслуживающего персонала (официантов) и оборудование (скатертей, посуды и т.п.). За 2 дня до банкета производится окончательное согласование с заказчиком, прежде всего по числу гостей. Обыч­но это число определяется «с запасом» 5—10%. Желательно уточнить число гостей за 10 дней до банкета, за неделю, за 3 дня, и на­ конец, за 2 дня. За сутки до банкета уже никаких изменений в до­говор вносить нельзя. Одной из главных особенностей банкетно­го обслуживания является необходимость привлечения для об­служивания гостей дополнительного числа официантов, часто «со стороны». Эти официанты не знакомы с рестораном, его тех­нологией, не знают друг друга. Поэтому они должны работать под руководством персонала ресторана.

4. По крайней мере за 30 мин до начала банкета банкетный менеджер встречает заказчика, провожает его в банкетный зал и вместе с ним проводит последнюю проверку готовности помеще­ния, столов, дополнительного оборудования, а также вспомогательных помещений (туалета, гардероба). В присутствии заказчика открываются алкогольные напитки.

Вначале подают холодные рыбные закуски, масло и свежие овощи, затем закуски из мяса, птицы и дичи. После холодных рыбных закусок официанты заменяют использованную посуду и приборы на чистые для холодных мясных закусок. После холод­ных закусок подают горячие, затем первые, вторые горячие блю­да, десерт, фрукты и горячие напитки.

Через 1,5-2 ч после начала банкета обычно делается перерыв на 30—40 мин, чтобы гости покурили, потанцевали. Официанты в это время приводят в порядок столы, проветривают помещение, готовят подачу очередного блюда.

Во время произнесения тостов обслуживание прекращается. Все блюда подаются гостю с левой стороны. Водку и вино нали­вают правой рукой с правой стороны.

Посуду официанты убирают только после того, как гости кла­дут вместе нож и вилку на тарелки, это означает, что данное блю­до они уже есть не будут. При замене посуды и приборов офици­ант подходит к гостю с чистой тарелкой, берет левой рукой использованную, а правой ставит чистую и кладет чистый прибор, если таковые не были разложены при сервировке.

Кофе на банкетах обычно подают после десерта. После того, как гости сели за столы, одни официанты предлагают им коньяк и ликер, наливая их в соответствующие рюмки, другие наливают кофе в чашки, стоящие перед гостями.

Если гость пожелает выпить чай, его кофейную чашку со сто­ла убирают. Чай, процеженный через сито, подают в чайной чаш­ке. На блюдце кладут чайную ложку. Лимоны к чаю подают в ро­зетке.

К кофе или чаю можно подать молоко или сливки, которые наливают в чашки по желанию гостей.

При проведении различных юбилеев, семейных торжеств, банкетов по случаю подписания договоров, заключении деловых соглашений также организуется банкет-фуршет.

Особенностью обслуживания банкета-фуршета является то, что гости едят и пьют стоя у столов, к которым не ставятся стулья. Меню такого банкета включает холодные и горячие закуски, го­рячие вторые блюда, десерт и горячие напитки. Закуски должны подаваться маленькими порциями «под вилку», т.е. чтобы можно было их есть без помощи ножа. Горячие закуски и блюда также подают маленькими порциями, чтобы можно было пользоваться только вилкой. В процессе организации банкета-фуршета необ­ходимо учитывать следующее: нельзя устанавливать столы в непосредственной близости от источника тепла (отопления, ка­мина и др.), а также под прямыми лучами солнца, так как это способствует таянию заливных блюд, а также потере внешней • привлекательности всех продуктов. Столы, сервированные для банкета-фуршета, должны гармонировать с окружающей обста­новкой; при их установке следует учитывать расположение осве­тительной аппаратуры в зале с тем, чтобы обеспечить равномер­ное освещение всех столов.

Банкеты-фуршеты предусматривают нерегламентированное пребывание гостей. Они экономичны: при равных площадях зала на банкете-фуршете можно обслужить в 4-5 раз больше гостей, чем на банкете за столом.

