

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Алтайский государственный университет

З.Р. Ходырева, А.Г. Редькин

Технология и организация предприятий общественного питания
Учебное пособие



Барнаул 2019

© Ходырева З.Р., Редькин А.Г. 2019
© Алтайский государственный университет, 2019

Об издании – [1](#), [2](#)

сведения об издании

УДК 642.5 (075.8)

ББК 65.431я73

X 697

Авторы: Ходырева Зоя Рафаиловна
Редькин Александр Германович

Рецензент:

М.А. Вайтанис, канд. техн. наук, доцент кафедры «Технологии продуктов питания» ФГБОУ ВО «Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова»

X 697 Ходырева, З.Р. Технология и организация предприятий питания. [Электронный ресурс] : учеб. пособ. / З.Р. Ходырева, А.Г. Редькин ; АлтГУ. – Электрон. текст. дан. (1,2 Мб). – Барнаул : АлтГУ, 2019. – 1 электрон. опт. диск (DVD). – Систем. требования: PC, Intel 1 ГГц; 512 Мб опер. памяти; 30 Мб свобод. диск. пространства; DVD-привод; ОС Windows 7 и выше, ПО для чтения pdf-файлов. – Загл. с экрана.

Учебное электронное издание

Изложены основы организации предприятий общественного питания, направления научно-технического прогресса и научной организации труда и технологических процессов на предприятиях общественного питания. Рассмотрены основы процесса обслуживания потребителей, приведены сведения о приемах сервировки стола, очередности подачи блюд и напитков.

Для преподавателей и обучающихся по направлениям «Туризм», «Сервис», «Гостиничное дело»

© Ходырева З.Р., Редькин А.Г. 2019

© Алтайский государственный университет, 2019

производственно-технические сведения

Публикуется в авторской редакции

Верстка: О. В. Котова

Дата подписания к использованию: 03.12.2018 г.

Объем издания: 1,2 Мб

Комплектация издания: 1 электрон. опт. диск (DVD)

Тираж 30 дисков

ФГБОУ ВО «Алтайский государственный университет»

656049, Барнаул, ул. Ленина, 61

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1 Классификация предприятий общественного питания

1.1 Особенности производственно-торговой деятельности предприятий общественного питания

1.2 Классификация предприятий общественного питания

1.1.2 Ресторан

1.2.2 Кафе

1.2.3 Бар

2 Услуги общественного питания, требования к ним

3 Предприятия общественного питания гостиничного комплекса

4 Организация питания в гостиницах и гостиничных комплексах

5 Понятие о розничной торговле в общественном питании

6 Организация снабжения предприятий общественного питания

6.1 Источники снабжения и поставщики продуктов

6.2 Организация договорных отношений с поставщиками

6.3 Организация снабжения. Выбор поставщика

6.4 Транспорт в товародвижении, требования к нему

6.5 Организация приемки продовольственных товаров на предприятиях общественного питания

7 Организация материально-технического снабжения предприятий общественного питания

8 Организация работы складских помещений на предприятиях общественного питания

8.1 Назначение и компоновка складских помещений

8.2 Состав складских помещений в зависимости от мощности предприятия

8.3 Объемно-планировочные и санитарно-гигиенические требования к складским помещениям

8.4 Организация хранения пищевых продуктов. Режим и способы хранения

8.5 Порядок отпуска продуктов на производство

8.6 Мероприятия по сокращению расходов по таре

9 Оперативное планирование производства. Технологическая документация

9.1 Оперативное планирование работы производства заготовочных предприятий

9.2 Оперативное планирование на предприятиях с полным циклом производства

10 Технологические особенности процесса производства и ассортимент продукции общественного питания. Санитарные правила производства и реализация продукции общественного питания

10.1 Сырье, полуфабрикаты и готовая продукция

10.2 Характеристика структуры производства

10.3 Основные требования к созданию оптимальных условий труда

10.4 Организация рабочих мест

10.5 Производственные цехи

10.5.1 Заготовочные цехи

10.5.2 Доготовочные цехи

10.5.3 Специализированные цехи

10.6 Естественное освещение

10.6.1 Отопление

10.6.2 Вентиляция

10.6.3 Водоснабжение предприятий общественного питания

10.6.4 Санитарные требования к очистке предприятий

11 Организация обслуживания на предприятиях общественного питания

11.1 Характеристика методов и форм обслуживания

11.2 Банкет за столом с полным обслуживанием официантами

11.3 Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами

11.4 Банкет-фуршет

11.5 Банкет-коктейль

11.6 Банкет коктейль-фуршет

11.7 Банкет-чай

11.8 Дипломатический прием

11.9 Комбинированные банкеты и приемы

11.10 Кейтеринг – как дополнительный бизнес ресторанов

12 Специальные формы услуг

12.1 Обслуживание по типу «шведский стол»

12.2 Услуги по организации питания участников съездов, конференций, фестивалей, форумов, совещаний

12.3 Услуги по организации питания в гостиницах

12.4 Услуги по организации питания пассажиров железнодорожного транспорта

12.5 Услуги по организации питания в аэропорту и на борту самолета

12.6 Услуги по организации питания авто пассажиров

12.7 Услуги по организации питания на водном транспорте

12.8 Организация обслуживания в местах массового отдыха

12.9 Организация ускоренных форм обслуживания

12.10 Особенности обслуживания тематических мероприятий

Список использованных источников

ВВЕДЕНИЕ

Целью предложенного учебного пособия является теоретическая помощь студентам, изучающим дисциплину «Технология и организации и организация деятельности предприятий питания», обучающимся по направлению подготовки «Туризм», «Сервис» и «Гостиничное дело» всех форм обучения.

В процессе обучения данной дисциплины необходимо достичь формирование у студентов целостной системы компетенций по ФГОС ВО, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности.

1 Классификация предприятий общественного питания

1.1 Особенности производственно-торговой деятельности предприятий общественного питания

Предприятие (объект) общественного питания – это имущественный комплекс, используемый юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для оказания услуг общественного питания, в том числе изготовления продукции общественного питания, создания условий для потребления и реализации продукции общественного питания и покупных товаров как на месте изготовления, так и вне его по заказам, а также для оказания разнообразных дополнительных услуг.

В этой связи они имеют ряд особенностей. Большинство предприятий пищевой промышленности осуществляют функцию производства, предприятия торговли – реализацию продукции, то предприятия общественного питания выполняют *три взаимосвязанные функции*:

- **производство кулинарной продукции;*
- **реализацию кулинарной продукции;*
- **организацию ее потребления.*

Кроме этого, изготавливаемая предприятиями общественного питания *продукция имеет ограниченные сроки реализации*. Так, при массовом изготовлении горячие блюда готовятся на 2 – 3 ч реализации, а холодные – на 1 ч. Это требует выпуска продукции партиями, по мере их потребления.

Ассортимент выпускаемой предприятиями общественного питания *продукции* очень разнообразный, для его приготовления используются *разные виды сырья*. Разнообразие выпускаемой продукции позволяет более полно удовлетворять спрос потребителей, однако усложняет организацию производства: многие виды сырья требуют особых условий хранения, разных помещений для механической кулинарной обработки.

Разнообразие изделий зависит от характера спроса и особенностей обслуживаемого контингента, его профессионального, возрастного, национального состава, условий труда, учебы и других факторов.

Режим работы предприятий общественного питания зависит от режима работы обслуживаемых ими контингентов потребителей промышленных предприятий, учреждений, учебных заведений. Это требует от предприятий особенно интенсивной работы в часы наибольшего потока потребителей – в обеденные перерывы, перемены.

Ограничено время работы предприятий, расположенных в жилых зданиях. Необходимо предусматривать мероприятия по звуко-шумоизоляции и планирование инженерных коммуникаций.

Спрос на продукцию общественного питания подвержен значительным изменениям по временам года, дням недели и даже часам суток. В летнее время повышается спрос на блюда из овощей, прохладительные напитки, холодные супы. В осенне-зимний период увеличивается спрос особенно в районах с резко-континентальным климатом на горячие первые и вторые блюда, калорийные десерты и горячие напитки. С позиции маркетинга каждое предприятие должно анализировать и изучать рынок сбыта, от этого зависят ассортимент выпускаемой продукции и способы обслуживания.

Предприятия общественного питания предоставляют кроме услуги питания много других, например, организацию и обслуживание торжеств, семейных обедов, услуги по организации досуга, проката посуды и т. д.

Указанные особенности работы предприятий общественного питания учитываются при рациональном размещении сети предприятий, выборе их типов, определении режима работы и составлении меню.

1.2 Классификация предприятий общественного питания

С 1 января 2016 года введен ГОСТ 30389-2013 Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания.

Классификация и общие требования. Все предприятия общественного питания классифицируются только по типам. В основу классификации положен характер производства, ассортимент выпускаемой продукции, разнообразность и сложность приготовления; техническая оснащенность (материальная база, оборудование, состав помещений); объем и виды предоставляемых услуг.

По характеру производства предприятия общественного питания подразделяются на *заготовочные, доготовочные и предприятия с полным циклом производства.*

В группу *заготовочных* входят предприятия, изготавливающие полуфабрикаты и готовую продукцию для снабжения ими других предприятия: фабрики-заготовочные, комбинаты полуфабрикатов, специализированные заготовочные цехи, специализированные кулинарные и кондитерские цехи.

К *доготовочным* относятся предприятия, изготавливающие продукцию из полуфабрикатов, получаемых от заготовочных предприятий общественного питания и предприятий пищевой промышленности. К ним относятся столовые-доготовочные, столовые-раздаточные, вагоны-рестораны и др.

Предприятия с полным циклом производства осуществляют обработку сырья, выпускают полуфабрикаты и готовую продукцию, а затем сами реализуют ее. К таким предприятиям относятся крупные предприятия общественного питания – комбинаты питания, рестораны, а также все предприятия, работающие на сырье.

По ассортименту выпускаемой продукции предприятия общественного питания делятся на универсальные и специализированные. *Универсальные* предприятия выпускают разнообразные блюда из многих видов сырья. *Специализированные* предприятия осуществляют производство и реализацию продукции из определенного вида сырья – кафе-молочные, кафе-кондитерские; рыбные столовые, рестораны; осуществляют производство однородной продукции - рестораны, кафе с национальной кухней, диетические столовые. *Узкоспециализированные* предприятия выпускают продукцию узкого ассортимента - шашлычные, пельменные, вареничные, чебуречные и т. д.

В зависимости от времени функционирования предприятия общественного питания могут быть *постоянно действующими и сезонными*. Сезонные предприятия действуют не весь год, а в весенне-летний период. В местах отдыха открывается большое количество таких предприятий. *Стационарные* предприятия работают весь год независимо от времени года, но в весенне-летний период могут увеличивать число мест на открытом воздухе.

В зависимости от места функционирования предприятия общественного питания могут быть *стационарными и передвижными* – вагоны-рестораны, авто-столовые, автокафе и т. п.

В зависимости от обслуживаемого контингента предприятия общественного питания подразделяются на *общедоступные*, обслуживающие всех желающих, посетивших их, и предприятия общественного питания *при производственных предприятиях, учреждениях и учебных заведениях* (рабочие, школьные, студенческие, детские и др.).

1.1.2 Ресторан

Ресторан – предприятие (объект) питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда и изделия, алкогольных, прохладительных, горячих и других видов напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий, покупных товаров.

Обслуживание в ресторанах предполагает организацию отдыха и развлечений. Приготовление пищи в ресторане осуществляют высококвалифицированные повара, обслуживание в торговых залах ресторана – опытные официанты. Рестораны предназначены, в первую очередь для тех, кто стремится получить первоклассное обслуживание, отведать изысканные блюда и напитки.

Рестораны специализируются на кухнях народов мира, формах обслуживания, кулинарных пристрастиях и модных течениях, специфических продуктах, здоровом и диетическом питании. Концептуальное развитие ресторана соответ-

ствует его местоположению: автономность здания или совокупность с гостиничным предприятием, торгово-развлекательным комплексом, наличие удобного подъезда и парковки, близость бизнес-центров, театров, вокзалов. Класс ресторана определяет уровень предлагаемого гостям сервиса, убранство торгового зала ресторана, кухонное производство, уровень цен, развлечения (телевизионная панель, концертная программа, танцевальная программа и др.).

Рестораны, помимо торговых залов, могут иметь банкетные залы, бары или коктейль-холлы с барными стойками.

1.2.2 Кафе

Кафе – предприятие (объект) питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с предоставлением ограниченного, по сравнению с рестораном, ассортимента продукции и услуг, реализующее фирменные блюда, кондитерские, хлебобулочные изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары.

Кафе общего типа – предприятие с широким ассортиментом горячих напитков, хлебобулочных и мучных кондитерских изделий, блюд и кулинарных изделий несложного приготовления, кисломолочных продуктов. Обслуживание посетителей осуществляется официантами или применяется самообслуживание. Кафе может располагаться на открытом воздухе.

Нормативное определение понятия «кафе» предполагает организацию питания и отдыха гостей с предоставлением ассортимента продукции и услуг, несколько ограниченного по сравнению с рестораном. Тем не менее современные кафе также реализуют фирменные и заказные блюда, изделия и напитки, а уровень предоставляемых услуг, их разнообразие вполне соответствуют уровню ресторана. Объясняется это тем, что на владельце кафе лежит ничуть не меньшая ответственность, чем на владельце ресторана. Это тот же ресторанный бизнес, со своей спецификой и сложностями. И если рестораны многие россияне посещают только в праздничные дни, то кафе является более востребованной формой организации услуг питания.

Кафе специализированное – кафе-кондитерская, кафе-мороженое, кафе-молочная, детское кафе предоставляют различные по уровню и объему услуги питания и применяют различные методы обслуживания.

Кафе-кондитерская prepares and realizes for the population for consumption on the spot various bread-biscuits and flour confectionery products, hot drinks, dairy cocktails, sweet dishes and dr.

Кафе-мороженое organizes realization for the population for consumption on the spot of frozen products of various names (with fillings and without them), dairy cocktails, hot, cold and refreshing drinks, confectionery products (candies, biscuits, chocolate, pastries in a wide assortment), fruit juices.

Кафе-молочная provides for the population for consumption on the spot various dishes from milk and dairy products, confectionery products and drinks.

Детское кафе is intended for servicing visitors with children. In the menu of children's cafes there are drinks, confectionery products, cold dishes and snacks, soups, second courses, hot, sweet dishes, milk and acid – dairy products. Children's cafes are equipped with sets of children's tableware and furniture. Interiors of these cafes are decorated in accordance with children's theme. When preparing dishes it is necessary to take into account the list of products not recommended in children's nutrition.

Кофейни-кафе, specializing in coffee, are intended for servicing consumers with hot drinks, bread-biscuits and confectionery products. Notwithstanding the great love of the population for coffee, in GOST 3389-2013 no such type of public catering enterprise as coffeehouse is provided for. Therefore, establishments of this format are more often related to cafes. In addition to coffee (espresso, cappuccino and pr.), tea, bakery products, hot chocolate, desserts, pastries, sandwiches and freshly squeezed juices, coffeehouses expand the assortment, offering visitors hot breakfasts and more dense

блюда в виде салатов, вторых блюд, лазаньи и ризотто. Для привлечения покупателей кофейни имеют в меню сезонные и тематические предложения. Летом – это освежающие десерты из ягод, зимой – глинтвейны, особые сорта чая, а также постное меню во время Великого поста. В сегменте кофеен не хватает операторов быстрого обслуживания. В связи с этим кофейни расширяют свой ассортимент, добавляя в меню бутерброды, вторые блюда. Так что в кофейне можно не только позавтракать, но и пообедать. Кроме этого, кофейни все больше осваивают быстрый сервис (fast service): предлагают захватить мороженое или кофе с собой.

1.2.3 Бар

Бар - предприятие (объект) питания, оборудованное барной стойкой и реализующее, в зависимости от специализации, алкогольные и (или) безалкогольные напитки, горячие и прохладительные напитки, блюда, холодные и горячие закуски в ограниченном ассортименте, покупные товары.

Бары различают:

- по ассортименту реализуемой продукции и способу приготовления - молочный, пивной, кофейный, коктейль-бар, гриль-бар, коктейль-холлы и коктейль-бары и др. (Коктейль-холл отличается от коктейль-бара лишь большей вместимостью зала, а также более разнообразным оборудованием.);

- по специфике обслуживания потребителей - видео-бар, варьете-бар и др.

Обслуживание в барах осуществляется метрдотелями, барменами, официантами, имеющими специальное образование и прошедшими профессиональную подготовку.

Бары размещают в административно-культурных и торговых центрах, в микрорайонах, при ресторанах, кафе, гостиницах, круизный лайнерах и т.д.

В зависимости от расположения в здании бары бывают: *вестибюльные* (служат местом для встреч и бесед), *ресторанные* (находятся в интерьере ресторана), *вспомогательные* (на этажах гостиниц), *банкетные* (в банкетных залах), *мини-бары* (в гостевых комнатах гостиниц). По взаимодействию с гостем бар бывает

контактный и автономный.

Меню баров содержат как смешанные напитки, так и натуральные крепкие алкогольные. Для обслуживания банкетов-коктейлей в зависимости от сезона готовят холодные и горячие напитки: крешенды, пунши, глинтвейны, грога.

Наиболее распространенные закуски в барах - сырники, канапе, тарталетки, маслины, оливки, соленый миндаль, фисташки. Кондитерские изделия, предлагаемые в барах, имеют узкий ассортимент: мелкие пирожные, шоколад, конфеты, цукаты.

Во всех барах должны быть: стереофоническая звуковоспроизводящая аппаратура, телевизоры, игровые автоматы. Танцплощадки оборудуют в барах с числом обслуживаемых посетителей не менее 50.

Появились разновидности безалкогольных баров, которые стали местами массового отдыха молодежи, встреч и общения людей разных профессий, пропаганды безалкогольных напитков.

Благодаря хорошему оснащению, оформлению интерьеров, высокому уровню организации музыкального обслуживания эти бары получили широкую популярность. Охарактеризуем некоторые из них.

Салат-бары оборудуют специальной стойкой с открытой холодильной витриной. В ней находятся специальные емкости, в которые помещают заранее подготовленные компоненты салатов: салат зеленый, огурцы, редис, маслины, оливки, помидоры, крутые яйца, картофель, морковь, свеклу, укроп, лук, петрушку, сельдерей, капусту, а также мясо, рыбу, колбасу, сыр, творог и т.д. В отдельной посуде должны быть заправки: масло, уксус, горчица, хрен, сметана, майонез, сахарный песок, соль, перец. Каждый из потребителей накладывает в индивидуальные салатники компоненты и заправки в соответствии со своим вкусом. Эти бары представляют собой один из вариантов «шведского стола».

Фруктовые бары – новый тип предприятия общественного питания – возникли как одно из направлений важной социальной задачи: усиление тенденции к снижению потребления спиртных напитков.

Предприятия этого типа имеют, как правило, оригинально оформленные помещения. Они оснащены простейшим оборудованием: стойкой, витриной с соками (до 15 наименований), электромиксером для молочных коктейлей, электрокофейником, самоваром. Кроме соков потребители могут выпить чай, кофе, к которым предлагают кондитерские изделия, пирожки, поступающие из кондитерских цехов ресторанов, кафе и других предприятий.

Молочные бары выделяются ассортиментом продукции. Помимо молочных и сливочных коктейлей такие бары в ежедневном меню предлагают бутерброды и сэндвичи с маслом, сыром и колбасой, сырные палочки, молочные блюда нескольких наименований (молочную лапшу по-домашнему, лапшевник с яблоками), блины с маслом или сметаной, пироги, изделия из творога, мучные кондитерские изделия, сладкие блюда и напитки. Наибольшей популярностью пользуются у посетителей те бары, где блюда готовят у них на виду.

Молочные бары создают при фирменных молочных магазинах, в крупных торговых центрах. Их цель – популяризация молочных продуктов путем проведения дегустаций, а также продажи разнообразных молочных изделий.

Экспресс-бары (т.е. моментального обслуживания) устраивают в торговых центрах, гостиницах, на вокзалах. Ассортимент изделий соответствует назначению бара: бутерброды, тарталетки, волованы с различным фаршем, всевозможные кондитерские изделия, молочные продукты.

Снэк-бары (закусочные) предназначены для быстрого обслуживания потребителей за стойкой. Меню, как правило, имеет ограниченный ассортимент блюд. Чаще всего это рубленые и натуральные бифштексы, лангеты, блюда из птицы, дичи, прохладительные напитки, соки, коктейли, кофе.

