МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ – ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «УЛЬЯНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ П.А.СТОЛЫПИНА»

Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания

(учебное пособие)

Димитровград– 2019

УДК 664
Шигапов И.И.Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие для студентов факультета агротехнологий, земельных ресурсов и пищевых производств / И.И. Шигапов -Димитровград, Технологического института филиал -ФГБОУ ВО Ульяновский ГАУ, 2019.-188 с.

Структура учебного пособия представлена тремя разделами. Приведены теоретические основы изучаемого материала. Расписаны основные термины и правила, методики решения задач по организации общественного питания, контрольные вопросы и тесты для самопроверки. Учебное пособие предназначено для подготовки бакалавров по направлению 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания.

Рекомендовано к печати методическим

советом Технологического института

филиал -ФГБОУ ВО Ульяновский ГАУ,

2019.Протокол № 2 от 10.10.2019

СОДЕРЖАНИЕ

Введение ……...…….. 4
РАЗДЕЛ 1. Организация производства на предприятиях общественного питания……. 6
Основы организации предприятий общественного питания……. 6
Научно-технический прогресс и его направления в общественном питании…… 21
Организация снабжения предприятий общественного питания…… 24
Организация складского, тарного хозяйства……... 36
Организация производства продукции общественного питания….. 48
Организация работы производственных цехов предприятий питания…… 57
Научная организация и нормирование труда…….. 74
РАЗДЕЛ 2. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания …… 77
Общая характеристика процесса обслуживания……. 77
Организационная подготовка и обслуживание потребителей……... 93
Организация социального питания……... 123
Специальные формы обслуживания……. 131
РАЗДЕЛ 3. Практикум……... 139
РАЗДЕЛ 4. Тесты…… 156
Словарь терминов и персоналий……... 181
Приложения…… 186

Введение

Дисциплина «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания» входит в базовую часть профессионального цикла дисциплин государственного образовательного стандарта.

Основная цель дисциплины сформировать у студента представления о роли знаний по организации деятельности предприятия питания в обеспечении успешности его функционирования.

Задачи дисциплины «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания»:

- дать студентам представление об основных направлениях развития общественного питания в условиях рыночных отношений;
- ознакомить с инновационной деятельностью предприятий питания;
- изложить концептуальные основы организации производственных и трудовых процессов на предприятиях общественного питания;
- выработать навыки самостоятельного принятия решения по созданию предприятия;
- обучить современным методам и формам обслуживания различных контингентов потребителей;
- приобрести знания в области развития индустрии питания и осуществления поиска, выбора и использования новой информации для улучшения деятельности предприятия.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- структуру производства предприятий питания, его оперативное планирование и организацию;
- организацию работы основных производственных цехов: мясного, рыбного, птицегольевого, кондитерского, горячего, холодного, складского хозяйства;
- виды услуг общественного питания и требования, предъявляемые к ним;
- особенности, формы, средства и методы обслуживания потребителей;

уметь:

- организовывать работу производства предприятий питания и осуществлять контроль за технологическим процессом;
- организовать снабжение предприятия сырьем и материально-техническими средствами;
- определить потребность предприятия в производственном и обслуживающем персонале, разработать оптимальный режим труда и график работы;

- организовать рабочие места в соответствии с современными требованиями нот;
- подобрать ассортимент блюд, изделий, напитков и составить меню, прейскурант, карту вин для предприятий питания различных типов, а также для специальных форм обслуживания;
- определить потребность в столовой посуде, приборах, инвентаре;
- анализировать и определять уровень качества услуг, предоставленных предприятиям питания в соответствии с его типом и классом;

владеть:

- основными методами организации и управления предприятиями общественного питания
- методами расчета потребности предприятия питания в сырье в зависимости от его сезонности и кондиции;
- методами разработки производственной программы в зависимости от специфики предприятия питания;
- нормативно-правовой базой в области продаж продукции производства и услуг, а также принципами формирования меню, его актуализации

В данном учебном пособии излагаются теоретические и практические основы организации процесса производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Подробно изложены такие вопросы как организация работы производственных цехов предприятий питания, методы обслуживания, подготовка торговых залов к встрече и обслуживанию клиентов.

РАЗДЕЛ 1. Организация производства на предприятиях общественного питания

Тема 1. Основы организации предприятий общественного питания

Развитие отрасли в условиях экономической трансформации. Задачи общественного питания. Государственное регулирование деятельностью предприятий питания. Порядок и этапы создания предприятий общественного питания. Типизация и классификация предприятий общественного питания. Их характеристика в соответствии с ГОСТ Р. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания. Основные правила работы предприятий общественного питания.

1. Питание – важнейшее условие здорового развития человека, его жизнедеятельности и работоспособности. Необходимость развития общественного питания, организация его на научно-гигиенических основах, обусловлено его социально-экономической значимостью.

Приготовлением пищи вне дома, внедрением прогрессивных индустриальных технологий при производстве кулинарной продукции массовым контингентам населения:

1) экономит значительное количество труда и времени;
2) высвобождает для работы в народном хозяйстве большие людские ресурсы;
3) правильно организованное массовое питание выгодно для населения по месту работы в промышленном и сельскохозяйственном производствах, так как многочисленными научными исследованиями доказано, что производительность работников повышается на 10-15%
4) с учетом возрастных потребностей способствует росту, развитию и совершенствованию физиологических процессов растущего организма от раннего детского периода до юношеского
5) организация диетического и лечебно-профилактического питания позволяет не только сохранить здоровье человека, но и лечит его, сокращая дни нетрудоспособности

   По данным исследования Всероссийского Института Питания: на производстве, где организовано правильное питание, повышается производительность на 10-20%. Организация диетического питания сокращает дни нетрудоспособности до 17%.
6) Правильно организованный отдых населения в сочетании с приемами пищи и развлечениями повышает культуру в целом, в том числе культуру потребления пищи и напитков.

Смысл государственного регулирования состоит в том, чтобы

через систему экономических, финансовых, налоговых, административных мер понуждать хозяйственные субъекты выполнять правильную организацию предприятий общественного питания.

В настоящее время главным ведомственным органом является министерство торговли РФ, имеющее в своем составе несколько департаментов, всероссийский институт питания.

В свою очередь, в краях, автономных республиках и областях имеются свои органы регулирования торговли и общественного питания.

Их роль:

1) Разработка нормативных документов по обеспечению правовой деятельности в рыночных преобразованиях;
2) Формирование федеральной политики в решении экономического и социального развития общественного питания;
3) Обеспечение предприятий общественного питания информацией о прогрессивных методах, технологиях, новых видах оборудования;
4) Продолжение работы по сертификации предприятий общественного питания не только кулинарной продукции, но и услуг;
5) Внедрение международной системы качества ISO 9000, которая обеспечивает комплексные меры по созданию условий выпуска качественной продукции;
6) Изучение положения дел в отрасли;
7) Отслеживание происходящих процессов и принятие соответствующих мер на государственном уровне;
8) Координация работы профессионального мастерства. Взаимодействие с межрегиональными и международными объединениями профессионалов общественного питания.

При определении типа предприятий учитывают следующие факторы:

- ассортимент реализуемой продукции, ее разнообразие и сложность приготовления;
- техническую оснащенность;
- методы обслуживания;
- квалификацию персонала;
- качество обслуживания;
- номенклатуру предоставляемых услуг.

В настоящее время выделяют следующие типы предприятий общественного питания: ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная, предприятие другого типа.

Ресторан – предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, виноводочные, табачные и кондитерские изделия, повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха.

Бар- предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары.

Кафе – предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, изделия и напитки.

Столовая – общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню.

Закусочная – предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей.

Рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на три класса: люкс, высший и первый, которые должны соответствовать следующим требованиям:

- - класс «люкс» - изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей – для баров;
- - класс «высший» - оригинальность интерьера, выбор услуг, комфортность, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей – для баров;
- - класс «первый» - гармоничность, комфортность и выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд, изделий и напитков сложного приготовления для ресторанов, выбор напитков, коктейлей несложного приготовления – для баров.

Кафе, столовые и закусочные на классы не подразделяют.

Рестораны различают по следующим признакам:

- ассортимент реализуемой продукции - рыбный, пивной, с национальной кухней или кухней зарубежных стран;

- место расположения - ресторан городской, при гостинице, вокзале и др.;
- концепция - авторский или неавторский, в котором при-меняется соответствующая технология: своя фирменная, традиционная, с элементами новизны (данный критерий не является ГОСТом).

Бары различают:

- по ассортименту реализуемой продукции и способу приготовления - пивной, молочный, гриль – бар, салат - бар, снэк-бар, экспресс - бар и др.;
- по концепции - видеобар, спорт - бар, ирландский паб и др.
- по специфике обслуживания потребителей (концепции) - видеобар, спорт- бар, ирландский паб и др.

Столовые различают:

- по ассортименту реализуемой продукции - общего, диетического, лечебно-профилактического питания;
- по обслуживаемому контингенту потребителей - открытого типа или обслуживающие определенный контингент потребителей: школьная, студенческая и т.п.;
- по месту расположения - общедоступная, по месту учебы и др.

Закусочные или как их сейчас называют предприятия быстрого обслуживания (fast food) классифицируют по ассортименту реализуемой продукции (специализированные и общего типа). К первому типу относятся: пиццерия, блинная, пельменная, пончиковая, котлетная, вареничная и др.

В основу классификации предприятий общественного питания могут быть положены следующие признаки: функциональное значение, технологическая стадия обработки сырья, способ производства кулинарной продукции, ассортимент, характер обслуживания и предоставляемые услуги, частота потребительского спроса, вид питания, место нахождения предприятия, обслуживаемый контингент посетителей, сезонность работы, степень мобильности.

1. В зависимости от функционального назначения в системе общественного питания сеть распределяется на следующие группы предприятий:

- сочетающие функции производства, реализации и организации потребления кулинарной продукции и покупных товаров (столовые, рестораны, кафе, бары, закусочные);
- осуществляющие производство полуфабрикатов, кулинарных и кондитерских изделий (заготовочные предприятия);

- сочетающие функции производства и реализации кулинарной продукции (предприятие по отпуску обедов на дом);
- осуществляющие реализацию полуфабрикатов, кулинарных и кондитерских изделий (магазины кулинарии и отделы полуфабрикатов).

В соответствии с технологической стадией обработки сырья (в зависимости от выполняемых производственных функций) сеть предприятий общественного питания делится на предприятия заготовочные и доготовочные. Функция производственно-торговой деятельности заготовочных предприятий направлена на централизованный выпуск полуфабрикатов различной степени готовности, кулинарных и кондитерских изделий и снабжение ими предприятий общественного питания закрытой и открытой сети.

К заготовочным предприятиям относят фабрики - заготовочные, фабрики-кухни, специализированные цехи по выпуску полу-фабрикатов, специализированные цехи по выпуску кулинарной продукции, кулинарные фабрики и фабрики быстрозамороженных блюд.

Фабрики заготовочные – предприятия, предназначенные для изготовления в широком ассортименте полуфабрикатов и комплексного снабжения ими предприятий доготовочных, розничной торговли и магазинов кулинарии.

Фабрики-кухни – крупные механизированные предприятия, выпускающие в основном обеденную продукцию, кулинарные и кондитерские изделия с доставкой специализированным транспортом на предприятия доготовочные. Наиболее целесообразна организация таких предприятий для снабжения продукцией школьных столовых и других предприятий некоммерческого типа.

Кулинарная фабрика и фабрика быстрозамороженных блюд – предприятия, изготавливающие индустриальными методами готовые блюда с расфасовкой и упаковкой.

Наиболее целесообразен этот тип предприятий общественного питания при организации питания на транспорте, для снабжения розницы.

Специализированные цехи по выработке полуфабрикатов – цехи, специализирующиеся на выработке различного ассортимента полуфабрикатов. Чаще всего они располагаются при предприятиях пищевой промышленности.

Специализированные кулинарные цехи – цехи, которые организуют, как правило, в составе крупных предприятий общественного питания. Их назначение – изготовление кулинарной продукции из мяса, рыбы и т.д. для реализации в магазинах кулинарии и по другим каналам реализации продукции.

Цех бортового питания. Цех организуют при аэропортах для приготовления, комплектования, кратковременного хранения и отпуска пищи на самолеты.

Школьная кулинарная фабрика - заготовочное предприятие для производства кулинарной продукции и снабжения школьных столовых и буфетов.

Комбинат общественного питания – производственно-хозяйственный комплекс из заготовочных и доготовочных предприятий общественного питания с единым технологическим процессом приготовления продукции, магазином кулинарии и различными вспомогательными службами (при заводах).

Доготовочные предприятия общественного питания выра-батывают кулинарную продукции из полуфабрикатов различной степени готовности, получаемую от заготовочных предприятий или предприятий пищевой промышленности. Они также могут про-изводить механическую обработку сырья для дальнейшего его использования с целью получения кулинарной продукции.

К доготовочным предприятиям относят следующие типы предприятий общественного питания: рестораны, бары, кафе, столовые, закусочные.

3. В зависимости от способа производства кулинарной продукции предприятия общественного питания могут работать на сырье, полуфабрикатах, сырье и полуфабрикатах.
4. Ассортимент реализуемой продукции в предприятиях общест-венного питания может быть широким (в столовых, ресторанах) и ограниченным (в закусочных, кафе, специализированных предприятиях).
5. По характеру обслуживания и предоставляемым услугам пред-приятия могут обеспечивать прием пищи с организацией досуга (рестораны, бары, кафе), либо относительно быстрое обслуживание (столовые, закусочные, буфеты).
6. По частоте потребительского спроса предприятия могут удов-летворять ежедневные потребности в питании (столовые, закусочные, буфеты), периодический спрос на специализиро-ванную продукцию или продукцию повышенного качества (рестораны, специализированные кафе), редкий спрос на национальную кулинарную продукцию (рестораны и кафе с национальной кухней).
7. В соответствии с местонахождением и обслуживаемым контингентом посетителей сеть предприятий общественного питания подразделяют на следующие группы:

- обслуживающие определенный контингент населения и размещающиеся на производственных предприятиях, в учреждениях, вузах, школах;
- обслуживающие все контингенты питающихся и размещающиеся на улицах и площадях города (общедоступные).

8. В зависимости от сезонности работы предприятия могут работать круглый год (постоянного функционирования) или периодично (сезонные).
9. По степени мобильности предприятия общественного питания могут быть стационарными и передвижными (автобуфеты, тонары и т.д.).

Предприятия общественного питания различных типов и классов условно можно отнести к коммерческим и некоммерческим.

Коммерческие предприятия – это предприятия различных форм собственности (ООО, ОАО, ЧП и т.д.), которые работают в условиях «рынка покупателя» и рассчитаны, в зависимости от типа и класса, на различие сегмента потребителей. Вся хозяйственная, торговая, производственная деятельность находится в коммерции самих предприятий. Как правило, это предприятия открытой сети. Основная задача таких предприятий – предоставление услуг, необходимых для определенного сегмента потребителей, и получение в результате этого прибыли.

К таким предприятиям можно отнести рестораны, бары, столовые, кафе, предприятия fast-food разной специализации. Коммерческие предприятия общественного питания могут работать как на потребителя в высоком ценовом интервале, так и в среднем ценовом интервале. В соответствии с выбранным сегментом потребителей разрабатывается концепция предприятия (от демокра-тичного до концептуального).

Некоммерческие предприятия – это предприятия, находящиеся на балансе какой-либо структуры, обслуживающие определенный постоянный контингент. В отличие от коммерческих предприятий основной их задачей является обеспечение социальных гарантий определенным слоям населения.

Это, прежде всего, подразделения промышленных предприятий, обеспечивающие питанием рабочих и служащих во время рабочего дня; школы, средние учебные заведения и вузы; спортивные и зрелищные комплексы; транспорт, армия и пенитцитарные учреждения.

Обязанность предоставлять услуги питания дополнительно к основным услугам заложена во всех развитых странах в стандарты обслуживания (или правила работы) названных отраслей. При этом предприятия, обязанные оказывать услуги питания для названных «отраслей» (их контингентов), обычно не преследует цель извлечь прибыль от

работы служб общественного питания, а стремятся обеспечить нормальное питание при безубыточной работе. Среди них есть и предприятия чисто социальной направленности, финансируемые в существенной степени из бюджета.

В последнее время наблюдается некоторая тенденция, направленная на слияние коммерческих и некоммерческих структур. Это обусловлено следующим: если внимательно рассмотреть специфику работы именно некоммерческих служб общественного питания, то можно увидеть много такого, что делает эту работу весьма привлекательной для вложения капитала.

Во-первых, «клиентура» некоммерческих служб питания в определенной мере постоянна, «привязана» к пункту питания (работа, учеба, лечение и пр.). Иными словами, загрузка предприятия практически постоянна, легко просчитываема и поддается планированию.

Во-вторых, некоммерческая служба питания работает в соответствии с требованиями и уровнем услуг, которые согласовывают не с индивидуальным клиентом, а с предприятием, при котором эта служба действует. Это позволяет установить стандарт на услугу, заключить длительный договор, в том числе с включением стоимости питания в общий тариф на услугу (скажем, на транспорте), что практически предопределяет объем производства и реализации, а также и финансовый результат. Все это легко поддается планированию.

В-третьих, в некоммерческих службах питания – строго определенное меню и точно известное количество смен. Это позволяет строить рациональные графики работы, позволяющие снизить численность работающих.

В-четвертых, производством некоммерческой службы проще управлять: число посетителей, как и размеры порций, вполне предсказуемы. Следовательно, легче планировать процесс производства (от закупки сырья до отпуска и организации потребления кулинарной продукции).

В-пятых, рабочий день в некоммерческих службах питания строго нормирован; редки сверхурочные работы, требующие повышенной оплаты. Суббота и воскресенье, как правило, - выходные дни.

В-шестых, уровень квалификации основной части работников (конечно, с учетом типа предприятия) может быть не столь высоким, что позволяет снижать часть издержек производства (идущую на оплату труда).

