



Комитет по образованию

Государственное бюджетное образовательное
учреждение
среднего профессионального образования
Колледж туризма и гостиничного сервиса
Санкт-Петербурга

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

«Организация обслуживания массового банкетного мероприятия в форме неофициального приема «Татьянин день-праздник студентов» на 26 персон

Специальность : 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании»

Выполнила: студентка Кожушко Мария Юрьевна

Группа: 376

Руководитель : Осипова Наталья Владимировна

Санкт - Петербург
2016

Структура ВКР

Структура выпускной квалификационной работы включает:

- Титульный лист, оформленный в соответствии с установленными требованиями (Приложение 1)
- Введение
- Теоретическая часть: подразделы
- Практическая часть: подразделы
- Заключение
- Список источников и литературы
- Приложения

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ТЕОРИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ	6
1.1 Краткое описание работы ресторана «Te Quieto»	6
1.2 Основные характеристики итальянской кухни	6
1.3 Основные характеристики банкетов неофициального характера – «Татьянин день-праздник студента»	10
1.4 Правила встречи гостей в форме аперитив в баре и особенности проведения банкета с частичным обслуживанием	12
1.5 Выявление особенностей подготовки и проведения неофициального мероприятия неофициального характера в ресторанном комплексе «Te Quieto» в стиле итальянской кухни	16
2. ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ	18
2.1 Составление и оформление меню банкета в стиле итальянской кухни с подробным описанием одного банкетного блюда, одного аперитива и одного вина	18
2.2 Выполнение плана расстановки мебели и схемы сервировки (оформление) стола	29
2.3 Определение численности работников для обслуживания мероприятия и составление списка персонала с указанием всех видов работ	31
2.4 Составление заявок в бельевую и сервизную	33
2.5 Планирование работы менеджера на мероприятии и составление сценарного плана подготовки и проведения заданного банкета	42
2.6 Выполнение анализа эффективности обслуживания банкета «Татьянин день-праздник студента»	44
2.7 Разработка и представление предложений по повышению качества обслуживания заданного массового мероприятия	45
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	50
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ	53
ПРИЛОЖЕНИЕ А	55

Цель выпускной квалификационной работы – представление

полученных знаний и умений, практического опыта, сформированности общих и профессиональных компетенций, позволяющих решать профессиональные задачи.

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 по ПМ.02 «Организация обслуживания в организациях общественного питания» 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.

Основной целью дипломной работы является 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.

ТЕОРИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Объектами исследования в данной работе являются:
Объектами исследования в данной работе являются:

1. Ресторан «Te Quiero»
2. Кухня мероприятия – ит

1. Ресторан « Te Quiero»
3. Тема мероприятия –

«Татьянин день-праздник студент

2. Кухня мероприятия – итальянская
4. Форма обслуживания вс

5. Основная форма обслуживания мероприятия – банкет с частичным

3. Тема мероприятия –обслуживание массового мероприятия «Татьянин день-праздник
обслуживание

студента» на 26 персон

Предмет исследования данной работы: выявление особенностей

4. Форма обслуживания встречи гостей – подача аперитива в баре

организации банкета с частичным обслуживанием «Татьянин день-праздник

5. Основная форма обслуживания мероприятия – банкет с частичным обслуживанием

студента»

Предмет исследования данной работы: выявление особенностей организации

банкета с частичным обслуживанием «Татьянин день-праздник студента»

Тема дипломной работы актуальна, потому что в настоящее время банкеты с

частичным обслуживанием актуальны для организации торжества с небольшими

затратами и в короткие сроки.



Общий обзор итальянской кухни

Итальянская кухня признана одной из лучших в мире, но в отличие от французской более специфической. Люди не знакомые с итальянской кухней определяют ее 4 словами:



Итальянская кухня - это тысячи изделий из теста, причем каждое имеет своеобразный вкус.

Национальным блюдом итальянской кухни являются макароны (спагетти).

Все блюда из макарон в итальянской кулинарии называются "паста".

"Пасту" заправляют томатным соусом, маслом, сыром, готовят с мясом из макаронных изделий в итальянской кулинарии очень распространены спагетти - вид длинной вермишели (обычно в виде мотков).



ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

В практической части дипломной работы представлена доказательная база освоения профессиональных компетенций модуля через выполнение ситуационных профессиональных задач.

В данной работе для достижения конкретной практической цели создания планирующей документации массового мероприятия, поставленной руководителем в задании к дипломной работе, решены следующие задачи:

- 1. Составлено и оформлено меню банкета в стиле итальянской кухни с подробным описанием одного банкетного блюда-это горячая закуска, верфи под соусом из тунца , одного аперитива, коктейль «Италия» на основе сухого вермута и одного вина " Кьянти. Фестиве Стори", красное сухое, итальянское вино.**

2. **Выполнены планы расстановки мебели и схемы сервировки** (оформления) стола «Татьянин день-праздник студента», с помощью проведения банкета с частичным обслуживанием.
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 с указанием точного времени подготовки зала, сервировки столов, подачи закусок, подачи банкетных блюд, десертов, напитков.
5. **Определена численность работников** для обслуживания мероприятия и составлен список персонала с указанием всех видов работ на банкете.
6. **Выполнен анализ эффективности** обслуживания праздничного ужина «Татьянин день-праздник студента».
7. **Разработано и представлено предложение по повышению качества услуг** по организации досуга, при проведении праздничного ужина «Татьянин день-праздник студента».

Характеристика ресторана

Ресторан «Te Quiero» является предприятием общественного питания, имеет категорию высшего класса. Ресторан работает для посетителей каждый день без выходных с 11ч до 00ч. Располагается рядом с центром города, по адресу Южная дорога дом 17/а.



Планы расстановки мебели и схемы сервировки (оформления) стола

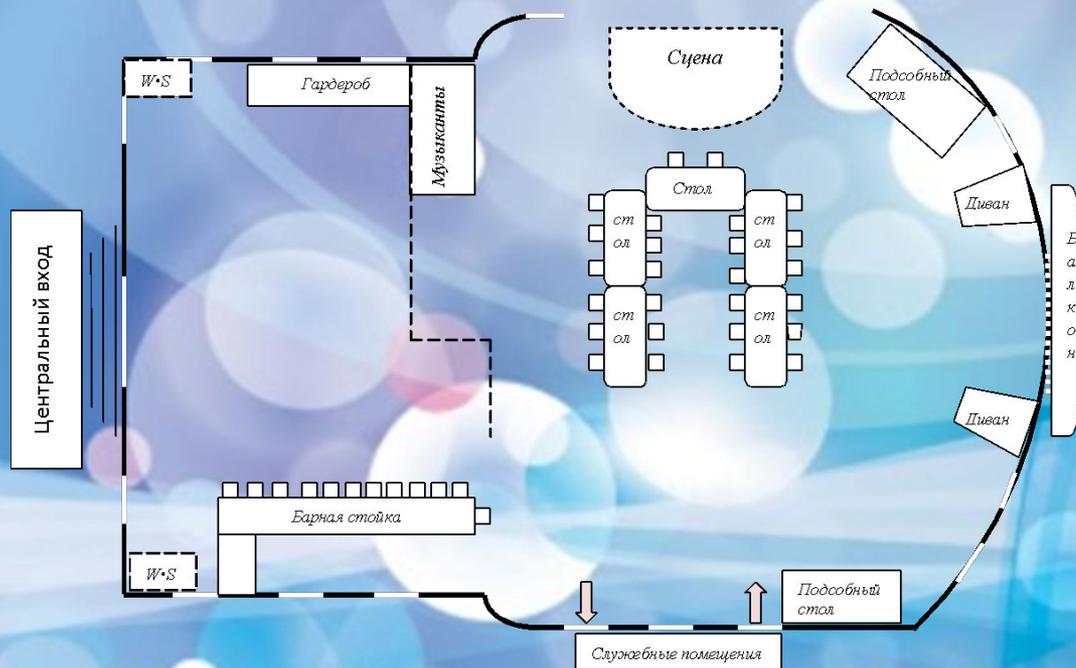


Рисунок ресторана «Te Quiero»