Пивные бары специализируются на продаже пива в разлив и марочного (два-три вида) в бутылках. Пиво в разлив отпускают, используя специальные стойки и краны-дозаторы, к которым оно подается из стационарных емкостей, располагаемых обычно в подвале и заряжаемых из автоцистерн, доставляющих пиво от завода-изготовителя.

Рекомендуется иметь в продаже фруктовые и минеральные воды. Продажа

крепких алкогольных напитков не допускается. При обслуживании официантами оплата производится по выписанному ими счету, при самообслуживании - через буфетчика или раздатчика.

Пивные бары реализуют наряду с пивом холодные и горячие закуски, бутерброды, наиболее гармонирующие по вкусу с пивом: сыры, соленую, копченую и вяленую рыбу, хрустящий картофель, сухари из ржаного хлеба, сушки, галеты, маслины, оливки, креветки, яйца фаршированные.

Винные бары (коктейль-бары) чаще всего располагают при гостиницах, ресторанах, кафе. Назначение этого типа бара - предоставить посетителям возможность принять легкий аперитив. Здесь же можно приобрести канапе и открытые бутерброды, а также тартинки и гренки с различными продуктами. В некоторых барах подают блины с икрой или семгой, жульены, кондитерские изделия.

Если бар размещен в аванзале или непосредственно в зале крупного ресторана, то в этом случае он называется «*бар-аперитив*» и предназначен, например, для встреч гостей перед началом приемов. Здесь можно в спокойной обстановке продолжить беседу, выпить чашечку кофе.

Гриль-бары размещают как в торговых центрах, так и в качестве самостоятельных предприятий в городских кварталах или в зонах массового отдыха, на оживленных магистралях, при ресторанах. В гриль-баре потребитель может получить оригинально приготовленные блюда. Здесь можно быстро перекусить, для чего в ассортимент изделий включают тартинки, сосиски (при их отсутствии сардельки, жаренные на решетке или во фритюре). Одно из самых распространенных блюд в барах этого типа – рыба гриль (или жаренная во фритюре), цыпленка на вертеле, шашлык, бифштекс. В качестве гарнира – картофель фри. Реже – блюда типа фондю. В гриль-барах блюда готовят непосредственно на виду у посетителей.

В гриль-баре вокруг барной стойки могут быть расположены либо столики, либо высокие табуреты. В последнем случае бармен обслуживает непосредственно за барной стойкой. Но и в том, и в другом случаях он работает еще в качестве повара, поскольку ему приходится готовить блюда из полуфабрикатов.

Обслуживание в барах осуществляется метрдотелями, барменами, официантами, имеющими специальное образование и прошедшими профессиональную подготовку.

Бары должны иметь световую вывеску с элементами оформления; для оформления залов используют декоративные элементы, создающие единство стиля. Микроклимат поддерживается кондиционированием воздуха или приточно-вытяжной вентиляцией. Обязательная принадлежность бара – барная стойка высотой до 1,2 м и табуреты с вращающимися сиденьями высотой 0,8 м. В зале столы с мягким или полиэфирным покрытием, кресла мягкие с подлокотниками. Требования к посуде применяются такие же, как и в ресторанах, используется посуда из мельхиора, нейзильбера, нержавеющей стали, фарфорофаянсовая, хрустальная, стеклянная высших сортов.

Закусочная общего типа относится к предприятиям общественного питания не высокого уровня обслуживания. Изготавливает блюда и закуски несложного приготовления, горячие и холодные напитки и организует быстрое обслуживание ими потребителей. Применяется самообслуживание. Основные типы мебели: столы высокие четырехместные для еды стоя (круглые, прямоугольные).

Закусочная специализированная – в зависимости от ассортимента реализуемой продукции закусочные могут иметь следующую специализацию: шашлычная, котлетная, сосисочная, бутербродная, пельменная, чебуречная, пирожковая, блинная, пончиковая. К закусочным специализированным могут быть также отнесены закусочные с национальными особенностями кухни и обслуживания: бульбяная, лагманная, хинкальная, купатная, мантная, шаурма. Шашлычные и некоторые закусочные предполагают обслуживание официантами, в других закусочных применяют самообслуживание.

Столовая предназначена для приготовления и реализации с потреблением на месте разнообразных по дням недели завтраков, обедов и ужинов, а также отпуска их на дом. Допускается реализация через буфет, расположенный

в зале столовой, фруктовых и минеральных вод, соков, тонизирующих и прохладительных напитков, пива и кваса.

Диетические столовые отличаются ассортиментом блюд и кулинарных изделий. Они предоставляют населению полный дневной рацион диетического питания (завтраки, обеды, ужины), фруктовые и овощные соки, лечебные минеральные воды и другие продукты, используемые в лечебном питании. Применяется самообслуживание.

В столовых при производственных предприятиях, высших и средних специальных учебных заведениях потребителям отпускаются комплексные обеды, завтраки и ужины. В столовых при общеобразовательных школах реализуются комплексные завтраки, обеды и полдники. Комплексные рационы разрабатываются с учетом рекомендуемых физиологических норм потребления пищевых продуктов, утвержденных для соответствующих групп потребителей.

При реализации комплексных обедов дополнительное питание (холодные закуски, кондитерские изделия, кисломолочные продукты) отпускается через буфеты, расположенные, как правило, в отдельном помещении рядом с залом столовой.

Через чайные столы реализуются горячие напитки, кондитерские изделия, бутерброды, соки, кисломолочные продукты.

В столовых при учреждениях допускается обслуживание со свободным выбором блюд. Применяется самообслуживание, а в столовых при производственных предприятиях и учебных заведениях, кроме того, предусмотрена предварительная сервировка столов скомплектованными обедами (завтраками, ужинами, полдниками). Отпуск скомплектованных рационов питания осуществляется с конвейерных линий комплектации и выдачи обедов, через стойку накопитель, с линии прилавок самообслуживания.

Сегодня набирает обороты способ организации столовой в формате free flow или, в переводе с английского, – свободный поток. Основными принципами самообслуживания, демократичные цены. Специальная (островная) расстановка

оборудования: витрин, мармитов, охлаждаемых столов и др., позволяет посетителю самому выбирать понравившиеся блюда, переходя от «островка» к «островку». Минуя не нужные «островки» и людей, останавливающихся у них, посетители могут следовать непосредственно к кассе. Такая организация процесса существенно сокращает время обслуживания и позволяет избежать больших очередей.

Буфет предназначен для быстрого обслуживания потребителей. Через буфет реализуется ограниченный ассортимент горячих и холодных напитков, горячих, холодных и сладких блюд несложного приготовления, хлебобулочных и кондитерских изделий. Буфеты размещают при гостиницах, зрелищных предприятиях, спортивных сооружениях, на вокзалах, пристанях, а также в помещениях предприятий общественного питания других типов. Уровень предлагаемого обслуживания должен соответствовать уровню предприятия, в котором он расположен. Обслуживание посетителей осуществляется буфетчиком. В группу торговых помещений буфета входят основное помещение, где буфетчик отпускает продукцию, и подсобное, где хранится товар. В буфете устанавливаются витрины, охлаждаемые прилавки-витрины, холодильные шкафы, стеллажи.

Кафетерий (кафе-отдел) организуется в основном при крупных продовольственных и непродовольственных магазинах, при магазинах кулинарии. Предназначен для продажи с потреблением на месте горячих напитков, молока, кисломолочных продуктов, бутербродов, кондитерских изделий, соков, кулинарных изделий (котлеты, яйца вареные, ростбиф и др.), холодных закусок, мороженого. В кафетериях применяется самообслуживание. Отпуск всех видов продукции производится непосредственно у кафетерийной стойки, которая оборудована охлаждаемым прилавком, кофеваркой, колонкой для соков. Под кафетерий отводится помещение, состоящее из двух частей: производственно-подсобной и торговой. Помещения должны быть расположены на одном уровне. Производственное помещение рассчитывается исходя из объема продукции, реализуемой в торговом зале. Размер помещения кафетерия определяется по нормам проектирования СНиП. Кафетерий рассчитывается и организуется на обслуживание

определенного числа потребителей – на 12, 16, 20, 24 места. Зал должен быть максимально удобным для посетителей. Он оборудуется высокими четырехместными столами круглой или прямоугольной формы. Для обслуживания детей и пожилых людей устанавливают один - два четырех местных стола со стульями. Кафетерий должен быть обеспечен стаканами для молочных коктейлей и напитков, креманками, мелкими закусочными тарелками, чайной, кофейной посудой. Бутерброды, хлебобулочные и кондитерские изделия могут отпускаться на тарелочках разового пользования. Характер организации производства: бутерброды, горячие и холодные напитки, коктейли готовятся на месте, вся остальная продукция поступает в готовом для реализации виде. В хозяйственном отношении кафетерий может быть филиалом предприятия общественного питания или отделом магазина.

Бутербродная, гамбургерная (рюмочная) – предприятие специализируется на продаже алкогольных напитков в розлив (рюмками) с бутербродами. Ассортимент продукции рекомендован следующий: водка, коньяк, бутерброды, хлебобулочные и мучные кондитерские изделия, фрукты, конфеты, кофе, прохладительные напитки (фруктовые и минеральные воды, соки). Бутерброды могут быть приготовлены с различными гастрономическими продуктами (мясными – колбасами, ветчинами, свинокопченостями и др.; рыбными – сельдью, лососевыми, икрой и др.; молочными – маслом, сыром, брынзой и др.); для оформления могут использоваться овощи (помидоры, огурцы, зеленые культуры – листовые, пряные), яйцо, лимон, маслины и соус. Применяется обслуживание буфетчиком.

2 Услуги общественного питания, требования к ним

Согласно ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования. **услуга общественного питания:** деятельность исполнителя (предприятий общественного питания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) по удовлетворению потребностей потребителя в продукции общественного питания, в создании условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров, в проведении досуга и в других дополнительных услугах.

Примечание - Услуги общественного питания могут оказываться в местах расположения предприятий общественного питания и в иных местах.

Процесс обслуживания это совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации и потреблении продукции общественного питания и организации досуга.

Услуги общественного питания подразделяют:

- на услуги питания;
- услуги по изготовлению продукции общественного питания;
- услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию;
- услуги по реализации продукции общественного питания и покупных товаров;
- услуги по организации досуга, в том числе развлекательные;
- информационно-консультационные (консалтинговые) услуги;
- прочие услуги общественного питания.

Услуги питания представляют собой услуги по изготовлению продукции общественного питания, созданию условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров на предприятиях общественного питания, а также с возможностью предоставления услуг по организации досуга и других дополнительных услуг.

Услуги по изготовлению продукции общественного питания включают изготовление продукции общественного питания: полуфабрикатов, кулинарных изделий, блюд, мучных кондитерских и булочных изделий, в том числе по заказам потребителей, в сложном исполнении, с дополнительным оформлением.

Услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию включают:

- организацию питания и обслуживание различных мероприятий (банкетов, корпоративных вечеров, праздников и др.), в том числе выездное обслуживание (кейтеринг);

- организацию питания и обслуживание участников конференций, семинаров, совещаний, в том числе выездное обслуживание (кейтеринг);

- организацию питания и обслуживание потребителей в зонах отдыха, на культурно-массовых и спортивных мероприятиях и т.д.;

- организацию потребления алкогольных и безалкогольных напитков на месте оказания услуг, включая изготовление коктейлей, свежеотжатых соков и других напитков собственного производства;

- обслуживание потребителей в пути следования пассажирского железнодорожного, водного и воздушного транспорта;

- доставку продукции общественного питания и обслуживание потребителей на рабочих местах и на дому;

- доставку продукции общественного питания по заказам проживающих и обслуживание в номерах гостиниц и других средствах размещения (румсервис);

- организацию рационального комплексного питания для определенных контингентов потребителей.

Услуги по реализации продукции общественного питания включают:

- реализацию продукции общественного питания и покупных товаров на вынос из зала предприятия общественного питания;

- реализацию продукции общественного питания и покупных товаров через столы заказов, буфеты, окна раздачи и т.д.;

- реализацию продукции общественного питания и покупных товаров вне предприятия, в том числе в раздаточных и доготовочных предприятиях общественного питания, в летних кафе, филиалах, магазинах кулинарии и отделах кулинарии;

- реализацию продукции общественного питания и покупных товаров в собственной мелкорозничной сети (киоски, палатки, павильоны, средства развозной и разносной торговли и пр.);

- реализацию продукции общественного питания и покупных товаров через розничную торговую сеть;

- комплектацию наборов продукции общественного питания и покупных товаров в дорогу потребителям, в том числе туристам для самостоятельного приготовления.

Услуги по организации досуга, в том числе развлекательные, включают:

- организацию музыкального и развлекательного (анимационного) обслуживания;

- организацию проведения концертов, программ варьете и видеопрограмм и пр.;

- предоставление потребителям музыкального, развлекательного (анимационного) и телевизионного сопровождения;

- услуги для организации процесса курения (кальяны, сигары, сигареты, спички, зажигалки, пепельницы);

- предоставление потребителям прессы (газет, журналов);

- предоставление потребителям спортивных настольных игр, игровых автоматов, в том числе детям младшего возраста в детских игровых комнатах;

- организацию детских игровых комнат для детей младшего возраста.

Информационно-консультационные (консалтинговые) услуги включают:

- консультации специалистов по изготовлению, оформлению, подаче продукции общественного питания и сервировке стола;

- консультации специалистов по организации диетического питания при различных заболеваниях;

- консультации специалистов по подбору вин и алкогольной продукции;
- консультации специалистов по подбору табака и табачной продукции;
- тренинги персонала предприятий питания;
- организацию обучения кулинарному мастерству;
- организацию выставок индустрии питания и участие в выставках.

Прочие услуги общественного питания включают:

- бронирование мест в залах предприятия общественного питания по заказам потребителей;
- продажу талонов по реализации рационов питания (бизнес-ланчи, ланчи, бранчи и т.п.);
- услуги повара, кондитера на дому;
- услуги официанта, бармена для обслуживания на дому;
- прокат столового белья, посуды, приборов, передвижного (мобильного) кухонного оборудования и инвентаря;
- продажу цветов, сувениров и сопутствующих товаров;
- предоставление парфюмерии, средств личной гигиены, принадлежностей для чистки одежды, обуви и пр.;
- упаковку продукции общественного питания, оставшейся после обслуживания, для потребителей;
- упаковку продукции общественного питания, приобретенной на предприятии;
- предоставление потребителям телефонной и факсимильной связи на предприятии;
- предоставление Интернет-связи;
- предоставление условий для зарядки мобильных телефонов и переносных персональных компьютеров (ноутбуков);
- гарантированное хранение личных вещей потребителей (верхней одежды, сумок);
- вызов такси по заказу (просьбе) потребителя;

- предоставление организованной охраняемой стоянки для автомобилей потребителей на территории предприятия;

- организацию доставки продукции общественного питания.

Услуги по организации доставки продукции общественного питания включают:

- доставку продукции общественного питания по заказам потребителей, в том числе в офис, на рабочие места, на дом;

- доставку продукции общественного питания к железнодорожному, водному и воздушному транспорту для потребления в пути следования;

- доставку продукции общественного питания в магазины кулинарии и отделы кулинарии, на предприятия розничной торговли, в мелкорозничную сеть.

Перечень услуг общественного питания может быть расширен в зависимости от вида предприятия, специфики обслуживаемого контингента потребителей.

Требование социальной адресности услуг предусматривает:

- обеспеченность услугами общественного питания и доступность для потребителей различных категорий;

- соответствие услуг ожиданиям потребителей, включая ассортимент предлагаемой продукции, метод и форму обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру оказываемых услуг:

- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для приоритетных категорий потребителей (дети, люди с ограниченными физическими возможностями и др.).

Требование функциональной пригодности услуг предусматривает:

- точность и своевременность оказания услуг, включая соблюдение установленного режима работы предприятия, соблюдение ассортиментного перечня реализуемых блюд, изделий и напитков, соответствие времени оказания услуг, времени ожидания заказа, обслуживания потребителей и пр.;

- обеспечение условий для выбора потребителем услуг различных видов;

- соответствие обслуживающего персонала профессиональному назначению, в том числе компетентность и квалификация персонала, умение общаться с потребителями, знание и соблюдение профессиональной этики поведения.

Услуги общественного питания, оказываемые потребителям, по срокам и условиям обслуживания должны соответствовать требованиям нормативных и технических документов на услуги конкретного вида, условиям договоров об оказании услуг или условиям заказа на оказание услуг согласно нормативным правовым документам, действующим на территории государства, принявшего стандарт.

Требование эргономичности услуг характеризует соответствие условий обслуживания и применяемых в процессе обслуживания мебели, оборудования гигиеническим, антропометрическим и физиологическим возможностям потребителей. Соблюдение требования эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья потребителей.

Требование эстетичности услуг характеризует стилевое единство, гармоничность дизайна помещений для потребителей и условий обслуживания, в том числе внешний вид персонала, оформление меню, сервировку стола, оформление и подачу блюд и напитков и пр.

Требование информативности услуг предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя обо всех предоставляемых услугах в зале и вне зала предприятия, обеспечивающее возможность их правильного выбора, а также информацию об изготовляемой и реализуемой продукции общественного питания согласно нормативным правовым документам, действующим на территории государства, принявшего стандарт.

Информацию об услугах доводят до сведения потребителей в наглядной и доступной форме посредством оформления информационных стендов или папок для потребителей, в меню, прејскурантах или иными способами, принятыми исполнителем услуг.

Требование информативности предполагает применение разнообразных видов современной рекламы.

Услуги общественного питания должны соответствовать требованию гибкости, которое характеризует способность услуг изменяться в соответствии с изменяющимися требованиями и условиями.

Требования безопасности услуг общественного питания

При оказании услуг общественного питания на предприятиях общественного питания должны обеспечиваться безопасные условия для жизни и здоровья потребителей, сохранность их имущества, соблюдаться нормативные правовые документы, действующие на территории государства, принявшего стандарт.

Продукция общественного питания должна соответствовать требованиям технических документов на продукцию конкретных видов при соблюдении ТР ТС 021/2011 Технический регламент таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» или нормативных документов, действующих на территории государства, принявшего стандарт.

Персонал предприятий общественного питания должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

При оказании услуг общественного питания на предприятиях общественного питания должны обеспечиваться требования охраны окружающей среды, в том числе к территории, техническому состоянию и содержанию помещений, вентиляции, водоснабжению, канализации и другим требованиям, установленным нормативными документами, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

Технологический процесс производства продукции общественного питания не должен оказывать негативного воздействия на окружающую среду.

Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания

Для оценки и контроля качества услуг общественного питания используют следующие основные методы:

- экспертный - опрос и анкетирование исполнителей в сфере услуг общественного питания, оценку результатов опроса (анкетирования);
- социологический - опрос или интервьюирование потребителей услуг общественного питания, оценку результатов опроса (интервьюирования). Оценку

и контроль продукции общественного питания как результата оказания услуг общественного питания осуществляют с помощью органолептического и инструментальных (лабораторных) методов, в соответствии с нормативными документами, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

Под потребителем понимается гражданин, использующий услуги общественного питания исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли.

Под исполнителем понимается организация (независимо от организационно-правовой формы), а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителю услуги общественного питания по возмездному договору.

Режим работы исполнителя – государственной или муниципальной организации устанавливается по решению соответствующих органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

Режим работы исполнителя - организации иной организационно-правовой формы, а также индивидуального предпринимателя устанавливается ими самостоятельно.

В случае временного приостановления оказания услуг (для проведения плановых санитарных дней, ремонта и в других случаях) исполнитель обязан своевременно предоставить потребителю информацию о дате и сроках приостановления своей деятельности.

Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и другие).

Исполнитель обязан соблюдать установленные в государственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах, технологических нормативах, других правилах и нормативных документах, обязательные требования к качеству услуг, их безопасности для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества.

Исполнитель самостоятельно определяет перечень оказываемых услуг в сфере общественного питания. Он должен иметь ассортиментный перечень производимой им продукции общественного питания, соответствующий обязательным требованиям нормативных документов.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

К отношениям, возникающим при оказании услуг в части, не урегулированной Правилами, применяются правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров.

Принятые Правила в наглядной и доступной форме должны доводиться исполнителем до сведения потребителей.

Исполнитель обязан довести до сведения потребителей фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес), тип, класс и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске.

Индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителям информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если деятельность исполнителя подлежит лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, то он обязан представить информацию о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем.

Указанная информация размещается в удобных для ознакомления потребителя местах.

Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация должна содержать:

- перечень услуг и условия их оказания;
- цены и условия оплаты услуг;

- фирменное наименование (наименование) предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;

- сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости бутылки предлагаемого алкогольного напитка и об объеме его порций;

- обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга;

- сведения о сертификации услуг.

В подтверждение факта сертификации исполнитель должен иметь один из следующих документов:

- подлинник сертификата;

- копия сертификата, заверенная держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации услуг, выдавшим сертификат.

Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг.

3 Предприятия общественного питания гостиничного комплекса

Для классификации предприятий питания туристкой индустрии используются следующие критерии:

- характер торгово-производственной деятельности;
- месторасположение;
- контингент обслуживаемых гостей;
- ассортимент продукции (специализация);
- вместимость;
- форма обслуживания;
- время функционирования;
- уровень обслуживания.

Характер торгово-производственной деятельности является главным критерием, в зависимости от которого предприятия питания подразделяют на следующие типы:

- ресторан;
- кафе;
- бар;
- буфет;
- закусочная;
- столовая и др.

Для каждого типа предприятий питания по этому признаку классификации характерны соответствующий ассортимент блюд и напитков, применяемые формы обслуживания, месторасположение, обслуживаемый контингент потребителей, сочетания других критериев классификации.

В структуре гостиничных комплексов может быть несколько ресторанов или ни одного. В больших гостиницах, входящих в известные гостиничные цепи, обычно два ресторана – фешенебельный фирменный и небольшой с невысоким уровнем цен на блюда и напитки. Рестораны при гостиницах обслуживают не

только проживающих в них гостей. Также организуется обслуживание торжественных и официальных приемов, совещаний, конференций, конгрессов, предоставляют гостям дополнительные услуги: продажу сувениров, цветов, обслуживание в гостиничных номерах и т.д.

В большинстве ресторанов предусматривается музыкальная программа и проведение концертов.

Большинство гостиничных комплексов в своей структуре наряду с ресторанами предпочитают иметь небольшое кафе.

В баре предусматривается возможность отдохнуть в уютной обстановке, послушать музыку, развлечься.

Бары можно классифицировать в зависимости от их расположения в гостиничном здании:

- вестибюльный бар служит удобным местом для встреч и бесед;
- ресторанный бар традиционно является самым притягательным элементом интерьера ресторана;
- вспомогательный бар представляет собой торговую точку, расположенную в глубине гостиничного здания, на этаже. В больших отелях их может быть несколько. Здесь сосредотачиваются запасы вин, пива и других напитков для обслуживания гостей непосредственно в номерах;
- банкетный бар расположен в банкетном зале. Используется исключительно для обслуживания банкетов и конференций. Банкетный бар имеет большой запас дорогих и популярных вин, напитков, пива;
- бар при бассейне. Любой высокоразрядный отель (не только курортный) имеет бассейн и бар при нем, где гости могут расслабиться с бокалом экзотического коктейля или какого-либо другого напитка;
- мини-бары – маленькие бары с холодильником в гостевых комнатах. Предназначены для снабжения гостей напитками в любое время суток. Запасы напитков в мини-барах пополняются ежедневно, а стоимость выпитого дополнительно включается в общий счет.

Буфет производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления. Допускается продажа упакованной продукции на вынос и дополнительная реализация продовольственных товаров.

В гостиницах работают буфеты, оборудованные электроплитами, холодильниками, охлаждаемыми прилавками, кофеваркой и другим современным оборудованием.

Закусочная изготавливает, реализует и организует потребление на месте различных блюд и закусок не сложного приготовления, бульонов, холодных и горячих напитков, мучных кондитерских изделий.

Столовая как предприятие питания часто встречается в структуре курортных гостиниц. Предназначена для изготовления, реализации и организации потребления на месте различными слоями населения завтраков, обедов, ужинов, отпуска их на дом. Предоставляет различные дополнительные услуги.

По контингенту обслуживаемых гостей предприятия питания подразделяются на:

- общедоступные;
- связанные с обслуживанием определенного контингента потребителей.

Рестораны, кафе, бары в составе гостиничных комплексов предназначены для первоочередного обслуживания гостей, в большинстве случаев они являются общедоступными. Предприятия питания в составе отелей-клубов, пансионатов обслуживают только своих гостей.

В зависимости от ассортимента предлагаемой продукции выделяют следующие категории предприятий питания:

- полносервисные;
- специализированные.

Среди типов предприятий питания полносервисными в большинстве случаев могут только рестораны и кафе, поскольку они предлагают широкий выбор

закусок, блюд, хлебобулочных и мучных кондитерских изделий, различных напитков.

В меню полносервисных ресторанов и кафе доля фирменных и заказных блюд, которая относится к разряду блюд «высокой кухни» (фр. haute cuisine) достаточно высока. Для полносервисных ресторанов характерен высокий уровень обслуживания: метрдотель встречает и усаживает гостя за стол, старший официант дает советы по поводу блюд, рассказывает о качестве заказываемых блюд, он же советует, какое вино лучше подходит к заказываемым блюдам.

Интерьер полносервисных ресторанов обычно соответствует общему настроению, которое ресторан пытается создать. Роскошная еда, обслуживание и атмосфера - все это в комплексе оставляет незабываемое впечатление.

Рассматриваемая классификация предприятий питания носит условный характер, в связи, с чем один и тот же ресторан может быть одновременно и полносервисным, и специализированным. Например, специализируясь на блюдах французской кухни, ресторан одновременно предлагает широкий (не менее 15) ассортимент их наименований.

Среди разных типов предприятий питания организуют специализированные бары – в зависимости от ассортимента реализуемых напитков (винные, пивные, молочные, коктейль-бары и др.). Кроме того, среди специализированных баров следует выделять дневные и ночные бары.

Закусочные подразделяются на предприятия общего типа и специализированные (шашлычная, чебуречная, пиццерия, блинная, бульонная и т.д.).

Вместимость ресторанов может составлять от 50 до 500 мест, кафе – от 50 до 150 мест, столовых – 50, 100, 200, 500 и более мест и т.д.

По применяемым формам обслуживания предприятия питания делятся на:

- постоянно действующие;
- сезонные;
- работающие в дневное и вечернее время;
- работающие в ночное время (ночные бары).

4 Организация питания в гостиницах и гостиничных комплексах

Питание является одной из основных услуг в технологии туристского обслуживания. Туристская индустрия питания включает в себя: рестораны, кафе, бары, столовые, фабрики-кухни, фабрики-заготовочные, буфеты, шашлычные, производственные магазины, киоски кулинарии и т. п.

Данные предприятия находятся как в собственности туристских фирм, так и на правах аренды. Большинство из них «встроено» в туристско-гостиничный блок (гостиницу) и является их частью, реже данные предприятия работают в автономном (самостоятельном) режиме.

В зависимости от способа обслуживания различают предприятия: обслуживаемые официантами; самообслуживания; смешанного обслуживания.

По режиму питания туристов данные предприятия предоставляют услуги в виде завтрака, полного пансиона, полупансиона, специального питания, питания для детей и др. В ряде гостиниц предусматриваются кухни, мини-бары, а услуга питания может быть реализована как в номере (по вызову, заказу), так и на предприятии питания.

По ассортименту питания туристов данная услуга подразделяется на комплексное питание, питание по выбору, питание по предварительному заказу, в том числе по обслуживанию торжественных актов, приемов, юбилеев, банкетов и др.

Предприятия классифицируются также по числу посадочных мест и режиму работы (круглосуточный, с ограничением по времени).

К туристским предприятиям питания предъявляется ряд дополнительных, особенных для этой сферы деятельности требований.

Территория предприятия общественного питания должна быть не только тщательно убрана, но также снабжена необходимым асфальтовым или декоративным покрытием. Подобные покрытия должны соответствовать оформлению территории туристского комплекса и препятствовать образованию луж, грязи,

рытвин. Также существуют и другие требования к внешнему оформлению туристского комплекса.

Все помещения должны быть оборудованы указателями (пиктограммами), помогающими потребителям ориентироваться в туристско-гостиничном комплексе.

В вестибюле на видном месте должна быть вывешена копия сертификата данного предприятия питания, свидетельствующая о присвоении ему определенного класса. Среди дополнительных требований можно выделить следующие:

- при обслуживании организованных туристских групп по безналичному расчету рекомендуется на завтрак, обед и ужин предлагать скомплектованные рационы питания, составленные с учетом возрастного и национального состава туристской группы, энергетических затрат на маршруте. Повторяемость рациона питания для данной группы допускается не раньше, чем через 10 дней, а блюд, включаемых в рационы, не менее чем через 4 дня. Меню скомплектованных рационов питания должно быть согласовано с руководителем группы;

- предварительная сервировка столов приборами, столовой посудой с хлебом, холодными закусками и специями может быть использована во всех типах и классах предприятий только при обслуживании организованных групп по безналичному расчету;

- продукты, используемые для приготовления блюд, должны иметь сертификат, подтверждающий отсутствие вредных для здоровья веществ (нитритов, нитратов и пестицидов), а также радиационных и микробиологических загрязнений, превышающих установленные нормы. В случае отсутствия сертификата проводится лабораторный анализ поступающих продуктов;

- регулярно, но не реже чем один раз в пять лет, проводится аттестация производственного, обслуживающего, административно-управленческого и технического персонала с целью подтверждения или повышения квалификационного разряда. Не реже чем через три года должна проводиться профессиональная переподготовка работников туристских предприятий питания на курсах повышения квалификации по специальной программе;

- метрдотель, сомелье (специалист по характеристике алкогольных напитков), официанты и бармены должны знать не менее одного из европейских языков. В бригаду включаются официанты, владеющие разными иностранными языками;

- работники обслуживающего персонала должны быть вежливы, внимательны и предупредительны (но не навязчивы) в отношениях с потребителями, по возможности выполнять просьбы потребителей, если это не отвлекает их от выполнения прямых обязанностей. В случае возникновения конфликтной ситуации работник должен немедленно пригласить дежурного администратора, метрдотеля или директора предприятия.

На предприятиях питания осуществляется контроль за качеством услуг и обслуживания при помощи визуального, аналитического, медицинского, инструментальных, социологических методов.

Специальные формы обслуживания в ресторанах организуются с одной целью - ускорить обслуживание большого количества потребителей с ограниченным запасом времени. Такая форма используется для обслуживания участников конгрессов, конференций, симпозиумов и т. д. К специальным формам организации питания в ресторанах относятся такие, как зал-экспресс, стол-экспресс, шведский стол (буфет), кейтеринг.

Зал-экспресс организуется в ресторанах для ускорения обслуживания потребителей, ограниченных обеденным перерывом. Такой зал имеет небольшое количество посадочных мест (от 40 до 50), которые обслуживаются бригадой из четырех человек. Меню представляет собой комплексный обед, состоящий из четырех блюд: холодной закуски, супа, основного горячего и десерта. Стоимость хлеба включается в цену обеда. Ко времени обеда все столы в зале-экспрессе должны быть подготовлены к приему потребителей. Сервировка обеденного стола состоит из пирожковой тарелки, столовых приборов, фужеров. На каждый стол кладут меню. Как только потребители сядут за стол, официант ставит закуску, сладкое (могут быть поставлены заранее), затем приносит суп, за ним -

основное горячее блюдо и десерт. Обычно на такой обед потребитель затрачивает 15-20 мин. Стандартная стоимость обеда облегчает и ускоряет расчет потребителя с официантом. Расчет может быть произведен и по кассовому чеку, который выдается после оплаты.

Стол-экспресс рассчитан на 20 человек, имеет круглую форму, с поворотной центральной частью, на которой устанавливаются разнообразные закуски, блюда, кулинарные кондитерские изделия, соки, напитки. Потребители, сев за стол, поворачивают за ручку центральную поворотную часть и выбирают необходимые блюда. Горячие напитки подает официант, после чего он рассчитывается с потребителями.

Организация питания по шведскому столу заключается прежде всего в ускорении обслуживания больших групп иностранных туристов, участников конференций, конгрессов и т. п. На завтрак в среднем тратится 15-20 мин, на обед и ужин – 25-30 мин. При обслуживании потребителей не приходится ждать заказанных блюд и счета. Для организации шведского стола выделяют отдельный зал или часть его, удобную для обслуживания. На видном месте у кассы вывешивают информацию о часах работы, стоимости завтрака, обеда или ужина. Ассортимент шведского стола зависит от времени приема пищи (завтрак, обед, ужин) и включает разнообразные блюда, что позволяет каждому потребителю составить свой рацион с учетом индивидуальных особенностей питания.

(Для организации шведского стола используется специальное торговотехнологическое оборудование различных зарубежных и отечественных фирм, в состав которого входят:

- прилавков для подносов;
- охлаждаемый прилавок для холодных и сладких блюд;
- прилавки-мармиты для супов и основных горячих блюд;
- прилавков для горячих напитков;
- тележки с выжимными устройствами;
- прилавков для столовых приборов и др.

Шведский стол можно составить из специальных складных столов высотой 75-90 см, шириной 150-200 см (длина одной линии 300-400 см) или прямоугольных (квадратных) столов. Чтобы увеличить полезную площадь стола, можно использовать дополнительный элемент – горку.

Стол покрывают белой или цветной скатертью, которую опускают почти до пола (как фуршетный стол).

Для обслуживания шведского стола создается бригада официантов. Каждый работник, входящий в бригаду, выполняет конкретный вид работы. Бригадир официантов или шеф-повар, получив продукцию на завтрак (обед, ужин), выставляет ее для потребителей, следит в течение дня за ассортиментом, по мере реализации пополняет его недостающей продукцией. Официанты сервируют обеденные столы, убирают использованную посуду. По просьбе потребителей (с учетом возраста, физических недостатков и других причин) официанты могут обслужить их за столом. Контроль работы официантов и организации обслуживания потребителей осуществляет метрдотель зала.

Для реализации горячих напитков чаще всего организуют отдельный стол. Здесь устанавливают самовар или кофеварку, чашки, десертные тарелки, выкладывают кондитерские изделия, предлагают сахар, мед, варенье, джемы, конфитюры.

Потребители, взяв поднос со специального стола, стоящего при входе в зал, выбирают и порционируют пищу самостоятельно, однако в случае необходимости им оказывает помощь повар-консультант.

Меню должно быть разнообразным по дням недели, учитывать вкусы и запросы иностранных туристов. В необходимых случаях ресторан должен обеспечить иностранных туристов диетическими и вегетарианскими блюдами. На столы иностранных туристов ставятся флажки и флажки стран, из которых они прибыли.

Во время обеда (ужина) в торговом зале можно организовать выносной бар с винно-водочными и табачными изделиями, которые предоставляются потребителям за наличный расчет.

По желанию индивидуальных туристов администрация ресторана обязана обеспечивать им подачу питания в номера гостиницы, за что с туристов взимается дополнительная плата.

Организация обслуживания кейтеринга чаще всего осуществляется вне помещений предприятия питания. Наиболее характерными примерами такого обслуживания является организация пикников, банкетов, фуршетов, свадеб и других мероприятий, когда для их организации и проведения приглашаются профессиональные менеджеры. По характеру отношений этот вид обслуживания соответствует традиционному в Восточной Европе комплексному обслуживанию (приготовление пищи сервирование стола, оказание помощи в проведении мероприятия и т. п.) вне предприятия общественного питания поваром-универсалом или группой специалистов по питанию с привлечением их на основе личного контракта либо контракта с предприятием общественного питания.

Кейтеринг может быть разделен на много различных категорий в зависимости от того обслуживания, которое предоставляется клиентам. Однако следует заметить, что многие из этих категорий в чем-то оказываются схожими. В целом индустрию кейтеринга можно подразделить на пять основных категорий:

- кейтеринг в помещении;
- кейтеринг вне помещения;
- индивидуальный кейтеринг;
- разъездной кейтеринг;
- розничная продажа.

Появились предприятия, работающие по типу кейтеринга, и в столице России: «Потель Шабо», «Фигаро», «Гарсон-2», «Малый Манеж», «Красные палаты», «Красная площадь» и др.

5 Понятие о розничной торговле в общественном питании

Для расширения услуг общественного питания в жилых районах городов размещают **предприятия по отпуску готовой продукции на дом**. Они предназначены для приготовления и реализации на дом обеденной продукции, кулинарных и кондитерских изделий, полуфабрикатов. Предприятие может принимать предварительные заказы на эту продукцию. В ассортименте предприятия - выбор холодных блюд, первых, вторых и сладких блюд. Обслуживание осуществляется раздатчиком.

Предприятие имеет складские помещения для хранения продуктов, производственное помещение, торговый зал, в котором могут размещаться несколько четырехместных столов (3-4) для потребления пищи на месте, но главная его задача – отпускать продукцию на дом.

Предприятия общественного питания могут также работать как предприятия розничной торговли. К ним относятся **магазины кулинарии, мелкорозничная сеть** (*киоски, вединговые автоматы: кофе-автоматы и снековые*). При реализации кулинарной продукции через мелкорозничную сеть должны также соблюдаться все правила, обеспечивающие безопасность продукции. Каждая партия кулинарной продукции должна сопровождаться удостоверением о качестве с указанием предприятия-изготовителя, нормативного документа, по которому выработана продукция, срока хранения, массы, цены одной штуки (килограмма) изделия. Сроки хранения, указанные в удостоверении, являются сроками годности кулинарной продукции и включают в себя время пребывания продукции на предприятии-изготовителе (с момента окончания производственного процесса), время транспортирования, хранения и реализации. Через мелкорозничную сеть могут реализовываться и покупные товары, но при этом необходимо помнить, что торговля товарами, срок хранения которых истек, запрещена.

Магазины кулинарии – предприятия, реализующие населению кулинарные и кондитерские изделия, полуфабрикаты, проводят прием предварительных

заказов на полуфабрикаты и мучные кондитерские изделия. Торговый зал магазина организуют на 2, 3, 5 и 8 рабочих мест. Магазин своего производства не имеет и является филиалом других предприятий общественного питания (комбината питания, ресторана, столовой). Примером такого предприятия является магазин-кулинария «Сметана» в г. Барнауле, .

В магазине чаще всего организуют три отдела:

- **отдел полуфабрикатов** (мясных, рыбных, овощных, крупяных), натуральных крупнокусковых, порционных, мелкопорционных (гуляш, азу), рубленых (бифштексы, котлет, фарш);

- **отдел готовой кулинарной продукции:** салаты, винегреты; запеканки овощные и крупяные; печеночный паштет; отварные, жареные мясные, рыбные и из птицы кулинарные изделия; рассыпчатые каши (гречневая) и др.;

- **кондитерский отдел** реализует мучные кондитерские изделия из различных видов теста (торты, пирожные, пирожки, булочки и др.) и покупные кондитерские изделия - конфеты, шоколад, печенье, вафли и др.

При магазине кулинарии, если позволяет площадь торгового зала, **организуется кафетерий;** для потребления продукции на месте ставят несколько высоких столов.

6 Организация снабжения предприятий общественного питания

6.1 Источники снабжения и поставщики продуктов

Рациональная организация снабжения предприятий общественного питания сырьем, полуфабрикатами, продуктами и материально-техническими средствами является важнейшей предпосылкой эффективной и ритмичной работы производства.

Различают следующие виды снабжения предприятий общественного питания: *продовольственное и материально-техническое.*

К организации продовольственного снабжения предприятий общественного питания предъявляются следующие требования:

- обеспечение широкого ассортимента товаров в достаточном количестве и надлежащего качества в течение года;
- своевременность и ритмичность завоза товаров при соблюдении графика завоза;
- сокращение звенности продвижении товаров;
- оптимальный выбор поставщиков и своевременное заключение с ними договоров на поставку товаров.

От организации товароснабжения предприятий общественного питания зависят ассортимент товарных запасов, их оборачиваемость, издержки, связанные с организацией снабжения. Правильная организация продовольственного снабжения - важнейшее условие удовлетворения спроса населения на продукцию общественного питания.

Нормальная работа предприятий требует бесперебойного снабжения материально-техническими средствами, оборудованием, инвентарем, спецодеждой, столовой посудой и др. От рациональной организации материально-технического снабжения зависят выполнение производственной программы предприятия, качество блюд, культура обслуживания потребителей.

Для эффективной и ритмичной работы предприятия необходимо организовать завоз товаров из разных источников.