В-седьмых (наиболее важное), некоторые виды некоммерческого питания (по крайней мере, сегодня до принятия второй части НК РФ) освобождены от налогов. В частности, в школьных, студенческих столовых продукция собственного производства освобождена от НДС,

как и в больницах, детских дошкольных учреждениях, в организациях социально-культурной сферы, финансируемых из бюджета (Инструкция ГНС РФ от 11.10.95 № 39 «О порядке исчисления и уплаты НДС»). Сверх того, ряд региональных органов освобождают предприятия социальной сферы от налога на прибыль. Так, например, в Москве освобождена от налогообложения прибыль, полученная от оказания услуг по организации питания учащихся школ, ПТУ, вузов, техникумов (Закон г. Москвы от 18.07.97 № 19 «О ставках и льготах по налогу на прибыль»).

Посмотрим теперь, как используют преимущества некоммерческих служб общественного питания в развитых странах, чтобы организовать эффективно работающие структуры, совмещающие предоставление полноценного и доступного по цене питания с получением нормальной прибыли на капитал.

Одно из эффективных направлений – создание хозяйственных объединений (юридических лиц) по отраслевому принципу: иначе их называют «цепи» предприятий. Цель - координировать усилия для повышения конкурентоспособности благодаря объединению функций управления.

Как правило «цепь» создают на базе управляющей компании, уже имеющей популярную торговую марку. Компания профессионально управляет всей «цепью», разрабатывая маркетинговую стратегию, стандарты услуг, организацию системы снабжения, обеспечивая постоянный инспекционный контроль за тем, чтобы ассоциированные члены «цепи» соблюдали стандарты обслуживания. Привлекая высококвалифицированных специалистов, управляющая компания создает эффективные технологии, повышающие качество услуг при снижении их себестоимости. Результат - рост прибыли.

В развитых странах большинство предприятий, предлагающих услуги общественного питания, входят в одну из национальных или международных «цепей». Как все это сказывается на предприятиях некоммерческих служб питания?

Вхождение в “цепь” позволяет централизовать систему снабжения, что крайне важно именно для предприятий, весьма зависимых от сложной и разветвленной системы поставщиков. В «цепи» широко используют возможность централизованного производства и предпродажной подготовки продукции на крупных фабриках, где применяют современные высокопроизводительные технологии; это естественно, снижает стоимость обслуживания. Кроме того, «цепь» может содержать квалифицированную службу технологов и диетологов, которые разрабатывают оптимальное меню, обеспечивают рациональную систему обслуживания и выпуск промышленностью нужных для производства продуктов.

В любой «цепи» различают полноправных членов (на правах собственности или аренды) и ассоциированных (они остаются независимыми и самоуправляемыми, а участие в бизнесе принимают на основе договора франшизы или находятся во внешнем управлении на основе контракта).

Представителями данного типа являются столовые при промышленных предприятиях, школах, ПТУ и т.д.

Предприятия общественного питания различного типа и класса могут оказывать следующие виды услуг (согласно Общероссийскому классификатору услуг населению ОКУН 002-93 и ГОСТ Р 50764-95).

Таблица 1 – Перечень услуг общественного питания

Код	Наименование
122000	УСЛУГИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ
122100	УСЛУГИ ПИТАНИЯ
122101	Услуги питания ресторана
122102	Услуги питания кафе
122103	Услуги питания столовой
122104	Услуги питания закусочной
122105	Услуги питания бара
122106	Услуги питания предприятий других типов
122200	УСЛУГИ ПО ИЗГОТОВЛЕНИЮ КУЛИНАРНОЙ ПРОДУКЦИИ И КОНДИТЕРСКИХ ИЗДЕЛИЙ
122201	Изготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, в том числе в сложном исполнении и с дополнительным оформлением на предприятиях общественного питания
122202	Изготовление блюд из сырья заказчика на предприятии
122203	Услуги повара по изготовлению блюд и кулинарных изделий на дому
122204	Услуги кондитера по изготовлению кондитерских изделий на дому
122300	УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПОТРЕБЛЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ
122301	Услуги официанта на дому
122302	Услуги мойщицы посуды на дому
122303	Организация обслуживания торжеств, семейных обедов и ритуальных мероприятий

122304	Организация питания и обслуживания участников конференций, семинаров, совещаний, культурно-массовых мероприятий, в зонах отдыха и т.д.
122305	Доставка кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, в том числе в банкетном исполнении
122306	Доставка кулинарной продукции, кондитерских изделий и обслуживание потребителей на рабочих местах
122307	Доставка кулинарной продукции, кондитерских изделий по заказам и обслуживание потребителей на дому
122308	Доставка кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживание потребителей в пути следования пассажирского транспорта (в купе, каюте, салоне самолета)
122309	Доставка кулинарной продукции по заказам и обслуживание в номерах гостиниц
122310	Бронирование мест в зале предприятия общественного питания
122311	Продажа талонов и абонементов на обслуживание скомплектованными рационами
122312	Доставка кулинарной продукции и кондитерских изделий, напитков, оставшихся после обслуживания торжеств, на дом потребителю
122313	Организация рационального, комплексного питания
122400	УСЛУГИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ КУЛИНАРНОЙ ПРОДУКЦИИ
122401	Комплектация наборов кулинарной продукции в дорогу, в том числе туристам, для самостоятельного приготовления кулинарной продукции
122402	Отпуск обедов на дом
122403	Реализация кулинарной продукции и кондитерских изделий через магазин и отделы кулинарии реализации
122404	Реализация кулинарной продукции вне предприятия
122500	УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДОСУГА
122501	Услуги по организации музыкального обслуживания

122502	Организация проведения концертов, программ варьете и видеопрограмм
122503	Предоставление газет, журналов, настольных игр, игровых автоматов, бильярда
122600	ИНФОРМАЦИОННО – КОНСУЛЬТАТИВНЫЕ УСЛУГИ
122601	Консультация специалистов по изготовлению, оформлению кулинарной продукции и кондитерских изделий, сервировок столов
122602	Консультация диетсестры по вопросам использования кулинарной продукции при различных видах заболеваний в диетических столовых
122603	Организация обучения кулинарному мастерству
122700	ПРОЧИЕ УСЛУГИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ
122701	Прокат столового белья, посуды, приборов, инвентаря
122702	Продажа фирменных значков, цветов, сувениров
122703	Предоставление парфюмерии, принадлежностей для чистки обуви и др.
122704	Гарантированное хранение ценностей потребителей
122705	Вызов такси по заказу потребителя (посетителя предприятия общественного питания)
122706	Парковка личных автомашин потребителей на организованную стоянку у предприятия общественного питания

Перечень услуг, предоставляемых предприятием общественного питания, может быть расширен в зависимости от его типа, класса и специфики обслуживаемого контингента потребителей.

Общие требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания

На предприятиях общественного питания любого типа и класса должны обеспечиваться безопасность жизни и здоровья потребителей и сохранность их имущества при условии соблюдения "Правил оказания услуг общественного питания", санитарных, технологических норм и правил, а также требований пожаро - и электробезопасности.

На предприятиях общественного питания должны выполняться требования следующих нормативных документов по безопасности услуг:

- санитарно-гигиенические и технологические требования –

СП 2.3.6.1079-01, СанПиН 2.3.2.1324-03, СП 1.1.1058-01, Сборники технологических нормативов;

- торгово-технологическое и холодильное оборудование, посуда, приборы и инвентарь, другие предметы материально-технического оснащения должны быть изготовлены из разрешенных материалов и отвечать требованиям С.П.2.3.6.1079-01.
- требования к безопасности продовольственного сырья и продуктов – СанПиН 2.3.2.1078-01;
- экологической безопасности – СНиП 2.08.02-89,

С.П.2.3.6.1079-01;

- противопожарной безопасности – ГОСТ 12.1.004 – 91 ССБТ;
- электробезопасности – СНиП 11-4 – 79.

Предприятия общественного питания любого типа должны иметь удобные подъездные пути и пешеходные доступы к входу, необходимые справочно-информационные указатели. Прилегающая к предприятию территория должна иметь искусственное освещение в вечернее время.

На территории, прилегающей к предприятию и доступной для потребителей, не допускается:

- проведение погрузочно-разгрузочных работ;
- складирование тары;
- размещение контейнеров с мусором;
- сжигание мусора, порожней тары, отходов.

Площадки с мусоросборниками должны быть удалены от окон и дверей помещений предприятия не менее чем на 20 м.

Архитектурно-планировочное решение и конструктивные элементы здания, используемое техническое оборудование должны соответствовать СНиП 2.08.02-89.

На предприятии должны быть предусмотрены аварийные выходы, лестницы, инструкции о действиях в аварийной ситуации, система оповещения и средства защиты от пожара.

Предприятия всех типов и классов должны быть оснащены инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими необходимый уровень комфорта, в том числе: горячее и холодное водоснабжение, канализация, отопление, вентиляция, радио- и телефонная связь.

Вход в предприятие должен обеспечивать одновременное движение двух встречных потоков потребителей на вход и выход. В предприятиях с количеством мест в залах более 50 должны быть предусмотрены отдельные входы и лестницы для потребителей и персонала.

Предприятие должно иметь вывеску с указанием его типа, класса, форм организации его деятельности, фирменного названия,

юридического лица (местонахождение собственника), информацию о режиме работы, об оказываемых услугах.

Каждая партия продукции, реализуемая вне зала предприятия, должна иметь сопроводительный документ (удостоверение качества), утвержденное и подписанное руководителем. В него включают следующие данные:

- наименование предприятия-изготовителя;
- нормативный документ, в соответствии с которым выработана продукция;
- дата изготовления;
- срок хранения;
- масса упаковочной единицы;
- цена одной штуки (килограмма) изделия.

Сроки хранения являются сроками годности и включают в себя время с момента окончания технологического процесса, время транспортирования, хранения и реализации.

К предприятиям общественного питания различных типов и классов предъявляются требования:

- к архитектурно-планировочным решениям и оформлению предприятий;
- к мебели, столовой посуде, приборам, белью;
- к оформлению меню и прейскурантов, ассортименту кулинарной продукции;
- к методам обслуживания, форменной одежде и обуви, музыкальному обслуживанию.

В случае продажи товара с недостатками, не оговоренными продавцом, покупатель имеет право:

- заменить товар;
- добиться снижения стоимости товара на выявленный дефект;
- потребовать возмещения ему оплаченной суммы;
- потребовать устранить выявленный недостаток, если это возможно.

Персонал должен уметь создать на предприятии атмосферу гостеприимства, в отношении потребителей проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанным, обладать способностью избегать конфликтных ситуаций.

Производственный и обслуживающий персонал должен иметь соответствующую специальную подготовку и обеспечивать соблюдение санитарных требований и правил личной гигиены при производстве, хранении, реализации и организации потребления кулинарной продукции.

Новые формы бизнеса

Франчайзинг – форма передачи прав другому лицу, с помощью которых владелец товаров и услуг обеспечивает организацию и расширение сети продажи.

Преимущества франчайзеров:

1. Развитие сети франшизных предприятий позволяет не увеличивать собственную сеть, экономя собственный капитал и трудовые ресурсы.
2. Франчайзи более заинтересован в положительных результатах и сведении затрат до минимума.
3. Риск, сопутствующий каждому коммерческому делу, для франчайзера уменьшается, т.к. его собственный капитал участвует в минимальной степени.
4. Благодаря использованию чужих ресурсов развитие бизнеса идет быстрее.
5. Франчайзер не занимается будничными проблемами и не имеет проблем с персоналом.

Лизинг – это аренда оборудования, специально купленного для получателя.

Для создания лизинга организуются лизинговые компании – они ведут поиск прогрессивных технологических процессов, соответствующее оборудование и их продвижение, проводят экспертизу продуктов и технологий, разрабатывают рекомендации по использованию нового оборудования, программных технологий и рационального их внедрения в малых предприятиях.

Преимущества:

- возможность получить нужное оборудование, не оплачивая его сразу;
- длительная рассрочка оплаты;
- сохранение собственной ликвидности;
- оплата образуется за счет средств, полученных от его эксплуатации.

Контрольные вопросы:

1. Что представляет собой отрасль общественного питания? Ее основные задачи и специфика.
2. В чем проявляется коммерческая деятельность в общественном питании? Что выступает продуктом реализации на предприятиях отрасли?

3. Каковы организационно-экономические особенности и специфика деятельности предприятий общественного питания социального характера?
4. Какие виды собственности характерны для предприятий общественного питания и в чем их сущность?
5. Каковы этапы процедуры создания предприятия общественного питания?

Тема 2. Научно-технический прогресс и его направления в общественном питании.

Сущность и особенности научно-технического прогресса в общественном питании. Основные направления научно-технического прогресса в отрасли. Рациональные формы организации производства в общественном питании.

Технический прогресс – это процесс непрерывного развития техники, технологии производства, создание качественно новых видов материалов, энергии, совершенствование организации производства и труда путем использования научных достижений.

Исходя из основных функций и назначения общественного питания, которое является областью материального производства и одновременно является сферой услуг, технический прогресс представляет собой процесс расширения внедрения новой техники, прогрессивной технологии, организации производства, обслуживания и управления труда.

В общественном питании все направления НТП можно разделить на:

- Улучшение технической оснащенности предприятий новым торгово-технологическим оборудованием.
- Механизация и автоматизация труда.
- Перевод предприятий общественного питания на индустриальные методы производства.
- Совершенствование форм и методов обслуживания потребителей.
- Внедрение научной организации труда в предприятиях общественного питания.

3. Эффективность работы предприятий общественного питания во многом зависит от:

3.1. уровня технической оснащенности

У= (Пф/Пн) * 100%, где

Пф – фактическая оснащенность

Пн – нормативная оснащенность

Но, улучшение технической оснащенности ограничено потребностью предприятия в отдельных видах оборудования, которое определяется нормами оснащения торгово-технологическим оборудованием.
Улучшение технической оснащенности предприятий как направление НТП не потеряет актуальности до тех пор, пока объем поставок оборудования для отрасли не будет доведен до нормальной потребности в нем вновь вводимых и обновления изношенного и устаревшего оборудования на действующих предприятиях.

Уровень технической оснащенности оказывает влияние не только на повышение эффективности предприятия, но и на реализацию других направлений НТП и, в частности, на механизацию и автоматизацию труда, для которых этот показатель является определяющим.
Уровень механизации определяется как:
Ум=(t з/ Тсм)*100%, где
Тз – затраты времени, связанные с механизированным трудом
Тсм – время смены.
Механизация и автоматизация труда – одно из самых эффективных направлений НТП, позволяет не только сократить долю ручного труда, но и в несколько раз повысить производительность.
Внедрение рациональных форм организации производства – направления интенсификации отрасли.

Концентрация производства – это процесс сосредоточения средств производства, предметов производства, работников производства и самого производственного процесса или части его на крупных механизированных предприятиях или цехах большой мощности.

Процесс концентрации в общественном питании проявляется в 2-х формах:
1 форма – создание предприятий с большим числом мест (200,300,400, а иногда и 1000 мест). Это обособленные предприятия общественного питания, располагающие всеми заготовочными и доготовочными цехами, применяющие традиционную технологию от обработки до готовой продукции. Такая форма менее прогрессивна и ей присущи недостатки ПОП, работающего на сырье.
2 форма – это концентрация технологическая. Заключается в создании крупных заготовочных и специализированных цехов, вырабатывающих однородную продукцию.
Эта форма концентрации носит более высокий уровень организации производства, т.к.сырье и полуфабрикаты обрабатываются при помощи высокопроизводительного оборудования. Производство носит специализированный характер. Продукция, изготовленная на заготовочных предприятиях, доставляется в доготовочные предприятия, где происходит только их тепловая обработка.

Специализация – одно из направлений интенсификации отрасли, и под этой формой следует понимать сосредоточение однородного производства на участках, цехах и предприятиях.

Предприятия общественного питания могут специализироваться по переработке сырья и производству определенной продукции, а также направлены на обслуживание.

В современных условиях, когда развитие общедоступной сети отстает от норматива, ускоренное развитие специализированной сети предприятий общественного питания позволит повысить охват населения продукцией и услугами, оперативно удовлетворять изменяющийся спрос на продукцию и услуги.

Основными преимуществами специализированных предприятий общественного питания являются:

- узкий ассортимент кулинарной продукции
- широкой использование полуфабрикатов высокой степени готовности
- большая оборачиваемость мест в зале (например, в предприятиях общественного питания универсального типа (столовые и рестораны) оборачиваемость одного места 5-6 раз, в специализированных -12, в предприятиях быстрого питания -25))
- уровень рентабельности
- небольшая вместимость залов от 25 до 50 мест
- невысокие затраты на реконструкцию или новое строительство.

Кооперирование – планово установленная длительная связь между предприятиями, совместно изготавливающими определенную продукцию. Кооперирование предполагает строгое выполнение договорных обязательств по равномерностям поставок полуфабрикатов или сырья для изготовления продукции в ПОП. График поставок продукции должен строго выполняться, т.к. его нарушение приводит к срыву выпуска продукции др. ПОП.

Комбинирование – объединение на одном предприятии нескольких технологически связанных специализированных производств как последовательных ступеней переработки сырья или использования отходов производства. Развивается в органической связи с другими рациональными формами организации производства – концентрацией, специализацией и кооперированием.

Контрольные вопросы:

1. В чем сущность научно-технического прогресса в общественном питании?
2. Каковы основные направления научно-технического прогресса?
3. В чем суть индустриальных технологий как одного из направлений НТП?

4. Каково назначение технической подготовки производства и какова ее структура?

Тема 3. Организация снабжения предприятий общественного питания

Задачи организации снабжения. Роль оптовой торговли в рациональной организации продовольственного и материально - технического обеспечения. Источники и виды снабжения. Договор и договорные связи с поставщиками, порядок заключения договоров. Способы доставки продовольственного сырья, полуфабрикатов и предметов материально-технического оснащения в предприятиях общественного питания.

Своевременное и бесперебойное снабжение предприятий общественного питания товарами, сырьем, полуфабрикатами, предметами оснащения — одно из важнейших условий их успешной производственно-коммерческой деятельности. Потребность предприятий в предметах снабжения обусловливается состоянием их материально-технической базы, качеством и количеством предлагаемых услуг, развитием и совершенствованием рыночных механизмов, другими условиями.

