

**МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ  
ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ СЛУЖБЫ  
ПИТАНИЯ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ  
РАЗМЕЩЕНИЯ, РЕСТОРАНОВ И ДРУГИХ  
ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО  
ПИТАНИЯ**



## ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ НА МЕРОПРИЯТИЯХ, ВИДЫ МЕРОПРИЯТИЙ И ФОРМАТ ПИТАНИЯ

Организация питания и обслуживания на массовых мероприятиях – одни из важнейших аспектов проведения самих мероприятий в целом. Ни одно крупное мероприятие, ни одно значимое событие не обходится без массового пребывания людей, а значит и без общественного питания. В этих условиях большое значение приобретает рациональная организация общественного питания и формы обслуживания.

Руководитель, менеджер ресторана должен знать ответы на вопросы:

Какой вид мероприятия выбрать?

Как кормить гостей (формат питания)?

Чем кормить (меню) и с какой периодичностью?



### ВИДЫ МЕРОПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ

#### *Политические мероприятия*

✓ **Саммит** (от англ. summit meeting) - подразумевает встречу на высшем уровне представителей высших эшелонов власти и/или бизнеса. Для подобных мероприятий существует протокол. Протокол — это документ, фиксирующий ход проведения всего официального мероприятия. Формат питания и время питания участников мероприятия тоже предусмотрено протоколом.

✓ **Форум** (в древнем Риме – место общественных собраний) — мероприятие, направленное на решение глобальных проблем. Название широко применяется во всех областях человеческой деятельности, поэтому можно встретить как политический, экономический или религиозный форум. При подготовке и организации питания форума нужно понимать, что предстоит

иметь дело с большими группами людей (более 500 человек).

✓ **Конгресс** (от лат. *congregior*) — большой съезд, представителей какой-либо организации, деятелей какой-либо области, обсуждающее и решающее вопросы общественно-политической, научной или иной деятельности обычно по вопросам международного значения. Подразумевает международный статус. При подготовке и организации питания предстоит иметь дело с большим потоком людей, поэтому идеальный вариант формата питания «шведский стол».

### ***Мероприятия для прессы***

✓ **Брифинг** (от англ. *brief* — краткий, недолгий) — это короткая пресс-конференция, целью которой часто является осветить важное по значимости событие, вопрос, новость. Брифинг, как правило, длится не более 30 минут. Максимум, что предусматривает этот формат – кофе-паузу, которая как раз и будет завершением мероприятия.

✓ **Пресс-конференция** - мероприятие для СМИ, проводимое в случаях, когда есть общественно значимая новость или любой другой повод, которые нуждаются в комментариях. Пресс-конференция продолжается от часа до двух и предполагает более широкий формат общения, поэтому идеальный вариант организации питания – фуршет.

✓ **Пресс-тур**, как правило, длится несколько часов, поэтому здесь к вопросу питания участников следует относиться серьезнее. Спустя три часа после начала тура необходимо организовать кофе-паузу, завершить пресс-тур можно фуршетом.

### ***Конференции, семинары, симпозиумы, тренинги***

✓ **Конференция** (англ. *Academic conference*) — как правило, конференцией называют собрания учёных, исследователей или

публицистов в ходе, которой участники представляют сообществу свои работы или результаты исследований, которые затем совместно обсуждаются. На конференции подойдет формат питания кофе-брейк.

✓ **Симпозиум** – то же что и конференция, только посещённая как, правило, одному вопросу или теме.

✓ **Семинар** (от лат. seminarium) —это форма обучения, причём обучения в процессе совместного обсуждения какого-либо сообщения или доклада. Широко распространены бизнес семинары, целью которых также является повышение квалификации. Подразумевает аудиторию не более 50 человек (эффективная аудитория семинара 25 – 30 человек), в противном случае обсуждение превращается в базар. Кофе-брейк отлично подойдет между перерывами семинара.

✓ **Тренинг** (англ. training от train) — широко распространенный ныне метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков. Проводится, как правило, в группах до 10 человек одним или несколькими тренерами. Эффект достигается чередованием теоретических установок и практического закрепления навыков. С точки зрения организации питания – подходит кофе-брейк.

Часто упомянутые мероприятия, насыщенные по программе, длятся в течение всего дня и/или продолжаются несколько дней подряд. Поэтому в вопросе организации питания нужно подойти исходя из расписания мероприятия. И обеспечить своих гостей кофе-брейками и/или полноценным питанием.

### ***Культурно-массовые праздничные мероприятия***

✓ **Фестивали** - (фр. festival, от лат. festivus - праздничный) - массовое празднество, показ достижений музыкального, театрального, эстрадного, циркового или киноискусства.

✓ **Народные гуляния, ярмарки** - представляет собой массо-

вое празднество под открытым небом.