Предприятия-изготовители продовольственных товаров различных форм

собственности: *государственные предприятия пищевой промышленности, акционерные общества, объединения, частные фирмы, изготавливающие продукты питания.* Большой вклад в организацию продуктового снабжения вносят производители сельскохозяйственной продукции: *фермерские хозяйства, частные предприниматели,* выращивающие сельскохозяйственную продукцию. Предприятиям общественного питания *запрещено* закупать продукты на рынках, оптовых рынках, у частников; занимаются самозаготовкой (соление, квашение, консервирование и т. п.). Многие виды продуктов поступают на предприятия через посредников - оптовые базы:

- *оптовые базы и холодильники, снабжающие мясом, маслом, рыбными и гастрономическими продуктами:*

- *оптовые базы, снабжающие бакалейной продукцией;*

- *оптовые плодоовощные базы.*

Необходимость в услугах посредников возникает в тех случаях, когда требуется накопление продуктов и у предприятия есть условия, необходимые для хранения. В этих случаях посредник должен взять на себя функции, связанные с продвижением товара от изготовителя до потребителя.

Оптовые базы закупают товары у предприятий-изготовителей для последующей их продажи розничным торговым предприятиям и предприятиям общественного питания.

Выходные базы размещаются непосредственно при крупных предприятиях. Главная их функция - организация процесса товародвижения из пунктов производства в пункты потребления. Они организуют оптовую продажу товаров крупными партиями оптовым и розничным предприятиям.

Торгово-закупочные базы располагаются в районах, где много предприятий-изготовителей накапливают товары для продажи их в места потребления.

Торговые базы находятся в местах потребления. Они закупают товары у изготовителей, выходных и торгово-закупочных баз и других посредников и продают их розничным предприятиям и предприятиям общественного питания.

В качестве посредников между изготовителем и потребителем могут выступать **брокеры, торговые агенты**.

Деятельность этих посредников отличается от функций оптовых баз следующим:

- *они не берут на себя право собственности на товар;*
- *выполняют ограниченное число функций.*

Главная их функция – *содействие купле-продаже*. За свои услуги они получают комиссионное вознаграждение; основная задача – найти покупателя и продавца, свести их, помочь договориться об условиях купли-продажи, поставки.

6.2 Организация договорных отношений с поставщиками

Договор поставки является основным документом, определяющим права и обязанности сторон по поставкам всех видов продукции. При составлении договоров необходимо руководствоваться Гражданским кодексом РФ, законами и иными законодательными актами РФ. При намерении заключить договор следует четко знать, какие цели необходимо достичь при его реализации, и уточнить наиболее важные моменты, связанные с его оформлением, подписанием и исполнением.

Договор, как правило, имеет четыре раздела:

- *Преамбула (или вводная часть).*
- *Предмет договора.*
- *Дополнительные условия договора.*
- *Прочие условия договора.*

Наряду с очень краткими договорами, содержащими минимум условий, нередко заключаются многостраничные, очень подробные договоры, предусматривающие значительное число дополнительных условий.

При составлении договора необходимо предусматривать главные вопросы предстоящей работы, а затем, переходя от общего к частному, составить примерную поэтапную схему работы и продумать, что и как должно быть сделано на

каждом этапе, какие для этого потребуются действия, прикинуть возможность риска.

Проект предстоящего договора желательно разработать самой заинтересованной организации, а не получать проект от противоположной стороны. При составлении формулировок условий договора лучше привлечь специалистов соответствующего профиля.

Если предложение о заключении договора поступает от неизвестной организации, необходимо как можно больше получить о ней информации. Следует убедиться, что организация действительно существует. Для этого надо ознакомиться с ее учредительными документами и свидетельством регистрации. Рекомендуется обратить внимание на то, кто является ее учредителями, какой размер уставного фонда; финансовое положение организации.

Приступая к работе по формулированию условий договора, нельзя допускать двусмысленности, нечеткости фраз.

6.3 Организация снабжения. Выбор поставщика

В крупных фирмах на предприятиях общественного питания независимо от вида собственности создаются отделы снабжения, на небольших предприятиях назначается работник, ответственный за организацию снабжения. Отдел снабжения, как правило, работает самостоятельно, выполняя свои определенные функции, обеспечивающие прохождение материального потока в цепи **снабжение — производство — сбыт**.

Логистика – это планирование, организация и контролирование всех видов деятельности по перемещению материального потока от пункта закупки сырья до пункта конечного потребителя. Обеспечение высокой степени согласованности действий по управлению материальными потоками между службой снабжения и службами производства и сбыта является задачей логистической организации предприятия в целом.

Для обеспечения предприятия продовольственными продуктами необходимо решить следующие **задачи**:

- *что закупить;*
- *сколько закупить;*
- *у кого закупить;*
- *на каких условиях закупить.*

Кроме того, необходимо:

- заключить договор;
- проконтролировать исполнение договора;
- организовать доставку;
- организовать складирование и хранение.

На предприятиях общественного питания должен формироваться список потенциальных поставщиков, который постоянно обновляется и дополняется.

Составленный перечень поставщиков анализируется на основании специальных критериев. Зачастую *при выборе поставщиков ограничиваются ценой и качеством поставляемой продукции, а также надежностью поставок.*

К другим критериям, принимаемым во внимание при выборе поставщика, относят следующие:

- *удаленность поставщика от потребителя;*
- *сроки выполнения заказов;*
- *организацию управления качеством у поставщика;*
- *финансовое положение поставщика, его кредитоспособность и др.*

Каждое предприятие должно повышать эффективность движения материального потока. Это необходимо для сохранения качества продукции и уменьшения

6.4 Транспорт в товародвижении, требования к нему

Товародвижение – транспортировка товаров от места их производства до места потребления.

Основные принципы товародвижения:

- оптимальная звенность товародвижения;
- эффективность использования транспортных средств;
- эффективность использования торгово-технологического оборудования;
- сокращение количества операций с товаром.

Количество операций с товаром зависит от схемы товародвижения.

Существует такое понятие, как складская звенность, т. е. через сколько складов проходит товар на пути его движения от производства до потребителя. *Например: товар со склада изготовителя транспортируется на склады выходных баз, потом на торгово-закупочные базы, затем товар транспортируется на склады торговых баз, после этого на склады потребителя.*

При такой схеме товар проходит не менее чем через четыре склада, что может привести к ухудшению качества товара. Такая форма снабжения называется **складской**. При складской форме поставок обеспечивается лучшая комплектность поступающего сырья и товаров.

Транзитная форма снабжения предполагает прямые связи поставщик-предприятие, минуя промежуточные оптовые базы.

Для скоропортящихся товаров используется транзитная форма, для скоропортящихся – складская, а в большинстве случаев применяется смешанная форма снабжения.

Доставка продуктов ведется централизованным и децентрализованным способами. **Централизованная доставка** товаров на предприятия осуществляется силами и средствами поставщиков. При централизованной доставке предприятие освобождается от необходимости иметь свой транспорт.

При **децентрализованной доставке** вывоз товаров от поставщиков обеспечивает непосредственно само предприятие, используя свой транспорт.

Со способами доставки тесно связаны и маршруты завоза продуктов. *При децентрализованной доставке* продукты завозятся на предприятия только *линейными (маятниковыми) маршрутами*, а *при централизованной* завоз продуктов

осуществляется преимущественно *по кольцевым маршрутам*, т. е. на одной машине товар доставляется на несколько предприятий, но кольцу в соответствии с графиком и разработанным маршрутом. Кольцевой маршрут позволяет более полно использовать грузоподъемность транспорта, сократить транспортные расходы, ускорить возврат тары.

Важную роль в товародвижении выполняет транспорт. Транспортные организации в процессе передвижения товаров должны обеспечить:

- сохранность груза при транспортировке;
- своевременную доставку груза;
- соблюдение правил загрузки и транспортирование груза;
- эффективное использование транспортных средств.

Для перевозки продовольственных товаров используется специализированный транспорт, имеющий маркировку «Продукты». Кузова таких машин внутри обиваются оцинкованным железом или листовым алюминием. На каждую машину, предназначенную для перевозки продуктов, должен быть санитарный паспорт, выданный учреждениями Роспотребнадзора сроком не более чем на один год. Особо скоропортящиеся продукты перевозят изотермическим транспортом.

6.5 Организация приемки продовольственных товаров на предприятиях общественного питания

Приемка товаров на предприятиях общественного питания является важной составной частью технологического процесса. Приемку проводят в два этапа. Продукты получают соответственно заказанному количеству и качеству.

Первый этап – предварительный. Приемка продукции **по количеству** производится по товарно-транспортным накладным, счетам-фактурам, путем пересчета тарных мест, взвешивания и т. п. Если товар поступил в неисправной таре, кроме проверки веса брутто, предприятие имеет право потребовать вскрытия тары и проверки веса нетто.

Второй этап – окончательная приемка. Масса нетто и количество товарных единиц проверяются одновременно со вскрытием тары, но не позднее 10 дней, а по скоропортящейся продукции – не позднее 24 ч с момента приемки товаров. Масса тары проверяется одновременно с приемкой товара. В случае расхождения фактического веса тары результаты проверки оформляются актом на завес тары, который должен быть составлен не позднее 10 дней после ее освобождения. На каждом тарном месте (ящике, фляге, коробке) должен быть маркировочный ярлык с указанием даты, часа изготовления и конечного срока реализации.

При обнаружении недостачи составляется односторонний акт о выявленной недостаче. Этот товар хранится отдельно, обеспечивается его сохранность и вызывается поставщик по скоропортящимся товарам немедленно после обнаружения недостачи, по остальным - не позднее 24 ч. Поставщик по скоропортящимся товарам обязан явиться в течение 4 ч после вызова, по остальным - не позднее чем на следующий день. После завершения окончательной приемки составляется акт в трех экземплярах.

Одновременно с приемкой товаров по количеству товар принимается также и по качеству. Срок проверки качества для скоропортящихся товаров – 24 ч, для нескоропортящихся – 10 дней.

Приемка товаров по качеству производится органолептически (по виду, цвету, запаху, вкусу). При этом проверяют соответствие ГОСТ, ТУ, СТО. К транспортным документам прилагаются сертификаты или удостоверения качества, где указаны дата изготовления, срок реализации, название фирмы; гигиенические сертификаты (с указанием допустимых и фактических уровней тяжелых металлов).

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и санитарными нормами и правилами товар должен быть безопасным для здоровья потребителей.

Запрещается принимать:

- *мясо всех видов сельскохозяйственных животных без клейма и ветеринарного свидетельства;*
- *сельскохозяйственную птицу и яйца без ветеринарного свидетельства, а также из неблагополучных по сальмонеллезу хозяйств;*
- *консервы с нарушением герметичности, бомбажем;*
- *овощи и плоды с признаками гнили;*
- *грибы соленые, маринованные, сушеные без наличия документа о качестве;*
- *продукцию растениеводства без качественного удостоверения.*

В случае обнаружения несоответствия качества составляется акт в присутствии поставщика о количестве недоброкачественной продукции.

Для обеспечения бесперебойной работы производств и реализации продукции в достаточном ассортименте с учетом спроса потребителей необходимы товарные запасы.

Товарные запасы должны быть минимальными, но достаточными для ритмичной работы предприятия. Для предприятий общественного питания рекомендуются следующие нормы товарных запасов при нормальных условиях хранения:

- *нескорпортующиеся продукты* (мука, сахар, крупа) – 8-10 дней;
- *скорпортующиеся продукты* (мясо, рыба, птица и др.) – 2-5 дней;
- *запасы хлеба, молока* не должны превышать однодневную реализацию.

Сверхнормативные запасы увеличивают потери при хранении, замедляют оборачиваемость товаров, усложняют учет, загромождают складские помещения, ухудшая условия хранения.

7 Организация материально-технического снабжения предприятий общественного питания

Материально-техническое снабжение предназначено для обеспечения предприятий общественного питания оборудованием всех видов, кухонной и столовой посудой, производственным, торговым инвентарем, спецодеждой и форменной одеждой, мебелью, столовым бельем и т.п.

К организации материально-технического снабжения предъявляются следующие требования:

- *своевременность и комплектность поставок;*

- *бесперебойность*, так как перебои в снабжении нарушают четкий ритм предприятий, ухудшают обслуживание, поэтому особенно важно определить потребность в материально-технических средствах и размеры товарных запасов;

- *надежность и высокое качество поставок*, т. е. все материальные средства должны поставляться в соответствии с действующими стандартами и техническими условиями;

- *правильный выбор формы снабжения.*

В условиях рыночной экономики и конкуренции централизованное снабжение предприятий общественного питания материально-техническими средствами распалось. Предприятия общественного питания через отделы снабжения или отдельных ответственных работников самостоятельно ищут поставщиков, заключают договоры на поставку материальных средств, без которых невозможна работа предприятий.

При приемке оборудования, поступившего в таре, проверяются целостность упаковки, соответствие техническим условиям, сопроводительным документам, удостоверяющим качество и комплектность (технический паспорт). При наличии каких-либо дефектов, отклонений составляется акт. Порядок составления акта (сроки, состав комиссии и т. п.) определяется договорами и инструкциями. На основании актов предъявляются претензии к поставщикам. Требования

к выбору поставщиков остаются такими же. Искать потенциальных поставщиков, составлять их список, анализировать по специальным критериям при выборе поставщиков, главное, чтобы поставки были качественными, своевременными и надежными.

Поставщиков средств материально-технического оснащения много. Предприятие общественного питания может непосредственно заключить договор с изготовителями или использовать услуги оптовых ярмарок, центров аукционной торговли. Можно закупить товар в торговой и сбытовой сети; во многих городах создаются сервисные центры, которые помогают в снабжении столовой мебелью, столовой посудой, бельем и т.д., всем, что необходимо для организации обслуживания на высоком уровне. Небольшие предприятия могут воспользоваться услугами мелкооптовых магазинов.

Более эффективной и организованной является **ярмарочная форма закупки**. Она имеет ряд преимуществ: у покупателей появляется возможность ознакомиться с реальными образцами товаров, предлагаемых поставщиками, просмотреть демонстрацию моделей, модификаций, проверить их в действии, получить нужную коммерческую информацию и консультацию; кроме этого, ускоряются сроки заключения договоров, оперативно рассматриваются заказы покупателя на поставку товаров, находится взаимовыгодное решение.

Аукционная торговля - способ реализации товара, при котором продавец, желая получить максимальную прибыль, использует конкуренцию нескольких или многих покупателей, присутствующих при продаже. Товар переходит в собственность того покупателя, который предложит наиболее высокую цену.

Количество материальных средств определяется на основе норм расхода, оснащения, эксплуатационных норм. **Нормы расхода** устанавливаются для определения потребности в предметах одноразового использования, например, одноразовая посуда, моющие средства и другие материалы, целиком потребляемые в процессе торгово-производственной деятельности. **Нормы оснащения** устанавливаются для определения потребности в предметах многократного использования (оборудование, мебель, столовая посуда и приборы, кухонный инвентарь и

др.).

Спецодежду рассчитывают с учетом *эксплуатационных норм* – два комплекта для каждого работника в год. Для повара в комплект входят куртка белая, фартук, белый колпак.

8 Организация работы складских помещений на предприятиях общественного питания

8.1 Назначение и компоновка складских помещений

Складские помещения предприятий общественного питания служат для приемки поступающих от поставщиков продуктов, сырья и полуфабрикатов, их кратковременного хранения и отпуска. Складские помещения могут размещаться в отдельных помещениях, а также на первых, в цокольных и подвальных этажах. Они должны иметь удобную связь с производственными помещениями. *Компоновка складских помещений* производится по направлению движения сырья и продуктов при обеспечении наиболее рационального выполнения складских операций и погрузочно-разгрузочных работ. Крупные фирмы (акционерные общества), объединяющие несколько предприятий, как правило, имеют центральные склады, откуда продукция поступает в складские помещения предприятий общественного питания, входящих в эти объединения. Такой склад может предназначаться для хранения товаров одной фирмы (склад индивидуального пользования), а может на условиях лизинга сдаваться в аренду физическим или юридическим лицам (склад коллективного пользования).

Складские помещения могут быть цеховыми, обслуживающими цех, при котором они обычно и размещаются (кладовые суточного запаса продуктов, кондитерского цеха).

Совокупность работ, выполняемых на различных складах, примерно одинакова.

Любой склад обрабатывает по меньшей мере три вида материальных потоков: *входной, выходной и внутренний*.

Наличие **входного потока** означает необходимость разгрузки транспорта, проверки количества и качества прибывшего груза. **Выходной поток** обуславливает необходимость погрузки на транспорт или отпуск на производство, *внутренний* – необходимость перемещения груза внутри склада.

В целом комплекс складских операций представляет собой следующую последовательность:

- *разгрузка транспорта;*
- *приемка товаров;*
- *размещение на хранение;*
- *отпуск товаров из мест хранения;*
- *внутрискладское перемещение грузов.*

8.2 Состав складских помещений в зависимости от мощности предприятия

Состав и площади складских помещений для различных типов предприятий общественного питания устанавливаются по Строительным нормам и правилам проектирования предприятий общественного питания в зависимости от типа и мощности предприятия. Расчет площади складских помещений можно производить по норме нагрузки на 1 м² площади пола и коэффициенту использования площади по формулам.

Устройство складов должно обеспечить:

- *полную количественную и качественную сохранность материальных ценностей;*
- *надлежащий режим хранения;*
- *рациональную организацию выполнения складских операций;*
- *нормальные условия труда.*

Для хранения скоропортящихся продуктов (мяса, рыбы, молочных продуктов, жиров и гастрономических продуктов) на предприятиях оборудуются охлаждаемые камеры. Количество складских помещений зависит от мощности предприятия. *На небольших предприятиях общественного питания планируется не менее двух камер:* одна – общая охлаждаемая камера, для кратковременного хранения мясных, рыбных полуфабрикатов, кисломолочной продукции, гастрономических продуктов и др. (или помещение для холодильного оборудования);

другая – неохлаждаемая камера (кладовая) для нескоропортящихся продуктов. *На средних* предприятиях должно быть *не менее четырех камер*: две камеры охлаждаемые (мясо-рыбная, для молочных и жировых продуктов и др.), камера для сухих продуктов и овощная. *На крупных* предприятиях на 150 мест и более предусматривается *раздельное хранение мяса, рыбы, молочных и гастрономических продуктов*. Если предприятие имеет лицензию на реализацию винно-водочных изделий, они должны храниться в отдельной камере. На предприятиях предусматриваются *помещения для хранения белья, инвентаря, тары*. Для обеспечения нормальных условий труда при приемке товаров, оформлении транспортных и сопроводительных документов в группе складских помещений оборудуется специальное *помещение для приемки сырья и продуктов (загрузочная)*.

Оснащение складских помещений зависит от типа и мощности предприятия, нормативов товарных запасов. К оборудованию складских помещений относятся стеллажи и подтоварники для размещения и хранения продуктов, в мясных камерах – подвесные крючья, весоизмерительное, подъемно-транспортное и холодильное оборудование.

Складские помещения должны быть оснащены необходимым инвентарем, инструментом для приемки сырья и вскрытия тары, его хранения и отпуска, транспортными средствами для складских помещений.

8.3 Объемно-планировочные и санитарно-гигиенические требования к складским помещениям

Внутренняя планировка склада должна отвечать следующим требованиям:

- *обеспечивать применение наиболее рациональных способов размещения и укладки товаров;*
- *исключать отрицательное влияние одних товаров на другие при хранении;*
- *не допускать встречных, перекрестных движений товаров;*

- *обеспечивать возможность применения средств механизации, современной технологии.*

Для обеспечения четкой работы складов к складским помещениям предприятий общественного питания предъявляются определенные объемно-планировочные и санитарно-гигиенические требования.

Объемно-планировочные требования:

- складская площадь должна быть компактна, для каждого товара выделен участок;

- оборудование должно быть рационально размешено, причем предусматривается необходимая площадь для проездов и проходов;

- высота складских помещений, расположенных в подвальных этажах, должна быть не менее 2,5 м; охлаждаемых камер - не менее 2,4 м;

- подъезд транспорта и разгрузка продуктов должны осуществляться со стороны хозяйственного двора;

- для приемки грузов предусматриваются разгрузочные площадки, платформы для разгрузки нескольких машин сразу;

- для спуска товаров в подвальные помещения оборудуют специальные люки с дверями и пандусами;

- охлаждаемые камеры должны размещаться одним блоком с общим тамбуром;

- ширина коридоров складов – 1,3-1,8 м, а если применяются тележки - 2,7 м.

Санитарно-гигиенические требования:

- для соблюдения санитарных правил стены в складских помещениях должны быть защищены от проникновения грызунов и покрашены масляной краской, а стены охлаждаемых камер облицованы кафельной плиткой для систематической влажной уборки;

- освещение в кладовых овощей и охлаждаемых камерах должно быть только искусственным, в других складских помещениях освещение кроме искусственного может быть и естественным; коэффициент естественного освещения

1:15 (соотношение площади окон к площади пола), норма искусственного освещения - 20 Вт на 1 м ;

- вентиляция в складских помещениях должна быть естественной и механической (вытяжной);

- полы должны обеспечивать безопасное и удобное передвижение грузов, людей и транспортных средств.