Особенности снабжения определяются специфическими функциями предприятия общественного питания: производства, реализации и организации потребления собственной продукции и покупных товаров. Основные задачи снабжения:

• всемерное развитие предприятий общественного питания различных форм собственности на основе совершенствования организации снабжения продовольственными товарами и средствами материально-технического оснащения, творческого подхода к производству, реализации и организации потребления продукции в залах и вне их в целях получения прибыли, повышения значимости коллективного отдыха и проведения досуга населением;

внедрение в работу предприятий общественного питания более совершенного оборудования, предложение новых видов товаров, дополнительных услуг и повышение качества существующих; использование идей персонала по разработке новых блюд, технологий приготовления пищи, методов и форм обслуживания;

• обеспечение предприятий информацией о новых видах отечественной и зарубежной продукции, оборудования, средств материально-технического оснащения; товарных знаках, новых технологиях

обозначения продукции и считывания их с помощью современных компьютерных систем;

• совершенствование технологии организации доставки товаров и обеспечение сохранности их качества;

•защита коммерческих интересов предприятия и повышение эффективности снабжения путем снижения затрат в пути движения товаров;

• обобщение и изучение опыта снабжения в целом по стране и конкретно в местах нахождения отдельных предприятий; разработка планов снабжения с учетом расположения источников снабжения и номенклатуры выпускаемых товаров;

• повышение качественного уровня и эффективности снабжения в целях улучшения результатов хозяйственно-финансовой деятельности предприятия.

Неотъемлемым элементом снабженческой деятельности является изучение и соблюдение государственных законодательных актов, норм и правил, рекомендуемых и (или) обязательных для использования при снабжении предприятий продукцией, сырьем, полуфабрикатами, средствами материально-технического оснащения.

Для успешного решения названных задач коммерческие структуры предприятий общественного питания должны:

• анализировать состояние материально-технической базы предприятия, вести поиск возможностей ее развития и совершенствования;

• готовить предложения об использовании в производстве новых образцов товаров, сырья, полуфабрикатов, средств материально-технического назначения, в том числе отечественного производства;

• контролировать своевременность исполнения обязательств перед участниками процесса купли-продажи; при необходимости оперативно вмешиваться в процесс снабжения в целях его корректировки; организовывать поиск альтернативы существующим источникам снабжения на более выгодных для себя условиях;

предлагать поставщикам взаимовыгодные условия поставок; участвовать в проведении рекламных мероприятий образцов поной продукции и товаров с целью изучить их потребительские свойства; оказывать необходимую помощь и поддержку организаторам выставок, ярмарок и других рекламных мероприятий;

• определять порядок планирования снабжения предприятий, участвовать в разработке бизнес-планов по совершенствованию снабжения;

• при необходимости проводить экспертные оценки предметов снабжения и получать в установленном государством порядке удостоверения качества на товары и услуги общественного питания;

• обеспечивать полное комплектование товаров и сырья, необходимых для производства собственной продукции, организации и потребления ее и покупных товаров, хранение их на предприятии в соответствии с установленными нормами и правилами;

• целенаправленно повышать информированность предприятий об услугах, предоставляемых населению, распространять информацию через средства печати, радио, телевидения, Интернет, рекламные щиты и т.п. в целях доведения ее до потребителей продукции и услуг общественного питания;

• организовывать издание в необходимых объемах печатной продукции: ценников, бланков меню, буклетов и т.д контролировать проведение мероприятий по защите прав, интересов и информировании предприятия по вопросам снабжения их товарами, сырьем, полуфабрикатами и т.д.;

• проводить контрольные проверки организации приемки, хранения и отпуска товарно-материальных ценностей со складов заготовочных и доготовочных предприятий своего ведомственного подчинения;

• осуществлять связи с поставщиками предметов снабжения через заключение договоров купли-продажи, транспортного обеспечения доставки и т.д.;

• систематически анализировать платежеспособность участников процесса купли-продажи и доставки товаров, сырья, полуфабрикатов и средств материально-технического оснащения, в том числе своего предприятия;

• активно участвовать в осуществлении мероприятий по повышению квалификации специалистов, занятых в снабжении, организации хранения и отпуска товарно-материальных ценностей.

Различают следующие *виды снабжения* предприятий общественного питания: продовольственное (товарное); материально-техническое; топливно-энергетическое.

Продовольственное снабжение — основной вид снабжения для обеспечения процессов производства, реализации и организации потребления продукции общественного питания и покупных товаров. Объемы необходимого продовольствия зависят от типа и класса предприятий, контингента потребителей и других условий. Исходя из этого для каждого структурного подразделения и в целом для предприятия составляются производственная программа и на ее основе — ведомость необходимых товаров, сырья и полуфабрикатов различной степени готовности на плановый период (месяц, квартал, год).

Для расчета необходимого количества товаров существуют сырьевые нормы закладки компонентов, достаточных для производства блюд и изделий, которые содержатся в нормативной документации (сборники

рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания, отчетно-статистические данные о наличии товарно-материальных ценностей на предприятии и другие источники информации). При определении потребности предприятия в сырье учитываются сезонность, специфика спроса, ввод или сокращение производственных мощностей предприятия.

Все товары продовольственного назначения должны быть высокого качества, биологически ценными, иметь определенные вкусовые достоинства.

Материально-техническое снабжение призвано обеспечить все этапы хозяйственной деятельности предприятий необходимыми средствами труда и материалами. Наряду с продовольственным снабжением материально-техническое снабжение имеет большое значение для выполнения производственной программы предприятия, обеспечения высокой культуры обслуживания потребителей. Периодичность поставок предметов материально-технического оснащения определяется сроками их эксплуатации, экономичностью и целесообразностью. Сроки эксплуатации оборудования и мебели значительно выше, чем у производственного и торгового инвентаря, посуды, моющих средств, оберточных материалов и др. Объемы поступления предметов материально-технического оснащения и материалов должны определяться дифференцированно. Для незапланированных потребностей необходимо предусматривать дополнительные резервы.

Все товары материально-технического назначения должны соответствовать действующим стандартам и техническим условиям, обеспечивающим безопасность их использования. В то же время оборудование, инвентарь и материалы, поступающие в общественное питание, должны быть высокого качества и соответствовать уровню развития научно-технического прогресса в отрасли.

4. Основы организации снабжения предприятий общественного питания

Топливно-энергетическое снабжение должно обеспечивать предприятия достаточными для хозяйственной деятельности объемами электроэнергии, горячего и холодного водоснабжения, твердого, жидкого и газообразного топлива.

Чтобы организовать все виды снабжения предприятий общественного питания, следует определить их источники, которые могут представлять различные формы собственности.

Основными *источниками* образования товарных ресурсов являются пищевая промышленность, сельское хозяйство, в том числе подсобные и приусадебные хозяйства граждан, местная промышленность, индивидуальные производства; оптово-посреднические структуры;

оптовые и оптово-розничные склады; поставки зарубежных фирм и компаний.

Источники товарного обеспечения выбираются в зависимости от структуры существующего товарного рынка с учетом спроса и предложения, обслуживаемого контингента, ассортимента товаров, товарооборачиваемости и финансовых возможностей предприятия общественного питания.

Источниками материально-технического снабжения являются торговое машиностроение, индивидуальные производства, посреднические конторы и базы материально-технического снабжения, мелкооптовые магазины и склады, зарубежные фирмы и компании.

Топливно-энергетическое обеспечение предприятий общественного питания осуществляют специализированные системы: городские водоканалы, тепловые сети, электрические сети, системы служб газоснабжения, оптовые и индивидуальные продавцы жидкого и твердого топлива. На воду, тепло, электроэнергию, газ по согласованию сторон устанавливаются лимиты (нормы), объем которых зависит от потребностей предприятия. При перерасходовании лимитов объекты общественного питания подвергаются штрафным санкциям, размер которых превышает в несколько раз стоимость энергоресурсов, отпущенных по лимиту. Учет и контроль расходования энергоресурсов осуществляется счетчиками учета.

По *месту организации* различают централизованное и децентрализованное снабжение. Централизованные поставки (фонды, квоты) осуществляются при непосредственном участии государства, которое выполняет регулирующую функцию в целях поддерживания отечественных товаропроизводителей, выполнения международных торговых соглашений.

Государственные фонды аккумулируются в системе местных органов управления, которые формируют фонды посредством *государственных заказов* предприятиям перерабатывающей промышленности различного значения (республиканского, местного), сельскому хозяйству, другим производителям. В централизованное распределение поступают и товары, закупленные государством за рубежом по торговым соглашениям и включенные в государственное распределение. Цены на централизованные фонды регулируются государством, они могут быть ниже или выше свободно сформированных и зависят от преследуемой цели: цена выше свободной устанавливается для поддержки производителей в период перепроизводства продукции; цена ниже свободной устанавливается на социально значимые товары в период дефицита на товар для предотвращения спекуляции.

Продукция, выпущенная сверх установленного государственного заказа или не включенная в него, поступает в децентрализованное распределение и отпускается производителями по свободным отпускным (договорным) ценам, которые зависят от спроса и предложения на товарном рынке.

В рыночных условиях предприятие общественного питания выбирает в каждом конкретном случае того поставщика, который для него более выгоден в коммерческом отношении.

По *форме поставки* (количеству участников, звенности) различают складские и транзитные поставки товаров.

Складская форма определяет количество участников процесса купли-продажи и свидетельствует о том, через сколько складов прошел товар на пути от производителя на предприятие общественного питания. Как правило, каждое звено получает свою долю прибыли от товара, которая отражается на его конечной стоимости.

Товар, поступающий непосредственно от производителя на предприятие общественного питания, относится к транзитной форме поставки.

Широкая номенклатура товаров, необходимая для производства продукции общественного питания, определяет выбор формы поставки товара. Общественное питание пользуется и транзитными, и складскими поставками. Транзитные поставки более предпочтительны, когда источником поступления являются местные

Основой ритмичной работы любого предприятия является бесперебойное и регулярное снабжение их сырьем, продовольственными товарами, полуфабрикатами и другими предметами материально-технического оснащения.

Основными требованиями к организации снабжения являются:

- поставка необходимого ассортимента товаров в достаточном количестве и высокого качества;
- своевременность и ритмичность завоза товаров при соблюдении графика доставки;
- сокращение уровней в канале продвижения с учетом рационального использования транспорта;
- минимальные трудовые и материальные затраты при организации снабжения.

По источникам образования продовольственные фонды делятся на фонды за счет государственных ресурсов – централизованные поставки и фонды за счет местных ресурсов – децентрализованные источники.

Различают транзитные и складские поставки продовольственных товаров. При транзитных поставках товары поступают на предприятия общественного питания напрямую от поставщика, минуя базы снабжения и других посредников. При складских поставках продукты сначала поступают на базы посредников, где проходят подсортировку, подработку, фасовку, хранение и лишь потом направляются в предприятия общественного питания.

Транзитные поставки ускоряют доставку, уменьшают потребности в складских помещениях, сохраняют качество товаров. Эта форма используется для скоропортящейся продукции, а также для завоза больших партий товаров, не требующих предварительной подсортировки (мука, крупы, сахар и т.п.).

В настоящее время имеет место централизованный и децентрализованный завоз продуктов. При централизованной доставке товары завозятся поставщиками и базами снабжения непосредственно на предприятия общественного питания. В этом случае применяется кольцевой завоз на небольшие и средние предприятия и маятниковый (линейный) – при доставке большой партии товара за один рейс на одно предприятие. При децентрализованной доставке, когда предприятия сами вывозят продукты, применяется маятниковый маршрут, который считается менее эффективным.

Структура и содержание договора В условиях рыночной экономики результаты деятельности предприятий в отношении снабжения во многом зависят от надлежаще оформленной системы договорных отношений. Неупорядоченность в договорах на поставку продукции становится серьезным препятствием в создании принципиально новых производств и технологий, диверсификации производства, внедрении результатов научных исследований и разработок.

Договор определяет права и обязанности сторон в осуществлении хозяйственной деятельности и является средством, направленным на установление, изменение или прекращение правоотношений. Всякая сделка, в которой имеется более одной стороны, именуется договором.

Договор выполняет следующие функции:

- юридически закрепляет отношения между партнерами, придавая им характер обязательств, выполнение которых защищено законом;
- определяет порядок, способы и последовательность совершения действия партнерами;
- предусматривает способы обеспечения обязательств.

Правовыми источниками, регламентирующими договорные отношения, являются Гражданский кодекс, Основы гражданского законодательства, законы и подзаконные акты, ведомственные указы.

Сторонами договора могут выступать как физические или юридические лица, так и государственные образования в лице их органов власти и управления, но в любом случае они должны быть независимыми и не находиться во властном подчинении одной стороны другой.

Договор считается заключенным, когда между сторонами достигнуто соглашение по всем существенным его условиям. Существенными являются условия о предмете договора, а также условия, которые признаны существенными законодательством или необходимы для договоров данного вида, а также все условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

Так, для договора купли продажи, обязательными являются условия: наименование, количество и развернутый ассортимент, качество и комплектность, общий срок действия договора и сроки поставки, цена и общая сумма договора, требования к таре и упаковке, порядок отгрузки, доставки, сдачи и приемки товаров, порядок и сроки согласования графика доставки, порядок и форма расчетов, имущественная ответственность

Предмет договора. В этом подразделе определяется характер действия сторон, определяющих вид сделки, фиксируется объем сделки, базисные условия поставки, количество, качество, срок поставки, цена товара. Пример: Продавец продал, а Покупатель купил со склада Продавца 10 тонн свинины по цене 50 тысяч рублей за тонну на сумму 500 тысяч рублей. Качество проданной по настоящему контракту свинины должно соответствовать техническим условиям, ветеринарным и санитарным требованиям, изложенным в Приложениях, являющихся неотъемлемой частью контракта. Покупатель обязуется вывести проданный товар до 12.12.2003.

Базис поставки - условие сделки, предусматривающее распределение между продавцом и покупателем обязанностей по продвижению товара, оформлению соответствующих документов, оплаты транспортных расходов, определение момента перехода от продавца к покупателю права собственности на товар. Так как транспортные расходы, оговоренные в базис поставке, могут составлять до 50 % цены товара, целесообразно еще до заключения договора оценить вероятные затраты на эти транспортные операции и оговорить возможность их оплаты со стороны продавца или со стороны покупателя. Затраты могут включать следующие статьи расходов: расходы по подготовке товара к отгрузке (проверка качества, количества, специальной упаковки), оплата погрузки на перевозочные средства до основного перевозчика, оплату стоимости основной перевозки, включая страхование, расходы по выгрузке, окончательную доставку на склад покупателя. Существуют раз-

ные виды базис поставок, которые предусматривают различные обязательства для продавца и покупателя. Наиболее распространенные: франко – завод - поставщик, стоимость- страхование - фрахт, стоимость и фрахт.

Франко – завод - поставщик. Данное условие обозначает, что обязанность продавца ограничивается предоставлением товара в распоряжение покупателя на своем заводе или складе. При этом условии продавец не несет ответственности за погрузку товара. Покупатель несет все расходы и риск перевозки товара с завода или склада продавца до места назначения. Эти условия означают минимальный риск для продавца.

Стоимость и фрахт**. Продавец обязан организовать и оплатить перевозку, заполнить счет и коносамент.**

Коносамент - расписка, выдаваемая судовладельцем грузоотправителю, и удостоверяющая принятие груза к перевозке. В коносаменте указывается количество и состояние груза, а также оговариваются вопросы, связанные с хранением, складированием, погрузкой и выгрузкой.

Покупатель обязан принять товар и оплатить расходы до места назначения и разгрузки.

Стоимость, страхование и фрахт. Продавец обязан организовать и оплатить перевозку товара, заполнить счет и коносамент, а также застраховать его (товар) от риска гибели или порчи при перевозке.

Объект сделки. Определение объекта сделки является существенным условием договора, без него договор считается недействительным. Определяя объект сделки, необходимо указать точное и наиболее употребительное название, не допускающее подмены. Если товар одного наименования может обладать различными признаками и характеристиками, стороны определяют в договоре, какими именно характеристиками должен обладать товар, а если покупатель хочет приобрести неоднородный товар, то определяется количество товара каждого признака передаваемое по договору.

В случае если объектом сделки является товар со сложными техническими характеристиками, в контракт включаются специальные разделы, которые называются «Технические условия» или «Технические спецификации». Тогда первоначально дается только краткое определение товара и делается ссылка на эти специальные разделы. Если предметом сделки является неоднородный товар, то прилагаются спецификации, в которых подробно фиксируется его характеристики.

Количество. При определении количества в контракте оговаривают единицу измерения количества и порядок его установления.

Если единицей измерения является вес, то в тексте контракта необходимо указать: нетто или брутто. По некоторым сделкам невозможно определить точное количества товара, тогда количество оговаривается оговоркой «около» или опцион, который обозначается словом «больше или меньше» на ___%, или + ___%.

Качество. В этой статье стороны устанавливают качественные характеристики товара, т.е. совокупность свойств для использования его по назначению. В договоре может быть записано:

«**По стандарту**». В РФ стандарты определяются Государственным комитетом по стандартам.

«**По техническим условиям**». Этот способ применяется в тех случаях, когда на данный товар отсутствуют стандарты и по особым условиям требуется установление специальных требований к его качеству.

«**По образцу**». В этом случае качество товара устанавливается в соответствии с определенным образцом.

«**По описанию**». Дается подробное описание изделия

«**По предварительному осмотру**». В договоре этот способ обозначается словами «осмотрено - одобрено». Покупателю предоставляется право осмотреть всю партию товара в установленный срок. Продавец гарантирует, что качество товара соответствует нормативной документации.

« **Тель – кетель**» - такой, какой есть. В этом случае продавец не несет ответственности за качество товара, и покупатель обязан его принять, если он соответствует наименованию.

В случае поставки товара, качество которого не соответствует требованиям, определенном в законодательстве, покупатель вправе по своему выбору:

- потребовать от поставщика устранения недостатков товара, назначив для этого при необходимости соразмерный срок;
- отказаться от оплаты товара в той пропорции, в какой стоимость, которую фактически поставленный товар имел на момент поставки, соотносится со стоимостью, которую на тот момент имел бы товар надлежащего качества;
- устранить недостатки товара за счет поставщика, предварительно уведомив его об этом.

Упаковка и маркировка. Данный раздел включают в договор, когда по роду товара упаковке придают большое значение. Подробно оговаривается вид и характер упаковки, ее качество, размеры, способы оплаты, нанесения на упаковку каждого места маркировки.

Маркировка товара должна удовлетворять следующим требованиям:

- давать товаросопроводительную информацию: реквизиты покупателя, номер контракта, номер транса, весогабаритные характеристики мест, номер мест, число мест;
- давать указание транспортным организациям, как обращаться с грузом;
- предупреждать об опасностях, которые может нести с собой перевозимый груз в случае ненадлежащего с ним обращения.