На фестивалях, народных гуляний и ярмарках чаще всего используют формат питания – street food. Услуга питания street food, зависит от специализации (сосисочная, пельменная, блинная, пирожковая, пончиковая, шашлычная, чайная, пиццерия, гамбургерная и т. д.).

### ***Спортивные мероприятия***

- ✓ ***Спартакиада*** - это массовое спортивное соревнование.
- ✓ ***Спортивный матч*** - соревнование в каком-либо виде спорта (как правило, игровом) между двумя спортсменами или двумя командами.
- ✓ ***Олимпийские игры*** - крупнейшие международные комплексные спортивные соревнования, которые проводятся раз в четыре года под эгидой Международного олимпийского комитета. Медаль, завоёванная на Олимпийских играх, считается одним из наивысших достижений в спорте. Например, если на фестивалях можно ограничиться проведением буфетом, фуршетом или банкетом, то на спортивных мероприятиях все несколько сложнее.

Каждый этап крупных соревнований длится обычно целый день. Поэтому его участникам и организаторам необходимо обеспечить полноценное питание, включающее завтрак, обед и ужин. В проведении спортивных мероприятий задействовано гораздо больше людей, чем может показаться со стороны. Все они делятся на несколько категорий, каждой из которых питание предоставляется отдельно. Для различных групп людей, присутствующих на спортивных событиях, формируется свое меню, включающее блюда разной сложности и с разной стоимостью используемых ингредиентов.

Самая многочисленная, но в то же время самая простая с точки зрения кейтеринга категория — это волонтеры и обслуживающий персонал. Формат питания – столовая. Для них готовят простую, здоровую и калорийную пищу. Выбор блюд обычно невелик, например, два-три вида каши на завтрак, два вида супов и вторых блюд на обед, простые десерты, салаты из свежих овощей, компоты и чай. Все это, как правило, несложно в приготовлении и не требует какой-то особенной подачи. Тем не менее, разумеется, еда должна быть вкусной и качественной.

Следующие блоки — для судей, для представителей СМИ, для организаторов. На особо крупных международных соревнованиях и чемпионатах есть губернаторские и правительственные ложи — здесь, конечно, нужен самый высокий уровень обслуживания. В таких блоках только холодных закусок может быть порядка 15–20 позиций, предусмотрен большой выбор десертов.



## ФОРМАТ ПИТАНИЯ НА МЕРОПРИЯТИЯХ

Форматы предприятий общественного питания различаются в зависимости от ориентированности на потребителя.

### ***Кофе-брейк или кофе-пауза***

Назначение кофе-брейка во время перерыва дать участникам семинаров отдохнуть и слегка перекусить, утолить жажду, пообщаться в неформальных условиях. В меню входят: кофе, чай, соки, минеральная вода, выпечка, сэндвичи, канапе, фрукты. Разумеется, никакого алкоголя.

Для организации кофе-паузы, как правило, используются фуршетные столики. Ее продолжительность не более 30-40 минут. При составлении меню учитывается удобство принятия пи-

щи.

### ***Фуршет***

«La fourchette» в переводе с французского – вилка. Название точно отражает суть, именно вилка – основное «орудие» участника приема пищи. Задача фуршета накормить гостей.

Фуршет – это обилие холодных закусок, реже – горячих, которые подаются в том случае, если мероприятие более продолжительное. Однако в любом случае сохраняется принцип: «одна закуска на один укус». Напитки – кофе, чай, минеральная вода, соки. Если мероприятие носит торжественный характер, то из алкоголя часто выбирают шампанское, но если после фуршета планируется дальнейшая работа, то алкоголь не включают в меню.

### ***Банкет-коктейль***

Банкет-коктейль облегченный вариант фуршета. Организовываться на конференциях, симпозиумах, презентациях и выставках. Столы в помещении не ставятся, напитки и закуски разносятся официантами. По краям зала устанавливаются маленькие столики, на которых стоят вазы с цветами и салфетницы.

Отдельных столовых приборов на банкет-коктейле не предусмотрено. Отсюда и особенности меню: все закуски должны быть рассчитаны на то, чтобы гость «управился» с ними при помощи шпажки или рук. Обычно меню состоит из мини-бутербродов, канапе, мини-закусок.

Алкоголь может быть лишь в том случае, если банкет-коктейль проводится вечером, после окончания рабочего дня. В остальном стандартные чай, кофе, соки, минералка.

### ***Банкет***

Самый удобный тип организации питания для гостей, но и самый затратный. Банкет подразумевает индивидуальное обслуживание каждого гостя. Столы должны иметь ширину от 1,2 до полутора метров – они устанавливаются вместе либо по от-

дельности (европейская расстановка). Количество сидящих за одним столом определяется из расчета не менее 80 см на человека. Один официант обслуживает один или два столика. Блюда подаются в определенной последовательности и по очереди.

