

РОЗДІЛ 2. Організація обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства

Тема 2.6. Організація обслуговування бенкетів та прийомів

ЛЕКЦІЯ

Тема лекції. Види і класифікація прийомів та бенкетів

Ключові терміни: бенкет, офіційний прийом, неофіційний прийом, замовлення-рахунок, бенкетний стіл, приймання замовлення, договір, підготовка обслуговуючого персоналу.

ПЛАН

1. Види і класифікація прийомів та бенкетів.
2. Порядок приймання і оформлення замовлення на проведення бенкетів в закладах ресторанного господарства.
3. Підготовка до проведення бенкету.
4. Підготовка обслуговуючого персоналу перед початком обслуговування бенкету.
5. Бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами
6. Бенкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами

Рекомендовані джерела

1.	Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: Підручник для ВУЗів. Видання 2-ге перероб і доп./За заг. ред. проф. Н.А. П'ятницької. – К.: Кондор-Видавництво, 2012. – 557 с.	157-159
2.	Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. – 2-ге вид. – К.: Ліра – К., 2015. – 338 с.	232-238
3.	Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навчальний посібник / Машир М.П., Пасюк А.П. – К.: Кондор-Видавництво, 2014. – 392 с.	208-211
4.	Технологія ресторанної справи: навч.-практ. посібник / Я.М. Сало – Львів: Афіша, 2013. – 560 с.	243-246
5.	http://westudents.com.ua/knigi/608-organzatsya-obslugovuvannya-u-zakladah-restorannogo-gospodarstva-arhpov-vv-.html	

1. Види і класифікація прийомів та бенкетів

Підприємства ресторанного господарства здійснюють обслуговування прийомів і бенкетів.

Бенкет – це урочистий званий сніданок, обід або вечеря, що влаштовуються на честь якоїсь особи або події.

Прийомом називають зібрання запрошених осіб у кого-небудь (звичайно у офіційних осіб) на честь кого- або чого-небудь. Прийом – одна із форм спілкування між людьми, державними і громадськими організаціями.

Залежно від подій і складу учасників, з приводу і на честь яких організуються свята, розрізняють прийоми офіційні і неофіційні.

Офіційними є прийоми, які влаштовуються на честь особи або події державного масштабу, коли гості запрошені на прийом винятково завдяки їхньому становищу. На офіційних прийомах, як правило, здійснюється державні і міждержавні акції.

Неофіційні прийоми – це дружні зустрічі, ювілейні свята, весілля тощо. Приводом для неофіційних прийомів можуть служити події особистого, сімейного характеру

Залежно від події з приводу якої організують бенкет їх поділяють на:

- офіційні, приводом якого може бути прийом глави уряду, дипломатів, національне свято країни;
- неофіційні, сімейні свята, товариські зустрічі, ювілеї.

Залежно від розміщення гостей:

- з розміщенням гостей за столом (бенкет за столом з повним або частковим обслуговуванням офіціантами, бенкет-чай);
- без розміщення гостей за столом (бенкет-фуршет, бенкет-коктейль, бенкет-десерт, комбінований).

Залежно від участі персоналу в обслуговуванні гостей:

- бенкет повним обслуговуванням офіціантами,
- бенкет з частковим обслуговуванням офіціантами.

Залежно від асортименту страв і напоїв, які подаватимуться:

- універсальні (бенкети за столом з повним або частковим обслуговуванням офіціантами);
- спеціалізовані (бенкет-фуршет, бенкет-коктейль, бенкет-буфет, бенкет-чай).

2. Порядок приймання і оформлення замовлення на проведення бенкетів в закладах ресторанного господарства

Організація будь-якого бенкету включає:

- прийом і оформлення замовлення,
- підготовку до проведення бенкету,

→ безпосереднє обслуговування учасників бенкету.

Порядок прийому і виконання замовлень на проведення прийомів в закладах ресторанного господарства.

Приймає замовлення на обслуговування свят директор, метрдотель, у великих підприємствах – черговий адміністратор столу замовлень.

При прийомі замовлення улаштувач повідомляє адміністратору:

- дата проведення бенкету і його тривалість,
- привід для його влаштування,
- час початку і закінчення обслуговування,
- кількість учасників,
- тип розстановки столів і стільців,
- вид сервіровки столу за каталогом,
- розклад заходу,
- план розсадження гостей,
- присутність кого-небудь з поважних персон і якого типу особливої уваги слід йому надавати,
- необхідне гостям технічне устаткування,
- зразкове меню, час подачі закусок і гарячих страв, час роботи бару (тип напоїв, коли і як вони повинні подаватися),
- художнє оздоблення (квіти, свічки),
- музичний супровід,
- обговорюють порядок відшкодування можливих збитків,
- умови оплати, контактні телефони замовника.
- порядку проведення.