Маркировка груза - обязанность продавца. При ненадлежащей упаковке и маркировке покупатель вправе отказаться от товара. В некоторых случаях повреждение упаковки может приравниваться к нарушению качества товара.

Цена. Цены, определяемые в договоре купли продажи, могут быть следующие:

- твердая цена, т.е. цена, выраженная конкретной денежной суммой, подлежащей соблюдению при оплате товара без дальнейших изменений;
- скользящая цена, т.е. цена с учетом колебаний цен на рынке (обычно фиксируется базисная цена, которая за период исполнения договора может изменяться по согласованному сторонами методу);
- цены, привязанные к рыночным ценам в момент исполнения договора (оговаривается источник определения цены или определяется среднерыночная цена), возможно предусмотреть на момент оплаты товара допустимые максимальные и минимальные отклонения рыночной цены от определенной в договоре);
- цена, установленная в какой-либо иностранной валюте.

Действующее законодательство (ст.317 ГК РФ) разрешает вносить в договор условие, по которому оплату за продукцию покупатель должен произвести в рублях в сумме, эквивалентной сумме в иностранной валюте, или в условных денежных единицах. Сумма, подлежащая уплате в рублях, определяется по официальному курсу соответствующей валюте или условной денежной единицы на день платежа. В договоре следует четко указать дату, на которую определяется курс валюты для окончательного расчета

Базисная цена определяется базисом поставки. Это цены прейскурантов, каталогов, рекламных объявлений, цены предложений и запросов. Как правило, эти цены завышены, так как в них предусмотрен резерв на уторговывание. Согласно ГК РФ (ст.485), цена товара не относится к числу условий договора, при отсутствии которых договор не считается заключенным. Это означает, что отсутствие цены в договоре купли продажи допускается.

Срок и дата поставки. Согласованные сторонами и предусмотренные в контракте временные периоды, в течение которых продавец должен передать товар покупателю. По характеру определения в законе сроки делятся на императивные и диспозитивные, определенные и неопределенные, общие и частные, определяемые в виде промежутка во времени и в виде момента во времени.

Императивные сроки не могут быть изменены по соглашению сторон. Диспозитивные сроки могут быть изменены соглашением сторон. Определенные сроки подлежат точному исчислению путем указания их начала и окончания, точного размера и т.д. Неопределенные сроки устанавливаются путем указания приблизительных координат, например «своевременно», «без промедления».

«Форс-мажор» – обстоятельства непреодолимой силы, положение договора купли-продажи, которое предусматривает отсрочку его исполнения или полное освобождение сторон от обязательств по нему в связи с наступлением событий, независящих от сторон контракта, которые делают его исполнение невозможным. Наступление форс-мажорной ситуации должно быть засвидетельствовано нейтральной организацией. Ни одна из сторон договора не может требовать возмещения убытков при наступлении событий, которые считаются Ф-М.

Расчеты. В этом разделе оговаривается, в какой форме будут производиться расчеты и в какой срок.

Санкции и порядок урегулирования споров. Стороны указывают, каким способом будут решать возможные споры: судебным или арбитражным.

Дополнительные условия. Изменения и дополнения могут вноситься в текст контракта, а могут прилагаться в виде протоколов, являющихся неотъемлемой частью договора.

Что нужно проверить перед заключением договора.

Продавцу: правоспособность и платежеспособность партнера. Покупателю: правоспособность партнера, наличие товара, документов на товар (сертификат качества, складская расписка, товарно-транспортная накладная), отсутствие прав других лиц на покупаемый товар.

Что нужно предусмотреть.

Продавцу: где будет храниться товар до того как, его заберет покупатель; кто будет нести расходы по хранению, штрафные санкции за несвоевременную выборку и приемку товара, просрочку оплаты, несвоевременную разгрузку транспорта продавца.

Покупателю: как будет производиться приемка товара при обнаружении недостачи или ненадлежащего качества; как и за чей счет будет производиться возврат продукции продавцу в случае обнаружения ненадлежащего качества; права покупателя на снижение цены при

ненадлежащем качестве товара; штрафные санкции за недопоставку - не поставку.

Обеим сторонам: момент перехода права собственности от продавца к покупателю и риск случайной гибели; способ расчетов; способ доставки товара; за чей счет осуществляется доставка; способ и условия приемки; документация, на соответствие которой проверяется количество и качество приобретаемой продукции; санкции и способы их взыскания; разрешение споров.

Контрольные вопросы:

1. Какие задачи снабжения характерны для предприятий общественного питания согласно его специфическим функциям?
2. Какие виды работ выполняют коммерческие службы предприятия общественного питания с учетом поставленных задач снабжения? Что такое логистический подход?
3. Какова роль оптовой торговли при организации снабжения на предприятии общественного питания?
4. Какие существуют виды, источники и формы снабжения?
5. Какие критерии учитываются при выборе поставщика?

Тема 4. Организация складского и тарного хозяйства

Назначение, состав, функции и роль складского хозяйства. Организация складских операций: приемка, хранение и отпуск, документальное оформление. Средства механизации погрузочно-разгрузочных работ на складе. Тарное хозяйство: организация и принципы функционирования

Организация складских работ — это система мер, предусматривающих качественное выполнение всех видов работ на складе в установленные сроки и с минимальными затратами труда и времени.

Складское хозяйство выполняет следующие функции:

- создание и поддержание на определенном уровне запасов сырья, материалов, топлива;
- тщательная приемка товаров и торг от поставщиков по количеству и качеству;
- создание условий для хранения сырья и покупных товаров в соответствии с рекомендуемыми режимами;
- рациональное использование складских помещений и внутри-складского оборудования путем правильного размещения запасов;
- комплектование, подбор, отпуск сырья и товаров по установленному графику.

Складские помещения могут размещаться в отдельных помещениях, на первых, 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, 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 может осуществлять три вида материальных потоков: **входной, выходной** и **внутренний.**

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

СОСТАВ СКЛАДСКИХ ПОМЕЩЕНИЙ

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.

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 кратко-

временного 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 (мясорыбная, для молочных и жировых продуктов и др.), камера для сухих продуктов и овощная. *На крупных* предприятиях на 150 мест и более предусматривается *раздельное храпение 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.

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 предъявляют определенные объемно-планировочные и санитарно-гигиенические требования.

Объемно-планировочные требования:

- складская площадь должна быть компактна, для каждого товара выделен участок;
- оборудование должно быть рационально размещено, 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 покрашены масляной краской и защищены от проникновения грызунов. 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 I : 15 (соотношение площади окон к площади пола), норма искусственного освещения — 20 Вт на 1 м^2;

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

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

ОРГАНИЗАЦИЯ СКЛАДСКИХ ОПЕРАЦИЙ

Комплекс складских операций представляет собой следующую последовательность:

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

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, декларации о соответствии продукции 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 ре зультаты 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 3 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. 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 сертификата;
- сельскохозяйственную птицу и яйца без ветеринарного сертификата, 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 о количестве недоброкачественной продукции в присутствии поставщика.

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:

- нескоропортящиеся продукты (мука, сахар, крупа) — 8—10 дней;
- скоропортящиеся 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, при этом ухудшаются условия хранения.

Размещение на хранение. 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 физико-химическими свойствам. Режим хранения предусматривает определенную температуру, скорость движения воздуха, относительную влажность. При хранении следует строго следить за соблюдением сроков реализации продуктов, особенно скоропортящихся. Крупнокусковые полуфабрикаты из мяса хранятся 48 ч при температуре 2—6 °С, порционные без панировки полуфабрикаты — 36 ч; порционные панированные полуфабрикаты — 24 ч; полуфабрикаты мясные рубленые —12 ч; рыба всех наименований — 48 ч при температуре 0—2 "С; рыба мороженая — 24 ч при той же температуре; молочнокислая продукция хранится не более 36 ч при температуре 2—6 °С. 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. Мясотуши, полутуши, четвертины хранят на подвесных крюках, без соприкосновения друг с другом и со стенами.

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 остропахнущими 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 во время 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 ра-

ботников кладовых. Потери от боя и порчи продуктов оформляются актом не позднее следующего дня после их установления. Стоимость испорченных продуктов взыскивается с виновных лиц

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.

НАЗНАЧЕНИЕ И КЛАССИФИКАЦИЯ ТАРЫ

Тара — это товарная упаковка, применяемая при перевозке и хранении товаров. Она предназначена для обеспечения сохранности количества, качества товаров, предохраняет их от внешних воздействий, потерь и порчи. Все товары и продукты, которые перерабатываются или реализуются предприятиями общественного питания, доставляются в таре. Различные физико-химические свойства сырья, продуктов, готовых изделий определяют необходимость использования разнообразных видов тары.

Классификация тары производится по четырем основным признакам:

- по виду материала тара делится на деревянную, стеклянную, металлическую, тканевую, картонно-бумажную, пластмассовую, разную;
- по степени жесткости, т. е. способности сопротивляться механическим воздействиям, — на жесткую, полужесткую, мягкую;
- по степени специализации — на универсальную и специализированную; универсальная тара используется для нескольких видов товаров;

• по кратности использования тара бывает однооборотной и многооборотной, используемой неоднократно. Многооборотная тара в свою очередь делится на инвентарную, принадлежащую определенному предприятию-поставщику и имеющую его инвентарный номер, и тару общего пользования, поступающую от разных поставщиков; применение многооборотной тары позволяет значительно сократить количество тары, находящейся в обороте.

В настоящее время все шире применяют многооборотную тару — тарооборудование, которое представляет собой как тару, так и оборудование. Это специальные конструкции, выполняющие одновременно роль внешней тары, транспортного средства и оборудования складов. Наиболее распространен на предприятиях общественного питания унифицированный контейнер в виде емкостей и средств их перемещения. Эти емкости предназначены для хранения, приготовления, транспортировки полуфабрикатов от заготовочных и промышленных предприятий на предприятия общественного питания, кратковременного хранения, приготовления и раздачи блюд.

К таре предъявляются технические, эксплуатационные, санитарно-гигиенические, экологические требования.

К техническим требованиям относятся требования к материалу, из которого она изготовлена, размерам, ее прочности и надежности, обеспечивающим полную сохранность затариваемой продукции, многократное использование тары.

Эксплуатационные требования к таре предусматривают удобство упаковки, распаковки, приемки, перевозки, хранения, продажи товаров.

Санитарно-гигиенические требования предполагают обеспечение возможности быстрой санитарной обработки и дезинфекции.

Экологичность тары — ее безвредность, возможность при утилизации тары исключить загрязнение окружающей среды.

ОРГАНИЗАЦИЯ ТАРООБОРОТА И МЕРОПРИЯТИЯ ПО СОКРАЩЕНИЮ РАСХОДОВ ПО ТАРЕ

Тарооборот включает приемку, вскрытие, хранение и возврат тары. При снижении качества возвратной тары товарополучателем цена принимается по более низким ценам или товарополучатель оплачивает штраф. Это должно быть оговорено в договоре поставки.

Все вопросы по оплате тары должны оговариваться в договорах поставки.

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.

Для сокращения потерь по таре проводят организационно-технические и экономические мероприятий.

Организационно-технические мероприятия:

- 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, исключающих ее расхищение или использование не по назначению;
- на крупных предприятиях предусмотрено материально ответственное лицо за ведение тарного хозяйства, хорошо знающее ГОСТ, ТУ, правила оформления документации;
- организация контроля за ведением тарного хозяйства со стороны администрации предприятия.

Экономические мероприятия:

- 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.

Приемка тары. Тара, поступившая с товаром, должна быть принята с соответствующими нормативными документами и условиями договора поставки материально ответственными лицами так же, как и товар. Приемка по количеству включает проверку фактического наличия тары и сопоставление его с данными сопроводительных документов.

При приемке тары необходимо обратить внимание на наличие сертификата, а также правильность тарной маркировки, соответствие ее требованиям ГОСТов.

При приемке тары по качеству проверяют ее целостность, внешний вид, обращают внимание на дефекты — повреждения, загрязнения и т. д. Выявляют, насколько качество поступившей тары соответствует требованиям ГОСТов, техническим условиям и данным сопроводительных документов.

При обнаружении несоответствия качества тары требованиям стандартов следует приостановить приемку и составить акт, как и на товар.

Если фактическое количество, качество, цены и маркировка поступившей тары соответствуют данным сопроводительных документов (товарно-транспортная накладная, счет-фактура), то материально ответственное лицо расписывается на них в получении, ставит штамп приемки и тара оприходуется.

Вскрытие тары должно производиться специальными инструментами, с тем чтобы сохранить ее качество.

Хранится тара в специально отведенных кладовых или отдельно стоящих помещениях штабельным или стеллажным способом. Тару, имеющую специфический запах, хранят отдельно. Мешки, кули тщательно очищают от пыли, высушивают и хранят на стеллажах в сухих помещениях.

Порядок возврата тары должен быть предусмотрен в договоре поставки. Тара инвентарная многооборотная, принадлежащая определенному поставщику, возвращается ему по залоговым ценам, оговоренным в договоре. Тара, стоимость которой включена в стоимость товара, возвращается на таросборные пункты как тарматериал. Тара, стоимость которой не включена в стоимость товара, должна возвращаться поставщику товара, но этот порядок необходимо предусмотреть в договоре.

Если стоимость тары включена в цену товара, стоимость тары сверх цен товара не оплачивается, при этом тара подлежит возврату таро-ремонтным предприятиям по договорным ценам как тарматериал.

Если договором поставки предусматривается, что стоимость тары не включена в цену товаров, тара оплачивается товарополучателем полностью по договорным ценам сверх стоимости товара, и в договорах должен быть предусмотрен возврат тары поставщику в обязательном порядке по ценам поступления

При снижении качества возвратной тары товарополучателем цена принимается по более низким ценам или товарополучатель оплачивает штраф. Это должно быть оговорено в договоре поставки.

Все вопросы по оплате тары должны оговариваться в договорах поставки.

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.

Для сокращения потерь по таре проводят организационно-технические и экономические мероприятий.

Организационно-технические мероприятия:

- 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, исключающих ее расхищение или использование не по назначению;
- на крупных предприятиях предусмотрено материально ответственное лицо за ведение тарного хозяйства, хорошо знающее ГОСТ, ТУ, правила оформления документации;
- организация контроля за ведением тарного хозяйства со стороны администрации предприятия.

Экономические мероприятия:

- 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

Контрольные вопросы:

1. Укажите особенности организации складского хозяйства для предприятий питания различных типов.
2. На каких принципах основывается компоновка складских помещений?
3. Что является основой для определения состава и площадей складских помещений предприятий общественного питания?
4. На чем основываются расчеты требуемой площади складских помещений для предприятий питания различных типов мощности?
5. Чем оснащаются складские помещения?
6. Какие требования предъявляются к объемно-планировочным решениям складских помещений?
7. Как осуществляется приемка товаров на предприятии общественного питания?
8. Какие режимы, условия и способы хранения существуют применительно к продуктам питания?
9. В чем заключается порядок отпуска продуктов на производство

Тема 6. Организация производства продукции общественного питания

Сущность и содержание организации производства. Оперативно производственное планирование и регулирование производства. Организация контроля качества кулинарной продукции

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

Производственная деятельность в общественном питании представляет собой совокупность технологических способов и приемов превращения исходного сырья в готовую кулинарную продукцию (полуфабрикат, блюдо, изделие) с помощью трудовых ресурсов и оптимальных форм организации производства.

В зависимости от ассортимента выпускаемой продукции различают простые и сложные формы производства.

При *простой* форме производства изготовляется однородная продукция из одного и того же сырья (полуфабрикаты из овощей, мяса, рыбы и проч.). *Сложная* форма производства предполагает широкий ассортимент продукции различной степени сложности; партиями, ориентированными на удовлетворение разнообразных потребностей и вкусов потребителей; использование большой номенклатуры оборудования, инструментов, приспособлений, инвентаря и посуды; привлечение специалистов различной квалификации, знаний и опыта.

Для осуществления производственной деятельности организуются производственные подразделения (участки, отделения, цехи, производства), которые формируют производственную структуру. Она определяет взаимосвязь этих подразделений, участвующих в выполнении одного или нескольких технологических процессов

Структура производства — это взаимосвязь производственных подразделений, участвующих в осуществлении производственного процесса, направленного на выпуск продукции собственного производства, запланированного в производственной программе предприятия.

С учетом состава помещений, предусмотренного СНИПом в соответствии с типом и мощностью предприятия, различают цеховую и бесцеховую структуры производства.

Цеховая структура характерна для предприятий, которые работают на сырье, с полным производственным циклом, выпускают разнообразную по ассортименту продукцию и являются по мощности средними и крупными предприятиями с достаточно высокой пропускной способностью зала. Компоновка данных предприятий включает заготовочные

(мясо-рыбный, овощной), доготовочные (горячий, холодный), специализированные (мучной, кондитерский) цехи. На предприятиях, работающих на полуфабрикатах, организуется цех доработки полуфабрикатов и цех обработки зелени.

В каждом цехе создаются технологические линии, состоящие из оборудования, соответствующего технологическому процессу данного цеха. Рабочие места, предназначенные для выполнения следующих друг за другом операций, размещенные без перерывов, составляют поточные технологические линии, которые позволяют сократить лишние непроизводительные движения работников, облегчают условия труда. Значительному улучшению микроклимата цехов способствует оснащение предприятий секционным оборудованием при линейном принципе его размещения. Линейная расстановка оборудования с односторонним обслуживанием дает не только экономию площади производственных помещений, но и позволяет оборудовать цехи эффективной вентиляцией.

Цеховая структура производства дает возможность специализировать не только участки производства, но и работников, выполняющих отдельные операции или выпускающих определенные изделия. При такой системе полнее используется труд квалифицированных специалистов за счет более глубокого разделения труда и создания бригад с большим числом работников, открываются возможности для применения поточных линий, механизации и автоматизации производственных процессов и операций. Цеховая структура производства позволяет вести учет результатов труда, применять техническое нормирование и находить резервы повышения производительности труда.

Бесцеховая структура производства организуется на предприятиях с небольшим объемом производственной программы, имеющих ограниченный ассортимент выпускаемой продукции или специализирующихся на выпуске определенных ее видов, работающих на полуфабрикатах, где нет условий для разделения труда по операциям, с количеством мест в зале до 50, могут носить сезонный характер деятельности. Для выполнения всех технологических процессов создается одна производственная бригада, подчиненная непосредственно заведующему производством. Более эффективное использование работников в этом случае достигается путем совмещения профессий и перемещения работников по разным участкам производства в зависимости от объема работ. Работа с полуфабрикатами дает повышение производительности труда работников за счет снижения количества персонала и меньшей его загруженности, снижение затрат на содержание помещения из-за отсутствия потребности в некоторых цехах.