8.4 Организация хранения пищевых продуктов. Режим и способы хранения

При хранении сырья и продуктов должны соблюдаться требования санитарных норм в соответствии с СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов». Ответственность за соблюдение и контроль санитарных правил несут руководители предприятий, производящих и транспортирующих скоропортящиеся продукты, предприятия общественного питания и торговли. Контроль за соблюдением санитарных правил возлагается на органы Роспотребнадзора.

Большое значение имеет правильное размещение товаров с учетом максимального использования площади склада, возможности применения механизмов, обеспечения безопасности работы персонала, оперативного учета товарно-материальных ценностей.

Для предотвращения потерь и порчи продуктов необходимо обеспечить в складских помещениях оптимальный режим хранения товаров, в соответствии с их физико-химическими свойствами. Режим хранения предусматривает определенную температуру, скорость движения воздуха, относительную влажность. При хранении следует строго следить за соблюдением сроков реализации продуктов, особенно скоропортящихся. Так, например, крупнокусковые полуфабрикаты из мяса хранятся 48 ч при температуре 2-6°C, порционные без панировки полуфабрикаты – 36 ч; порционные панированные полуфабрикаты – 24 ч; полу-

фабрикаты мясные рубленые – 12 ч; рыба всех наименований – 48 ч при температуре 0-2°C; рыба мороженая – 24 ч при той же температуре; молочнокислая продукция хранится не более 36 ч при температуре 2-6°C.

Существует несколько способов хранения и укладки сырья, продуктов.

Стеллажный – продукция хранится на полках, стеллажах, в шкафах; при этом способе она предохраняется от отсыревания, так как осуществляется доступ воздуха к нижним слоям.

Штабельный – продукция хранится на подтоварниках; так хранят продукты в таре, которую можно складывать в устойчивый штабель высотой не более 2 м; мешки с сахаром, мукой укладывают плашмя, высотой не более 6 мешков.

Ящичный – в ящиках хранят плоды, овощи, яйца и др.

Насыпной – продукты хранят навалом – в закромах, ларях, контейнерах, бункерах без тары, причем со стороны стен и пола оставляют пространство в 10-20 см для свободного доступа воздуха; таким способом хранят картофель (высота не более 1,5 м), корнеплоды (0,5 м), лук (0,3 м).

Подвесной – используется для хранения сырья и продуктов в подвешенном состоянии, так хранят копчености, колбасные изделия. Мясо тушами, полутушами, четвертинами хранят подвесным на луженых крюках, без соприкосновения туш друг с другом и со стенами при помощи крюков.

Для обеспечения правильного режима хранения *запрещается*:

- содержать пищевые продукты вне складских помещений (в коридорах, на разгрузочной площадке и т. п.);
- готовые изделия, гастрономические продукты – совместно с сырыми;
- товары, легко поглощающие запах (яйца, молочные продукты, хлеб, чай и т. д.), с остропахнувшими товарами (рыба, сельдь и др.);
- продукты – с освободившейся тарой.

Нарушение установленных правил и режимов хранения, транспортировки и отпуска товаров может привести к товарным потерям. Они делятся на два вида: нормируемые и ненормируемые. *Нормируемые потери* находятся в пределах

естественной убыли (усушка, выветривание, раструска, распыл, разлив). Естественная убыль происходит в результате изменений физико-химических свойств продуктов при хранении. Нормы естественной убыли устанавливаются на все виды продуктов. Естественная убыль списывается в период инвентаризации, если на складе обнаружена недостача. Расчеты по естественной убыли составляет бухгалтерия и утверждает директор предприятия.

К **ненормируемым потерям** относятся бой, порча продуктов. Эти потери возникают в результате неудовлетворительных условий перевозки и хранения продуктов, а также вследствие бесхозяйственности работников кладовых. Потери от боя и порчи продуктов оформляются актом не позднее следующего дня после их установления. Стоимость испорченных продуктов взыскивается с виновных лиц.

8.5 Порядок отпуска продуктов на производство

Отпуск продукции является одной из важных завершающих операций складского цикла. Из складских помещений предприятий общественного питания отпуск продуктов осуществляется на производство, в филиалы, буфеты по требованиям, составленным материально ответственными лицами (заведующим производством, буфетчиками). На основании требования бухгалтерия оформляет требования-накладные, которые подписываются главным бухгалтером и руководителем предприятия, а после отпуска товаров – заведующим складом и получившим товар материально ответственным лицом. При получении продуктов со склада проверяется соответствие их требованиям-накладным по ассортименту, массе и качеству, а также исправность тары.

Перед отпуском кладовщик *вскрывает тару, проверяет качество товаров, производит их сортировку и зачистку*. При отпуске продуктов кладовщик *соблюдает очередность*: товары, поступившие раньше, отпускаются в первую очередь, вначале сухие продукты, затем из охлаждаемых камер, и в последнюю очередь – картофель, овощи.

Кладовщик *обязан подготовить мерную тару, весоизмерительное оборудование, инвентарь, инструменты.*

При получении продуктов материально ответственные лица должны убедиться в исправности весов, проверить вес тары, качество продукции, сроки реализации отпускаемых товаров, проследить за точностью взвешивания и записей в накладной.

8.6 Мероприятия по сокращению расходов по таре

В процессе организации оборота тары имеют место расходы и потери.

Расходы по операциям с тарой включают: затраты по доставке, погрузке и выгрузке порожней тары; расходы, связанные с ремонтом, очисткой, дезинфекцией и прочие расходы, не являющиеся результатом бесхозяйственности.

Потери по таре складываются из разницы между приемными и возвратными ценами на тару, потерь от списания тары, пришедшей в негодность, прочих потерь из-за бесхозяйственности. К потерям по таре относятся также штрафы за несвоевременный возврат тары и понижение ее качества.

В общественном питании имеются большие возможности для сокращения потерь по таре. Этому способствует проведение организационно-технических и экономических мероприятий.

К организационно-техническим мероприятиям относятся:

- строгое соблюдение всех условий договора поставки по таре; приемка тары по количеству и качеству; соблюдение правил вскрытия, хранения, возврата тары;

- своевременный ремонт возвратной тары;

- бережное обращение с тарой при погрузке, перевозке, разгрузке;

- обеспечение необходимых условий для сохранности тары, исключаящих ее расхищение или использование не по назначению;

- на крупных предприятиях предусмотрено материально ответственное лицо за ведение тарного хозяйства, хорошо знающее ГОСТы, ТУ, правила

оформления документации и ХАССР;

- организация контроля за ведением тарного хозяйства со стороны администрации предприятия.

К экономическим мероприятиям относятся:

- экономический анализ всех расходов и потерь отдельно по каждому виду тары, разработка мероприятий по снижению потерь по таре;
- своевременный учет тары, соблюдение договорных обязательств, правильное оформление сопроводительных документов.

9 Оперативное планирование производства. Технологическая документация

9.1 Оперативное планирование работы производства заготовочных предприятий

Сущность оперативного планирования заключается в составлении программы предприятия. Вопросами планирования производственной программы занимаются заведующие производством (заместители), начальники производственных цехов, бригадиры, работники бухгалтерии.

Для *составления производственной программы* заготовочного предприятия *необходимы следующие данные:*

- ассортимент выпускаемой продукции (полуфабрикатов, кулинарных изделий, мучных кондитерских изделий);
- техническая оснащенность предприятия;
- сеть предприятий общественного питания и розничной сети, заключивших договоры с заготовочным предприятием или специализированными заготовочными цехами;
- ассортимент и количество продукции, необходимые для этих предприятий;
- объем полуфабрикатов, вырабатываемых предприятиями пищевой промышленности для заготовочных предприятий.

Оперативное планирование производства осуществляется в определенной последовательности.

Оперативное планирование производства заготовочного предприятия и специализированных заготовочных цехов осуществляется *в следующей последовательности*. Предприятия, с которыми заключен договор, составляют дневные заказы на полуфабрикаты, кулинарные и мучные кондитерские изделия и передают их на заготовочные предприятия в диспетчерские службы (отделы). Полученные заказы в диспетчерской службе обобщаются по всем видам продукции и передаются в цеха в виде дневного производственного плана. Один экземпляр

заказа поступает в экспедицию для последующей комплектации заказа. Заявки принимаются за день до их выполнения. Это объясняется тем, что производственному цеху необходимо заранее получить нужный ассортимент и количество сырья, продуктов для осуществления технологического процесса производства продукции по заявкам.

Полуфабрикаты и кулинарные изделия выпускаются в соответствии с ГОСТ, ТУ, ОСТами, а также данными Сборника норм отходов и потерь при холодной и тепловой обработках сырья.

На заготовочном предприятии для осуществления контроля за правильностью использования сырья и количеством вырабатываемых полуфабрикатов начальник цеха составляет акт на разделку массы сырья на крупнокусковые полуфабрикаты по форме 61. В акте указываются наименование и количество поступившего в цех сырья в натуральном и стоимостном выражении, нормы выхода крупнокусковых полуфабрикатов по Сборнику рецептур в процентах и килограммах. Акт подписывает начальник цеха, проверяют в бухгалтерии и утверждает директор предприятия.

Работа кондитерских цехов осуществляется в соответствии с плановым заданием по выпуску продукции. Исходя из имеющихся в кладовой предприятия сырья и заказов, начальник или бригадир кондитерской цеха составляет наряд-заказ по форме 76. Наряд-заказ – документ для расчета производственного задания по изготовлению продукции по заказу и определения потребности в *сырье*. Наряд-заказ служит основанием для отпуска сырья из кладовой на производство.

9.2 Оперативное планирование на предприятиях с полным циклом производства

На предприятии общественного питания должен быть утвержден план товарооборота на месяц, на основании которого составляется производственная программа на день.

В ресторанах, где ассортимент блюд очень большой, в меню в основном

включаются заказные порционные блюда, поэтому заранее планировать количество выпущенных блюд трудно, но, учитывая прошедший опыт, и в ресторане можно планировать выпуск количества полуфабрикатов (при обработке мяса, птицы, рыбы) и сколько необходимо получить продуктов на день из складских помещений.

На предприятиях общественного питания с определенным контингентом потребителей (столовых при производственных предприятиях, учебных заведениях, детских учреждениях, домах отдыха и т. д.) можно более четко планировать работу производства на каждый день.

Оперативное планирование работы производства включает в себя *следующие элементы*:

- составление планового меню на неделю, декаду (циклическое меню), на его основе разработка плана-меню, отражающего дневную производственную программу предприятия; составление и утверждение меню;

- расчет потребности в продуктах для приготовления блюд, предусмотренных планом-меню, и составление требования на сырье;

- оформление требования-накладной на отпуск продуктов из кладовой на производство и получение сырья;

- распределение сырья между цехами и определение заданий поварам в соответствии с планом-меню.

Первым этапом оперативного планирования является *составление планового меню*, наличие которого даст возможность обеспечить разнообразие блюд по дням недели, избежать повторений одних и тех же блюд, обеспечить четкую организацию снабжения производства сырьем и полуфабрикатами, своевременно направляя заявки на оптовые базы, промышленные предприятия, правильно организовать технологический процесс приготовления пищи и труд работников производства. В плановом меню указывается ассортимент и количество блюд каждого наименования, которые могут быть приготовлены на данном предприятии по дням недели или декады. При составлении планового меню учи-

тываются квалификация поваров, потребительский спрос, возможности снабжения сырьем и сезонность сырья, техническое оснащение предприятия.

Вторым и основным этапом оперативного планирования является *составление плана-меню (расчетного меню)* заведующим производством накануне планируемого дня (не позднее 15 ч) и утверждение его директором предприятия.

В нем приводятся наименования, номера рецептур и количество блюд с указанием сроков приготовления их отдельными партиями с учетом потребительского спроса.

К основным факторам, которые необходимо учитывать при составлении меню, относятся: примерный ассортимент выпускаемой продукции, рекомендованный для предприятий общественного питания в зависимости от его типа и вида предоставляемого рациона, наличие сырья и его сезонность.

10 Технологические особенности процесса производства и ассортимент продукции общественного питания. Санитарные правила производства и реализация продукции общественного питания

В общественном питании существуют три формы организации производства:

- производство продукции от обработки сырья до приготовления пищи и ее реализации;
- приготовление продукции из полуфабрикатов и ее реализации;
- организация потребления пищи при ее незначительной подготовке к реализации.

Иначе говоря, по характеру организации производства различают предприятия с полным и неполным технологическим циклом.

На предприятиях с полным технологическим процессом обработку продуктов начинают с приема и хранения сырья и заканчивают реализацией готовой продукции. На предприятиях с неполным технологическим процессом благодаря централизованному поступлению полуфабрикатов осуществляют лишь их подготовку и реализацию.

10.1 Сырье, полуфабрикаты и готовая продукция

На предприятия общественного питания поступает сырье, полуфабрикаты и готовая продукция. Сырье – это продукты, из которых производят кулинарные изделия по схеме: обработка сырья – приготовление блюд – реализация. Полуфабрикатами являются продукты, прошедшие первичную обработку на заготовочных предприятиях, имеющие разную степень готовности. Блюда и кулинарные изделия, готовые к реализации, называются готовой продукцией.

Продукция, выпускаемая предприятиями общественного питания, скоропортящаяся и требует быстрой реализации. Различные продукты и сырье, используемые для приготовления блюд и кулинарных изделий, также не подлежат длительному хранению. В связи с этим при организации технологического процесса предприятия общественного питания должны обеспечить максимальное сокращение сроков хранения, обработки сырья и реализации готовой кулинарной продукцией.

Спрос потребителей на изделия предприятий общественного питания меняется в зависимости от целого ряда факторов (сезона, продажи тех или других продовольственных товаров в магазинах и т.д.). Поэтому для правильного определения объема производственной программы и ассортимента выпускаемой продукции необходимо принимать во внимание спрос потребителей на различные виды блюд и кулинарных изделий.

Разнообразие перерабатываемого сырья, реализация продукции, потребляемой на месте в больших количествах, и непосредственное влияние ее качества на здоровье населения требуют строгого соблюдения правил санитарного режима на производстве и контроля за качеством блюд. Поэтому большое значение для правильной организации технологического процесса на предприятиях общественного питания имеют соблюдение поварами норм вложения сырья в соответствии с утвержденными рецептурами, органолептическая оценка и бракераж готовых блюд и кулинарных изделий.

Немаловажным фактором, определяющим характеристику производственного процесса предприятий общественного питания, является перевод их на работу с полуфабрикатами. Централизованное и комплексное снабжение предприятий полуфабрикатами создает возможности для наиболее рационального использования технологического оборудования, повышения производительности труда, более узкой специализации работников, позволяет сократить процесс приготовления пищи, снизить издержки производства.

10.2 Характеристика структуры производства

Сущность организации производства заключается в создании условий, обеспечивающих правильное ведение технологического процесса приготовления пищи.

Различают предприятия с цеховой структурой и бесцеховой структурой производства.

На предприятиях с незначительным объемом производства или работающих на полуфабрикатах устанавливается бесцеховая структура производства (закусочные, шашлычные, пельменные). Здесь все производственные процессы осуществляет одна или несколько бригад, которые подчиняются заведующему производству. Такая организация труда позволяет более эффективно использовать труд поваров, практиковать совмещение профессий и т.д.

На крупных предприятиях сформирована цеховая структура производства и создаются заготовочные цехи (овощной, птицегольевой, мясной, рыбный, мясорыбный); доготовочные (горячий, холодный); специализированные (мучной, кондитерский, кулинарный). На предприятиях общественного питания, работающих на полуфабрикатах, организуется цех доработки полуфабрикатов, цех обработки зелени. В каждом цехе организуют технологические линии. Технологической линией называется участок производства, оснащенный необходимым оборудованием для определенного технологического процесса. Например, в холодном цехе крупного предприятия выделяют линию приготовления салатов и винегретов, фруктовых напитков, в горячем цехе – супов и вторых горячих блюд.

Это дает возможность более рационально организовывать работу, механизировать отдельные производственные процессы, рационально использовать квалификационные навыки работников.

10.3 Основные требования к созданию оптимальных условий труда

Для успешного выражения производственного процесса на предприятиях общественного питания необходимо:

- выбрать рациональную структуру производства;
- производственные помещения должны размещаться по ходу технологического процесса, чтобы исключить встречные потоки поступающего сырья, полуфабрикатов и готовой продукции. Так, заготовочные цехи должны располагаться ближе к складским помещениям, но в то же время иметь удобную связь с доготовочными цехами;
- обеспечить поточность производства и последовательность осуществления технологических процессов;
- правильно разместить оборудование;
- обеспечить рабочие места необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами;
- создать оптимальные условия труда.

Производственные помещения должны располагаться в наземных этажах и ориентироваться на северо-запад. Состав и площадь производственных помещений определяются Строительными нормами и правилами проектирования (СНиП) в зависимости от типа и мощности предприятий.

Площадь производственных помещений должна обеспечить безопасные условия труда и соблюдение санитарно-гигиенических требований. Площадь состоит из полезной площади, занятой под различным технологическим оборудованием, а также площади проходов.

Оптимальная площадь производственных помещений, их рациональное размещение и обеспечение производственных цехов необходимым оборудованием – вот основные условия, выполнение которых позволяет правильно организовать технологический процесс приготовления пищи. При размещении производственных помещений важно соблюдать последовательность осуществления стадий технологического процесса.

Различные виды оборудования должны размещаться в производственных цехах в соответствии с характером технологического процесса при соблюдении правил безопасности и охраны труда работников. Так, расстояние между машинами и аппаратами должно составлять от 0,7 до 1,0 м, а между оборудованием и стеной – 0,7 м, между рабочим фронтом плиты и производственными столами – 1,2-1,5 м.

Практика работы отечественных и зарубежных предприятий показала, что наиболее целесообразен для современных предприятий общественного питания линейный принцип размещения оборудования. Линза комплектуется из отдельных секций, специализированных на выполнении определенных технологических операций. Все секции должны быть одинаковы по высоте и ширине (глубине), а длина их должна быть кратной определенной, установленной для всех секций величине (модулю). Оборудование, предназначенное для комплектования таких линий, получило название секционного модулированного оборудования.

Линейный принцип расстановки секционного оборудования всех видов обеспечивает последовательность и удобную взаимосвязь различных стадий технологического процесса. Он также дает возможность создать лучшие условия работы для обслуживающего персонала, обеспечивает удобства для движения внутрицехового транспорта.

Для создания необходимых условий труда работников немалое значение имеет температурный режим в производственных помещениях. Так, в заготовочных цехах температура воздуха не должна превышать 16-18°C, а в горячем цехе – 22-25°C. Специальные вентиляционные системы должны обеспечивать удаление перегретого воздуха, паров и отходящих газов. Для этого устанавливают вытяжную механическую вентиляцию и приточно-вытяжную. При вытяжной вентиляции несвежий воздух удаляется из помещений вентилятором, а свежий поступает через поры стен или специально оставленные каналы и отверстия в стенах и покрытиях, а также через вентиляционные приточные решетки. При при-

точно-вытяжной вентиляции в помещениях монтируются отдельные вентиляторы, вызывающие движение и обмен воздуха, или оборудуются вентиляционные приточная и вытяжная установка, установки, когда воздух поступает и удаляется по каналам из жести, кирпича или пластика, а регулирование его притока осуществляется посредством решеток. Такая установка состоит из каналов и вентиляторов, а засасывание воздуха происходит при помощи системы, снабженной очистительными и увлажняющими устройствами, нагревателями.

При использовании вытяжной вентиляции отсос воздуха из производственных помещений более сильный, чем из торговых залов, поэтому воздух из зала движется в направлении кухни. Однако нередко для производственных помещений ресторана (кухни, моечной, холодного цеха) вентиляция вытяжными каналами недостаточна. Выделение машинами и устройствами большого количества тепла, испарений, влаги требует применения механической приточно-вытяжной вентиляции. Вентиляционные вытяжки должны быть расположены над источником парообразования и тепла. Над основной кухонной плиткой устраивают вентиляционный навес, отводящий испарения и тепло, образующиеся во время приготовления пищи.

В производственных помещениях некоторых современных предприятий для создания и поддержания искусственного микроклимата и заданных температур, влажности, подвижности и чистоты воздуха применяют автоматические установки для кондиционирования воздуха.

