



Комитет по образованию

Санкт – Петербургское государственное автономное
профессиональное образовательное учреждение
«Колледж туризма и гостиничного сервиса»
(Колледж туризма Санкт – Петербурга)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Тема: «Организация обслуживания массового банкетного мероприятия в форме неофициального приема. «Масленица» на 35 персон»

Специальность: 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании»

Выполнила: Качуева Елизавета Максимовна

Группа: 470

Руководитель: Андреев Виталий Алексеевич

Санкт-Петербург
2017

Цель выпускной квалификационной работы – изучение и обобщение теоретических и практических вопросов и создания планирующей документации массового мероприятия.

Основная цель выпускной квалификационной работы - проверка освоения профессиональных компетенций профессионального модуля ПМ.02.

Организация обслуживания в организациях общественного питания:

- ❖ ПК 2.1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей
- ❖ ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей
- ❖ ПК 2.3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями
- ❖ ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания
- ❖ ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей
- ❖ ПК 2.6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания



Задачи выпускной квалификационной работы:

- ◇ систематизация, закрепление и расширение полученных во время обучения теоретических знаний и практических умений по общепрофессиональным дисциплинам, профессиональным модулям;
- ◇ применение полученных профессиональных и общих компетенций при решении разрабатываемых в выпускной квалификационной работе вопросов и проблем;
- ◇ формирование умений использовать справочную, нормативную и правовую документацию;
- ◇ подготовка к самостоятельной практической работе по специальности



Структура выпускной квалификационной работы включает:

- ◇ Титульный лист, оформленный в соответствии с установленными требованиями
- ◇ Оглавление
- ◇ Введение
- ◇ Теоретическая часть: подразделы
- ◇ Практическая часть: подразделы
- ◇ Заключение
- ◇ Список источников и литературы
- ◇ Приложения

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1 ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ	6
1.1 Краткое описание особенностей внутрифирменных стандартов и правил работы ресторана "Тройка"	6
1.2 Основные характеристики Русской кухни	16
1.3 Основные характеристики "Масленицы"	18
1.4 Правила встречи гостей и особенности подготовки и проведения заданной банкетной формы обслуживания. Краткое описание основных характеристик заданных форм банкетного обслуживания	20
1.5 Выявление особенностей подготовки и проведения банкета "Масленица" на базе ресторана "Тройка"	24
2 ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ	26
2.1 Составление и оформление меню банкета в стиле Русской кухни с подробным описанием одного банкетного блюда, одного аперитива и одного вина	26
2.2 Выполнение плана расстановки мебели и схемы сервировки (оформления) стола	41
2.3 Определение численности работников для обслуживания мероприятия и составление списка персонала с указанием всех видов работ	44
2.4 Составление зазвок в бальневую и сервизную	45
2.5 Планирование работы менеджера на мероприятии и составление сценарного плана подготовки и проведения банкета "Масленица"	52
2.6 Выполнение анализа эффективности обслуживания массового мероприятия "Масленица"	53
2.7 Разработка и представление предложений по повышению качества обслуживания массового мероприятия "Масленица"	57
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	60
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ	63
Приложение А (Фото ресторана, накрытие столов на банкет итд)	64
Приложение Б (Фото заготовок для мероприятия банкетных блюд)	77
Приложение В (Заказ – счет)	84

Объектами исследования в данной работе являются:

- ◆ Ресторан “Тройка”
- ◆ Кухня: Русская, Смешанная, Европейская
- ◆ Тема мероприятия: обслуживание массового банкетного мероприятия «Масленица» на 35 персон
- ◆ Форма обслуживания встречи гостей – банкет за столом
- ◆ Основная форма обслуживания мероприятия – банкет с частичным обслуживанием



Предмет исследования данной работы: выявление особенностей проведения организации банкета с частичным обслуживанием “Масленица” на 35 персон, неофициального характера на базе ресторана “Тройка”

Тема дипломной работы актуальна: Актуальность выбранной мной темы заключается в том, что масленица - один из главных, любимых и неотъемлемых праздников нашей большой страны. Это очень светлая и уже прижившаяся традиция, встречать таким образом весну, так как я живу в городе Санкт-Петербург, то тут этот праздник ценится и отмечается особенно, поэтому я выбрала именно эту тему.