Улаштувача ознайомлюють приміщенням і погоджують з ним план розстановки столів.

При прийомі замовлення улаштувачу пропонується познайомитися з приміщенням для банкету, погоджують з ним план розстановки столів, місця почесних гостей.

3. Підготовка до проведення бенкету

Відповідно побажань замовника розпочинають підготовку до проведення бенкету. Столи розміщують з урахуванням кількості учасників бенкету, виду його і конфігурації залу. Конфігурація столів у залі розміщується з урахуванням кількості учасників банкету, виду банкету та конфігурації залу.

У бенкетному залі спочатку розставляють столи, а потім на деякій відстані від них стільці, крісла або напівкрісла.

Важливим етапом підготовки банкету є впорядкування банкетного меню.

При обговоренні меню рекомендується запрошувати шеф – кухаря. До меню банкету включаються певна кількість холодних закусок, гаряча закуска, суп (обов'язковий для обіду) одного або двох найменувань на вибір, другі гарячі блюда, десерт, кава, напої.

Відповідно до меню підбирається столовий посуд і набори, їх кількість залежить від виду банкету, кількості офіціантів, що беруть участь в обслуговуванні.

Залежно від виду банкету визначені нормативи столового посуду і наборів індивідуального користування.

Кількість наборів для розкладання дорівнює кількості багатопорційного посуду.

При підготовці до банкету використовують білу або кольорову столову білизну, яку підбирають з урахуванням особливостей інтер'єру залу, тематики свята.

4. Підготовка обслуговуючого персоналу перед початком обслуговування банкету

Напередодні банкету метрдотель проводить інструктаж офіціантів, під час якого повідомляє їм, хто і на честь кого або якої події влаштовується банкет, ознайомлює офіціантів із:

- планом розставлення столів,
- кількістю гостей за кожним із них і планом розміщення учасників банкету за столом,
- складає план обслуговування столів,
- підрозділяє їх на сектори,
- закріплює кожен за кваліфікованим офіціантом,
- повідомляє меню страв і напоїв,
- особливості сервірування банкетного столу.

Подачу вин звичайно доручають офіціантам високого зросту (і бажано молодим).

Метрдотель регулює роботу офіціантів, дає розпорядження на вихід до залу з черговою стравою.

Вихід офіціантів строго обумовлений: першими виходять ті, які обслуговують дальній сектор.

Особливу увагу метрдотель повинен звертати на своєчасність і синхронність виходу до залу офіціантів, що подають вина і страви.

Необхідна умова гарної організації бенкету – безшумна робота офіціантів, без зайвих розмов, без гучних питань.

Офіціант повинен заздалегідь з'ясувати собі схему обслуговування і черговість подачі закусок, вин, страв і обов'язково дотримувати прийнятий порядок обслуговування гостей, що має особливо велике значення на офіційних прийомах-бенкетах.

На обслуговування урочистих вечорів офіціанти надівають білі рукавички, стежачи за тим, щоб вони вчасно були замінені.

Успішна організація бенкету багато в чому залежить від правильних дій метрдотеля, який повинен погоджувати з працівниками кухні, відповідальними за приготування страв, час готовності і порядок відпуску страв і закусок, включених до меню. Він же керує роботою офіціантів, які беззаперечно виконують його вимоги.

Контроль за виконанням схеми обслуговування полягає в тому, що метрдотель стежить за своєчасною підготовкою страв до подачі до залу, дає розпорядження на вхід офіціантів з черговою стравою або чистим посудом.

Інша важлива умова проведення бенкету – вміння офіціанта взаємодіяти не тільки з метрдотелем, але і з іншими офіціантами. Зокрема, він повинен знати, хто з його товаришів працює в попередньому і подальшому номерах секторів (для своєчасного і організованого входу до залу і виходу з нього, а також синхронності в обслуговуванні).

5. Бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами

Найчастіше проводиться як офіційний бенкет-прийм.

Бенкети за столом з повним обслуговуванням офіціантами найчастіше влаштовуються на дипломатичних, офіційних прийомах з приводу візитів високопоставлених посадовців, іноземних представників і делегацій, в період проведення міжнародних симпозіумів, конференцій і виставок.

Банкет за столом з повним обслуговуванням – найскладніша і найвідповідальніша форма обслуговування, тому для організації і проведення такого типу банкету виділяють найкваліфікованіших і найдосвідченіших метрдотелів і офіціантів. Бенкет з повним обслуговуванням є святом, де розсадження гостей узгоджується з протоколом, учасники банкету сидять за красиво і пишно сервірованими столами, а офіціанти всі страви і напої подають «в обнос».