Производственные помещения обеспечиваются холодной и горячей водой и канализацией. Вода подводится к ваннам, раковинам, а также к плитам, котлам и другому оборудованию. При устройстве канализации предусматривается быстрое удаление сточных вод. Ванны, раковины, умывальники снабжаются гидравлическими затворами, предупреждающими проникновение канализационных запахов.

10.4 Организация рабочих мест

Рабочим местом называется часть производственной площади, где работник выполняет отдельные операции, используя при этом соответствующее оборудование, посуду, инвентарь, инструменты. Рабочие места на предприятиях общественного питания имеют свои особенности в зависимости от типа предприятия, его мощности, характера выполняемых операций, ассортимента выпускаемой продукции.

Площадь рабочего места должна быть достаточной, чтобы обеспечить рациональное размещение оборудования, создания безопасных условий труда, а также удобное расположение инвентаря, инструментов.

Рабочие места в цехе располагаются по ходу технологического процесса.

Рабочие места могут быть специализированными и универсальными. Специализированные рабочие места организуют на крупных предприятиях, когда работник в течение всего рабочего дня выполняет одну или несколько однородных операций.

В средних и малых предприятиях преобладают универсальные рабочие места, где осуществляется несколько неоднородных операций.

Каждое рабочее место должно быть обеспечено достаточным количеством инструментов, инвентаря и посуды.

10.5 Производственные цехи

Крупные предприятия общественного питания имеют разнообразные цехи, специализирующиеся по видам перерабатываемого сырья и изготавливаемой продукции: мясной, рыбный, овощной, горячий, холодный, кондитерский. Складское, тарное, санитарно-техническое хозяйство и некоторые другие службы относят к вспомогательным цехам.

Цех – обособленная в административном отношении первичная производственная ячейка предприятия, в которой осуществляются механическая кулинарная обработка сырья, приготовление полуфабрикатов или выпуск готовой продукции.

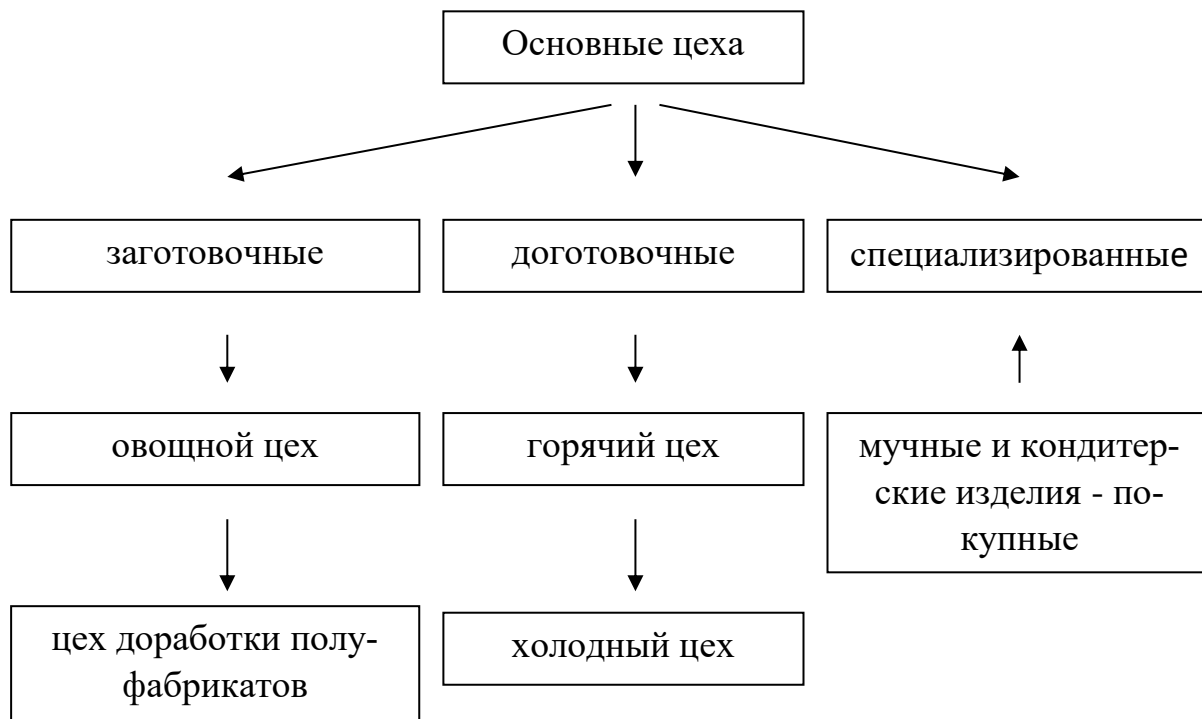


Рисунок 10.1 – Структура производственных цехов

С увеличением вместимости зала предприятия усложняется и его цеховая структура, что позволяет улучшить организацию труда и производства. Цех выделяют в самостоятельную производственную единицу в тех случаях, когда этот участок работы специализируется на изготовлении определенных изделий и в нем работают несколько бригад работников под руководством мастеров (бригадиров).

10.5.1 Заготовочные цехи

В заготовочных цехах производят механическую обработку мяса, рыбы, птицы, овощей и выработку полуфабрикатов для снабжения ими горячего цеха своего предприятий, а также доготовочных предприятий (филиалов), магазинов кулинарии, мелкорозничной сети.

На предприятиях со средней вместимостью залов обработку мяса, птицы и субпродуктов сосредотачивают в одном цехе, так же, как и обработку всех овощей. На предприятиях с малой вместимостью залов (до 100 мест) организуют два цеха: мясо-рыбный и овощной.

При организации заготовочных цехов должны быть достигнуты поточность производства и последовательность технологических процессов, для чего определяют линии обработки отдельных видов продуктов. Так, в овощном цехе целесообразно организовать три технологические линии обработки: картофеля и корнеплодов; луковых овощей; капусты, зелени и прочих овощей.

На предприятиях, где мясные и рыбные полуфабрикаты готовят в одном цехе, организуют линии обработки мяса, птицы, субпродуктов, рыбы.

Режим работы заготовочных цехов от типа предприятия, объема производства и способа реализации полуфабрикатов. Заготовочные цехи, обслуживающие только свое предприятие, работают, как правило, в одну (дневную) смену. В вечернее время дежурный повар готовят порционные полуфабрикаты по заказам посетителей.

Мясной цех. На заготовочных предприятиях с каждым годом увеличивается выпуск полуфабрикатов. Многие рестораны, кафе и столовые снабжаются натуральными, панированными и рублеными мясными полуфабрикатами.

Для приготовления натуральных полуфабрикатов мясо нарезают на порционные куски без какой-либо дополнительной обработки. Панированные полуфабрикаты, в отличие от натуральных, после нарезки на порции слегка отбивают для разрыхления мяса и панируют в сухарях. Для приготовления рубленых полуфабрикатов используют мясной фарш, в который добавляют специи и хлеб.

На предприятиях, которые не снабжаются полуфабрикатами с заготовочных предприятий, организуют собственное их производство. С этой целью на участке обработки мяса устанавливают специальные резервуары, имеющие низкие бортики и облицовку в виде керамической плитки, трап, производственные столы, стул разборный, универсальный привод со сменными механизмами

(мясорубкой, косторезкой, рыхлителем, фаршемешалкой, размолочным механизмом). Используют также производственные столы для нарезки порционных и мелкокусковых полуфабрикатов.

Рабочие места в мясном цехе организуют для двух технологических линий:

- обработки мяса крупного рогатого скота, поступающего в цех четвертинами или полутушами; свинины, поступающей полутушами или тушами; туш баранины и телятины;

- обработки птицы, дичи и субпродуктов.

Рыбный цех. В рыбных цехах выполняют следующие операции: оттаивание (дефростацию) мороженой рыбы или вымачивание соленой, очистку от чешуи, потрошение, промывание, изготовление полуфабрикатов.

Овощной цех. На предприятиях овощной цех располагают таким образом, чтобы он с одной стороны находился неподалеку от склада-овощехранилища, а с другой – имел удобное сообщение с холодным и горячим цехами. В этом случае создаются удобства для доставки в цех картофеля и овощей, а также технологическая цепочка: склад – овощной цех (предварительная обработка) – горячий цех (завершающая обработка).

Технологический процесс обработки овощей состоит из сортировки, мытья, очистки, дочистки после механической очистки, промывания, нарезки.

Оборудование для овощного цеха подбирают по Нормам оснащения в зависимости от типа и мощности предприятия. Основным оборудованием являются производственные столы, столы для дочистки картофеля, моечные ванны, подтоварники для овощей.

Рабочие места оснащаются инструментами, инвентарем для выполнения определенных операций.

В овощном цехе выделяют линию обработки картофеля и корнеплодов и линию обработки свежей капусты и других овощей, и зелени. Оборудование ставится по ходу технологического процесса.

Работу овощного цеха организует заведующий производством.

Организация работы птицегольевого цеха.

Централизованное производство полуфабрикатов из кур, обработку субпродуктов осуществляют птицегольевые цехи. Они перерабатывают сырье, поступающее с птицефабрик. Техническими условиями и техническими инструкциями предусматривается приготовление следующих видов полуфабрикатов из домашней птицы: тушки кур и цыплят; филе натуральное и филе панированное, окорочек куриный, индюшиный, грудинка куриная, цыпята табака; бедро, голень куриные, индюшиные; субпродукты кур, индеек.

Кроме птицы в цехе обрабатывают субпродукты (почки, печень, языки, сердце и др.).

10.5.2 Доготовочные цехи

Холодный цех. Для приготовления холодных блюд и закусок, бутербродов, сладких блюд, холодных супов организуют холодный цех. Его продукция реализуется как непосредственно в зале, так и в буфетах и магазинах кулинарии.

Поскольку в холодном цехе значительное количество блюд и изделий не подвергают тепловой обработке, здесь необходимо особенно строго соблюдать санитарные правила при организации технологического процесса.

В соответствии с технологическим процессом должны быть четко разграничены рабочие места для обработки сырых и вареных овощей, гастрономических мясных и рыбных продуктов, порционирования блюд и др.; салаты, винегреты, бутерброды следует готовить только партиями и реализовать в течение одного часа; соблюдать температурный режим хранения и отпуска холодных блюд (10-14 гр.).

В производственную программу цеха (план-меню) входят ассортимент и качество изготавливаемых блюд и закусок, сладких блюд и холодных напитков. В столовой работают повара 3, 4 и 5-го разрядов.

Для выполнения производственной программы в цехе предусматриваются рабочие места, которые оснащаются оборудованием, посудой и инвентарем

в зависимости от вида выполняемых технологических и производственных операций.

Горячий цех. В горячем цехе осуществляют тепловую обработку продуктов и полуфабрикатов, варят бульоны, готовят супы, соусы, гарниры, вторые блюда, выпекают мучные кулинарные изделия – пирожки, расстегаи и т.п., используемые как гарнир к первым блюдам, а также выполняют тепловую обработку продуктов для холодных и сладких блюд.

В горячий цех направляют полуфабрикаты из всех заготовочных цехов. Поэтому горячий цех располагают таким образом, чтобы он имел удобное сообщение с холодным цехом и примыкал к раздаче, а также к моечной столовой и кухонной посуде.

Если предприятие имеет несколько залов, расположенных на разных этажах, то в этом случае горячий цех может находиться на одном этаже с главным залом, имеющим наибольшее число мест. В остальные залы готовую продукцию доставляют подъемниками и грузоподъемными лифтами, а на раздаче подогревают с помощью мармитов.

Важным в организации работ горячего цеха является специализация его работников на выработке отдельных видов блюд. Наиболее широко распространенная специализация – приготовление первых блюд. Поэтому горячий цех подразделяют на два отделения – суповое и соусное.

Работа горячего цеха, как и других производственных участков, во многом зависит от правильной организации рабочих мест, оснащенности их соответствующим оборудованием.

Большие предприятия оснащаются технологическими линиями для приготовления первых и вторых блюд, соусов, гарниров. Оборудование расставляют тремя параллельными линиями: в средней части цеха в одну линию устанавливают тепловое оборудование, а по обеим сторонам от него оборудуют рабочие места для подготовки продуктов к тепловой обработке. На специально оборудованной линии обрабатывают продукты для первых блюд, на другой – для вторых блюд, соусов и гарниров.

Производственная программа горячего цеха составляется на основании ассортимента блюд, реализуемых через торговый зал.

10.5.3 Специализированные цехи

Кондитерский цех. В производственной структуре предприятия кондитерский цех занимает особое место. Он работает самостоятельно, независимо от горячего цеха. Кондитерский цех выпускает изделия, которые реализуют не только в залах, но и магазинах кулинарии, филиалах, буфетах.

В состав кондитерского цеха входят помещения или специализированные участки для замеса теста, разделки и выпечки, приготовления крема и отделки изделий, обработки яиц, расстойки дрожжевого теста. Также необходимо предусмотреть кладовую суточного запаса и моечную.

10.6 Естественное освещение

На предприятиях общественного питания должно широко использоваться естественное освещение как наиболее благоприятное для зрения. Основные требования к естественному освещению - равномерность освещенности и глубина проникновения дневного света внутрь помещения. Естественное освещение зависит от ряда факторов: ориентации окон по отношению к сторонам света, размеров, конструкции и затемнения окон, размеров и окраски помещения, светового климата местности. В производственных, торговых и административных помещениях он должен составлять не менее 1:8 а в бытовых 1:10. Помещения освещаются лучше, если окна располагаются на расстоянии 80-90 см от уровня пола. Замена естественного освещения искусственным возможна в помещениях, требующих этого по условиям технологического режима (холодильные камеры), а также в помещениях, не требующих постоянного зрительного наблюдения за действием объектов (машинные отделения холодильника и подъемника, складские помещения, вентиляционные камеры), ряде других помещений (коридоры, гардеробные, душевые, санузлы, моечные и др.).

10.6.1 Отопление

Отопительные приборы должны равномерно обогревать помещения и обеспечивать установленную технологическими нормами температуру воздуха. К отоплению предъявляются следующие требования: температура поверхности нагревательных приборов не должна превышать 85 градусов; все отопительные приборы должны быть в полной исправности и исключать возможность загрязнения воздуха дымом, сажей и т.д.; системы отопления должны обеспечивать регулирование теплоотдачи поверхностью отопительных приборов, простоту обслуживания и ухода, быть бесшумными и безопасными в пожарном отношении.

Различают местное и центральное отопление.

На предприятиях общественного питания и торговли следует устанавливать центральное водяное отопление, пользуясь при этом гладкими радиаторами или низкими конвекторами, воздушное отопление не допускается.

10.6.2 Вентиляция

На предприятиях общественного питания в результате производственных процессов и вследствие скопления значительного количества людей в воздух помещений поступают избыточное тепло, влага, вредные газы, пыль, которые называются вредностями. В связи с этим возникает необходимость в вентиляции помещений, замене загрязненного воздуха чистым наружным. По назначению вентиляция бывает приточной, вытяжной и приточно-вытяжной, а по способу перемещения воздуха естественной и искусственной.

Естественная вентиляция

При естественной вентиляции воздухообмен в помещении происходит через неплотности наружных ограждений зданий (щели в окнах, дверях). В помещениях предприятий общественного питания не менее половины всех окон должны иметь фрамуги, в горячем цехе каждое окно. Для усиления естественной

воздухообмена во внутренних стенах помещений устраиваются вытяжные вентиляционные каналы, выходные отверстия которых выводят на крышу здания и оборудуются специальными приспособлениями - дефлекторами.

Искусственная вентиляция

Для надежного обеспечения воздухообмена применяется искусственное вентилирование, которое осуществляется с помощью вентиляционных систем. Наружный воздух предварительно очищается и нагнетается по приточным каналам, а загрязненный отсасывается и через вытяжные каналы выбрасывается. Температура приточного воздуха должна быть не менее 12 градусов, относительная влажность 30-60%, скорость движения в рабочей зоне, т.е. на высоте 1,5-2 м от пола, 0,15-0,2 м/с.

При строительстве вентиляции надо исключить возможность прохождения приточного воздуха через помещения. Одной приточной системой объединяются обеденные залы, горячий и кондитерский цеха, моечные и заготовочные цеха, административно бытовые помещения.

В охлаждаемых помещениях проектируется обособленная приточно-вытяжная вентиляция с охлаждением приточного воздуха и отдельным вытяжным каналом из камеры хранения рыбы. В туалетах, умывальниках, душевых, курильных и гардеробных комнатах устанавливают только вытяжную вентиляцию. Вытяжная система санитарных узлов должна быть изолированной.

В производственных помещениях, где технологический процесс связан с выделением в воздух вредных веществ в виде паров, газов, избыточного тепла, применяется вытяжная вентиляция. Для улавливания вредностей на месте их образования устанавливаются местные отсосы, с помощью которых удаляется 60-70% тепла, выделяемого плитой.

Во избежание попадания неприятных запахов из кухни в обеденный зал и другие помещения, необходимо в воздухообмене кухни и раздаточной предусмотреть преобладание вытяжки над приточной вентиляцией.

10.6.3 Водоснабжение предприятий общественного питания

Водоснабжение предприятий общественного питания осуществляется путем присоединения их к местной сети центрального водопровода с устройством внутренней проводки холодного и горячего водоснабжения. При отсутствии центрального водопровода оборудуют местный водопровод, а в качестве источника водоснабжения используют глубокий шахтный колодец (15-30 м) или, что ещё лучше, артезианскую скважину. Сеть хозяйственно-питьевого водоснабжения нельзя соединять с сетью, подводящей воду для технических целей.

Предприятия общественного питания должны быть обеспечены водой из расчета 12 л на одно блюдо. Следует также учитывать потребность в воде для других производственно-хозяйственных нужд, в частности противопожарных.

10.6.4 Санитарные требования к очистке предприятий

Важное санитарное и антиэпидемиологическое значение имеет своевременная и правильно организованная очистка предприятий общественного питания от различных нечистот, которая осуществляется с помощью очистных сооружений. Жидкие отбросы удаляют двумя путями:

- 1) специальным пневматическим ассенизационным транспортом за пределы населенного пункта;
- 2) по трубам (сплавная система) – канализация.

На предприятиях общественного питания, помимо канализации, необходимо предусматривать систему сбора и удаления плотных отбросов и отходов. Для сбора таких отходов рекомендуется устанавливать педальные ведра или небольшие бачки с плотно закрывающейся крышкой. Хранить отбросы и отходы в производственных помещениях разрешается не более 4-7 часов.

На территории предприятия должны быть предусмотрены герметичные сборники, лучше контейнерного типа, отдельно для пищевых отходов и мусора. Все отбросы надо регулярно вывозить, летом ежедневно, зимой через день. Для хранения пищевых отходов, предназначенных для корма скота, целесообразно

оборудовать специальные камеры, охлаждаемые до температуры 2 °С и имеющие отдельный вход.

Для сбора отходов можно использовать металлические мусороприемники небольшой емкости (80-100 л). Мусороприемники необходимо регулярно очищать и дезинфицировать 10%-ным раствором хлорной извести. Устанавливать их следует на расстоянии не менее 25 м от основного производства.

11 Организация обслуживания на предприятиях общественного питания

11.1 Характеристика методов и форм обслуживания

Методы обслуживания потребителей: способ реализации потребителям продукции общественного питания. Различают два метода обслуживания: обслуживание официантом, барменом, буфетчиком и самообслуживание.

Форма обслуживания потребителей: организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей.

Виды, методы и формы обслуживания на предприятиях зависят от места приема пищи, способа ее получения и доставки потребителям, степени участия персонала в обслуживании и др. Выбор наиболее рациональных видов обслуживания способствует более полному удовлетворению спроса потребителей.

Основными видами обслуживания в общественном питании являются:

- реализация продукции в залах предприятий открытого типа (ресторанов, баров, столовых, кафе, закусочных), а также в столовых при промышленных предприятиях, учебных заведениях;
- обслуживание пассажиров в пути следования;
- реализация кулинарной продукции через магазины (отделы) кулинарии;
- организация обслуживания официантом (барменом) на дому.

На предприятиях общественного питания применяются следующие методы обслуживания:

- самообслуживание;
- обслуживание официантами, барменами;
- комбинированный метод.

При массовом обслуживании, при сравнительно небольшом ассортименте реализуемых блюд, для ускорения обслуживания применяется *самообслуживание*, в процессе которого потребители самостоятельно берут с раздаточной холодной блюда и напитки, мучные кондитерские изделия. Горячие блюда раздатчики порционируют непосредственно перед отпуском.

Обслуживание официантами применяется в ресторанах, барах, иногда в кафе, в которых создание комфорта играет большую роль, эти предприятия предназначены не только для выполнения услуги питания, но и для организации отдыха потребителей.