Практическая значимость работы

- 1) Составлено и оформлено меню банкета в стиле русской кухни
- 2) Выполнены планы расстановки мебели и схемы сервировки
- 3) Составлены заявки в бельевую и сервизную, выполнен расчет посуды, приборов и инвентаря для обслуживания с учетом необходимого запаса.
- 4) Спланирована работа менеджера на мероприятии и составлен сценарный план проведения банкета
- 5) Определена численность работников для обслуживания мероприятия
- 6) Выполнен анализ эффективности обслуживания Нового года немецкой кухни
- 7) Разработано и представлено предложение по повышению качества обслуживания

Меню напитков, вин и коктейлей

Горячие напитки		
Чай листовой зеленый	1/300	150
Чай листовой черный	1/300	150
Напитки безалкогольные		
Минеральная Вода	1/500	60
Сок свежавыжатый на выбор (Вишня, Апельсин, Яблоко)	1/300	300

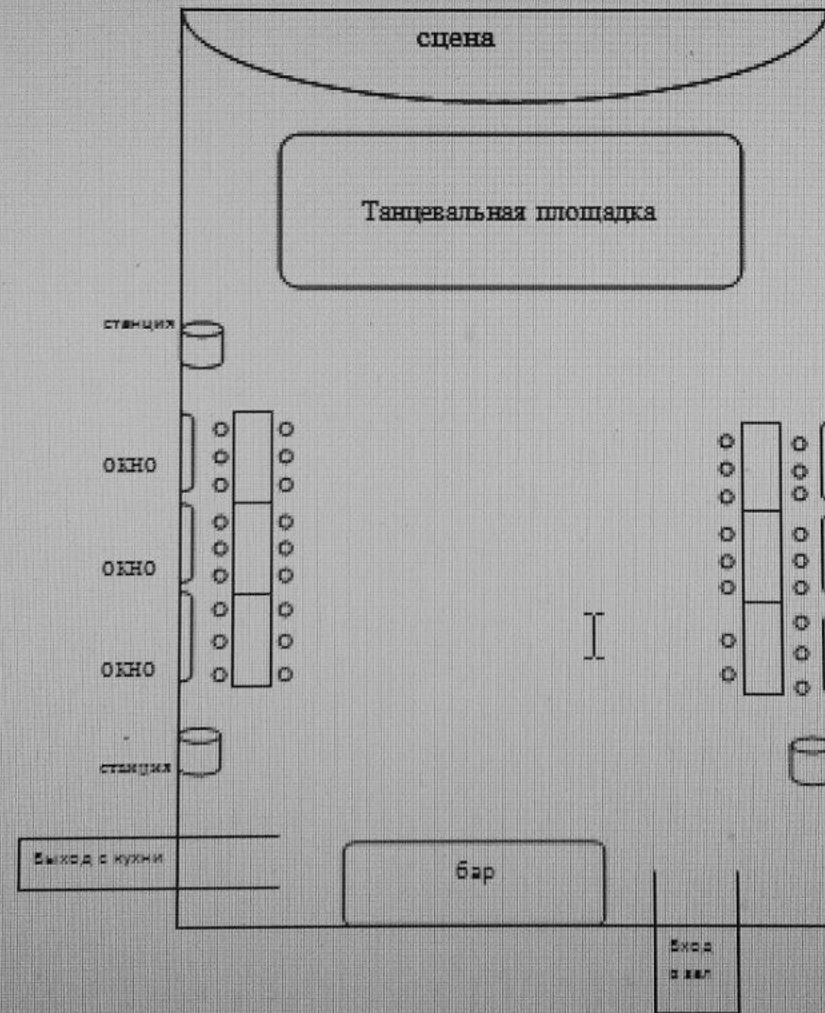
Карта вин и коктейлей		
Портвейн "Tawny"	1/50	300
Шампанское "Абрау-Дюрсо"	1/120	150
Пиво разливное	1/500	400
Медовуха разливная	1/500	400
Водка "Старорусская"	1/50	120
Коньяк "Царский"	1/50	120
Вино "Шардоне" сух.	1/120	200
Вино красное "Kindzmarauli" п/с	1/150	250