В связи с тем что гости едят и пьют стоя, столы для банкета-фуршета должны быть несколько выше обычных.

При отсутствии специальных фуршетных столов можно поль­зоваться обычными прямоугольными, составляя по несколько столов вместе. Форма расстановки столов разнообразна и зави­сит от площади и архитектурных особенностей зала. Обычно сто­лы ставят в форме букв «Т», «П», «Ш».

Предметы сервировки, напитки, фрукты и закуску заранее ставят на стол.

Как правило, стол сервируют с двух сторон (двухсторонняя сервировка), односторонняя сервировка используется обычно для стола, предназначенного для почетных гостей.

Бутылки со спиртными напитками открывают за несколько минут до прихода гостей в банкетный зал. Часть бутылок остав­ляют закрытыми и открывают по мере необходимости.

После того, как расставлены фрукты, цветы и напитки, но не ранее чем за полчаса до начала банкета, на столе размещают за­куски, соусы, хлеб. На каждое блюдо кладут приборы для рас­кладки, чтобы гость сам мог взять то, что пожелает.

До прихода гостей в зале остается часть официантов, а осталь­ные по указанию метрдотеля занимаются подготовкой аперити­ва, а также запасной посуды, приборов, салфеток и т.д.

На одного официанта при обслуживании фуршета обычно приходится 15-20 гостей. Задача официанта - помочь в выборе закусок, предложить свою помощь, чтобы налить вино, положить на тарелку закуску и т.д.

Вместо вилок при подаче некоторых блюд применяют дере­вянные или пластмассовые шпажки, которые после одноразово­го использования официант собирает и уносит. Использование шпажек позволяет уменьшить количество приборов при обслу­живании фуршетов.

После горячих блюд подают десерт .— мороженое, взбитые сливки, ягоды, фрукты и т.п. К десертам подают шампанское.

После окончания фуршета по распоряжению его координато­ра со столов в определенной последовательности убирают посуду: вначале бутылки, вазы с цветами и фруктами, салфетками, затем приборы, фарфоровую посуду, кофейные чашки. В последнюю очередь убирают рюмки, бокалы, фужеры.

К преимуществу обслуживания по типу «коктейль» относится то, что можно принять много гостей в небольшом помещении, при этом не требуется большого количества мебели, посуды, сто­лового белья. Время коктейля непродолжительное, расходы на его организацию значительно меньше, чем на банкеты других ви­дов. Гости могут свободно приходить в разное время. Банкетные столы не расставляют. Официанты разносят закуски на фарфоро­вых блюдах, рюмки и бокалы с напитками - на подносах, тарелок и приборов при обслуживании коктейлей не полагается. Вместо вилок гости используют деревянные или пластмассовые шпажки.

При приеме заказа уточняют количество гостей, их состав, продолжительность коктейля, выясняют, нужна ли барная стой­ка, согласовывают с заказчиком меню.

Величина всех подаваемых во время коктейля закусок должна быть такой, чтобы их можно было сразу положить в рот целиком. Чаще всего на коктейлях подают бутерброды-канапе или сандви­чи, нарезанные в виде ромбиков, квадратов, кружочков и т.д., а также волованы или тарталетки.

Фрукты подают предварительно зачищенные от сердцевины и разделанные на дольки.

Напитки на коктейле могут быть поданы самые разнообраз­ные: виски, коньяки, ликеры, вина натуральные, крепленые и де­сертные, соки, воды, коктейли, шампанское.

Организуя коктейль, предусматривают помещение для подго­товки закусок и напитков. Здесь ставят столы, на которых подго­тавливают коктейли, разливают напитки в рюмки, бокалы, стоп­ки. Все напитки перед началом коктейля должны быть доведены до температуры их подачи.

В начале приема-коктейля, как правило, гости пьют безалко­гольные напитки: соки, воду (фруктовую или минеральную), пи­во. Спустя 10-15 мин подают крепкие напитки: водку, виски (25%) с содовой (75%).или минеральной водой, коньяк, затем снова предлагают безалкогольные напитки.