На доготовочных предприятиях, которые в основном являются малыми и средними, преобладают комбинированные рабочие места, где выполняется несколько технологических операций. Комбинированное рабочее место следует обеспечивать полным набором инструментов, посуды, инвентаря, необходимым для осуществления всех технологических операций, выполняемых на данном рабочем месте. Непосредственно на универсальном рабочем месте должны находиться только те инструменты, которые необходимы для текущей операции. Для размещения остальных инструментов и приспособлений оборудуются выдвижные ящики, полки. На рабочих местах с большой долей ручного труда, рационализация которых за счет механизации нецелесообразна или невозможна, следует предусматривать мероприятия по сокращению ручного труда путем перепланировки рабочих мест, обеспечивающей установку передвижного оборудования.

Для успешного выполнения производственной программы (планменю, наряд-заказа) на предприятии создают *оптимальные условия труда,* к которым предъявляются следующие требования:

рациональная структура производства, размещение производственных помещений по ходу технологического процесса, чтобы исключить встречные потоки поступающего сырья, полуфабрикатов, готовой продукции, отходов, чистой и грязной посуды, персонала и потребителей, обеспечить поточность производства и последовательность осуществления технологических процессов меняемой технологии, рациональному использованию производственной площади, труда;

обеспечение рабочих мест необходимым оборудованием, средствами малой механизации, посудой, инвентарем, инструментами;

создание оптимальных условий труда — соблюдение общих требований к производственным помещениям, формирование оптимального микроклимата (температура, влажность воздуха, скорость его движения, освещенность рабочих мест, отсутствие сильного производственного шума, последовательное сокращение доли ручного труда, нормальные психофизиологические, санитарно-гигиенические и эстетические условия, снижающие утомляемость работников).

Роль конкретных производственных подразделений в создании продукции неодинакова: одни непосредственно участвуют в превращении сырья в продукцию и составляют *основное производство;* другие создают необходимые для этого условия — *вспомогательное производство*.

Производство — наиболее крупные подразделения, которые создаются на больших предприятиях общественного питания, где необходимо объединить несколько однородных и взаимосвязанных цехов,

например, овощной, мясной, рыбный и т.д. Основное и вспомогательное производство связаны между собой и подразделяются на цехи, отделения, производственные участки, рабочие места.

Цех — обособленная в технологическом и административном (в заготовочных предприятиях) отношении часть производства (предприятия), в котором протекает законченный процесс основного или вспомогательного производства, осуществляемый коллективом работников во главе с одним руководителем. В зависимости от характера производственного процесса и программы цехи могут иметь производственные участки и отделения.

Отделения — крупные производственные подразделения, которые создаются как промежуточная ступень между производственным участком и цехом или производством.

Производственный участок — часть предприятия, где осуществляется законченная стадия производственного процесса.

И производственном цехе организуются технологические линии, которые представляют собой участок производства, оснащенными оборудованием, необходимым для определенного технологического процесса.

Для операций по приготовлению полуфабрикатов, кулинарных, кондитерских изделий и готовых блюд в цехе организуются рабочие места.

Рабочее место — это часть производственной площади, где процесс труда выполняется одним или группой работников с помощью соответствующего оборудования, посуды, инвентаря. Оно полагается на производственном участке технологического цикла или потока и должно быть удобным. Размер рабочего места определяется характером выполняемых операций.

На производственных площадях структурных подразделений сосредоточены средства производства, предназначенные для выполнения производственных операций. Средства производства (машины, оборудование, инструменты и т.д.) располагают в соответствии с последовательностью технологического процесса в *технологические линии.*

Основой производственной деятельности предприятия является производственный процесс.

Производственный процесс — это целенаправленное воздействие субъекта производства на предмет труда для получения продукции определенного вида или других полезных результатов. Он состоит из основных и вспомогательных процессов.

Основные процессы — это технологические процессы, во время которых основное сырье подвергается физико-химическим и механическим воздействиям в целях изменения его свойств, консистенции, внешнего вида и т.д.

Вспомогательные процессы предназначены для обслуживания и обеспечения бесперебойности основных процессов. Обычно они подразделяются на контрольные, обслуживающие и перемещающие. Вспомогательные процессы не вносят никаких изменений в предмет труда, но создают необходимые условия для его обработки.

Оперативное планирование позволяет наиболее четко организовать производство, обеспечивать наиболее эффективное использование сырья, оборудования, производственных площадей и рабочей силы.

Необходимость оперативного планирования производства обусловлена особенностями организации предприятий общественного питания, широким ассортиментов выпускаемой продукции, частой сменой номенклатуры блюд и сырья, непостоянным спросом и сезонностью.

Для оперативного планирования составляется программа 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 доготовочных предприятий.

Оперативное планирование производства осуществляется в определенной последовательности, поэтому на каждой стадии необходимо создавать определенные организационные условия, способствующие правильной организации технологического процесса, рациональной организации труда, четкому выполнению каждым работником своих обязанностей. Важное место в оперативном планировании работы производства занимает диспетчерская служба.

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 цехи 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 ТУ, ОСТами, а также данными Сборника норм отходов и потерь при холодной и тепловой обработках сырья.

На заготовочном предприятии осуществляется контроль правильности использования сырья и количества вырабатываемых полуфабрикатов. Начальник цеха составляет акт на разделку массы сырья на крупнокусковые полуфабрикаты. 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, главный бухгалтер и директор предприятия.

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.

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 надень.

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 определенного 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 (цикличное 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 учитываются 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 плана меню, относятся: примерный ассортимент выпускаемой продукции в соответствии с требованиями нормативной документации. Это прежде всего контроль качества изготовления продукции, контроль соблюдения технологической дисциплины, метрологическое обеспечение производства. Важное место среди методов и средств обеспечения стабильного качества изготовления продукции отводится системе стимулирования работников предприятия, а также их обучению и повышению квалификации.

Этап технической помощи и обслуживания включает проведение погрузочно-разгрузочных работ; строгое соблюдение требований сохранности продукции, создание оптимальных условий хранения, техническую помощь в обслуживании оборудования.

Система качества должна отвечать следующим основным принципам: личное участие и ответственность руководителя в работах, связанных с качеством продукции; четкое планирование в области качества; распределение ответственности и полномочий на каждый вид деятельности в целях реализации плана предприятия в области качества; определение затрат по обеспечению качества продукции; гарантия безопасности продукции, работ, услуг для потребителя и окружающей среды; стимулирование развития работ по улучшению качества; постоянное совершенствование методов и средств обеспечения и контроля качества.

Составной частью процесса предоставления услуги общественного питания является производство безопасной для здоровья и жизни населения кулинарной продукции. Требования к безопасности продукции заложены в ГОСТе Р 50763-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия». Сырье и продовольственные товары, используемые для производства кулинарной продукции, а также условия ее производства, хранения, реализации и организации потребления должны отвечать требованиям соответствующей нормативно-технической документации (сборников рецептур блюд и кулинарных изделий, стандартов), а также санитарно-гигиеническим, микробиологическим и медико-биологическим показателям, утвержденным Госстандартом России. Для изготовления кулинарной продукции не допускается принимать продукты животноводства без ветеринарных свидетельств, продукцию с истекшим сроком хранения, продовольственное сырье и компоненты, не отвечающие требованиям нормативных документов, а также запрещенные к использованию на предприятиях общественного питания.

Качество кулинарной продукции должно соответствовать требованиям действующих сборников рецептур блюд и кулинарных изделий, технических условий и вырабатываться по технологическим инструкциям и картам.

Последовательность технологического процесса приготовления продукции, режимы механической и тепловой обработки продовольственного сырья, температурный режим, взаимозаменяемость продуктов должны соответствовать требованиям санитарных правил, технологических инструкций и карт, нормативных документов, сборников рецептур блюд и кулинарных изделий.

При производстве кулинарной продукции не допускаются к использованию пищевые добавки, не разрешенные к применению Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзором). Инвентарь, упаковочные материалы и оборудование, используемые при производстве кулинарной продукции, должны изготавливаться из материалов, разрешенных органами Госсанэпидслужбы.

Со стороны предприятия общественного питания должен обеспечиваться постоянный технологический контроль производства. Торгово-технологическое и холодильное оборудование, приборы и инвентарь, другие предметы материально-технического оснащения должны быть изготовлены из материалов, разрешенных Министерством здравоохранения и социального развития для контакта с пищевыми продуктами, соответствовать эксплуатационной документации заводов-изготовителей и нормам технического оснащения для предприятий общественного питания.

Качество кулинарной продукции, ее безопасность контролируются по органолептическим, физико-химическим и микробиолоческим показателям. Органолептическую оценку качества полуфабрикатов проводят по внешнему виду, цвету и запаху; кулинарных изделий и блюд — по внешнему виду, цвету, запаху, консистенции и вкусу. Оценка качества кулинарной продукции по физико-химическим показателям включает определение массовой доли жира, соли, сахара, влаги или сухих веществ, общей (титруемой) кислотности, щелочности, свежести и др.

Физико-химические показатели характеризуют пищевую ценность кулинарной продукции, ее компонентный состав, соблюдение рецептур блюд.

Микробиологические показатели кулинарной продукции характеризуют соблюдение технологических и санитарно-гигиенических требований при ее производстве и транспортировании, условия хранения и реализации.

Кулинарная продукция на предприятии производится по рецептурам фирменных блюд, разработанных на предприятии, согласно технико-технологическим картам (ТТК) или стандартам предприятия (СТП), а также на основе сборников рецептур. Сборник является технологическим документом для специалистов предприятия общественного питания. Его особенность — расширение прав производителей продукции по свободному применению наборов всех компонентов, входящих в рецептуры блюд и кулинарных изделий, без ухудшения вкусовых достоинств продукции, комплектность в подборе рецептур блюд и кулинарных изделий, сокращение регламентирующих показателей по качеству продукции.

В соответствии с требованиями нормативной документации в сфере общественного питания устанавливается обязательное соблюдение технологических режимов при приготовлении продукции и обеспечение ее безопасности для здоровья потребителей. Показателями качества безопасности в рецептурах сборников являются: правила технологии приготовления блюд, последовательность технологических процессов, температурный режим, взаимозаменяемость продуктов, кулинарное назначение мясных полуфабрикатов. Критерии безопасности кулинарной продукции определяются также нормируемыми микробиологическими показателями в соответствии с «Медико-биологическими требованиями и санитарными нормами качества продовольственного сырья и продуктов».

Контрольные вопросы:

1. Что такое структура производства и в чем суть основных направлений ее совершенствования?
2. Каковы условия рациональной организации производства и труда?
3. В чем сущность оперативного планирования и его значения для ритмичной работы производства?
4. Какова последовательность оперативного планирования работы производства заготовочных предприятий?
5. Какова последовательность оперативного планирования производства на предприятиях общественного питания с полным производственным циклом? Каков порядок разработки плана-меню и какие факторы при этом учитываются?

Тема 7.Организация работы производственных цехов предприятий питания

Овощной цех на предприятии с полным циклом производства. Мясорыбный цех. Горячий цех. Холодный цех. Выпуск кондитерских изделий. Вспомогательное производство. Раздаточная.

Производственные помещения предприятий общественного питания включают различные цехи по выработке полуфабрикатов, а также изготовлению блюд, кулинарных и кондитерских изделий. Обострение конкуренции на рынке, возросший потребительский спрос, сокращение норм прибыли диктуют необходимость усовершенствования не только организации работы самих цехов, но и внедрения новых технологий с использованием нового типа оборудования.

Предприятия общественного питания по характеру организации производства подразделяют на предприятия с полным и неполным

технологическим процессом. На предприятиях с полным технологическим процессом выполняются все стадии и операции, начиная с приема и хранения сырья и заканчивая реализацией кулинарной продукции и организацией ее потребления. Предприятия с неполным технологическим циклом работают на полуфабрикатах.

Под производственной структурой предприятия общественного питания понимают состав цехов и порядок их кооперирования (взаимодействия). Цеховая структура применяется в заготовочных предприятий. Ее характеристиками являются: наличие начальника цеха, наличие плана, документальное оформление перемещения сырья, полуфабрикатов и готовой продукции.

Цехи в предприятиях общественного питания подразделяют на заготовочные (мясной, рыбный, овощной, птице - гольевой, цех холодной доработки полуфабрикатов, цех обработки зелени), доготовочные (холодный, горячий) и специализированные (мучной, кондитерский, кулинарный).

В заготовочных цехах производят механическую кулинарную обработку мяса, рыбы, птицы, овощей и выработку полуфабрикатов для снабжения ими производства своего предприятия, а также филиалов, магазинов кулинарии, мелкорозничной сети и т.д. В небольших доготовочных предприятиях для обработки мяса, рыбы и птицы организуют один мясо - рыбный цех, в котором предусматривают линию обработки мяса и птицы и линию обработки рыбы с соответствующим набором механического, немеханического и холодильного оборудования.

Режим работы заготовочных цехов зависит от типа предприятия, объемов производства и способа реализации полуфабрикатов. Цехи, обеспечивающие полуфабрикатами только свое предприятие, работают, как правило, в одну (дневную смену). Изготовители пищевых полуфабрикатов выходят на работу по линейному графику, предусматривающему одновременный приход и уход всех исполнителей.

В крупных цехах заготовочных предприятий работа организуется в две или три смены в зависимости от ассортимента продукции, сроков их хранения и графиков поставок в доготовочные предприятия.

Организация работы овощного цеха

Овощной цех предназначен для механической обработки овощей и картофеля и приготовления из них полуфабрикатов. Овощные цеха размещаются, как правило, в той части предприятия, где транспортировка сырья в цех может быть обеспечена непосредственно из кладовой овощей и загрузочной, минуя общие производственные коридоры. Для ускорения транспортировки полуфабрикатов овощной цех размещают вблизи доготовочных цехов (горячего, холодного), при многоэтажном размещении производства – вблизи лифтов.

Большое значение для рациональной организации технологического процесса в овощном цехе имеет правильное размещение оборудования. От этого зависит производительность труда работников, качество выпускаемой продукции. При подборе и размещении оборудования нужно четко понимать, по какой технологической схеме пойдет процесс обработки овощей.

Технологический процесс осуществляется по одной из двух схем:

- при поступлении неочищенных картофеля и овощей производится сортировка (калибровка), мойка, очистка, ручная дочистка, промывка, сульфитация (только в крупных предприятиях, имеющих филиалах), нарезка;
- при поступлении очищенных овощей в виде полуфабрикатов осуществляется промывка и нарезка.

При организации овощного цеха на заготовочных предприятиях, в эти цепочки включаются дополнительные операции: расфасовка, упаковка, маркировка, охлаждение, хранение и транспортировка.

На небольших предприятиях, работающих на сырье, все оборудование в цехе устанавливается по ходу технологического процесса. У входа в помещение ставят ларь для картофеля, корнеплодов и овощей или предусматривают стеллаж, где в контейнерах может храниться весь перечисленный набор сырья.

Из оборудования устанавливают машины для мойки и овощеочистительные машины, стол для дочистки картофеля, ванну для хранения очищенного картофеля, производственные столы. Для очистки и мойки остальных овощей устанавливают рабочий стол, ванну с одним отделением, стол для очистки лука, хрена, чеснока. У входной двери должна быть оборудована раковина для рук. Для улавливания крахмала из сливных вод картофелечистки, а также для использования отходов используют крахмалоотстойник.

Для крупных цехов с поточной организацией производства и последовательным размещением сырья в процессе обработки принято фронтальное размещение оборудования и специализация рабочих мест. Особое внимание при организации централизованного производства овощных полуфабрикатов следует обращать на получение крахмала, что обеспечивает безотходную технологию переработки картофеля.

На крупных заготовочных предприятиях для обработки прочих овощей (отличных от корнеплодов) выделяется своя технологическая линия со следующими участками:

- участок для очистки лука, чеснока, хрена. На этом участке обязательно устанавливается вытяжной шкаф. Вытяжка позволяет удалить эфирные масла, которые выделяются при чистке и раздражают

слизистую оболочку глаз дыхательные органы. Резко сокращается выделение эфирных масел у лука, если его перед очисткой замочить. После замачивания лук можно очищать на обычных производственных столах;

- участок обработки кореньев и зелени. На этом участке осуществляются следующие операции: подготовка сырья, очистка кореньев, зеленого лука, укропа, салата, промывка салатов и зелени. Моют коренья, зелень и салат вручную или в моечных машинах.

Для транспортировки полуфабрикатов в доготовочные предприятия используют функциональные емкости.

Основными критериями при выборе оборудования для овощного цеха служат производительность и качество очистки. Конечно, нельзя не учитывать и процент отходов, надежность работы, габариты, напряжение, мощность двигателя. Для овощей низкого качества лучше использовать машины типа МОК или машины с очищающим диском из металлического листа с отверстиями. Для экономной чистки, когда надо снять тонкий слой (например, у молодого картофеля), можно использовать машины типа МООЛ, у которых очищающий диск вращается с большей скоростью, а также машины фирмы IMC (Великобритания).

Фирма DITO SAMA (Франция) выпускает овощечистки нескольких типоразмеров, как в напольном, так и в настольном исполнении. Машины предназначены для очистки картофеля, моркови, свеклы и других корнеплодов. По желанию заказчика они комплектуются дисками для очистки лука и чеснока. Разовая загрузка овощей составляет до 4 кг, длительность цикла очистки – 2 мин. Имеются модификации на загрузку 10 и 15 кг.

Американские фирмы Insinger и Nobart производят картофелечистки в напольном исполнении с производительностью 9 и 14 кг/ч. Очистка длится 1-2 минуты в зависимости от качества картофеля.

Импортные овощечистки очень чувствительны к качеству сырья: при попадании в них песка тупятся отверстия сетчатых барабанов и сменные ножи диска, быстро срабатывается слой абразива, так как на многих импортных абразивных машинах он тонкий. В качестве альтернативы можно использовать отечественные машины типа МОК и МООЛ.