План расстановки мебели для проведения массового банкетного мероприятия на 75 персон

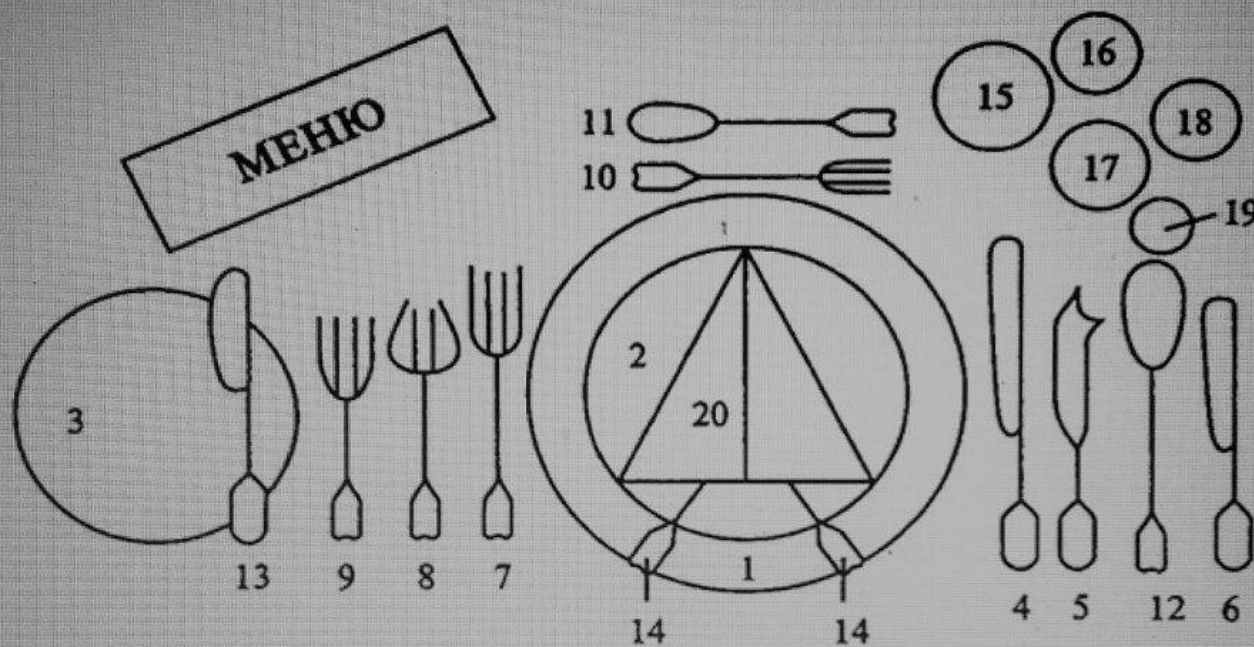
Банкет с
частичным
обслуживанием

Схема зала:

Учитывая количество человек на банкете, а именно 35, конфигурацию зала, окна и ниши, выход с кухни, танцпол, сцену, а так же бар, сделаем наглядную схему расстановки столов и план зала:



Предварительная сервировка стола



Банкетная сервировка на одну персону:

1 — 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; 11 — десертная ложка; 12 — столовая или бульонная ложка; 13 — нож для масла; 14 — дополнительная закусочная пара; 15 — бокал для воды; 16 — бокал для шампанского; 17 — бокал для красного вина или лафитная рюмка; 18 — бокал для белого вина или рейнвейная рюмка; 19 — волоочная рюмка; 20 — полотняная гостевая салфетка

Заявка в бельевую и сервизную

Заявка на посуду к аперитиву

№ п/п	Наименование белья	Количество, шт	Резерв
1	Юбки	6	1
2	Скатерти 2,8м x 1,3м	6	1
№ п / п	Наименование белья 2	Количество штук	Резерв
1	Салфетки полотняные	35	4
2	Ручники 35 x 35 см.	6	1
3	Полотенца 100 x 40 см.	3	1
4	Фартуки	3	1
5	Салфетки бумажные для рук		
6	Салфетки банкетные	35	4

Наименование продукции	Емкость, л	Количество
Портвейн "Tawny"	0,7	3 бутылки. 35 м адерных рюмок
Шампанское "Абрау-Дюрсо"	0,7	6 бутылок. 35 к лассических бокалов.

