

Презентація

на тему: Ресторанного бізнесу

Модуль 1

Виконувала:
Ретізник Ольга

Ресторанний бізнес



1. Организационная структура предприятия общественного питания, место и роль администратора в управленческом персонале:

- понятие « предприятие общественного питания», его особенности , краткая характеристика основных типов предприятий о/п;
- ▣ структура предприятия / типовая схема /, основные подразделения, их функции;
- ▣ материальная ответственность и санитарные нормы на предприятиях общественного питания;
- ▣ роль администратора в организации сервиса и обслуживания посетителей, должностная инструкция администратора ресторана / основные разделы, их содержание/.

Роль администратора в управленческом персонале



2. Организация работы официантов:

- должностная инструкция официанта ресторана / основные разделы, их содержание;
- формирование смены официантов, учет выхода на работу, дисциплинарные требования;
- проведение оперативных собраний «5 минуток»;
- требования к внешнему виду и личной гигиене официантов;
- подготовка торгового зала к обслуживанию посетителей / столовые приборы и посуда; сервировка столов, типы сервировки, предметы сервировки стола; столовый текстиль; подготовка рабочего места официанта; типы и структура меню; санитарные требования к торговому залу /;
- бронирование мест в ресторане, предварительные заказы, размещение гостей в зале;

- процесс обслуживания посетителей / встреча гостей; представление меню; техника предложения блюд и напитков; техника приема заказа; последовательность подачи блюд и напитков к столу, их расстановка: подача вин, пива, шампанского, коньяка, хлеба, салатов, фруктов, порционных блюд, подача блюд и соусов « в обнос», подача супа, десертов, чая и кофе, правила расстановки напитков и блюд на столе ; корректировка сервировки в зависимости от заказа; поддержание порядка на столе; подача ошпори – влажные горячие или холодные полотенца; расчет с посетителями: способы расчета, скидки, чаевые; прощание с гостями ; процедура уборки стола с последующей предварительной сервировкой / ;
- действия администратора по предупреждению возникновения «запоры» при обслуживании посетителей;
- разработка и утверждение прейскуранта цен на посуду, приборы, стекло (в случае боя, порчи, утери, выноса клиентами).

3 .Организация работы официантов:



4. Организация работы бара:

- понятие «бар», классификация и краткая характеристика типов баров;
- оборудование бара, краткая характеристика посуды и инвентаря;
- организация снабжения бара, сертификаты качества на борную продукцию;
- должностная инструкция бармена ресторана/кафе/бара;
- организация рабочего места бармена, подготовка бара к обслуживанию посетителей;
- порядок составления меню и карт напитков бара;
- обслуживание посетителей в барах, новые технологии и формы / полное самообслуживание; обслуживание за стойкой бара;

Организация работы бара



- комбинированное обслуживание; обслуживание банкетов, фуршетов, презентаций; обслуживание на дискотеках, флейринг шоу, спидмиксинг; порядок и формы расчета с посетителями; завершающие работы после ухода гостей/;
- функции сомелье;
- табачный сервис в баре;
- что должен знать администратор о напитках / аперитивы, столовые вина, десертные вина, крепленые вина, игристые вина, шампанское, французские и итальянские вина, крепкие спиртные напитки, ликеры, коктейли, пиво, чай, кофе, фруктовые напитки, минеральная вода/.

Организация работы кухни:

- должностные инструкции заведующего производством, старшего повара, повара ресторана (основные разделы и содержание);
- производственное оборудование на кухне/ холодильное, тепловое, электромеханическое, нейтральное/; маркировка инвентаря; санитарные требования к оборудованию и помещениям кухни;
- кулинарная характеристика блюд, контроль за их приготовлением и подачей в соответствии с калькуляционными карточками / холодные закуски
- рыбные, овощные, мясные ; бутерброды; канапе ; горячие закуски – рыбные, из морепродуктов, субпродуктов, из птицы, дичи, овощей и грибов, Яичные и мучные ; гарниры и соусы ; супы; рыбные горячие и мясные горячие блюда; блюда горячие из домашней птицы; блюда горячие из овощей и грибов; сладкие блюда и десерты /;
- контроль за процессом постановки блюд на стоп- лист, действия администратора в случае отсутствия того или иного продукта;
- участие администратора в инвентаризации товарных остатков, списании продуктов ;
- контроль за наличием сертификатов качества / качественных удостоверений / на продукты, поступающие на кухню предприятия ;
- контроль за ведением санитарного и бракеражного журналов, сроками прохождения мед. осмотра сотрудниками предприятия.

Организация работы кухни:



5. Организация работы кассы:

- должностная инструкция кассира ресторана/кафе;
- порядок ведения кассовой книги ;
- составление кассовой отчетности;
- закрытие смены, снятие выручки.

Организация работы кассы:



6. Организация работы склада (кладовой):

- должностная инструкция заведующего складом / кладовщика / ресторана;
- прием и отпуск продуктов/товаров, документальное оформление складских операций ;
- требования к оформлению приходных и расходных документов.

Организация работы склада (кладовой):



7. Участие администратора в процессе управления персоналом ресторана:

- ▣ подбор персонала (анкетирование, личная беседа);
- ▣ обучение персонала (стажировка, тестирование, тренинги);
- ▣ связь производства и обучения (договор с администрацией учебного заведения о предоставлении базы практики для студентов по специальностям - повар, официант, бармен, администратор);
- ▣ мотивация персонала, роль руководителя в данном процессе;
- ▣ поощрение и корпоративная культура работников предприятия общественного питания.

Участие администратора в процессе управления персоналом ресторана:



8. Документация, за которую несет ответственность администратор ресторана (наличие и оформление):

журнал проверок / заполняется представителями контролирующих органов- СЭС, налоговая и пожарная инспекции, защита прав потребителя /;

- ▣ журнал по технике безопасности сотрудников ;
- ▣ журнал по пожарной безопасности сотрудников ;
- ▣ журнал учета предварительных заказов;
- ▣ журнал бронирования посадочных мест (или схема);
- ▣ журнал проведения инвентаризации посуды, стекла, приборов, инвентаря;
- ▣ уголок потребителя:
 - копия свидетельства о гос. регистрации
 - копия свидетельства об уплате налога
 - копии торгового патента и лицензий на розничную торговлю алкогольными напитками и табачными изделиями.

- Закон Украины « О защите прав потребителей»
- Правила торговли продовольственными товарами
- Книга отзывов и предложений;
- графики работы персонала (по сменам);
- медицинские книжки сотрудников (контроль за своевременным прохождением мед. осмотра);
- санитарные нормы мытья оборудования, инвентаря, кухонной и сервизной посуды, стекла, приборов, нормы обработки рук и личной гигиены сотрудников ресторана;
- сертификаты качества / качественные удостоверения / на кухонную и барную продукцию.