Фрагменты сервировки банкета

Составление и оформление меню банкета в стиле итальянской кухни с подробным описанием одного банкетного блюда, одного аперитива и одного вина

Меню аперитива в баре

Холодные закуски

Тарталетки с крабовым мясом (Мясо краба, майонез легкий, сыр тертый, зелень)

Напитки

Коктейль «Италия» на основе вермута Noilly-Prat Dry

Коктейль Итальянская мелодия
(апельсиновый сок, ликер Barak, ликер Амаретто и сливки)

Меню банкета

Холодные закуски

Верфи (тонкие ломтики телятины с соусом из тунниа)

Горячие закуски

Имботито (Свежие шампиньоны, начинённые зеленью и запечённые)

Десерт

Панна Котта

Напитки

Кофе чёрный

Кьянти. Фестиве Стори.
Италия, красное, сухое

Составление заявок в бельевую и сервизную

Таблица 11-Заявка в бельевую к банкету

№ п/п	Наименование белья	Количество, шт	Резерв
1	Ручники 35 x 35 см.	3	3
2	Салфетки полотняные	3	6
3	Скатерти	5	5
4	Полотенца 100 x 40 см.	3	3
5	Фартуки	3	3
6	Салфетки банкетные	52	26



Таблица 6-Расчет заявка в сервис-бар к аперитиву

Наименование продукции	Емкость ,л	Количество
MartiniProsecco	150мл.	26
Коктейль «Италия» на основе Вермута «NoillyPratDry», Италия, оригинальный сухой вермут, крепость 18%	90мл.	26
Коктейль Итальянская мелодия (апельсиновый сок, ликер Barak, ликер Амаретто и сливки)	70мл.	26

План обслуживания и сценарий мероприятия

Начало мероприятия 19.00, окончание 20.30

- 15.40 – Брифинг с официантами и распределение объема работ между официантами.
- 15.55 – Расстановка столов
- 16.20 – Получение посуды и столового белья в сервизной и бельевой.
- 17.40 – Сервировка столов согласно тематики банкета.
- 18.15 – Получение буфетной продукции за 45 мин до начала банкета.
- 18.30 – Получения продукции из холодного цеха за 30 мин до начала банкета. Далее обслуживание банкета идет по сценарию мероприятия.
- 18.45 – Выставление на столы холодной закуски
- 18.55 – Выставление на столы горячей закуской
- 19.00 – Встреча Метрдротелям и официантов с аперитивами гостей в баре ресторана.
- 19.10 – Переход в зал и распределение гостей равномерно за все столы. Помощь почетным гостям при распределении за предназначенные для них столы. Начало банкета.
- 19.15 – Начало мероприятия. Начало живой музыки.
- 19.20 – В процессе мероприятия: уборка использованной посуды после блюд и закусок; помощь в порционировании холодной, горячей закуски, основного горячего блюда гостям. Начало шоу программы «Клоуны».
- 20.10 – Конец шоу программы и продолжение живой музыки, уборка использованной посуды (по ситуации)
- 20.20 – Подача и помощь в порционировании гостям десерта, чая, кофе.
- После ухода гостей полная уборка зала. Сдача чистой посуды и сервиза в сервизную и бельевую.
- Выключение света и закрытие зала. Расчет персонала участвующего в банкете по

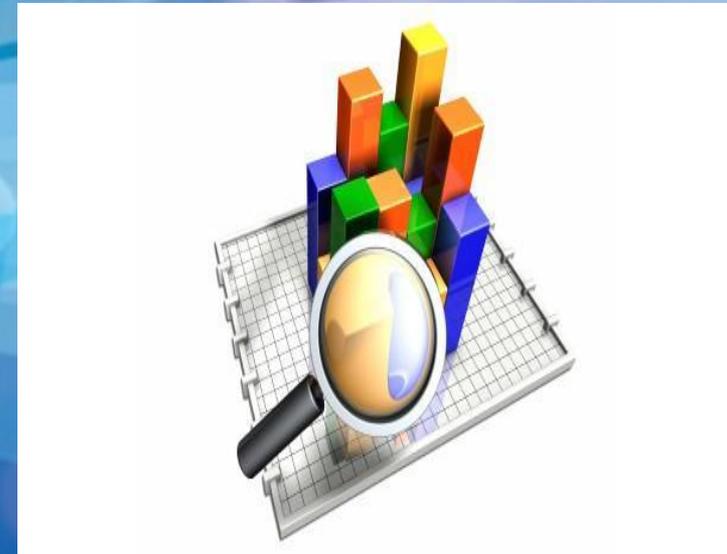
Определение численности работников для обслуживания мероприятия