Заявка посуды к банкету

Наименование посуды и приборов	Количество
Фарфоровая посуда	
Тарелки пирожковые:	
Для хлеба	35
Резерв	4
Тарелки закусочные большие:	
Для блинчиков с икрой	35
Для блинных рулетиков	6
Для креветок в картофельном тесте	6
Для Вареников с картофелем	6
Для расстегая	6
Резерв:	6

Тарелки закусочные мелкие:	35
Резерв:	4
Тарелка подстановочная:	35
Резерв:	4
Салатник	6
Резерв:	1
Тарелки десертные:	
Под фрукты	35
Резерв:	4
Тарелки десертные глубокие:	
Под блинчики	35
Резерв:	4
Круглое блюдо:	
Под рыбные закуски	6
Резерв:	1
Соусник:	
Под соус к креветкам	6
Под соус к вареникам	6
Под соус к основному рыбному блюду	6
Резерв:	2

Розетки:	24
Под джем, мед итд	35
Под топленый шоколад	6
Резерв:	
Прибор для специй: солонка, перечница.	6
Резерв:	1
Блюдец:	
Под чашку	35
Резерв:	4
Чашки чайные	35
Резерв:	4
Сахарница	6
Резерв:	1
Салфетница	6
Резерв:	1

Столовые приборы	
Столовая вилка	35
Резерв:	4
Столовый нож	35
Резерв:	4
Закусочная вилка	35
Резерв:	4
Закусочный нож	35
Резерв:	4
Рыбная вилка	35
Резерв:	4
Рыбный нож	35
Резерв:	4
Десертная ложка	35
Резерв:	4
Десертная вилка	35
Резерв:	4
Десертный нож	35
Резерв:	4
Вилка для лимона:	35
Резерв:	4
Ложки под соус:	
Под соус к креветкам	35
Под соус к вареникам	35
Под соус к основному рыбному блюду	35
Резерв:	11
Ложки чайные	35
Резерв:	4

Стеклопосуда	
Рюмка коньячная	35
Резерв:	4
Рюмка водочная	35
Резерв:	4
Рюмка мадерная	35
Резерв:	4
Классический бокал под шампанское	35
Резерв:	4
Бокал “Белое Бордо”	35
Резерв:	4
Бокал “Бордо”	35
Резерв:	4
Кувшины с крышками (под сок)	35
Резерв:	4
Стакан хайбол:	
Под сок	35
Под воду	35
Резерв:	7
Стакан пивной:	
Под пиво	35
Под медовуху	35
Резерв:	7

Металлическая посуда	
Баранчики овальной формы:	35
Под основное рыбное блюдо	4
Резерв:	
Ведерко для охлаждения шампанского	4
Резерв:	1
Подносы металлические	35
Резерв:	4

Сценарный план работы менеджера

11:00	Сбор персонала. Брифинг.
11:20	Расстановка мебели. Подготовка столов к сервировке, работа с текстилем.
12:10	Получение посуды в кладовой для предварительной сервировки.
12:30	Предварительная сервировка
13:20	Перерыв. Служебное питание
13:50	Сбор полной команды персонала, проверка внешнего вида, брифинг.
14:00	Встреча гостей, рассадка, предложение аперетива
14:30	Подача первых горячих закусок, подача алкогольных и безалкогольных напитков
14:35	Приветствие ведущего мероприятия и начало банкета
18:00	Начало банкета. Приветствие ведущего мероприятия
14:40	Подача вторых горячих закусок
14:50	Работа ведущего мероприятия
15:00	Подача 3-х горячих закусок
15:10	Работа ведущего
15:20	Уборка использованной посуды
15:30	Подача горячих блюд
15:50	Работа ведущего
16:00	Подача мучных изделий
16:15	Танцевальная программа и мини-шоу
16:40	Подача десерта
17:00	Окончание мероприятия и сбор посуды