При *комбинированном методе* предусматривается сочетание двух указанных методов обслуживания. Например, предприятие работает днем по методу самообслуживания (общедоступная столовая, кафе), а в вечернее время - обслуживание официантами. В таких предприятиях также должны создаваться условия для организации отдыха потребителей.

В зависимости от участия персонала в обслуживании различают полное и частичное самообслуживание.

При *полном самообслуживании* потребитель выполняет все операции, связанные с получением блюд, доставкой их к обеденному столу и уборкой посуды.

При *частичном самообслуживании* большую часть этих операций выполняет персонал предприятия для ускорения обслуживания. Примером частичного самообслуживания является предварительное накрытие столов в столовых при производственных предприятиях и учебных заведениях, где установлен единый обеденный перерыв и питание организовано через комплексные завтраки, обеды. При этом потребители лишь разливают в тарелки первые блюда из супниц, заранее выставленных на столы, уносят использованную посуду.

По способу расчета с потребителями различают самообслуживание с предварительным, последующим, непосредственным расчетом, оплатой после приема пищи и саморасчетом.

При *самообслуживании с предварительным расчетом* потребители, ознакомившись с меню, приобретают чеки в кассе и по этим чекам получают

выбранные блюда на раздаче, такой вид самообслуживания замедляет процесс обслуживания. Значительное ускорение при применении этой формы обслуживания достигается при отпуске комплексных обедов по заранее приобретенным талонам или абонементам.

Самообслуживание с последующим расчетом - расчет за выбранные блюда в конце раздаточной линии. Преимуществами этой формы обслуживания являются возможность наглядного выбора блюд потребителями, освобождение раздатчиков от разбора чеков, что ускоряет процесс обслуживания.

Самообслуживание с непосредственным расчетом обеспечивает одновременность выбора блюд, их получения и оплаты стоимости. В этом случае отпуск продукции и расчет с потребителем производится одним работником. Такая форма обслуживания применяется в буфетах, закусочных, при обслуживании через барную стойку в барах.

При *самообслуживании с оплатой пост приема пищи* потребитель, выбрав блюда и напитки, получает чек у кассира в конце раздаточной, который оплачивает после приема пищи при выходе из зала. Применение такой формы обслуживания способствует усилению контроля за ведением расчетных операций. При этом пропускная способность зала увеличивается в 1,5 раза по сравнению с самообслуживанием с предварительной оплатой.

Самообслуживание по системе саморасчета применяется в предприятиях с постоянным контингентом питающихся. Потребители самостоятельно выбирают блюда и рассчитываются, опуская деньги в копилку. Возле каждого вида продукции находится ценник.

11.2 Банкет за столом с полным обслуживанием официантами

Банкеты за столом с полным обслуживанием официантами чаще всего устраиваются на дипломатических, официальных приемах, где гостей рассаживают за столом согласно протоколу. Количество участников таких банкетов обычно от 10 до 50 и очень редко 100 и более человек. Особенностью этого банкета является

подача всех блюд, напитков и фруктов официантами. Непременное условие обслуживания подобных банкетов – быстрота подачи блюд, напитков и смены приборов, так как время для обслуживания гостей за столом не должно превышать 50-60 мин. В обслуживании участвует большое количество официантов высокой квалификации. Практика показывает, что на банкетах с Полным обслуживанием наиболее целесообразно исходить из нормы 3 официанта на 12-16 участников банкета. При этом два официанта подают блюда, а один – напитки. При подаче ограниченного количества блюд – 4-5 и удобном размещении подсобных столов, раздаточной, сервизной допускается совмещение официантами подачи блюд и напитков.

При обслуживании банкетов на высшем уровне (дипломатические приемы) в паре с каждым официантом работает официант, подающий напитки; количество официантов может быть увеличено из расчета двух официантов на 6-8 человек.

В меню банкета включается сравнительно небольшое количество холодных закусок, одна горячая, для банкета-обеда – обязательно суп, вторые горячие и десертные блюда, фрукты, напитки. При обслуживании необходимо соблюдать порядок подачи блюд и закусок: холодная рыбная закуска или натуральные овощи, закуски из мяса, птицы, дичи, горячая закуска, суп, горячие блюда из рыбы, мяса, птицы, дичи, овощей, десерт, фрукты, горячие напитки (чай, кофе).

Для банкета удобны специальные столы шириной 1,2-1,5 м. Общая длина их определяется из расчета 0,6-0,8 м на каждого гостя. Длина столов не должна превышать 10 м, чтобы не затруднять работу официантов.

11.3 Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами

Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами носит неофициальный характер. Обычно они организуются в честь какого-либо события: знаменательная дата, встреча, свадьба, праздник и др. Размещение гостей за столом обычно произвольное, но для почетных гостей и устроителей банкета отводятся

места в центре стола, а при устройстве банкета на большое количество участников с несколькими столами – отдельный центральный стол.

В меню включаются самые разнообразные холодные закуски, соленья, маринады и т.д. Для того чтобы разнообразить ассортимент закусок, рекомендуется на каждого участника банкета заказывать по 1/3 порции. Гостям также предлагают горячую закуску, одно-два вторых блюда, десерт, фрукты. Завершается банкет подачей кофе, чая, кондитерских изделий. При расчете числа официантов для таких банкетов исходят из обслуживания одним официантом 12-15 гостей.

11.4 Банкет-фуршет

Банкет-фуршет обычно проводят организации, когда в ограниченное время необходимо принять большое количество людей на той же площади банкетного зала; каждый участник в ходе банкета имеет возможность подойти для беседы к любому гостю, самостоятельно взять понравившиеся ему закуски, напитки; приглашенные могут уйти с банкета в любой момент. Как правило, банкет-фуршет организуют с 18 до 20 ч и продолжается он 1 – 1,5ч.

Для организации банкета-фуршета используют фуршетные столы. Они несколько выше обычных – 0,9-1 м. Ширина столов (1,2-1,5 м) позволяет разместить на них большее количество закусок и напитков. Если нет специальных столов, можно использовать обычные обеденные столы, составляя их вместе из расчета 1 пог. М на 6-8 гостей при двустороннем использовании стола, при одностороннем – на 3-4 гостей.

11.5 Банкет-коктейль

Этот вид банкета экономичен, не требует большого количества мебели, посуды, приборов, столового белья. Банкет-коктейль проводят при обслуживании участников официальных встреч (конференций, совещаний), фестивалей, конгрессов и др.

На таком банкете можно принять большое количество гостей в небольшом помещении. Как правило, банкет-коктейль непродолжителен (1-2 ч) и проводится во второй половине дня. Основными отличиями банкета-коктейля от всех других банкетов являются ассортимент закусок и своеобразное обслуживание.

В зале банкетных столов не ставят, а ограничиваются лишь небольшими отдельными столиками, расставленными в удобных местах зала. На столик до начала банкета кладут сигареты, спички, пепельницы, бумажные салфетки.

Ни тарелки, ни приборы индивидуального пользования на банкете-коктейле не применяются.

Все закуски, уложенные на блюда, а также напитки в рюмках и бокалах на подносах предлагают гостям официанты, вместо вилок гости пользуются специальными банкетными шпажками.

Величина всех изделий должна быть такой, чтобы их можно было положить целиком в рот. Поэтому на банкете-коктейле рекомендуются из холодных закусок бутерброды-канапе, нарезанные в виде треугольников, ромбиков, кружочков и т.д., тарталетки или волованы, начиненные различными салатами (рыбными, Ясными, из птицы) и омлетом, икрой, гастрономическими продуктами. Горячие закуски подают в виде небольших котлеток, сосисок, кусочков рыбы в тесте, люля-кебаб. На десерт принято давать пирожные ассорти, яблоки в тесте (небольшие порции), Фрукты, разделанные на части со шпильками.

Напитки могут быть поданы самые разнообразные: водка, настойки, коньяки, ликеры, вина крепленые и десертные, соки вода, пиво, коктейли, шампанское и т.д. При приеме заказа и составлении меню следует обращать внимание на соответствие закусок и напитков, контингент участников банкета и т.д.

Как отмечалось выше, для банкета-коктейля требуется небольшой ассортимент и ограниченное количество фарфоровой, металлической посуды: для закусок блюда фарфоровые и мельхиоровые, кувшины для соков, воды, термосы и щипцы для пищевого льда, подносы. Однако требуется большое количество рюмок, бокалов, стаканов.

Для организации банкета-коктейля необходимо дополнительное помещение, примыкающее к залу. В нем организуется буфет для подготовки, розлива и отпуска напитков. На столы, покрытые скатертями, ставят блюда с закусками, полученными с производства.

За несколько минут до начала банкета официанты откупоривают бутылки с напитками, наливают сок в кувшины, делают несложные коктейли. Как правило, сложные и трудоемкие в приготовлении коктейли в меню не включают.

Количество официантов определяют из расчета обслуживания одним официантом 10-15 гостей. Как правило, официанты работают в паре: один подает напитки, второй закуски. Специально выделяют официанта для сбора использованной посуды (на четырех официантов – один сборщик посуды).

11.6 Банкет коктейль-фуршет

Это смешанный банкет, в процессе которого используют формы обслуживания, характерные для приема-коктейля и приема-фуршета. Для организации такого банкета необходимы два банкетных зала, каждый из которых может вместить полностью всех приглашенных. Первый из них предназначается для встречи и сбора прибывших гостей. Он оформляется как зал для банкета-коктейля. В другом зале оформляют один или несколько больших столов, которые сервируют и оформляют, как фуршетный стол, за исключением напитков и посуды для них. На этом столе должен быть широкий ассортимент холодных, горячих, десертных блюд, фруктов и т. д. Кроме закуского стола, в этом зале, как и в первом, необходимо поставить несколько маленьких столов на которых кладут сигареты, спички, ставят пепельницы, бумажные салфетки.

Для напитков, как и при организации банкета-коктейля, устраивают один или несколько буфетов-баров. Они могут быть в зале или в подсобном помещении.

11.7 Банкет-чай

Банкет-чай организуется женщиной для женщин, но не исключена возможность приглашения и мужчин. Количество гостей на таких банкетах невелико. Время проведения чаще всего от 16 до 18 ч, продолжительность – не более 2 ч.

Мебель, рекомендуемая для банкета-чая: небольшие круглые или овальные столы (при отсутствии их можно использовать и столы квадратной или прямоугольной формы), стулья, кресла, полукресла, диваны. Стол ставят в центре зала или у стен под светильниками (бра), размещают их так, чтобы оставалось достаточно места для прохода гостей и официантов. Скатерти и салфетки цветные, нежных оттенков. Если количество гостей более 8 человек, можно накрыть несколько отдельных столиков (по 4-10 человек за каждым). Для удобства работы официантов ставят подсобные столы.

К чайному столу могут быть поданы сладкие блюда (блинчики с яблоками, вареньем; яблоки в тесте, взбитые сливки, мороженое, суфле, самбуки, муссы, желе и т.д.), пироги, торты, пирожные, кексы, печенье, конфеты, варенье, ягоды, фрукты.

Для сервировки чайного стола используются: десертные тарелки, десертные приборы, фруктовые приборы, рюмки, бокалы для шампанского, фужеры, чашки чайные и кофейные, сахарницы и щипцы для сахара, лоточки для лимона, розетки для варенья, вазы для фруктов, вазы кондитерские, приборы для раскладки.

11.8 Дипломатический прием

Дипломатические приемы проводят в ознаменование важных юбилейных дат, годовщин, международных договоров, соглашений и т.п. Приемы служат для установления, развития контактов между официальными, деловыми и культурными кругами государств. Размещение гостей, обслуживание за столом ведутся в соответствии с протоколом. Слово «протокол» означает совокупность правил,

традиций и условностей, соблюдаемых правительствами, официальными лицами в общении международного характера. В международном общении соблюдение протокола обязательно, хотя каждая страна может вносить по согласованию сторон свои изменения с учетом национальных особенностей, обычаев и т.д.

На дипломатические приемы приглашают только лиц, занимающих официальные должности. Эти банкеты носят строго официальный характер.

Исторически сложилось так, что приемы играют важную роль в деловом мире. Важно заметить, что основным содержанием приемов является отнюдь не дегустация блюд и напитков. Приемы носят деловой характер, они проводятся с целью углубления и расширения контактов, получения нужной информации в неофициальной обстановке.

В беседах на приемах происходит взаимный обмен мнениями и информацией, и полезность этого обмена зависит от опыта и дипломатического умения каждого из собеседников. К приему нужно тщательно готовиться: подумать, с кем и о чем поговорить, с кем познакомиться, кого представить и т.д. Более того, нужно быть готовым к ответам на возможные вопросы собеседников, которые заинтересованы в получении информации.

Многолетняя международная практика установила виды различных приемов, методы их подготовки, этикет, которого придерживаются участники приемов.

Общепринятые правила, которым следуют на дипломатических приемах, полностью относятся к приемам, которые организуют и проводят внешнеэкономические организации и фирмы в честь своих коллег из других стран.

Приемы устраиваются по различным поводам: праздники, годовщины событий, открытие выставок, фестивалей, презентации, а также в порядке повседневной работы.

Приемы могут быть дневными и вечерними, с рассадкой за столом и без нее.

Основными видами приемов являются: «Бокал шампанского» («*Coire de champagne*») или «Бокал вина» («*Vin d'Hoппeur*»), «Завтрак» («*Lunch*»), «Обед» («*Dinner*»), «Обед-буфет» («*Buffet Dinner*»), «Ужин» («*Supper*»), приемы типа «А

ля фуршет», «Коктейль», а также маленькие приемы – «Кофейный или чайный стол».

К дневным приемам относятся: «Бокал вина» или «Бокал шампанского» и «Завтрак». Все остальные приемы относятся к вечерним.

Проведению приемов предшествует тщательная подготовка, включающая: выбор вида приема; составление списка приглашенных; рассылку приглашений; составление плана рассадки за столом (на завтраке, обеде и ужине); составление меню, сервировку столов и обслуживание гостей. И, наконец, составление схемы или порядка проведения приема.

Званые обеды и ужины в последние годы все чаще переносятся в ресторан. По причине загруженности работой, недостатка времени и места, - это самое удобное решение для всех участников торжества. Независимо от того, что является поводом для приема, и какой он будет иметь вид, необходимо заранее продумать все нюансы предполагаемого мероприятия.

У каждого свои представления о красиво накрытом столе, индивидуальный вкус, пристрастия к цвету, форме и стилю. Рекомендуется согласовать заранее как можно больше подробностей, договориться об украшении цветами, о свечах и другом оформлении, предложить форму одежды для ваших гостей, или предоставить право выбора им самим.

Вначале определяется общее количество гостей, которое зависит от вида приема, его целей, возможностей помещения и обслуживания. После этого гостям направляются приглашения.

Во всех случаях, когда в полученном приглашении на завтрак, обед, ужин или другой вид приема оставлены не зачеркнутыми буквы R.S.V.P. или фраза «Просьба ответить», необходимо заблаговременно по телефону или письменно сообщить, принимается приглашение или нет. Отсутствие ответа или запоздалость его рассматривается как проявление невежливости и неучтивости. После того как был дан положительный ответ на приглашение, посещение приема является обязательным.

Если в приглашении буквы R.S.V.P. зачеркнуты или отсутствуют (это имеет место главным образом в приглашениях на приемы, проводимые стоя, без сидячих мест за столом), давать тот или иной ответ не нужно.

Когда под буквами R.S.V.P. («Просьба ответить») написано «regrets only» («только в случае отказа»), ответ следует давать в том случае, если вы не принимаете приглашение.

Приглашения рассылаются в зависимости от местной практики не позднее, чем за одну-две недели до приема.

Грубым нарушением этикета считается прибытие на официальные приемы сотрудников представительств, фирм и т.д. позже своего руководства. Разъезд гостей происходит в обратном порядке: первыми уезжают руководство представительств, фирм и т. д., а за ними в порядке старшинства остальные сотрудники этих организаций.

Основное правило при выборе одежды – это ее соответствие времени и обстановке. Чем более торжественный и официальный характер имеет прием и чем в более позднее время он проводится, тем наряднее полагается быть одетым.

И тут мужчины оказываются в более выгодном положении, потому что никто не скажет, что он опять в том же смокинге, что и на прошлой неделе.

Туалеты дам должны быть изящными, элегантными, а вот умение сочетать элегантность с простотой ценится больше всего. Все должно подбираться с учетом особенностей фигуры, возраста, обстановки. Привлекательно выглядеть можно и в повседневном платье, но это – наука, требующая огромного труда, наблюдательности, и вкуса.

11.9 Комбинированные банкеты и приемы

Смешанный банкет – это вид банкета, который включает два-три банкета, организуемых одновременно. Такие банкеты проводят для участников конференций, совещаний симпозиумов, фестивалей, презентаций различных фирм, международных ярмарок. Для обслуживания банкета могут быть выделены несколько залов. В

аванзале осуществляется встреча гостей, подача аперитива. В другом зале организуют обслуживание гостей закусками, блюдами, напитками; в третьем зале им предлагают табачные изделия, горячие напитки.

Смешанные банкеты проводятся в дневное и вечернее время. Продолжительность их 2-3 часа. К основным видам смешанных банкетов относятся коктейль-фуршет, фуршет-кофе, коктейль-фуршет-кофе, банкет за столом с полным обслуживанием официантами – кофе в гостинной.

11.10 Кейтеринг – как дополнительный бизнес ресторанов

Кейтеринг – форма организации питания, при которой обслуживание клиента происходит не в зале ресторана, а с выездом на пикники, презентации, свадьбы и в офисы. Можно выделить три основных вида кейтеринга: приготовление пищи в помещении, вне помещения (выездное ресторанное обслуживание), контракт на поставку (доставка в офис).

В переводе с английского catering означает общественное питание Cater – поставлять провизию, обслуживать посетителя, стараться доставить удовольствие. Первоначально это слово обозначало человека или предприятие, которые поставляют продукты питания, посуду, напитки и все необходимое для какого-либо общественного мероприятия.

Кейтеринг – форма организации питания, при которой обслуживание клиента происходит не в зале ресторана, а с выездом на пикники, презентации, свадьбы и в офисы. С каждым годом спрос на выездное обслуживание растет, что делает это направление бизнеса весьма привлекательным.

Кейтеринг – один из немногих, но исключительно эффективных механизмов для рентабельного развития взаимоотношений между партнерами, коллективами и клиентами фирмы.

Можно выделить три основных вида кейтеринга: приготовление пищи в помещении, вне помещения (выездное ресторанное обслуживание), контракт на поставку (доставка в офис).

Кейтеринг в помещении – один из самых популярных видов и имеет много общего с традиционным ресторанным обслуживанием. Помимо организации столов клиенту предлагается соответствующим образом оборудованное помещение, которое может быть использовано для проведения различных мероприятий. Обычно залы рассчитаны на прием от двухсот до нескольких тысяч человек. Помещения для такого вида кейтеринга называются банкетными залами, а одно из его преимуществ – необходимое оборудование размещено в здании, где проходят приемы. Здесь есть в наличии кухня для подготовки и приготовления блюд, холодильное помещение для хранения продуктов, а также место и оборудование для санитарной обработки. Другое преимущество – наличие помещений для хранения напитков, посуды и столовых приборов, скатертей и элементов оформления. Возможность использования инвентаря компании позволяет сэкономить время для подготовки мероприятия, связанное с доставкой установкой и настройкой необходимого оборудования.

Кейтеринг вне помещения представляет собой обслуживание на территории заказчика в соответствии с его требованиями. Большинство предприятий, занимающихся выездным ресторанным обслуживанием, готовят пищу на своих кухнях, а затем доставляют заказ к месту проведения мероприятия.

Не менее популярен и контракт на поставку. Многие компании, заботясь о питании своих сотрудников, обращаются к услугам кейтеринговых компаний. В данном виде кейтеринга также можно выделить три направления: Приготовление обедов в офисе клиента, доставка полуфабрикатов с последующим доведением блюд до готовности и раздача, доставка готовых обедов в одноразовой посуде.

12 Специальные формы услуг

12.1 Обслуживание по типу «шведский стол»

Организация питания по типу «шведский стол» заключается, прежде всего в ускорении обслуживания потребителей, что увеличивает пропускную способность торгового зала, требует меньшей численности квалифицированного персонала и т.д. Такая форма обслуживания применяется в ресторанах, где завтраками, обедами и ужинами постоянно пользуется большое количество посетителей.

Особых требований к торговым залам для организации обслуживания посетителей по этому методу не существует. Торговые залы должны быть светлыми, хорошо вентилируемыми и достаточно свободными для создания посетителям необходимых удобств.

12.2 Услуги по организации питания участников съездов, конференций, фестивалей, форумов, совещаний

Участников съездов, форумов, совещаний, проживающих в гостинице, обеспечивают трехразовым питанием – завтраком, обедом, ужином. Обеды и ужины могут быть организованы в других ресторанах. Для своевременной организации питания администрация ресторана должна быть заранее уведомлена о сроках и режиме работы съезда (конференции и др.), численности участников. Определяется время посещения ресторана, стоимость дневного рациона и порядок расчета. Меню для участников таких мероприятий составляется заранее и согласовывается с заказчиком, могут быть предложены варианты комплексных завтраков, обедов, ужинов.

Необходимость одновременного обслуживания большого количества людей, располагающих небольшим отрезком времени, требует быстроты и четкости работы официантов. С этой целью уточняется график выхода на работу официантов, с тем чтобы обеспечить максимальное присутствие большинства работников

в период завтрака, обеда. Численность обслуживающего персонала рассчитывают исходя из нормы обслуживания: один официант может обслужить одновременно не более восьми потребителей. Для сбора посуды выделяют подсобных работников, предоставив возможность официантам заниматься только подачей блюд и расчетом с гостями.

Для ускорения обслуживания столы сервируют заранее. К завтраку, например, в соответствии с меню, ставят чашки для чая или кофе, подставки для яиц, розетки с джемом, сахар, молочнокислые продукты. Для ускорения обслуживания на стол можно подавать чай в чайниках, кофе в кофейниках, чтобы гости могли налить напитки сами. Хлеб также нарезают заранее и укладывают на тарелки или в хлебницы, ставят на столы и накрывают салфетками.

12.3 Услуги по организации питания в гостиницах

При гостиницах организуются предприятия общественного питания для обслуживания проживающих в них гостей.

В городских гостиницах работают рестораны, бары, буфеты, а в гостиницах при аэропортах, железнодорожных, морских, речных вокзалах - кафе, закусочные, буфеты.

Строительными нормами и правилами предусмотрено, что в гостиницах количество мест в ресторане, кафе должно соответствовать вместимости гостиниц, а число мест в буфетах составлять не менее 10 % вместимости гостиницы.

Предприятия общественного питания при гостиницах должны открываться не позднее 8 ч, чтобы проживающие в ней могли получить завтрак. В каждом конкретном случае решается вопрос о необходимости открытия в утренние часы ресторана полностью или частично (одного зала или нескольких столиков). Если в гостинице несколько буфетов, то часы работы их устанавливают индивидуально, а перерывы не должны совпадать.

В ресторанах при гостинице в утренние часы, как правило, предлагают не широкий ассортимент блюд несложного приготовления, можно также организовать обслуживание комплексными завтраками. На завтрак предлагают кисломолочную продукцию, яйца, масло, колбасу, сыр и другую гастрономическую продукцию, салаты, соки, блюда из яиц, каши, сосиски, горячие напитки. Если в меню имеются скомплектованные завтраки, то блюда, входящие в их состав, не должны повторяться в течение недели.

Порядок обслуживания в ресторанах при гостинице такой же, как и в других ресторанах.

Поэтажные буфеты, как правило, начинают работу с 7 ч утра и заканчивают в 22-23 ч с перерывом. Для каждого поэтажного буфета устанавливают ассортимент блюд и напитков. Он не должен быть широким, но быть разнообразным по дням недели.

Каждый буфет состоит из зала, подсобного помещения и моечной столовой посуды. Поэтажные буфеты оборудуются прилавком, пристенной витриной для выкладки товаров, охлаждаемой витриной, для приготовления кофе – эспрессо-кофеваркой. В торговом зале устанавливают несколько столиков со стульями или высокие столы. Подсобное помещение оборудуется электроплитой, электрокипятильником, холодильным шкафом. В штат работников входит буфетчик, уборщица (она же моет посуду), а в некоторых случаях – повар. Работает буфет по методу самообслуживания.

Обслуживание в номерах ведется по заказам проживающих в гостиницах за дополнительную оплату.

Прием заказов на обслуживание в номерах может производиться:

- в поэтажных буфетах, где устанавливается телефон или оборудуется сигнализация для вызова в номер дежурного официанта;
- непосредственно в ресторанах через дежурного администратора или метрдотеля (по телефону или лично);
- в специальных диспетчерских пунктах по обслуживанию в номерах.

Выбор формы приема заказа зависит от местных условий (вместимость гостиной, расположение номеров, связь с этажами).

12.4 Услуги по организации питания пассажиров железнодорожного транспорта

Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте осуществляется на вокзалах, станциях, перронах, в поездах.

На вокзалах, станциях, перронах пассажиров обслуживают в ресторанах, кафе, буфетах, а также в узкоспециализированных Предприятиях (пельменных, сосисочных, вареничных и т.д.), которые работают по методу самообслуживания. Для ускорения обслуживания в ресторанах организуют фуршетные, чайные столы, столы для обслуживания комплексными обедами. Фуршетные столы, длиной 3-4 м, заблаговременно сервируют столовыми Приборами, ставят хлеб, рыбные, мясные, овощные, холодные блюда, бутерброды, кулинарные изделия, фруктовую и минеральную воду, кисломолочные продукты. Пассажир, подойдя к столу, выбирает холодные блюда, напитки. Стол обслуживается официантом, который и производит расчет.

На чайный стол длиной 2-3 м выставляют чайную посуду, тарелки, бутерброды, лучшие кондитерские и кулинарные изделия, сахар, конфеты и т.д. На подсобном столе или непосредственно на чайном столе устанавливают электрический самовар на 8-10 человек. Обслуживают стол официанты.

На столах, предназначенных для обслуживания комплексными обедами, заранее ставят холодные закуски, сладкие блюда, раскладывают столовые приборы. Официанты подают первые и вторые горячие блюда, производят расчет. При такой организации обслуживания пассажиры затрачивают на питание 8-10 мин.

В ресторанах на железнодорожных станциях может применяться комбинированный метод обслуживания, когда наряду с обслуживанием официантами применяется и самообслуживание. Для этого там, где имеется возможность, вдоль

стены, прилегающей к кухне, устанавливают линию самообслуживания, состоящую из отдельных секций для холодных блюд, напитков, кисломолочной продукции (охлаждаемый прилавок), секций с подогревом для порционирования, отпуска горячих блюд. Узел расчета находится в конце линии. Комбинированный метод применяют в утреннее и дневное время.

В буфетах на вокзалах и станциях реализуют, как правило, горячие напитки, холодные закуски несложного приготовления, бутерброды, мучные изделия, фруктовую и минеральную воду, кисломолочные продукты, яйца вареные, дорожные наборы и др. На перроне в киосках, на лотках реализуют пирожки с различными фаршами, булочки, бутерброды, холодные напитки в бутылках, с передвижных мармитных тележек с подогревом - горячие сосиски, сардельки, кофе.

При следовании поезда около суток и больше в его состав включается вагон-ресторан, при следовании поезда менее суток - вагон с купе-буфетом.

Вагон-ресторан имеет кухню, моечное отделение, салоны, раздаточную. В кухне расположены плита, холодильный шкаф, две моечные ванны с подводом холодной и горячей воды, разделочные столы с охлаждаемыми шкафами, стол для универсального привода, раздаточный прилавок. Вагон-ресторан имеет два салона, в них установлены двенадцать откидных столиков на 48 мест со стульями, стол для кассового аппарата. В одном из салонов оборудован буфет с витринами.

Как правило, в обычных поездах дальнего следования один вагон-ресторан. Рейсовая бригада состоит из девяти человек: директора, завпроизводством, повара, двух кухонных работников, мойщика посуды, трех официантов, в том числе одного официанта-разносчика. На длительных маршрутах (более 3 суток) в состав бригады дополнительно включаются повар и официант-разносчик. Члены рейсовой бригады должны иметь удостоверения личности и медицинские книжки, а директора, завпроизводством, кухонные работники, кроме того, и удостоверение на право эксплуатации вагонного оборудования.

Директор вагона-ресторана является организатором и распорядителем всей работы по обслуживанию посетителей.

Купе-буфеты оборудуют буфетной стойкой, шкафом-витриной, кофеваркой, производственным столом, моечной ванной, холодильным шкафом. В купе-буфете бригада состоит из трех человек: заведующего и двух официантов-разносчиков. Через купе-буфеты реализуют ограниченный ассортимент продукции, в том числе бутерброды, кисломолочную продукцию, жареные котлеты, кур, горячие сосиски (сардельки), безалкогольные напитки, кофе, фрукты, соки, хлебобулочные изделия.

12.5 Услуги по организации питания в аэропорту и на борту самолета

Питание пассажиров в аэропортах осуществляется на предприятиях общественного питания, расположенных при аэровокзалах и гостиницах аэропортов.

Типы предприятий и количество мест в них определяются пассажиропотоком на аэровокзалах. Нормами проектирования на внутренних линиях гражданской авиации на аэровокзалах с пассажиропотоком от 30 до 400 человек в час предусматриваются кафе и буфеты, а с пассажиропотоком более 400 человек – рестораны, кафе, буфеты.

Учитывая ограниченность времени у пассажиров авиации, все предприятия общественного питания, кроме ресторанов, работают по методу самообслуживания, в том числе организуются буфеты по продаже пирожков, булочек, бутербродов, кисломолочной продукции, мучных кондитерских изделий и горячих напитков, соков, фруктовой, минеральной воды.

Рестораны в аэропорту должны работать утром для обслуживания завтраками, в обеденное время для ускорения обслуживания могут предлагаться комплексные обеды.

На самолетах при рейсах продолжительностью свыше 4 ч пассажирам предоставляется одноразовое горячее питание, а на самолетах, находящихся в полете более 6 ч, – двухразовое.

Пассажирам всех рейсов в пути следования предлагаются прохладительные напитки.

Бортовое питание готовится рестораном и подается пассажирам бортпроводниками самолетов за счет аэропортов в виде рационов: горячий завтрак (ужин), холодный завтрак (ужин), консервированный завтрак (ужин), чай и прохладительные напитки.

При ресторане организуется цех бортового питания, оснащенный необходимым оборудованием для механизации процессов приготовления, комплектования и отпуска на самолеты рационов бортового питания.

Аэропорты обеспечивают рестораны съемным самолетным оборудованием, бортовой посудой, столовыми приборами, контейнерами и другим инвентарем, необходимым для комплектования и доставки на самолеты бортового питания. Мытье съемного оборудования и бортовой посуды производится в моечных отделениях цехов бортового питания. Транспортировка питания и оборудования на самолеты, а также снятие с самолета производится с помощью автолифтов.

Приготовление и отпуск бортового питания на самолеты производится по заявкам специальной службы аэропортов. В день вылета служба передает ресторанам заказы-требования на отпуск и питание на каждый рейс отдельно за 3 часа.

12.6 Услуги по организации питания авто пассажиров

Пассажирские автостанции предназначены для пассажиров на конечных и транзитных остановочных пунктах междугородных и пригородных маршрутов, их классифицируют по вместимости людей – на 25, 50, 75 человек.

Автовокзал предназначен для обслуживания на конечных И промежуточных пунктах междугородных и пригородных автобусов. Автовокзалы классифицируются по вместимости людей – на 100, 200, 300, 500, 700, 1000 и более человек.

Для обслуживания питанием пассажиров на автостанции предусматривают буфеты на 12, 16, 24 и 36 мест; на автовокзалах – кафе от 15 до 100 мест. На автовокзалах большой вместимости, строящихся по индивидуальным проектам, предусматривают рестораны. Режим работы кафе и буфетов определяется режимом работы автовокзала или автостанции и может быть круглосуточным. В ассортименте

буфетов – закуски, бутерброды, кисломолочная продукция, выпечка, мучные кондитерские изделия, горячие сосиски, яичница, кофе, чай. В ассортименте кафе могут быть также бульоны, вторые блюда несложного приготовления, сладкие блюда, кондитерские изделия, кофе. Ассортимент блюд ресторана при автовокзале должен соответствовать данному типу предприятия. В период массовых перевозок на автостанциях и автовокзалах открывают дополнительную мелкорозничную сеть (киоски, палатки), а также организуют торговлю с тележек продукцией собственного производства.

12.7 Услуги по организации питания на водном транспорте

Обслуживание питанием пассажиров водного транспорта ведется в ресторанах, кафе, буфетах, через киоски, павильоны и розничную сеть, расположенные в морских и речных портах, на теплоходах, судах.

Рестораны теплоходов имеют 150-200 мест, буфет, бары, киоски по продаже сувениров. На судах, в том числе скоростных, имеются буфеты.

В ресторанах на теплоходах распространены продажа абонементных талонов на питание, розничная торговля мучными кондитерскими изделиями, напитками, обслуживание в каютах.

Режим работы предприятий общественного питания на берегу должен соответствовать режиму работы водного транспорта.

12.8 Организация обслуживания в местах массового отдыха

Для ежедневного отдыха служат, как правило, районные парки, скверы, общегородские зоны отдыха. В воскресные и праздничные дни население в зависимости от сезона отдыхает на пляжах, выставках, в спортивных комплексах, общегородских зонах отдыха. Во время отдыха возникает большой спрос отдыхающих на услуги предприятий общественного питания.

В местах отдыха предусматривается стационарная и сезонная сеть кафе, ресторанов, закусочных. Основную часть сети составляют узкоспециализированные предприятия самообслуживания (пирожковые, пельменные, сосисочные, блинные и др.), мелкорозничная сеть (киоски, палатки по продаже пирожков, булочек, бутербродов, напитков, кондитерских изделий). Для каждого предприятия определяют ассортимент реализуемой продукции.

Для удовлетворения спроса отдыхающих на продукцию общественного питания в зонах массового отдыха организуют также разносную торговлю и обслуживание через выездные буфеты. В этой сети используют посуду одноразового пользования.

Для обслуживания большого количества людей за короткое время в антрактах в театрах применяют метод комбинированного обслуживания. Организуется несколько буфетов, в том числе по продаже кофе, чая, выпечки, кондитерских изделий, бутербродов, то продаже мороженого, соков, воды. Одновременно в зале буфета на столах выставляют пирожные, бутерброды, выпечку, фрукты, минеральную, фруктовую воду, соки, пиво, стопки пирожковых тарелок, группами фужеры или стаканы. Потребители выбирают выставленную продукцию, официанты открывают для них бутылки с напитками и производят расчет. Во время спектакля зал подготавливают к следующему потоку потребителей.

12.9 Организация ускоренных форм обслуживания

Для сокращения времени на обед в ресторанах в дневное время рекомендуется реализация комплексных обедов, состоящих из холодного, первого блюда (полпорции), второго и сладкого блюда. При необходимости для экспресс-обедов в общем зале выделяют отдельные столы или отдельные залы. Такие залы называют «залы-экспресс».

В ресторанах, реализующих обеды в дневное время, упрощается сервировка столов. На столы кладут столовые приборы (вилку, нож, ложку), ставят специи, вазочки с бумажными салфетками. Каждый официант в зале экспресс-

обедов одновременно обслуживает 4-5 четырехместных столов. По возможности на столы выставляют холодные закуски, сладкие блюда, которые официанты заранее в подотчет получают с производства. Пока потребители едят холодные закуски, официанты приносят супы в многопорционной посуде и разливают их на подсобном столике. Хлеб подается индивидуально каждому посетителю. Вторые блюда могут приносить из кухни уже порционированными в мелкие столовые тарелки или в многопорционной посуде и порционируют их в подогретые тарелки на подсобном столике. Если при входе в зал не устанавливают кассу, то рассчитывается с потребителем официант.

Кроме залов-экспрессов в ресторанах могут организовывать столы-экспрессы. Наиболее распространены такие столы в ресторанах при гостиницах, на железнодорожных станциях, в аэропортах. В залах подготавливают фуршетные столы на 20-30 мест, на которые ставят холодные закуски, сладкие блюда, кисло-молочные продукты, выпечку, пирожные. Посетители выбирают выставленную продукцию, а официанты подают первые и вторые блюда. Расчет с потребителями производится в установленном порядке.

12.10 Особенности обслуживания тематических мероприятий

Проведение каждого праздничного вечера подчиняется определенной теме, в соответствии с которой оформляют зал, разрабатывают меню, сервируют стол, составляют программу музыкального выступления.

Ресторан должен заранее рекламировать проводимые мероприятия, посвященные праздничным датам или профессиональным праздникам, проведение свадеб, давать рекламные объявления в газетах, по радио, телевидению о порядке проведения мероприятий, приобретении билетов, стоимости праздничного ужина.

В процессе подготовки составляют схему расстановки столов, разрабатывают меню.

При продаже пригласительных билетов клиентов знакомят с меню и планом зала. В пригласительном билете указывают наименование ресторана, адрес, дату

и время сбора гостей, номер столика, программу торжества. Меню может быть вложено в пригласительный билет.

В ресторане для обслуживания свадебных торжеств выделяют специальные помещения. Лучше, когда их два: одно - для встречи и сбора гостей, а затем для танцев; другое – для банкетного стола. При наличии только одного зала банкетный стол ставят так, чтобы у входной двери в зале было место для встречи, сбора и танцев гостей. Для свадебных банкетов рекомендуется иметь специально оформленные обложки для меню. В обложку вкладывают меню, напечатанное на бланке без указания стоимости блюд, изделий, напитков. Порядок оформления заказа на свадебный банкет такой же, как и на другие. Дополнительно у заказчика выясняют:

- особенности обслуживания с учетом национальных традиций;
- где выделить место для подарков;
- время подачи горячих блюд и перерывов;
- нужно ли отдельно организовывать чайный стол и др.

Для того чтобы отпраздновать свадьбу весело, с соблюдением принятых в народе обычаев, ритуала, необходимо заранее составить план организации обслуживания.

Подготовка к проведению и обслуживание свадебного банкета такие же, как и при банкете за столом с частичным обслуживанием официантами. Отличительной особенностью свадебного банкета является его продолжительность по времени (5-6 ч). Поэтому в меню рекомендуется включать в широкий ассортимент холодные закуски, фрукты, кондитерские изделия. Горячие блюда включают одно-два наименования. Для обеспечения более широкого ассортимента блюд целесообразно предусматривать для каждого участника банкета закуски и салаты по 1/2 и 1/4 порции.

Метрдотель или другое ответственное лицо проводит инструктаж официантов, распределяет между ними обязанности, определяет сектор каждого, объясняет последовательность и время подачи блюд, шампанского и т.д.

Особое внимание при обслуживании должно быть уделено молодоженам. Все блюда, напитки им предлагают и подают официанты в обнос.

Список использованных источников

1. ГОСТ 31985-2013. «Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Термины и определения».
2. ГОСТ 30389-2013. «Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования».
3. ГОСТ Р 31984 - 2012. «Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Общие требования».
4. ГОСТ 30494-2011 Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях.
5. ГОСТ Р 53106-2008 «Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания».
6. ОСТ 28-1-95 «Общественное питание. Требование к производственному персоналу».
7. СанПиН 2.4.5.2409-08 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации питания обучающихся в общеобразовательных учреждениях начального и среднего профессионального образования».
8. СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов».
9. СНиП 31-06-2009 Строительные нормы и правила «Общественные здания и сооружения».
10. Шленская, Т.В., Зубцова, Ю.И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1. Учебное пособие. М.: МГУТУ, 2008.
11. Шленская, Т.В., Зубцова, Ю.И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 2. Учебное пособие. М.: МГУТУ, 2008.

12. Сологубова, Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для академического бакалавриата / Г.С. Сологубова. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 379 с.
13. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник для бакалавров / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2014.-416 с.
14. Зайко, Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие/ Г.М. Зайко, Т.А. Джум. – М.: Магистр, 2013. – 557с.
15. Могильный, М.П. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах (рекомендации, перспективы, проектирование) / М.П. Могильный, А.Ю. Баласанян.-М.: ДеЛи принт, 2004. – 176 с.
16. Ходырева, З.Р. Научные основы организации производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Учебно-методическое пособие для студентов направления «Технология продукции и организация общественного питания» всех форм обучения / З.Р. Ходырева; Алт.гос.техн.ун-т им. И. И. Ползунова. – Барнаул: изд-во АлтГТУ, 2016. – 136 с.
17. Усов, В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания / В.В. Усов. – М., 2002. – 416 с.
18. Щетинин, М.П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению курсового проекта для студентов специальности 260501 «Технология продуктов общественного питания» и по направлению подготовки бакалавров 260100 «Технология продуктов питания» / М.П. Щетинин, О.В Пасько, Н.В. Кочеткова.-Омск: Изд-во АНО ВПО «Омский экономический институт», 2009. - 268 с