- Бармен (бариста)(2)IV разряда
- Официант(3)IV разряда
- Метрдотель(1)
- Шеф-повар(1)V разряда
- Повар(2)IV разряда
- Мойщица посуды(1)
- Уборщица(1)
- Гардеробщик(1)



Выполнение анализа эффективности обслуживания банкета «Татьянин день-праздник студента»

Наименование расходов	Цена , руб.
1)Украшение залов цветочными композициями:5 малых композиций.	2500
2) Оплата труда	22558,4
3) Выступление шоу программы	5000
4) Коммунальные платежи (вода, электричество, газ)	9200
5) Налоги (ПФ, ФСС, ФФОМС-30%)	7764
6) Закупка продукции для приготовления блюд и напитков	29100



Доход минус все расходы получим чистую прибыль:

$$\underline{148720} - (22558,4 + 2500 + 5000 + 29100 + 9200 + 7764) = 72597,6 \text{ рублей.}$$

Представление предложений по повышению качества обслуживания заданного массового мероприятия

1) Внедрение в производственный процесс современного вида оборудования.

Процесс модернизации производственных процессов и технологических линий устойчиво сросся с ритмом сегодняшнего дня, и вносит соответствующие коррективы и изменения в процессы производства, царящие на кухнях рестораторов.

2) Разработка эффективной системы скидок для потребителей.

Внедрение данного мероприятия поможет увеличить приток посетителей ресторана в глухие часы, повысит оборот, а так же может быть интересно для постоянных клиентов.

3) Расширение за счет открытия новых форматов обслуживания. Это позволит получить дополнительный источник дохода и повысить конкурентоспособность ресторана. Например, это может быть летнее кафе при ресторане.

Таким образом все пункты **ПМ.02.** выполнены в полном объёме.

Рентабельность предприятия составила 37%, что является хорошим показателем и свидетельствует о том что у ресторана хорошая окупаемость.

**Спасибо за
внимание!**



Коктейль «Италия» на основе вермута Noilly Prat Dry

Ингредиенты:

- 80мл сухого вермута 1л
- 20 мл лимонного сока
- лед, долька лимона

Способ приготовления:

Шейкер на половину заполняют льдом, с помощью мерного стакана отмеряют 80 мл. сухого вермута, добавляют в шейкер, и 20 мл. лимонного сока. Закрывают плотно крышку шейкера, перемешивают в течение 1 минуту, снимают крышку и с помощью стрейнера отфильтровывают в коктейльную рюмку, украшают долькой лимона.



**Вино Кьянти. Фестиве Стори. Италия,
красное, сухое.**

Характеристики

Глубина цвета: насыщенное

Насыщенность: среднее

Температура сервировки: 14-16°C

Вкус: красные ягоды, мягкий



Подходит к: мясо, белое мясо, лосось, красное мясо, пицца, паста, тунец. Род Стори владеет несколькими поместьями, в том числе Palazzone с XVIII века, и столь же долго производит вина, которые до экономического кризиса 1927 года активно продавались как в Италии, так и по всей Европе.



Верфи под соусом из тунца .



Верфи (итал. Wierfi-«телятина тунцовая») — блюдо из тонко нарезанных кусочков маринованной телятины, приправленных крем-соусом, одной из составляющих которого является тунец. Является холодным блюдом или закуской, типичной для региона Пьемонт. В облегченном варианте мясо телятины могут варить или запаривать. Регион Пьемонте, как известно, граничит с Францией, которая, безусловно, повлияла решающим образом на его кухню.