Список персонала с указанием вида работ

Должность	Квалификация	Выполняемая работа	Количество
Банкет менеджер	Менеджер	Оформление банкета	1
Менеджер	Менеджер	Организация работы персонала	1
Официант	4 – ый разряд	Обслуживание гостей	2
Официант	3 – ий разряд	Доставка готовых блюд с кухни	1
Бармен	5 – ый разряд	Обслуживание гостей	1
Хостес	Стаж 2 года	Встречает гостей	2
Су-шеф	5 – ый разряд	Планирование, организация, контроль работы на кухне.	1
Повар	4 – ый разряд	Приготовление блюд, подготовка к подаче.	1
Повар	3 – ий разряд	Приготовление блюд, подготовка к подаче.	1
Гардеробщик		Забирать вещи	1
Мойщица посуды		Мыть посуду	1
Уборщица		Чистота в зале	1

Анализ эффективности обслуживания

Общая стоимость банкета 171.610 руб. 67 коп.

Издержки:

- ◇ Цветочное оформление: 3000 рублей
- ◇ Аренда зала: 24 500 рублей
- ◇ Прочие расходы: 10 000 рублей
- ◇ Затраты на продукцию для приготовления блюд: 78.004 руб. 85 коп.
- ◇ Зарплата: 15.840 руб

Налоги: $15.840/100*30\% = 4.752$ руб.

Итого издержки: $24.500+3.000+10.000+78.004$ руб. 85 коп.+ $15.840+4.752$ руб = 136.096 руб. 85 коп.

Доход: 158.199 руб. 95 коп.- 136.096 руб. 85 коп. = 22.103 руб. 1 коп. (Прибыль)

$R = \frac{\text{П}}{\text{Т}}*100 = \frac{22.103 \text{ руб. 1 коп.}}{158.199 \text{ руб. 95 коп.}} * 100 = 13,9\%$

Рентабельность составит: 13,9%.



Разработка предложений по повышению качества обслуживания массового мероприятия

Для повышения качества обслуживания на банкете, необходимо:

- Качественное знание меню и его составляющих на банкете
- Помощь в рассадке гостей
- Внимательное отношение к гостям, вежливость и тактичность
- Своевременная уборка зала
- Своевременная уборка столов
- Банкетный зал, столы, украшения и другие декоративные предметы должны быть в одной стилистической тематике
- Вся посуда, скатерти и прочий инвентарь должны находиться в безупречном состоянии
- Взаимодействие с клиентами
- Держать марку
- Знание основ заданной банкетной темы
- Подготовка гостей к танцам и развлечениям
- Подготовить гостей к особенностям русской кухни и национальным обычаям. Это можно сделать с помощью наружной и внутренней рекламы, представлением блюд администратором и официантами, можно привлечь ведущего праздника, особенно перед подачей основного банкетного блюда “Судак в кляре “Орли”
- Все продукты должны быть доставлены проверенным поставщиком, соответствующие ГОСТУ
- Блюда должны быть приготовлены на высшем уровне с учетом всех стандартов и правил приготовления.
- Работники должны проходить аттестации
- Перед банкетом менеджер обязан проверить знания работников по обслуживанию гостей на данном мероприятии

Вывод

Из данной работы можно сделать вывод, что проведение банкета “Масленица” в национальном русском стиле представляет собой одну из форм общения между людьми. Этот банкет имеет особенность сочетания национальной кухни с традициями праздника. Обслуживание таких приемов ведется в соответствии с традициями и особенностями праздника.

