

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	3
1. Основы организации общественного питания	5
1.1. Организационная структура	5
1.2. Классификация предприятий общественного питания	6
1.3. Характеристика некоторых типов предприятий общественного питания.....	7
1.4. Характеристика услуг общественного питания	9
1.5. Услуги ресторанов	12
1.6. Обслуживающий персонал ресторанов, баров, кафе и кофейни	14
1.6.1. Общие требования	14
1.6.2. Требования к официанту.....	17
1.6.3. Требования к бармену	28
1.6.4. Требования к сомелье.....	38
1.6.5. Требования к буфетчику	47
1.6.6. Требования к администратору зала (метрдотелю, менеджеру зала)	49
1.6.7. Подбор персонала	57
1.6.8. Тренинг персонала.....	57
2. Основы разработки и составления стандартов организации	60
2.1. Общие требования	60
2.2. Составление некоторых правил и видов стандартов.....	62
2.2.1. Общие требования	62
2.2.2. Должностные инструкции.....	63
2.2.3. Профиль должности.....	64
2.2.4. Стандарты работы и методические пособия	66
2.3. Правила трудовой дисциплины	67
2.4. Регламенты корпоративной культуры	71
2.5. Методика разработки стандарта организации на услуги	74
3. Профессиональные бизнес-процессы при обслуживании официантами	81
3.1. Этапы технологии и организации обслуживания	81
3.2. Уборка помещений для потребителей	81
3.3. Расстановка мебели	82
3.4. Подготовка столовой посуды и приборов	82
3.5. Предварительная сервировка.....	92
3.6. Встреча потребителей	96
3.7. Приветствие и размещение потребителей в зале	97
3.8. Прием заказа	99
3.9. Подача алкогольных и безалкогольных напитков	105
3.10. Правила подачи табачных изделий	108
3.11. Основные методы подачи блюд	109
3.12. Правила подачи хлеба	112
3.13. Правила подачи холодных блюд и закусок	113
3.14. Правила подачи горячих закусок	116
3.15. Правила подачи супов.....	116

3.16. Правила подачи вторых блюд	118
3.17. Правила подачи сладких блюд	121
3.18. Правила подачи кондитерских изделий.....	122
3.19. Правила подачи горячих напитков	123
3.20. Правила подачи холодных напитков	124
3.21. Расчет с потребителями	125
3.22. Уборка столов, замена посуды, приборов и столового белья	126
3.23. Обслуживание приемов и банкетов	130
3.24. Специальные формы обслуживания	148
3.25. Обслуживание иностранных гостей и туристов	159
3.26. Подготовка зала к закрытию.....	160
3.27. Профессиональная подготовка и саморазвитие	161
3.28. Правила этикета и нормы поведения за столом	163
4. Внедрение стандартов и контроль результатов	167
4.1. Методы внедрения стандартов.....	167
4.2. Оценка работы сотрудников	167
4.3. Аттестация сотрудников	168
4.4. Контроль стандарта организации и качество услуг.....	181
Заключение	184
Приложение А. Правила оказания услуг общественного питания	186
Приложение Б. Должностные инструкции и квалификационные характеристики некоторых категорий обслуживающего персонала.....	190
Приложение В. Краткая характеристика столовой посуды, приборов и белья	201
Приложение Г. Краткая кулинарная характеристика блюд и особенности их подачи	209
Приложение Д. Особенности организации питания гостей и туристов из иностранных государств	232
Приложение Е. Глоссарий основных терминов	256
Приложение Ж. Анализ этапов качественного обслуживания	273
Приложение И. Ответы по тестам	276
Список литературы.....	278