Для обслуживания приемов на высшем уровне количество официантов может быть увеличено. В этом случае в паре с каждым официантом, подающим блюда, работает второй официант, подает напитки.

**Шведский стол** - способ подачи пищи, при котором множество блюд выставляются рядом, и еда разбирается по тарелкам самими гостями. Суть обслуживания по системе «Шведский стол» заключается в том, что множество разнообразных напитков, закусок и блюд выставляются на общих столах, и каждый гость в процессе трапезы может подходить неограниченное количество раз. Формат питания позволяющий максимально быстро и просто накормить большое количество людей одновременно.

**Столовая** - общедоступное предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням меню.

Главный принцип обслуживания: нужно делать все, чтобы ваши гости чувствовали себя комфортно и уютно. Следуйте ему – и ваше мероприятие будет успешным.



## ПОДГОТОВКА К МЕРОПРИЯТИЮ

Любое мероприятие начинается с тщательной подготовки. Исходя из формата мероприятия, выбирается формат обслуживания и сервировки.

Администратор при подготовке к мероприятию предоставля-





## ЧЕК-ЛИСТ ПОДГОТОВКИ К МЕРОПРИЯТИЮ

<b>ЛОГОТИП</b>			
Дата " ____ " _____ 201_ г.			
Время _____			
Администратор _____			
<b>Ответственный</b>	<b>Подготовить</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Отметка</b>
<b>Иванов И.И.</b>	<b>Отгладить:</b>	30	
	- скатерти	30	
	- напероны	120	
	-салфетки		
<b>Петров П.П.</b>	<b>Натереть тарелки:</b>	100	
	подстановочные тарелки	100	
	закусочные тарелки	100	
	пирожковые		
<b>Сидорова С.С.</b>	<b>Натереть бокалы:</b>	100	
	-для красн.вина	100	
	-для белого вина	100	
	-шот	100	
	-флюте	50	
	-снифтер	50	
	- рокс		
<b>Соловьева С.С.</b>	<b>Натереть фразе:</b>		
	-.....	...	
<b>Бармен смены</b>	- принять по накладной алк., б/алк. - продукцию заказчика вотнести на 2 этаж в бар, охладить		

Разнорабочий	<ul style="list-style-type: none"> <li>- расставить мебель в соответствии с планом (стулья Гостей в серых чехлах);</li> <li>- убрать аппаратуру;</li> <li>- подготовить триджек — 2 шт.;</li> <li>- подготовить стол для DJ и чайный стол;</li> <li>- подготовить вентиляторы и удлинители;</li> </ul>		
...	...	...	...



## ПРИМЕР СОБЕСЕДОВАНИЯ НА ДОЛЖНОСТЬ ОФИЦИАНТА

Оцените вопросы с точки зрения одной из методик, например, ХМУС.

**Хочет** — кандидат заинтересован в рассматриваемой работе. Мотивация понятна и прогнозируема.

**Может** — он способен успешно выполнять необходимые функции: знания, опыт, психологические качества, образование соответствуют требованиям.

**Управляем** — кандидат хорошо понимает смысл сказанного. Контролирует свою речь. В меру самокритичен, способен признавать ошибки и извлекать из них полезный опыт. Восприимчив к критике. Сохраняет самообладание в стрессовых ситуациях, не впадает в заторможенное состояние или агрессию. Не несет в себе угрозы коммерческой безопасности компании (отсутствие криминального прошлого, честность, лояльность к работодателю и т.п.).

**Совместим** — совпадение ценностей и убеждений с идеологией компании. Готов принять стиль управления и корпоративные нормы поведения, принятые на новом месте.

Для того чтобы правильно выбрать подходящего сотрудника, нужно составить перечень вопросов таким образом, чтобы получить полную информацию о человеке и иметь возможность оценить его со всех сторон.

Требуется установить, какими знаниями и компетенциями должен владеть кандидат, и, главное, дать инструмент своему персоналу, как это быстро и качественно выявить. При этом помните, что умения и навыки — далеко не все, что вам надо выяснить о соискателе. Давайте рассмотрим это на примере айсберга.



## АЙСБЕРГ КОМПЕТЕНЦИ

Надводная часть айсберга — это, конечно же, знания кандидата. Их легко проверить и оценить с помощью вопросов и практических заданий, а также посмотрев резюме. Но как вы сможете понять, что он действительно думает, насколько заинтересован в этой работе? Что является для него мотивацией в жизни? Какой стиль руководства для него приемлем, умеет ли он подчиняться приказам, как относится к другим людям? Дружелюбен или замкнут, человек команды или волк-одиночка? Эти и многие другие вопросы — подводная часть айсберга. Вы должны помнить, что навыки можно приобрести (переучивать сложнее), а «подводную» часть изменить сложно, почти невозможно! Поэтому многие совершают ошибку, когда делают упор только на знания и не учитывают остальные компетенции. Это является одной из причин текучки, которые вы ощутите впоследствии.