При організації бенкетів належну увагу слід приділяти розміщенню його учасників за столом, а отже, і черговості їх обслуговування.

На неофіційних бенкетах при розміщенні гостей за столом беруть до уваги традиційне, сімейне старшинство або певні обставини.

Неодмінною умовою обслуговування подібних бенкетів є швидкість подачі страв, напоїв і зміни приборів, оскільки час для обслуговування гостей за столом строго визначено рамками протоколу (50-60 хв.).

Ця обставина обумовлює зайнятість великої кількості офіціантів високої кваліфікації (не нижче за IV розряд).

Перед початком бенкету подають аперитив.

У меню включають порівняно невелику кількість холодних страв і закусок, одну гарячу закуску, для бенкету-обіду – першу страву, одну-дві другі страви, солодкі страви, фрукти, напої.

До **меню бенкету** включають порівняно невелику кількість закусок, страв і напоїв, оскільки тривалість перебування гостей за столом невелика. Необхідно строго дотримувати заздалегідь запланований порядок подачі страв. Черговість зміни страв співпадає з порядком запису їх у бенкетному меню.

На початку бенкету подають холодну рибну закуску і свіжі овочі, потім закуски з м'яса, птиці і дичини, після холодних закусок – гарячу закуску, за нею суп. Після супу – гарячі страви з риби, м'яса, птиці, дичини, овочів.

Закінчується бенкет подачею десерту, фруктів і гарячих напоїв – кави, чаю.

6. Організація бенкету за столом з частковим обслуговування офіціантам

Бенкет за столом із частковим обслуговуванням офіціантами має товариський або сімейний характер і є найбільш поширеним.

Страви подаються російським, інколи французьким способом.

Столи при проведенні цього бенкету розставляють так, як і при бенкеті з повним обслуговуванням офіціантами.

Кількість же предметів сервірування зменшується.

При великій кількості учасників бенкету офіціантів розділяють на бригади для обслуговування одного або декількох столів. Стіл (столи) у свою чергу можна поділити на сектори, за кожним з яких закріплюють офіціанта.

Сервірування столу здійснюють завчасно з урахуванням часу, виділеного для підготовки до бенкету.

Кількість офіціантів, які беруть участь у його підготовці, визначають з урахуванням встановлених витрат часу на виконання окремих операцій.

У меню цього бенкету включають різноманітний асортимент холодних страв і закусок, які замовляють по 1/2 порції на кожного учасника, а іноді й менше, але асортимент досить широкий.

Гостям можуть бути запропоновані гарячі закуски 1/2 порції і другі страви (1-2 найменування) повними порціями.

У меню бенкету-обіду включають першу страву. На завершення подають солодкі страви, фрукти, гарячі напої, кондитерські вироби.

Залежно від місцевих умов, за 0,5-1,5 години до початку бенкету на стіл ставлять страви і закуски.

Якщо в залі встановлено декілька столів, то метрдотель розраховує, яка кількість страв, буфетної продукції і напоїв має бути поставлена на кожний стіл, і повідомляє офіціантам (бригадирам офіціантів) план їх розставляння.

Страви у високому посуді ставлять ближче до центру столу, у низькому – ближче до предметів сервірування.

Страви із риби, м'яса, овочів необхідно чергувати. Застосування посуду різної форми (овальних і круглих блюд, круглих і чотирикутних салатників) дозволяє ощадливо використовувати поверхню столу.

Після закусок на вільних місцях рівномірно розставляють пляшки з напоями, які мають бути звернені етикетками у бік гостей. За погодженням із замовником незадовго до початку бенкету напої відкорковуються (за винятком пляшок з водою, пивом, квасом та інших, що мають кроненкоркове закупорювання). Після відкоркування пляшки горлечко протирають. Пляшки, закриті кронен-пробками, відкривають після запрошення гостей до столу (перед поданням).

Гостей, які зібралися в залі для очікування, запрошують до бенкетного залу, допомагають їм сісти за стіл. Потім беруть напої з основного або підсобного столу і наливають їх відвідувачам. Слідом за цим беруть з бенкетного столу закуски і пропонують їх гостям. Гості можуть не чекати допомоги офіціантів і зробити це самостійно.

Офіціанти слідкують за порядком на столі, забирають використані набори і тарілки, ставлять перед гостями чисті, забирають зі столу багатопорційний посуд, що звільнився, і пляшки.

Заміна посуду здійснюється перед подаванням м'ясної закуски, першої, другої та солодкої страв.

Гарячі страви в багатопорційному посуді можуть бути подані гостям в обнос або порціоновані в мілкі столові тарілки індивідуально кожному.