Обслуживание начинается с приходом первого гостя.

В первую очередь официанты предлагают напитки, а затем за­куски.

Размещение гостей. Конфигурация столов может быть разно­образной (Т-тип, П-тип, У-тип) и зависит от типа мероприятия и пожеланий клиента, но при этом нужно учитывать и удобство об­служивания: проходы должны быть такими, чтобы два официан­та могли легко разминуться. Для этого расстояние между двумя столами должно быть не менее 2 м, а расстояние от стола до спинки стула гостя - 50 см. Таким образом на проход официан­тов остается 1 м.

Обычно на банкетах бывает главный стол, где находятся самые почетные гости (именинники). Этот стол всегда обслуживается в первую очередь. Далее обслуживаются осталь­ные столы. При этом на кухне в очереди за блюдами первыми стоят те официанты, которые обслуживают дальние места. По нормам всем гостям блюдо должно быть подано за 7 мин.

Все столы в банкетном зале нумеруются, при этом номера на столах расставляются так, чтобы их легко можно было прочитать от входа в зал. Ширина столов в банкетном зале должна быть не менее 75 см, на одного гостя отводится 50—60 см стола. Общая площадь банкетного зала должна быть такой, чтобы на одного гостя приходилось 1—1,4 кв. м.

Во время банкета менеджер поддерживает связь с кухней: он должен сообщить, сколько гостей пришло, когда что подавать и т.д. Одной из специфических особенностей обслуживания бан­кетов является то, что официанты после смены блюд уходят из зала.

Выездные мероприятия. Часто банкеты организуются «на вы­езде» (в помещениях заказчика, на природе и др.). При этом у банкетного менеджера возникают дополнительные проблемы:

– транспорт для перевозки оборудования, персонала, иногда клиентов;

– получение необходимых разрешений от местных властей и собственников;

– определение того, что можно найти на месте проведения банкета (прежде всего вода, электричество, холодильники) и нужно везти с собой. Оценка возможностей помещения и организация работы в нем: аренда оборудования на месте, контейнеры для мусора и их вывоз, гардероб и туалеты и т. д.;

– страховка от несчастных случаев, транспортировка клиентов, пресечение нежелательных инцидентов.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ:**

1. Описать особенности обслуживания и правила подготовки к обслуживанию на выездных мероприятиях.

**Контрольная работа:**

**Тема:** Обслуживание потребителей организации общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов, классов

**Текст задания:** Выберите правильный ответ

**Критерии оценки:**

За каждый правильный ответ – 1 балл.