### **КРИТЕРИЙ «ХОЧЕТ»**

- Факторы, привязывающие кандидата к компании.
- Факторы, которые могут оттолкнуть кандидата от компа-

нии.

- Перспективы и ближайшие цели соискателя.
- Содержание и приоритеты его ожиданий по поводу работы.
- Мотивы его перехода с работы на работу.
- Достигнутый уровень оплаты труда кандидата и реально приемлемый уровень оплаты в вашей компании.
- Порядок и критерии принятия соискателем решений.

### **Вопросы:**

1. Зачем вам нужна работа?
2. Что именно в вашей работе вам нравится?
3. Кем вы видите себя через год или два?

Уточните, из чего складывался заработок кандидата, учитывая все составляющие (премии, чаевые, переработки, подработки и т.д.), и сравните с возможностями вашей компании.

### **КРИТЕРИЙ «МОЖЕТ»**

- Образование и теоретическая подготовленность.
- Наличие, глубина и успешность имеющегося опыта.
- Коммуникативные качества.
- Умение организовать и планировать свою работу.
- Способность к обучению и развитию.
- Здоровье и работоспособность.
- Личные обстоятельства и факторы, влияющие на способность кандидата выполнять свои функции.

### **Вопросы:**

1. Что для вас будет самым сложным в исполнении данных обязанностей?
2. Что для вас не представляет проблем в этой вакансии?
3. Ресторан работает до последнего гостя. Вы сможете утром после смены открывать заведение?

4. В каком графике вы согласны работать?
5. Что является вашим достижением на последнем месте работы?
6. По каким качествам мы должны вас оценивать, если вы планируете рост?

### **КРИТЕРИЙ «УПРАВЛЯЕМ И БЕЗОПАСЕН»**

- Самокритичность сотрудника и адекватность самооценки.
- Отношение к критике.
- Конфликтность.
- Способность к правильному восприятию информации.
- Ответственность и дисциплинированность.
- Предпочитаемый стиль руководства непосредственного начальника.
  - Лояльность к работодателю.
  - Способность устанавливать и сохранять позитивные отношения с бывшими руководителями и коллегами.
  - Отсутствие склонности к чрезмерной болтливости.
  - Соответствие уровня жизни называемым (декларируемым) доходам.
  - Отсутствие криминального прошлого.

### **Вопросы:**

1. Какого плана замечания вам делали руководители на прошлом месте работы?
2. Вы считаете, что они были обоснованы? Почему?
3. Общаетесь ли вы с бывшими коллегами, если нет, то почему?

Оцените внешний вид соискателя и соотнесите его с уровнем дохода, который вы предлагаете.

### **КРИТЕРИЙ «СОВМЕСТИМ»**

- Уровень оптимизма. Поговорите о жизненных ситуациях и

его реакции на них.

- Привычки и ожидания по групповым нормам поведения в компании и в коллективе. Что, на его взгляд, приемлемо, а что — категорически нет.
- Опыт формирования отношений с окружающими.
- Какие люди ему нравятся и как, по его мнению, к нему должны относиться.
- Конфликтность.
- Работа в команде или индивидуально.

### **Вопросы:**

1. Расскажите ваш любимый анекдот.
2. Как вы отреагируете, если вам наругает коллега?
3. Что, в вашем понимании, должен делать официант, если гость ему откровенно хамит, кричит и использует ненормативную лексику?
4. Если в ресторане дерутся сотрудники, каковы ваши действия?
5. Что лучше: отвечать только за свои столы или работать в паре?
6. На кухне недостача, за это должны платить все или только тот, кто виноват?
7. Кому нужно поручить расследование этой ситуации и принятие решений?
8. Какие люди Вам нравятся?
9. Как, на ваш взгляд, к вам должны относиться коллеги и руководство?

Вопросов может быть разное количество — главное, чтобы они дали вам возможность раскрыть для себя кандидата и выбрать именно того, кто в итоге будет полностью отвечать вашим требованиям и сможет легко вписаться в культуру компании.



Подготовлено при поддержке  
департамента туризма Самарской области  
АНО «Дирекция-2018»

Исполнитель  
Гостинично-Туристская Ассоциация



Компьютерная верстка  
ООО «Волга Документ»

Авторский коллектив  
Фан-Юнг И.В., Землянская И.В., Скурихина В.О., Гаранина Е.Н., Мав-  
рина Н.Ф.

Редактор-составитель  
Скурихина В.О.

Рецензент  
Саргина О.Н., Иващенко О.В., Кириченко Н.Н.

Тираж 150 экз.