Благодаря данной работе, кроме освоения основных компетенций, я научилась гибко мыслить, что необходимо в таком городе как Санкт-Петербург, в городе пересечения многих традиций и культур. Я подтвердила основные профессиональные компетенции менеджера общественного питания:

1. Составлять и оформлять меню банкета.
2. Выполнять планы расстановки мебели и схемы сервировки (оформления) стола.
3. Составлять заявки в бельевую и сервизную, выполнять расчет посуды, приборов и инвентаря для обслуживания.
4. Составлять сценарный план проведения банкета с указанием точного времени подготовки зала, сервировки столов, подачи закусок, подачи банкетных блюд, десертов, напитков.
5. Определять численность работников для обслуживания мероприятия.
6. Рассчитывать заработную плату персоналу за подготовку и обслуживание заданного мероприятия. Определять прибыль и рентабельность заданного мероприятия.
7. Представлять предложение по повышению качества услуг.

Судак в кляре “Орли”



- ◆ Очистив свежего судака, снимают мясо с костей и с кожи нарезают небольшими кусочками, солят, присыпают рубленой петрушкой, обваливают в муке.
- ◆ Кляр: 3 желтка, половина стакана воды, 3-4 столовых ложек муки и половину столовой ложки прованского масла, хорошенько размешивают, прибавляют туда соли по вкусу и 3 взбитых белка. Есть второй вариант изготовления кляра на сливочном масле (50 г) и без желтков, но это на усмотрение шеф-повара.
- ◆ Перед подачей, жарят в кипящем смальце (150г), обмакивая каждый кусочек судака в приготовленный кляр.
- ◆ К судаку подается соус тар-тар острый: в равных частях майонез и кетчуп + тертый соленый огурец и мелко рубленый чеснок с зеленью и тертым перцем.
- ◆ Судак подается с картофелем запеченным в фольге. Блюда, приготовленные на открытом огне, отличаются особым вкусом и ароматом. Из фольги можно сформировать мешок, сложить в него резаные овощи со специями, и приготовить вкуснейший гарнир на гриле.

Портвейн “Tawny”



- **1. Подготовка.** За 1-2 дня до открытия бутылку портвейна ставят в вертикальное положение. После откупоривания пробку выбрасывают. Повторно закрывать бутылку пробкой нельзя, так как это может испортить вкус. Перед подачей на стол рекомендуется перелить напиток в графин (декантировать) для удаления осадка на дне.
- **2. Температура.** Красные портвейны подают при 18°C, белые – охлажденными до 10-12°C.
- **3. Сосуд.** Портвейн наливают в тюльпановидные бокалы для вина, наполняя их до половины, чтобы почувствовать неповторимый аромат.
- **4. Закуска.** Портвейн хорошо сочетается со всеми блюдами, поэтому и является отличным аперитивом.
- **5. Напитки.** В классическом варианте портвейн не принято разбавлять или запивать. Единственное исключение делается для негазированной минеральной воды, благодаря которой можно уменьшить крепость

Вино Шардоне



Вино: Белое, сухое

Регион: Родом Шардоне из Бургундии

Крепость: 12%

Объем: 0.75 л

- ◇ Считается, что этот сорт винограда настолько хорош, что сделать из него плохое вино практически не возможно. Шардоне придает винам фруктовые оттенки. Его используют для приготовления одноименного сортового вина, а также для различных купажных вин, в которых смешиваются виноматериалы, полученные из разных сортов винограда
- ◇ **Подача в бокале типа “Бургундия”:**
- ◇ Бокал для красного бургундского – большой объем, широкая чаша и чуть расширенные края. Такая форма позволяет зрелым, ароматным винам обильно насыщаться кислородом, что позволяет различить самые разнообразные, тонкие оттенки самых сложных вин. Направлять бургундское к кончику языка, где расположены вкусовые рецепторы, наиболее сильно ощущающие сладость. Это помогает избежать ощущений излишней кислоты и придает бургундскому более округлый и податливый вкус.



Спасибо за внимание

Гиперссылки

- ◆ [Диплом](#)
- ◆ [Описание одного основного блюда](#)
- ◆ [F:\Диплом\конечный диплом 100.docx](#)