18-20 баллов – оценка «отлично»,

16-17 балл – оценка «хорошо»,

12-15 баллов – оценка «удовлетворительно»,

Менее 12 баллов – оценка «неудовлетворительно».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вопрос** | **Варианты ответов** |
| 1 | Что такое меню? Выберете правильное определение. | А) это документ, в котором прописано все блюда выпускаемые предприятием, их выход и цена.  Б) это документ, содержащий блюда реализуемые в данном предприятии общественного питания.  В) это перечень расположения в определенном порядке блюд, напитков, кондитерских изделий с указанием цены и выхода блюд, реализуемых на предприятии в день продажи.  Г) это перечень блюд, выхода блюд и цены. |
| 2 | Составьте порядок расположения блюд в меню. | 1. Десерты 2. Мучные кулинарные и кондитерские изделия 3. Горячие напитки 4. Холодные закуски 5. Фирменные блюда 6. Холодные напитки 7. Блюдо от шефа 8. Горячие закуски 9. Вторые блюда 10. Супы |
| 3 | Как располагаются алкогольные напитки в карте вин? Выберете верный порядок. | 1. Водка 2. Десертные вина 3. Горькие настойки 4. Виноградные вина крепкие 5. Ликеры 6. Шампанское 7. Виноградные вина столовые 8. Джин, виски, ром 9. Пиво 10. Коньяки 11. Прохладительные напитки 12. Табачные изделия |
| 4 | Что нельзя делать официанту на рабочем месте? | Опишите своими словами. |
| 5 | Продолжить операцию по личной подготовке официанта к работе:  А- принять душ | Б) Одеть обувь  В) Причесать волосы  Г) Одет фирменную одежду |
| 6 | Каких методов подачи блюд НЕ существует? | А) «В обнос»  Б) «В обход»  В) Европейский способ  Г) Среднеазиатский  Д) Подача блюд с производства  Е) Подача в стол  Ж) Классический |
| 7 | Составить требование качества для супа «Щи из свежей капусты»: | 1.Вкус\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2.Аромат\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3.Внешний вид\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 8 | Выберите правильный способ(способы) уборки использованной посуды и столовых приборов со стола. | А) Официант, расположив ручник на предплечье левой руки, подходит к столу с правой стороны от клиента, берет использованную тарелку вместе с прибором и перекладывает ее в левую так, чтобы дно лежало на ребре ладони и вытянутом указательном пальце, а верхний край бортика тарелки упирался в основание большого пальца. Большой палец кладут вправо по бортику тарелки, обеспечивая ей устойчивое положение.  Б) официант на верхнюю чистую тарелку, покрытую салфеткой, кладет ножи и вилки так, чтобы лезвия ножек находились под вилками. Подходит к каждому гостю справа и с его разрешения собирает со стола использованные и заменяет их.  В) Официант, расположив ручник на левую руку, подходит к столу с левой стороны от клиента, берет использованную тарелку вместе с прибором и перекладывает ее в левую руку и уносит. |
| 9 | Выберите правильные виды порционирования блюд | 1. Классический 2. Для фаршированных блюд 3. Для жареных блюд 4. Для варенных блюд 5. Для соусных блюд 6. Для блюд с мягкой консистенцией 7. Английский способ 8. Французский способ |
| 10 | Что такое транширование? | 1. Порционирование блюда, приготовленного целиком или большим куском. 2. Разделка на подсобном столике мяса или рыбы. 3. Перемещение блюда к столу посетителя 4. Оплата по счету безналичным способом |
| 11 | Какая из операций механической кулинарной обработки сырья способствует более равномерной их тепловой обработке, придает блюдам красивый внешний вид | 1. Мытье 2. Очистка 3. Нарезка |
| 12 | Пищевые продукты, предназначенные для приготовления кулинарной продукции называют: | 1. Сырьем 2. Полуфабрикатами 3. Готовой продукцией |
| 13 | Температура подачи горячих супов | 1. 55оС 2. 65оС 3. 75оС |
| 14 | Овощные блюда ценят за содержание | 1. Витаминов 2. Жиров 3. Экстрактивных веществ |
| 15 | Для подачи каких блюд используют глубокие столовые тарелки | 1. Супов 2. Соусов 3. Вторых блюд |
| 16 | В какой посуде подают грибы, используемые как горячая закуска | 1. Закусочных тарелках 2. Баранчиках 3. Кокотнице |
| 17 | Написать какие компоненты, которые входят в состав блюда «Мясо заливное». | |  |  | | --- | --- | | 1. | Желе | | 2. | Лук репчатый | | 3. | Мясо отварное | | 4. | Коренья | | 5. | Морковь | | 6. | Яичный белок | | 7. | Масло сливочное | | 8. | Лимон | | 9. | Зелень петрушки | |
| 18 | По компонентам назвать тушеное блюдо:  Картофель, капуста, кабачки, морковь, лук, соус, репа | А. Рагу  Б. Жаркое  В. Картофель по-французски  Г. Жульен |
| 19 | Назовите температуру отпуска соусов с мукой? | А. 50-55 oC  Б. 55-60 oC  В. 60-65 oC  Г. 70-75oC |
| 20 | Составить требование качества для супа «Борщ украинский»: | 1.Вкус\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2.Аромат\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3.Внешний вид\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |