



Организация обслуживания приёма- фуршета на 120 человек в ресторане высшего класса.

Выполнил студент группы У 111

Рябов В.А.

Руководитель Е.Г.Овсяникова



Целью данной дипломной работы является организация приёма фуршета на 120 персон с частичным обслуживанием официантами.

Задачи:

1. дать характеристику предприятия;
2. закрепить знания при проведении банкета с частичным обслуживанием официантами;
3. самостоятельно разработать меню с учётом заданного банкета

Объект исследования Ресторан “Velvet”

Предмет исследования организация
обслуживания посетителей предприятия
общественного питания.



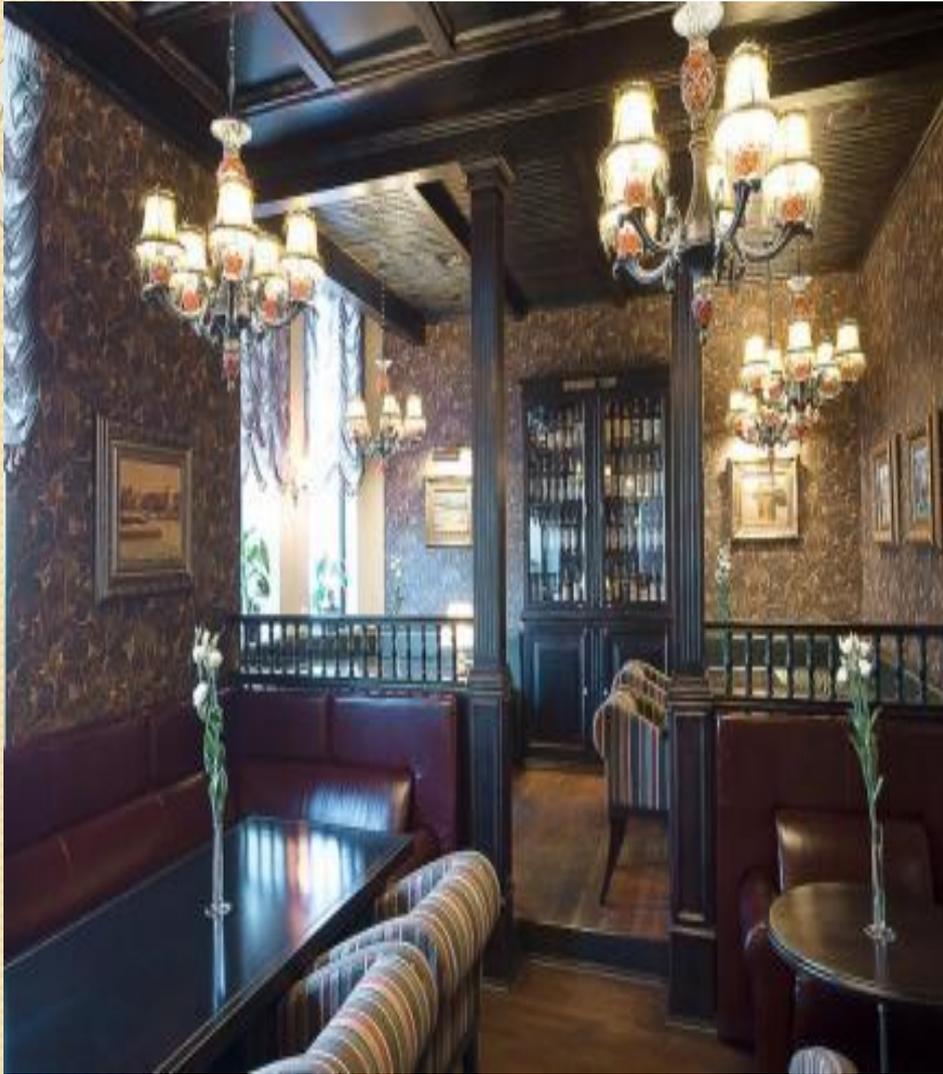
Характеристика ресторана “Velvet”

Ресторан “Velvet” - предприятие общественного питания представляющее широкий выбор холодных и горячих блюд кухонь Старого и Нового Света.

Адреса и телефоны:

656002, Россия, Алтайский край, Барнаул,
пр. Ленина, д. 80, +7 (3852) 61-77-66

Характеристика ресторана “Velvet”



Интерьер ресторана выполнен в тёмных глянцевых тонах и отличается своей оригинальностью. В распоряжении потребителей основной и банкетный зал. Стиль оформления интерьера торговых залов ресторана «VELVET» - это воплощение современного стиля и безупречной элегантности, отвечающее самым высоким требованиям

Регулирование конфликтов в ресторане “Velvet”

Мэнеджер обязан сглаживать всякого рода конфликты, возникающие в ходе его деятельности при этом руководствоваться способами разрешения конфликтов. Возникшие конфликты в ресторане необходимо оперативно и умело разрешать, пресекать их в самом начале.

Способы разрешения конфликта:

Привести конфликтующие стороны к совместному обсуждению проблемы. Для этого руководитель должен выступить в роли нейтрального организатора встречи, который направит дискуссию в русло научного поиска решения проблемы и поспособствует налаживанию диалога.

1. «Не замалчивание» конфликта, незамедлительное его разрешение. Для решения конфликта важно знать все его скрытые и явные причины, провести анализ различных позиций и интересов сторон и сконцентрировать внимание именно на интересах, т. к. в них решение проблемы. Здесь важно справедливое отношение к инициатору конфликта.

Менеджер в общественном питании.

Менеджер осуществляет административно-управленческую и предпринимательскую деятельность в организациях и предприятиях общественного питания, анализирует и оценивает результаты хозяйственной деятельности, экономическую ситуацию в отрасли и на предприятии, принимает решения, ведет отчетную документацию, систематизирует экономическую информацию.

Приём фуршет на 120 человек.



Банкет-фуршет обычно проводят организации, когда в ограниченное время необходимо принять большое количество людей на той же площади банкетного зала.

Особенности приёма-фуршета.



- На этом банкете стулья не ставят. Гости едят и пьют, стоя у столов, или, взяв закуску, отходят от стола. В меню включены холодные и горячие закуски, десерт и горячие напитки.

Меню для приёма-фуршета.

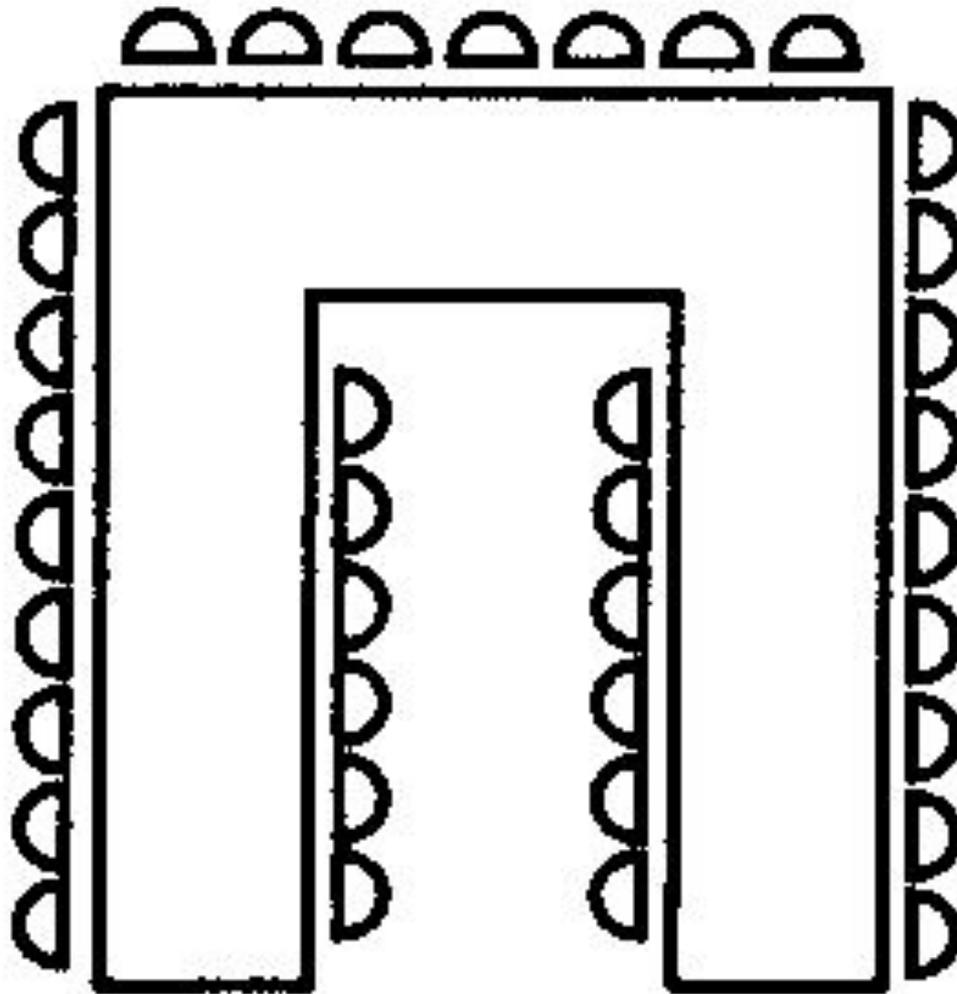


- В меню приема-фуршета включают более широкий ассортимент холодных закусок (12—16 наименований) из расчета 1/2—1/4 порции на человека. Бутерброды канапе с различными продуктами — рыбными, мясными, из птицы, овощными.

Прием заказа



Расчет и размещение столов, расчёт количества официантов.



Рекомендации по совершенствованию процесса обслуживания:

1. Мотивация сотрудников зала.
2. Привлечение к работе только опытных официантов и официантов со стажем работы
3. введение скидок для постоянных клиентов.

Заключение

Заключение

В данной дипломной работе были рассмотрены особенности подготовки банкетных мероприятий, а также был приведен пример проекта по организации приёма-фуршета.

Были произведены все заявки для проведения фуршета, закреплены навыки общения с посетителями, вся работа была очень интересной и познавательной!



Спасибо за внимание!