Организация работы мясного цеха

Мясной цех предназначен для механической кулинарной обработки мясного сырья. При организации переработки мяса по полному технологическому циклу, предусматривающему приготовление полуфабрикатов, в том числе для снабжения доготовочных предприятий,

технологический процесс предусматривает следующие операции: размораживание, удаление клейма, обмывание и обсушивание, деление туш на полутуши и отруба, выделение крупнокусковых частей, их жиловка и зачистка, приготовление порционных, мелкокусковых и рубленых полуфабрикатов.

Размораживание мяса производится в трех помещениях дефростера на подвесных путях. При этом вместимость каждого помещения должна соответствовать суточному количеству перерабатываемого сырья.

Обмывание и обсушивание туш производится в специальном помещении на подвесных путях с предварительным удалением клейма, загрязненных мест, сгустков крови. При небольших объемах производства обмывание производят в ваннах с температурой воды не выше 12°С. Обсушивание мяса необходимо для ускорения его обработки и исключения травматизма исполнителей. Производят его циркулирующим воздухом с температурой до 6°С или при помощи специальных салфеток из хлопчатобумажной ткани.

Разруб туш на части осуществляется на разрубочном стуле с помощью ленточной пилы или мясного топора. В крупных цехах на заготовочных предприятиях полутуши не разрубают, а осуществляют их вертикальную обвалку с применением соответствующего инвентаря и оборудования (ножи и пилы). Высота подъема полутуши регулируется при этом с помощью педали, находящейся на полу под ногой обвальщика мяса. Сырье поступает по монорельсу.

Технологические операции по изготовлению полуфабрикатов осуществляются в мясном отделении. Здесь выделяют следующие технологические участки:

- участок производства крупнокусковых полуфабрикатов;
- участок производства порционных и мелкокусковых полуфабрикатов;
- участок производства полуфабрикатов из рубленого мяса;
- участок обработки костей;
- участок упаковки.

В соответствии с этими операциями происходит подбор оборудования. Как правило, это мясорубки, куттеры, дозировочно-формовочные автоматы, машины для формовки котлет, фаршемешалки. В последние годы предлагается большое количество автоматических машин для производства котлет (гамбургеров) и фрикаделек, одного из наиболее любимых ассортиментных позиций. Машины серии РН позволяют производить гамбургеры круглой формы (d=90,98,40мм). Варьированием величины хода поршня формователя возможно изменение толщины и, соответственно, массы изделия.

Организация работы рыбного цеха

Специализированный рыбный цех организуется при больших объемах переработки рыбы и широком ассортименте полуфабрикатов в составе заготовочного предприятия общественного питания. Технологический процесс обработки рыбы включает в себя выполнение следующих операций: оттаивание мороженой рыбы или вымачивание соленой, очистка от чешуи, потрошение, промывание, изготовление полуфабрикатов.

Оттаивание рыбы производят двумя способами: в холодной соленой воде концентрацией 0,7-1% при гидромодуле 1:2 (рыба с костным скелетом) и на воздухе (рыба ценных пород). Вымачивание соленой рыбы осуществляют в ваннах в течение 4-6 часов в зависимости от крепости посола, меняя воду через каждые 1-2 часа.

Чешую с рыбы удаляют терками и скребками различной конструкции, а также с помощью чешуеочистительных машин.

Потрошение рыбы производят вручную с помощью малого ножа из комплекта поварской тройки. Для удаления голов и плавников используют головоотсекатели и плавникорезки, либо осуществляют эти операции вручную с помощью ножниц-секаторов и других приспособлений. Промывание рыбы осуществляют в ваннах.

При централизованном производстве полуфабрикатов разделанная рыба подвергается обработке в охлажденном до –6 - -4ºС 15%-ном растворе поваренной соли в течение 5-6 минут с целью предотвращения микробиальной обсемененности и повышения водоудерживающей способности.

Рабочее место для изготовления полуфабрикатов оборудуется производственными столами, мясорубкой, передвижными ваннами и стеллажами. Готовую продукцию укладывают в лотки слоем не более 15см и транспортируют в охлаждаемую камеру.

Организация работы горячего цеха

В горячем цехе готовят супы, горячие закуски, горячие блюда, гарниры, соусы, сладкие блюда, напитки. В предприятиях, где невозможно организовать мучной цех, выделяют участок для изготовления мучных изделий. (пиццы, гамбургеров, пирогов и т.п.). Наиболее характерно это для предприятий фаст фуд.

Чаще всего в горячих цехах выделяется отделение для приготовления супов и отделение для приготовления горячих блюд, соусов и гарниров. В суповом отделении все оборудование можно устанавливать в одну или две параллельные линии. В соусном отделении организуются рабочие места для жарки, тушения, припускания, варки, запекания, соответственно с необходимым для этих способов тепловой кулинарной обработки оборудованием.

Одним из наиболее проблематичных моментов в организации производства горячего цеха является получение высококачественной продукции в любое время работы предприятия. Эта проблема свойственна как для предприятий фаст фуд, так и для предприятий ресторанного бизнеса. Для решения данного вопроса в последние годы все шире используют технологии интенсивного охлаждения (шоковая заморозка).

Используемые в общественном питании шкафы интенсивного охлаждения (заморозка) отличаются от обычных повышенной холодопроизводительностью и наличием системы эффективной принудительной вентиляции. Благодаря такой конструкции, размещенные на полке продукты быстро охлаждаются в потоке холодного воздуха. Новая конструкция шкафов отличается: габаритными размерами и производительностью; функциональными возможностями (могут охлаждать и замораживать или только охлаждать); конструктивными особенностями: выносной или встроенный компрессор, воздушное или водяное охлаждение. Габаритные внутренние размеры и профиль направляющих позволяют использовать как гастронормированные листы 530*320 мм, так и пекарские –600*400мм.

Приготовление охлажденных или замороженных блюд в горячих цехах позволяет предприятию сократить время между заказом продукта потребителем и доведением его до готовности в цехе, так как замороженные или охлажденные блюда трактуются согласно «Справочника технолога общественного питания» 2000 года как «полностью приготовленные блюда и их компоненты, готовые к употреблению после разогрева и порционирования, а также кулинарная продукция, требующая несложной кратковременной доготовки».

Использование данного метода не только предотвращает микробиальную порчу, но и оказывает консервирующее воздействие, приостанавливая естественные автолитические процессы распада белковых структур. Новая концепция организации производства, благодаря включению в технологическую цепочку программируемых пароконвектоматов и шкафов интенсивного охлаждения, значительно сокращает площади производственных помещений, расходные статьи на зарплату персонала, снимает с поварской бригады груз психологической и материальной ответственности за соблюдение параметров приготовления различных блюд. Шеф - повар не будет контролировать приготовление различных блюд, а получит возможность планомерно накапливать «банк» охлажденных или замороженных блюд, полуфабрикатов, выбирая для этого удобное время, необходимое количество помощников, оптимально рассчитывая загрузку технологического оборудования. С позиции менеджмента – это, пожалуй, самый быстрый и надежный путь к

интенсификации производства без глобальных структурных изменений, дорогостоящих инвестиций, причем с персоналом той же численности и квалификации.

Рабочая зона для приготовления продукции по новой технологии может выглядеть следующим образом: Пароконвектомат - Подогреваемый шкаф - Шкаф интенсивного охлаждения - Холодильный шкаф - Фритюрница – Плита электрическая. Для размещения данного оборудования требуется площадь около 20 м^2. Данное оборудование позволяет обеспечить выпуск широкого ассортимента до 250 блюд в час.

Новая схема выглядит следующим образом. Партия продуктов 12-15кг в удобное для поваров время закладывается в пароконвектомат, где проходит термообработку по заданной программе, состоящей из нескольких циклов. Одна часть готовой продукции перекладывается в шкаф с подогревом для кратковременного хранения, другая - направляется в шкаф интенсивного охлаждения, где ее температура резко понижается. Охлажденные заготовки могут храниться в обыкновенном холодильнике несколько суток, дожидаясь заказа из зала.

Перед подачей клиенту порция в течение 4-6 минут проходит повторный разогрев в пароконвектомате, работающем в режиме «восстановление» (температура +125ºС, влажность 85-90%). Аналогично можно заготовить впрок и другие блюда, гарниры из овощей, круп и даже соусы.

Фритюрница используется для обжарки продуктов во фритюре, так как эта операция недоступна для пароконвектомата, а жареный картофель по- прежнему остается излюбленным гарниром для населения. Если предприятие специализируется на приготовлении жареной курицы, то очень актуальна в данной линии фритюрница под давлением. При помощи фритюрниц возможно приготовление широкого спектра продуктов: рыбы, картофеля, изделий из теста.

Технология жарки под давлением имеет преимущества по сравнению с обычными открытыми фритюрницами, а именно: за счет более высокой температуры сокращается на 25% время приготовления продукта; за счет более короткого времени контакта с маслом и высокого давления паров продукт обжаривается только снаружи, сохраняя натуральный вкус и сочность (с хрустящей корочкой).

Вместе с тем надо четко понимать, что рентабельность данного оборудования будет наиболее высокой при узкой специализации предприятия. Плита, рабочий стол используются в этой технологической линии как вспомогательное оборудование.

Новая технология позволяет реализовывать пищу:

- горячей на месте, сразу после ее приготовления;
- теплой после кратковременного хранения в подогретом состоянии;

- повторно разогретой после интенсивного охлаждения и хранения в холодильнике.

При этом операция восстановления крупнокусковых полуфабрикатов и порционных изделий может проходить в сети предприятий - доготовочных.

Наибольший интерес данная организация горячего цеха может быть актуальна для демократичных ресторанов и предприятий фаст фуд, не претендующих на высокую кухню, а также предприятий, специализирующихся на проведении банкетов и выездном обслуживании.

Пароконвектомат – оборудование, которое в горячем цехе выполняет основную нагрузку по изготовлению проектируемого ассортимента. Он может работать в трех режимах - горячий воздух, комбинированный пар, пар.

Горячий воздух - режим, применяемый для жарки, приготовления на гриле и выпекания. Максимальная температура достигает 300° С. В этой программе легко приготовить филе, мясные отбивные, багет, суфле. Время приготовления в пароконвектомате ниже, точно также как и потери массы.

Пар. При данном режиме блюда готовятся при небольшом давлении и температуре 100° С. Данный режим позволяет готовить разные продукты одновременно, так как перемешивания запахов не происходит. В этом режиме можно варить, бланшировать, тушить, размачивать.

Комбинированный пар – режим, представляющий собой сочетание предыдущих (пара и горячего воздуха) в режиме комби: производится жарка и выпекание при температуре до 300° С. Методы приготовления при температуре 300°С: комбинированное парообразование; комбинированная жарка; глазирование; комбинированная выпечка. Последняя программа является самой популярной, так как во влажном микроклимате все продукты быстро и безупречно достигают полной готовности с гарантированным качеством. Нет необходимости поливать продукт во время жарки, а сенсор внутренней температуры автоматически контролирует процесс приготовления. Кроме того, пароконвектомат имеет дополнительные функции: деликатный режим парообразования при 30-90°С – это щадящий режим приготовления, при котором можно приготовить кремовую карамель, открытые пироги, экзотическую рыбу, мягкие муссы.

На этом режиме можно делать: пастеризацию; кипячение; бланширование; вымачивание; консервирование; вакуумный способ приготовления.

Эти режимы используют для продуктов с высоким содержанием протеина, требующих «деликатной» мягкой обработки. Процесс регенерации создается поступлением пара и горячего воздуха. Такая

особая атмосфера позволяет быть уверенным, что все блюда находятся в одном температурном уровне, что дает возможность получить блюдо без подсушенных краев или капель влаги на кромке тарелки.

Участок для приготовления пиццы. Как правило, данный участок предусматривается в горячем цехе предприятий фаст фуд, специализирующихся на смешанном ассортименте. Процесс выработки пиццы состоит из операций: замес теста, выпечка тестовых заготовок, приготовление топингов, формование пиццы и ее выпечка.

Для приготовления теста используют небольшие тестомесильные машины объемом дежи 24 и 32 л. Раскатка теста может осуществляться двумя способами: при помощи тестораскаточной машины и пицца- пресса, а при небольших объемах – вручную. Подбор данного оборудования производится исходя из параметров пиццы, которая может быть диаметром 14-29 см или 26-40 см. Для нарезки продуктов в пиццу используют овощерезку (наиболее оправдана модель Robot Coupe) или слайсер. Для раскладки начинки используются специальные столы с мраморной столешницей и охлаждаемым объемом для хранения ингредиентов. Выпекают пиццу в печах с каменным или керамическим подом с возможностью регулировки температуры верхней и нижней поверхностей или печах конвейерного типа.

Гриль - оборудование, в котором процесс термообработки происходит без контакта продукта с нагреваемой поверхностью. В некоторых современных предприятиях гриль - это не только вид теплового оборудования, но порой и основа концепции заведения. По своему принципу грили могут быть: лава-гриль, контактный гриль, гриль роликовый и карусельный шаурма - гриль. Как правило, это оборудование предназначено для широкого ассортимента продуктов от курицы до жареных овощей.

Традиционное оборудование горячего цеха - плита электрическая. ОАО завод «Проммаш» выпускает плиты для небольших площадей: плита электрическая двухкомфорочная с жарочным шкафом ПЭ – 0,34 ШП ; однокомфорочная без жарочного шкафа ПЭ –0,17 С; электрическая с инвентарным шкафом ПЭ- 0,24 ИП.

В последнее время, в виду ограниченности производственных площадей и скученности теплового оборудования, все чаще стали использовать настольные индукционные плиты. При этом полностью отсутствуют потери тепла в окружающую среду, что позволяет на 40% по сравнению с традиционным источником тепла сократить расход энергии и как минимум на 70 % - время нагрева посуды до температуры, необходимой для приготовления пищи. Кроме того, данный способ исключает возможность возникновения дыма и неприятных запахов в месте установки плиты, что также является важным фактором. Высокая

эффективность нагрева и крайне низкая инерционность позволяет использовать плиты с индукционным источником нагрева в ресторанах с национальной кухней.

Для предприятий, специализирующихся на восточной кухне, организация работы горячего цеха строится с учетом специфики этих заведений. Используется специализированное оборудование: печь для приготовления утки по-пекински, печь для жарки поросенка на углях (корыто, футерованное огнеупорным материалом с засыпкой вулканической лавой и с тремя мощными горелками, расположенными снизу. Горелки снабжены клапаном, автоматически отключающим подачу газа при исчезновении пламени). Для приготовления баоцзы используют настольные пароварки, для жареных изделий - сковороды ВОК, которые работают на газовых плитах, грили таи-яки, электрические топаны.

Горячие напитки могут готовиться в соусном отделении горячего цеха в наплитной посуде. Более актуально для этих целей выделить участок, который необходимо оснастить таким оборудованием как: кофемашина, кофеварка, аппараты для приготовления чая, какао

В ресторанах «высшего» класса, наряду со всеми перечисленными участками, необходимо выделить участок оформления блюд с оснащением его производственными столами с охлаждаемым объемом, весоизмерительным оборудованием, тепловыми мармитами.

Организация работы холодного цеха

Холодный цех предприятия предназначен для приготовления холодных закусок, сладких блюд, супов и напитков. Часть продукции цеха поступает в реализацию без предварительной тепловой обработки, поэтому к организации производства в данном помещении предъявляются высокие требования. Чаще всего в цехе выделяют два технологических участка: для приготовления холодных закусок и сладких блюд.

В зависимости от типа предприятия, характера обслуживаемого контингента, спроса потребителей могут быть организованы специализированные участки: салатов и винегретов, для приготовления бутербродов, холодных супов. В предприятиях с широким ассортиментом блюд предусматривают отдельные участки для приготовления холодных блюд из мяса, рыбы, овощей. Вся продукция, используемая для приготовления салатов, должна храниться при температуре + 4° - +8° С.

На участке приготовления сладких блюд можно предусмотреть участок для мороженого и определенного ассортимента из него: коктейлей, айс - кримов, миксов. Для изготовления этих блюд и напитков выделяется специальный инструмент и приспособления (ложка для мороженого, разовые мешки с насадками для отсаживания взбитых сливок и

т.п.). Желательно данную зону располагать около естественного света.

Для рациональной организации рабочего места повар перед началом работы делает заготовки сладких блюд для обслуживания потребителей в часы пик. Так, например, может быть разлит сок и компот в стаканы, натерт шоколад, открыты банки с консервированными фруктами и соками. Так как многие операции в холодном цехе выполняются вручную, то для облегчения труда персонала широко используются средства малой механизации. Наиболее совершенное механическое оборудование, используемое в холодном цехе, это овощерезка Robot Coupe, блендер, миксер. Для холодного цеха важно, чтобы каждая зона приготовления блюд была оснащена холодильным оборудованием.

Организация работы кулинарного цеха

Кулинарный цех организуют для производства полуфабрикатов высокой степени готовности, а также кулинарных изделий из мяса, рыбы, овощей, круп, творога. Основная задача кулинарного цеха - снабжение доготовочных предприятий вышеперечисленной продукцией, которые в силу каких- либо причин не могут организовать у себя ее производство. Наиболее оправдана организация данного цеха в системе сетевого бизнеса. Связка: кулинарный цех - сетевые предприятия позволяет предприятиям экономить на фонде заработной платы, площадях, персонале. Общая схема организации производственных процессов в цехе включает следующие операции: подготовка продуктов; приготовление полуфабрикатов высокой степени готовности и кулинарных изделий; интенсивное охлаждение до температуры +2- +8°C внутри продукта; упаковка и маркировка; хранение и транспортирование в экспедицию.

В соответствии с технологическим процессом в цехе выделяют горячее и холодное отделение, охлаждаемую камеру при холодном отделении, камеры готовой продукции и суточного запаса сырья и полуфабрикатов, помещение интенсивного охлаждения, помещение подготовки продуктов, укладки готовой продукции, помещение начальника цеха, кладовые суточного запаса сырья и полуфабрикатов, моечную инвентаря.

Все помещения должны размещаться единым блоком и быть взаимосвязаны с заготовочными цехами, складской группой, экспедицией. Организация работы кулинарного цеха строится с учетом новой индустриальной технологии изготовления продукции. Выделение технологических линий и участков в цехе осуществляется исходя из однородности технологических операций при приготовлении отдельных групп изделий или в соответствии с применяемыми приемами тепловой кулинарной обработки.

Наиболее типичные технологические линии и участки, выделяемые в горячем отделении кулинарного цеха:

- участок варки, где производят варку различных продуктов в котлах пищеварочных и пароварочных аппаратах;
- участок жарки, тушения и запекания. На участке осуществляется жарка говядины и свинины крупным куском, обжарка котлет и др. аналогичной продукции, запекание разнообразных изделий из творога, овощей, обжарка муки, голубцов. Необходимое оборудование - пароконвектоматы, конвекционные печи, грили, электрические шкафы с пароувлажнением;
- участок пассерования и тушения овощей, где осуществляют пассерование, тушение и бланширование овощей. С учетом технологических операций на данном участке устанавливают аппарат для пассерования овощей, котел электрический.

В зависимости от ассортиментной политики предприятия в кулинарном цехе могут быть организованы линии: по приготовлению блинчиков с разнообразными фаршами, по производству гамбургеров; участок по приготовлению голубцов и др. ассортимента с подбором соответствующего оборудования.

Все более популярным в последнее время становится приготовление свежей выпечки кондитерских и хлебобулочных изделий в мучных и кондитерских цехах, располагающихся непосредственного в предприятиях общественного питания. Выпечка мелкоштучных изделий приносит не только дополнительную прибыль, но и привлекает новых клиентов. Наличие собственного мучного и кондитерского цеха вносит свой вклад в формирование положительного имиджа заведения.

Организация работы кондитерского цеха

В кондитерском цехе производят изделия из дрожжевого, песочного, слоеного, заварного и бисквитного теста. Технологический процесс производства кондитерских изделий осуществляется по общей схеме: подготовка продуктов, замес теста, разделка и выпечка изделий, остывание, отделка, укладка в функциональные емкости (если эту продукцию необходимо отправить в доготовочные предприятия или розничную сеть), хранение, передача в экспедицию.

В соответствии с этими операциями в кондитерском цехе выделяют: помещение просеивания муки; помещение подготовки продуктов; помещение обработки яиц; отделение замеса теста, разделки и выпечки изделий; помещение расстойки дрожжевого теста; отделение приготовления кремов, сиропов и помадок; отделение отделки изделий; остывочное отделение; охлаждаемые камеры готовых изделий и суточного запаса сырья; моечная кондитерских мешков и инвентаря. Если кондитерский цех занимается централизованным снабжением данной

продукцией других предприятий, необходимо предусмотреть еще отделение для укладки в функциональные емкости и коробки, и экспедицию.

В помещении подготовки продуктов устанавливают стационарные стеллажи и поддоны для кратковременного хранения продуктов, производственные столы, а также предусматривают инвентарь для выполнения различных подготовительных операций.

Помещение просеивания муки располагают смежно с отделением замеса. В нем устанавливают машину для просеивания муки, размещают бункеры для бестарного ее хранения. Просеянная мука по рукаву поступает в отделение замеса и попадает в подготовленную емкость. Оборудование для просеивания муки должно иметь вентиляционный отсос с фильтром для удаления пыли. В предприятиях, где невозможно выделить отдельное помещение, просеивание муки можно предусмотреть на складе с учетом всего вышесказанного.

В помещении для обработки яиц осуществляется их проверка на свежесть с помощью овоскопа и обработка в четырехсекционной ванне в следующем порядке:

- в первой секции - замачивание в теплой воде при температуре 40-50°С в течение 5-10 минут;
- во второй секции – обработка в течение 5-10 минут раствором любого разрешенного для этой цели моющего средства при температуре 40-50°С в соответствии с инструкцией по его применению;
- в третьей секции – дезинфекция в течение 5 минут разрешенным для этих целей дезсредством при температуре 40-50°С (концентрация и время обработки – в соответствии с инструкцией по его применению);
- в четвертой секции – ополаскивание проточной водой в течение 5 минут при температуре не ниже 50°С.

Замена растворов в моечных ваннах производится не реже двух раз в смену.

Кроме того, участок снабжают устройством для отделения желтка от белка. Если предприятие перерабатывает небольшое количества яйца, можно предусмотреть специальные емкости, где и осуществляют вышеназванные технологические операции.

Основным принципом организации производственного процесса в кондитерском цехе является выделение самостоятельных линий и участков для изготовления отдельных видов теста и соответствующих готовых изделий. В отделении замеса - это участок для замеса теста по видам, а в отделении разделки и выпечки – линии разделки и формования. Исключение составляет участок выпечки, где выпекаются изделия из всех видов теста.

Отделение замеса теста.

Участок замеса дрожжевого теста. Основные технологические операции: взвешивание компонентов, замешивание теста, брожение и обминка. Основное оборудование на этом участке - тестомесильная машина и дозатор воды с подогревом.

Участок замеса слоеного и песочного теста. Основные технологические операции: взвешивание компонентов, замес теста. Рекомендуемое оборудование - тестомесильная машина, тестораскаточная машина для слоеного теста, охлаждаемый стол, холодильник. Если предприятие специализируется на выпуске изделий из слоеного теста, необходимо предусмотреть машину для формования изделий.

Участок замеса бисквитного теста. Основные технологические операции: взвешивание компонентов, соединение и взбивание. Основное оборудование – взбивальная машина.

Отделение разделки и выпечки.

Линия разделки и формования изделий из дрожжевого теста. Основные технологические операции: деление теста на заготовки различной массы, формование изделий. Для выполнение этих технологических операций требуется тестоделитель мелкоштучный и тестоокруглитель.

Линия разделки и формования изделий из слоеного теста предполагает нарезку сливочного масла и перемешивание его с мукой, формование пластов из теста и масла, охлаждение, деление на части, раскатывание и формование изделий. Так как приготовление данного вида теста наиболее трудоемко и сложно технологически, на этом участке необходимо предусмотреть специализированное механическое оборудование для выполнения каждой технологической операции. Как правило, это машины для измельчения сливочного масла, машины для раскатки слоеного теста, холодильники. На этом же участке можно производить разделку и формование изделий из песочного теста.

Участок отсадки заварного и бисквитного теста. На участке осуществляются следующие операции: отсадка теста, дозирование заготовок для пирожных, печенья. Основное оборудование - машины для отсадки заготовок из теста.

Участок расстойки изделий из дрожжевого теста. Необходимо специальное помещение или расстоечные шкафы с температурой 45-50°С.

Участок выпечки и охлаждения. Основные операции: выпечка и охлаждение. Наиболее совершенное оборудование для широкого спектра действия - конвекционные печи. Использование эффекта принудительной конвекции активно используется разработчиками. Для нагрева воздуха в конвекционной печи используют специальные нагре-

вательные элементы – ТЭНы, а вмонтированный в заднюю стенку рабочей камеры вентилятор с электроприводом во время работы печи создает постоянное перемешивание горячего воздуха посредством организации оптимальных потоков. Конструктивные особенности рабочей камеры позволяют скорректировать аэродинамику распределения этих потоков таким образом, что в результате печь равномерно прогревается по всему объему. Благодаря этому время приготовления изделий в конвекционной печи значительно сокращается, а сам процесс приготовления может происходить при более низких температурах по сравнению с подовыми печами.

Отделение производства отделочных полуфабрикатов, где происходит приготовление кремов, сиропов и помадок. Основные операции: разогрев, кипячение, уваривание (сиропа), нарезка масла, промывание и кипячение агара, взбивание, процеживание и охлаждение. С учетом этих основных технологических операций в отделении необходимо предусмотреть плиту электрическую, машину для приготовления кондитерской помады, взбивальную машину, оборудование для нарезки бисквита.

Отделение отделки предусмотрено для отделки готовых выпеченных полуфабрикатов. Как правило, здесь необходимо оборудование для пластования бисквитов, дозатор для наполнения изделий кремом, пистолет - опрыскиватель для пропитывания изделий сиропом. Готовые пирожные, торты укладывают на передвижные стеллажи с листами и транспортируют в холодильную камеру или экспедицию. Отсадочные (кондитерские) мешки, наконечники, а также мелкий инвентарь, используемый при отделке тортов и пирожных, подлежат тщательной обработке в отдельном помещении. Перед обработкой наконечники снимают с мешков, их последующая обработка производится раздельно. Отсадочные мешки с несъемными наконечниками не используются.

Обработка мешков производится в следующем порядке:

- замачивание в горячей воде при температуре не ниже 65°С в течение 1 часа до полного отмывания крема;
- стирка в моющем средстве при температуре 40-45°С в стиральной машине или вручную;
- тщательное прополаскивание горячей водой при температуре не ниже 65°С;
- сушка в специальных сушильных шкафах;
- стерилизация мешков (уложенных в биксы, кастрюли с крышками или завернутых в пергамент, подпергамент) в автоклавах или сухожаровых шкафах при температуре 120°С в течение 20-30 минут. При от-

сутствии данного оборудования обработка выстиранных мешков осуществляется по схеме: стерилизация мешков кипячением в течение 30 минут с момента закипания; высушивание в специальном шкафу и хранение в чистых емкостях с закрытыми крышками.

Наконечники, снятые с отсадочных мешков, подвергают следующей санитарной обработке: мытье в растворе моющего средства при температуре 45-50°С; тщательное промывание проточной горячей водой с температурой не ниже 65°С; стерилизация или кипячение в течение 30 минут.

Перспективным направлением деятельности в настоящее время является создание на предприятиях своих мини - производств по выпуску хлеба и хлебобулочной продукции. Как показывает анализ рынка услуг, многие рестораны с удовольствием идут на производство собственных видов хлеба с целью привлечения клиентов. Реализация идеи небольшого производства по выпуску вышеназванной продукции возможна двумя способами:

1 - создание собственного производства со стационарным хлебопекарным оборудованием в отдельно стоящем здании или при предприятии;

2 - создание мини - производства (так называемые горячие точки) на основе быстрозамороженных полуфабрикатов, выпускаемых различными производителями.

Второй вид организации производства наиболее возможен и оптимален для предприятий фаст фуд, работающих в тоннарах. Основными составляющими успеха такого бизнеса являются: качество и ассортимент выпускаемой продукции; стоимость; наличие фирменного стиля (горячей точки); наличие «раскрученного» бренда.

Как показывает опыт стран, где этот бизнес развивается достаточно успешно, наиболее предпочтительным в ассортименте являются мелкоштучные хлебобулочные изделия типа пироги, пирожки, пряники, печенье. Для создания данного производства требуется:

Горячая точка. Печь конвекционная-1 , расстоечная камера-1, тестомес-1,антипригарное покрытие – 2,5м, противни - 2-4, передвижной контейнер - 1 , витрина - 1, кассовый аппарат –1, гастроемкости для изделий-12. Стоимость проекта составляет 2,5-6 тыс. у.е. Обслуживающий персонал –2 человека. Минимальная площадь –5-6 м ^{2}. Срок окупаемости - 2-3 месяца. **Мини - пекарня**. Печь хлебопекарная конвекционная-1, тестомес-1, расстоечная камера -1, тестораскаточная машина – 1, противни-20-25, холодильный шкаф -1, стеллажи. Общая стоимость проекта составляет 17-25 тыс. у.е. Обслуживающий персонал 3-4 человека. Минимальная площадь 40 м^2. Срок окупаемости – 6 месяцев.

Развитию подобного бизнеса способствуют и мероприятия его поддержки, которые осуществляются в некоторых городах, в частности: освобождение субъектов малого хлебопечения, внесенных в реестр субъектов малого предпринимательства, от оплаты опциона права нежилых помещений и земельных участков и их оформления; расширение лизинговых форм инвестиций (установление более длительных, льготных сроков лизинга оборудования в пределах 4-5 лет); установление для субъектов малого хлебопечения фиксированного размера арендной платы. Таким образом, общеэкономическая и политическая ситуация в стране достаточно стабильна и благоприятна для развития кондитерского, мучного и хлебопекарного (мини-пекарен) производства.

Контрольные вопросы:

1. Расскажите об особенностях работы овощного, мясо-рыбного, горячего, холодного, кондитерского цехов.
2. Какие помещения на предприятиях общественного питания относятся к вспомогательной группе?
3. Как организуется отпуск готовой продукции? В чем особенности работы раздачи?

Тема 8.Научная организация и нормирование труда.

Сущность и задачи научной организации труда (НОТ). Направления НОТ на предприятиях общественного питания: совершенствование организации рабочих мест, разделение и кооперация труда и др. Новые формы организации труда.

Сущность и роль нормирования труда. Классификация затрат рабочего времени и методы их изучения. Вида норм труда. Методы нормирования труда. Организация работы по нормированию труда на предприятиях общественного питания.

Режим труда и отдыха. Рационализация режимов труда и отдыха.

1. В современных условиях научную организацию труда следует рассматривать как один из факторов повышения производительности труда, его интенсификации без дополнительного привлечения материальных, трудовых и финансовых ресурсов.

Научная организация труда – это процесс совершенствования организации труда на основе достижений науки, техники и передового опыта.

Как правило, научная организация труда характеризует улучшение организационных форм живого труда в рамках отдельного предприятия.

Научной организацией труда следует считать такую, которая позволяет наилучшим образом использовать технику и людей в едином производственном процессе, обеспечивает:

- эффективное использование трудовых и материальных ресурсов;
- непрерывное повышение производительности труда;
- способствует сохранению здоровья;
- постепенное превращение труда в первую жизненную необходимость.

2. Задачи и содержание научной организации труда определяют направления деятельности.

2.1. Совершенствование форм разделения и кооперации труда

Разделение труда означает специализацию исполнителя на выполнении определенных более или менее однородных функций технологического процесса.

Кооперация достигается за счет установления рациональной производственной связи между работниками, обусловленной необходимостью нормального хода технологического процесса.

2.2. Улучшение организации и обслуживания рабочих мест

Рабочее место – это часть производственной площади, оснащенная соответствующим оборудованием и инструментами, приспособлениями для осуществления определенных технологических операций одним или несколькими рабочими. Совершенствование рабочего места означает:

- рациональное его расположение;
- создание удобства и комфорта;
- обеспечение обслуживания рабочего места сырьем, материалами, инвентарем и тарой.

2.3. Улучшение условий труда

Условия труда – совокупность факторов производственной среды, оказывающих влияние на человека в процессе труда. Их можно классифицировать на 3 группы:

1. Санитарно-гигиенические факторы:

- микроклимат;
- освещение;
- шум;
- содержание вредных веществ в воздушной среде.

2.4. Укрепление дисциплины труда

Это направление предусматривает усиление государственной, трудовой и производственной дисциплины.

Государственная дисциплина предусматривает выполнение законов, постановлений, государственных стандартов, решений областной и городской администраций и других органов правительства.
Трудовая дисциплина – наиболее полное использование рабочего времени для высокопроизводительного труда с обеспечением высокого качества конечных результатов.
Производственная дисциплина – соблюдение требований по охране труда и безопасности, соблюдение технологии изготовление продукции, санитарно-гигиенической, противопожарной техники.
2.5. Повышение подготовки, подбора кадров
Это направление предусматривает систематическое повышение уровня профессионального и общеобразовательного, овладение вторыми профессиями, закрепление кадров и рациональное использование кадров.
Опыт подготовки кадров: очная, заочная подготовка, техникумы, колледжи массовых профессий (повара, пекаря, кондитеры), ФПК (факультеты повышения квалификации), через 4 года все специалисты должны пройти переподготовку.
Совершенствование нормирование труда
Это направление предусматривает расширение сферы нормирования труда, применение технологически обоснованных норм выработки на базе новых технологий и организаций труда.

Контрольные вопросы:

1. Что представляют собой организация труда, ее цель, предмет, средства, мероприятия и задачи?
2. Какие направления НОТ характерны для отрасли?
3. Что означают рациональное разделение и кооперация труда на предприятиях общественного питания?
4. Что представляет собой рабочее место на производстве и его аттестация?
5. Какие мероприятия необходимы для улучшения условий труда работников предприятий общественного питания?

РАЗДЕЛ 2. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания

Тема 9 .Общая характеристика процесса обслуживания.

Классификация и характеристика форм и методов обслуживания. Правила оказания услуг. Состав помещений для потребителей, их назначение и размещение. Оснащение торговых помещений мебелью, торговым оборудованием, посудой, инвентарем и столовым бельем.

На предприятиях общественного питания применяются следующие методы обслуживания: самообслуживание, обслуживание персоналом и комбинированный метод.

Наиболее эффективным методом массового обслуживания является ***самообслуживание,*** в процессе которого потребители самостоятельно берут с раздаточных прилавков холодные блюда и закуски, сладкие блюда и напитки, мучные кондитерские изделия, хлеб и столовые приборы. Горячие блюда повара порционируют непосредственно перед отпуском. Двигаясь вдоль раздаточной линии, потребители устанавливают выбранные блюда на йодное, а после расчета с кассиром переносят их к обеденным столам. Эта форма обслуживания позволяет на 20—30% увеличить пропускную способность залов, почти вдвое сократить время на получение пищи и на 20% повысить производительность труда работников.

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

При полном самообслуживании потребители выполняют самостоятельно все операции, связанные с получением блюд и напитков, доставкой их к обеденному столу и уборкой посуды.

При *частичном* самообслуживании большую часть операций выполняет обслуживающий персонал. Примером частичного самообслуживания является предварительное накрытие столов и столовых на производственных предприятиях и в учебных заведениях, где установлен единый обеденный перерыв. При этом потребители лишь разливают в тарелки первые блюда из супниц, заранее выставленных на столы, и убирают использованную посуду на конвейер.

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 ассортиментом блюд в меню, приобретают чеки или талоны в кассе, а затем по этим чекам или талонам получают выбранные блюда на раздаче. Недостатком этой формы обслуживания является низкая пропускная способность раздачи в связи с тем, что повара, осуществляющие порционирование блюд, должны просматривать и сортировать чеки или талоны на блюда. Значительное ускорение при применении этой формы обслуживания достигается за счет отпуска комплексных обедов по заранее приобретенным абонементам или чекам.

Самообслуживание с *последующим расчетом* может быть с расчетом в конце раздаточной линии. При этом потребители выбирают блюда

на раздаче, в конце которой оплачивают их стоимость. Преимуществами этой формы обслуживания являются возможность выбора блюд потребителями, освобождение поваров, осуществляющих порционирование блюд, от разбора чеков, благодаря чему основное внимание они уделяют отпуску блюд, а также ускорению обслуживания потребителей.

Самообслуживание с *непосредственным расчетом* обеспечивает одновременность выбора блюд, их получения и оплаты стоимости. В этом случае отпуск продукции и расчет с потребителем осуществляются одним работником. Чаще всего эта форма обслуживания применяется в закусочных.

При самообслуживании с *оплатой после приема пищи* потребитель, выбрав блюда и напитки, получает в конце раздаточной линии чек у кассира, который оплачивает после приема пищи при мы ходе из зала. Применение этой формы обслуживания способствует усилению контроля за ведением расчетных операций, так как Первый кассир подсчитывает стоимость продукции и выбивает чек, а второй осуществляет расчет с потребителем. При этом пропускная способность зала увеличивается в 1,5—1,6 раза по сравнению с самообслуживанием с предварительной оплатой.

Обслуживание персоналом применяется на предприятиях, где комфорт играет, как правило, более важную роль, чем фактор времени обслуживания. **В** ресторане устанавливается норма обслуживания потребителей официантами, которая характеризует его класс.

При ***комбинированном методе*** предусматривается сочетание двух указанных методов обслуживания. Например, при обслуживании участников совещаний, конференций, симпозиумов гости самостоятельно выбирают закуски, десерты, напитки и другие изделия на раздаточных прилавках или фуршетных столах, а первые и вторые блюда подают официанты. Расчет за питание производится после приема пищи при выходе из зала.

По форме расчетов за отпускаемую кулинарную продукцию и напитки в ресторанах используют наличный расчет (по счету) и безналичный (расчет посредством кредитных карт международных платежных систем Viz MasterCard, Drenner Club и др.). Кредитная карточка — пластиковый прямоугольник с магнитной полосой, которая содержит данные, необходимые для расчетов за продукцию. Карточка вставляется в щель кассовой машины системного кассового терминала, имеющего связь с банком, по каналу связи сообщается номер счета владельца кредитной карты, подтверждается его платежеспособность и дается команда на списание со счета указанной суммы (стоимость продукции или

услуги), после чего карта возвращается владельцу. При вводе кредитной карты в машину набирается личный код, известный только владельцу.

В отдельных случаях, особенно при обслуживании банкетов, для расчетов за отпускаемую кулинарную продукцию и напитки используют саморасчет (талоны-билеты, номерные талоны и др.). Саморасчет может применяться при самообслуживании, а также при обслуживании банкета-фуршета и банкета по типу шведского стола.

В качестве примеров *форм обслуживания* можно привести реализацию кулинарной продукции через торговые автоматы или столы саморасчета по типу шведского стола, отпуск комплексных обедов.

Культуру обслуживания можно повысить за счет дизайна блюл и напитков, агитации в зале, убеждающей продажи, предложения и выборе альтернативных продукции и услуг.

Современные виды услуг: шведский стол, тематические буфеты, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, презентация, кофе-брейк, happy hour (счастливый час), русский стол, Linner (линер), Dinner (динер).

В ресторанах и кафе гостиничных комплексов применяются специальные формы организации питания: *полный пансион,* трехразовое питание в виде завтрака, обеда и ужина — Full Board (FB); *полупансион,* двухразовое питание в виде завтрака, обеда или ужина — Half-Board (HB); *одноразовое питание* (только завтрак) — Bed and Breakfast (BB). В системе клубного отдыха помимо трехразового питания в течение всего дня имеется возможность выбора бесплатных закусок, алкогольных и других напитков. Данная система получила название All inclusive, что буквально означает: все включено в стоимость.

На предприятиях общественного питания наиболее распространены следующие виды мероприятий: обед (на несколько персон), обед для туристических групп, банкет, торжественный ужин, презентация, свадьба, день рождения, именины, праздничный ужин, вечер отдыха, танцевальный вечер, вечер фольклора, вечер романса, творческие встречи, день (дни) национальной кухни, шведский стол, дегустация, фуршет, конкурс поваров, конкурс кондитеров, конкурс официантов, конкурс барменов.

Мероприятие может состоять из одного или нескольких самостоятельных блоков. Каждый вид мероприятия требует своей, присущей именно ему, режиссуры. Это позволяет проводить его организованно, интересно, создавая своеобразную атмосферу.

Специфика предприятия общественного питания определяется несколькими компонентами: интерьером, кухней, обслуживанием, проводимыми мероприятиями, культурными программами, атмосферой.

Основным нормативным документом, регулирующим в соответствии с Федеральным законом от 9 января 1996 г. № 2-ФЗ «О защите прав потребителей» отношения между потребителями и предприятиями общественного питания, являются Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036 с изменениями и дополнениями, утвержденными постановлением Правительства РФ от 21 мая 2001 г. № 389. Согласно этим Правилам услуги общественного питания оказываются в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых, а для ресторанов и баров также и классы (люкс, высший, первый) определяются исполнителем в соответствии с ГОСТом Р 50762-95.

Исполнитель услуги — предприятие общественного питания или предприниматель, выполняющий работы по производству, реализации и организации потребления кулинарной продукции.

Режим работы на государственном (муниципальном) предприятии устанавливает соответствующий орган исполнительной власти или орган местного самоуправления. Предприятия иной организационно-правовой формы (акционерное общество, общество с ограниченной ответственностью или частное) определяют режим работы самостоятельно. В случае временного приостановления работы предприятия общественного питания (проведение плановых санитарных дней, ремонта и т.д.) потребители должны быть своевременно проинформированы о дате и сроке приостановления.

Если деятельность предприятия общественного питания (исполнителя услуг) подлежит лицензированию в соответствии с законодательством РФ, то информацию о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем, следует разместить в удобном для ознакомления месте.

Исполнитель самостоятельно определяет перечень оказываемых им услуг, ассортимент производимой продукции, соответствующий обязательным требованиям нормативных документов. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила поведения для потребителя: например, ввести ограничение курения, отдельную плату за вход или запретить нахождение в верхней одежде.

Права потребителя. Потребителю предоставляется следующая информация: цены и условия оплаты услуг; фирменное наименование предлагаемой продукции собственного производства с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов; сведения о массе (объеме) порции готового блюда; емкость бутылки предлагаемого алкогольного напитка и объем его порций; ссылки на

нормативные документы, требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемые услуги. Потребитель вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной.

Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей в месте предоставления услуг на русском языке, а дополнительно, по усмотрению дирекции, и на языках народов Российской Федерации или народов других стран.

Порядок оказания услуг. Условия оказания услуги, в том числе ее цена, одинаковы для всех потребителей, за исключением случаев, когда федеральным законом и иными правовыми актами Российской Федерации допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей. Кроме того, исполнитель обязан оказывать услуги не выборочно, а любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных сторонами.

Потребитель имеет право сделать предварительный заказ, который должен быть оформлен путем составления документа (заказ, квитанция и т.д.), содержащего необходимые сведения (наименование исполнителя, фамилия, имя и отчество потребителя, вид и цена услуги, условия оплаты, дата приема и исполнения заказа, подпись лица, принявшего заказ, и другие сведения). Заказ может быть оформлен также посредством телефонной, электронной или иной связи. Один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю.

Обычно в ресторанах потребители оплачивают счета перед уходом или после подачи холодных блюд и закусок, но исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату услуг после отбора блюд либо другие формы оплаты, а также наличный или безналичный порядок расчета в зависимости от метода обслуживания, типа, специализации предприятия и других условий. При расчетах за оказываемые услуги потребителю выдается документ, подтверждающий их оплату (кассовый чек, счет и т.п.).

При обслуживании официантами отпущенная продукция оплачивается по выдаваемому счету. Потребитель имеет право в любое время потребовать меню и сверить с ним счет, а также проверить объем (массу) предлагаемых блюд. В то же время в обязанности исполнителя входит постоянный контроль качества и безопасности оказываемых услуг. Наряду с оказанием услуг питания исполнитель может предло-

жить потребителю дополнительные услуги, носящие возмездный характер: цветы, сувениры, фото и т.п. Но эти отдельные услуги не должны навязываться потребителю.

При нарушении сроков исполнения предварительного заказа па оказание услуги или обнаружении недостатков оказываемой услуги потребитель вправе по своему выбору: назначить исполнителю услуги новый срок, в течение которого тот должен приступить к оказанию услуги и закончить его; потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу; потребовать безвозмездного устранения недостатков в разумный срок, назначенный потребителем, или изготовления аналогичной продукции надлежащего качества, или ее замены другой продукцией; отказаться от услуги.

Потребитель также вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков начала и окончания оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные законодательством РФ.

Требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие форс-мажорных обстоятельств или по вине потребителя.

Потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

Алкогольные напитки, покупные кондитерские и табачные изделия, а также другие виды продовольственных и непродовольственных товаров продаются в соответствии с правилами продажи отдельных видов товаров. Например, Правила розничной торговли алкогольной продукцией на территории Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 18 августа 1996 г., устанавливают следующий порядок: розничная торговля алкогольной продукцией должна осуществляться при наличии лицензии; продаже подлежит алкогольная продукция, соответствующая по качеству обязательным требованиям стандартов, техническим условиям, требованиям безопасности. Продавец этой продукции, в том числе импортной, должен иметь товаротранспортную накладную, заверенную подписью и печатью изготовителя или поставщика и содержащую сведения о наличии сертификата соответствия по каждому наименованию продукции указанием учетного и регистрационного номеров, сроков их действия и органа, выдавшего сертификат (указанная информация должна быть предоставлена потребителю по его требованию); продукция маркируется знаком соответствия в порядке, установлен ном правилами сертификации для групп однородной продукции. Реализуемая на территории Российской Федерации

алкогольная продукция, в том числе импортная, должна содержать сведения на русском языке о сертификации, коде изготовителя или его адресе, знаке соответствия, государственных стандартах или других нормативных документах, обязательным требованиям которых эта продукция должна соответствовать; об упаковке, составе и сроке годности. На импортную алкогольную продукцию продавец по требованию потребителя обязан предоставлять копию справки к грузовой таможенной декларации с печатью продавца и печатью предыдущего собственника товара.

Не допускается розничная торговля алкогольной продукцией: полученной от изготовителя или оптового продавца, не имеющего соответствующей лицензии на производство и оборот этой продукции; при отсутствии информации о проведении обязательной сертификации и не маркированной знаком соответствия; с истекшим сроком годности; без четкой маркировки, позволяющей установить завод-изготовитель; без копии справки к грузовой таможенной декларации (на импортируемую продукцию); забракованной по показателям качества и безопасности; с содержанием этилового спирта более 18% в полистироловых стаканчиках, жестяных банках и пакетах; в бутылках без этикеток, грязных (внутри и снаружи), с признаками боя (скол горла, трещины), с поврежденной укупоркой, имеющей общее помутнение, посторонние включения, осадок (кроме коллекционных вин); при отсутствии на импортной продукции, кроме пива, марок акцизного сбора и специальных марок, нанесенных в соответствии с установленным порядком; лицам, не достигшим возраста 18 лет; в детских, учебных, культовых и лечебно-профилактических учреждениях и на прилегающих к ним территориях.

Потребитель, которому продана алкогольная продукция ненадлежащего качества, вправе потребовать ее замены товаром надлежащего качества либо соразмерного уменьшения цены. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. По требованию потребителя ему предоставляется книга отзывов и предложений.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании услуг исполнитель несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством и законодательством о защите прав потребителей.

Услуга общественного питания — результат действий предприятий и граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей потребителя в питании и проведении досуга.

Услуги подразделяются на семь основных групп: услуги питания; услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий; услуги по организации потребления продукции и обслуживания;

услуги по реализации кулинарной продукции; услуги по организации досуга; информационно-консультативные услуги и проч.

Услуги питания представляют собой услуги по изготовлению кулинарной продукции и созданию условий для ее реализации и потребления в соответствии с типом и классом предприятия и подразделяются на услуги питания ресторана, кафе, бара, столовой, закусочной.

Услуга питания *ресторана* представляет собой изготовление, реализацию и организацию потребления широкого ассортимента блюд и изделий собственного производства из различных видов сырья, а также покупных товаров и винно-водочных изделий, оказываемую квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенного уровня комфорта и материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга.

Услуга питания *бара* представляет собой изготовление и реализацию широкого ассортимента напитков, закусок, кондитерских изделий, покупных товаров, а также создание условий для их потребления у барной стойки или в зале.

Услуга питания *кафе* представляет собой изготовление и реализацию кулинарной продукции и покупных товаров в ограниченном ассортименте по сравнению с предприятиями других типов в основном несложного изготовления, а также по созданию условий для их употребления на предприятии.

Услуга питания *столовой* представляет собой изготовление кулинарной продукции, разнообразной по дням недели, или специальных рационов питания для различных групп обслуживаемого контингента (рабочих, школьников, туристов и др.), а также по созданию условий для реализации и организации их потребления на предприятии.

Услуга питания *закусочной* — это изготовление узкого ассортимента кулинарной продукции, в том числе из определенного вида сырья, а также создание условий для ее реализации и потребления.

Услуги питания *других предприятий общественного питания* осуществляются в пунктах быстрого обслуживания населения I виде отпуска обедов на дом, магазинов кулинарии и т.д.

Услуги по ***изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий*** включают изготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, в том числе в сложном исполнении изготовление блюд из сырья заказчика на предприятии; услуги повара, кондитера по изготовлению блюд, кулинарных и кондитерских изделий на дому.

Услуги по ***организации потребления продукции и обслуживанию*** включают организацию и обслуживание торжеств, семейных обедов и

ритуальных мероприятий; организацию питания и обслуживание участников конференций, семинаров, совещаний, культурно-массовых мероприятий в зонах отдыха; доставку кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, в том числе в банкетном исполнении; доставку кулинарной продукции, кондитерских изделий и обслуживание потребителей на рабочих местах, в офисах, на дому, в пути следования пассажирского транспорта (в том числе в купе, каюте, салоне самолета), в номерах гостиниц; бронирование мест в зале предприятия общественного питания; продажу талонов и абонементов на обслуживание скомплектованными рационами; организацию рационального комплексного питания.

Услуги по ***реализации кулинарной продукции*** включают: реализацию кулинарной продукции и кондитерских изделий через магазины и отделы кулинарии, вне предприятия; отпуск обедов на дом;
комплектацию наборов кулинарной продукции в дорогу, в том Числе туристам.

Услуги по ***организации досуга*** включают организацию музыкального обслуживания, проведение концертов, программ варьете ивидеопрограмм; предоставление газет, журналов, настольных игр, игровых автоматов, биллиарда.

Информационно-консультативные услуги включают консультации специалистов по изготовлению, оформлению кулинарной продукции и кондитерских изделий и сервировке стола; консультации диетсестры по вопросам использования кулинарной продукции при различных видах заболеваний (в диетических отделениях и столовых); организацию обучения кулинарному мастерству.

К ***прочим*** услугам следует отнести: прокат столового белья, посулы, приборов, инвентаря, продажу фирменных значков, цветов, сувениров; предоставление парфюмерии, принадлежностей для чистки обуви; мелкий ремонт и чистку одежды; упаковку блюд и изделий, оставшихся после обслуживания потребителей; упаковку кулинарных изделий, приобретенных на предприятии; предоставление потребителям телефонной и факсимильной связи на предприятии; гарантированное хранение личных вещей (верхней одежды), сумок и ценностей потребителя; вызов такси по заказу потребителя; парковку личных автомашин потребителей на организованную стоянку у предприятия.

Услуги общественного питания должны соответствовать целевому назначению, точности и своевременности предоставления, а также отвечать требованиям безопасности и экологичности, эргономичности и комфортности, эстетичности, культуры обслуживания, социальной адресности, информативности.

В соответствии со строительными нормами, правилами проектирования и ГОСТом Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий» к помещениям для потребителей на предприятиях общественного питания относят вестибюль (включая гардероб), залы. В ресторанах в эту группу входят банкетные залы, коктейль-залы, аванзалы. Гардероб и туалетные комнаты обязательно должны быть во всех предприятиях общественного питания, кроме закусочных; в ресторанах «люкс» и высшего класса и барах «люкс» выделяются курительные комнаты. В ресторанах раздаточная, буфеты, сервизная и моечная столовой посуды являются подсобными торговыми помещениями.

Нормы площади ($м^2$) на одно место следующие: в ресторанах (зал с эстрадой и танцплощадкой) — 2,0; в ресторанах без эстрады и танцплощадки и барах — 1,8; в кафе, закусочных, пивных барах — 1,6; в общедоступных столовых и при высших учебных заведениях — 1,8; в столовых школ и школ-интернатов — 0,75 (в залах до 80 мест) и 0,65 (в залах свыше 80 мест); в столовых при средних специальных учебных заведениях —1,3; профтехучилищах — 0,8.

Вестибюль — это первое помещение, куда попадают посетители и где начинается их обслуживание. В зависимости от того, как оформлен вестибюль, складывается первое впечатление об уровне обслуживания на данном предприятии. Площадь вестибюля должна равняться примерно четверти площади зала, интерьер — соответствовать главному направлению ресторана. В вестибюле рекомендуется размещать информацию об услугах, которые предоставляет предприятие, а также необходимые указатели. Его оборудуют зеркалами, мягкой мебелью (креслами, полукреслами, банкетками), журнальными столиками; организуют продажу газет, сигарет, сувениров. В вестибюле размещают гардероб для верхней одежды.

Гардероб располагается обычно в вестибюле при входе. Его оборудуют секционными металлическими двусторонними вешалками с раздвижными кронштейнами. Расстояние между вешалками должно быть не меньше 70 см, количество крючков на 10% больше количества мест в зале. Для хранения обуви, ручной клади (сумок, портфелей) на внутренней стороне гардеробной стойки оборудуются ячейки. На предприятиях с самообслуживанием при отсутствии гардероба вешалки для одежды устанавливаются непосредственно в залах.

Туалетные комнаты располагают, как правило, рядом с гардеробом. К их санитарному состоянию предъявляются высокие требования: безупречная чистота, вентиляция, освещение. В туалетных комнатах должны быть подводка горячей и холодной воды, зеркало, туалетное мыло, бумага, бумажные полотенца, салфетки. Желательно иметь

(особенно на предприятиях высокого класса) одежные и обувные щетки.

Аванзал — помещение для сбора, ожидания и отдыха гостей — участников банкетов (торжеств). Оформление аванзала должно быть органично связано с дизайнерским решением основного зала. Здесь размещают только необходимую мебель: несколько кресел, диванов, журнальные столы. Также можно ставить банкетки, которые в сочетании с креслами и диванами создают уют. Аванзал украшают декоративными растениями. *Залы предприятий общественного питания* — основные помещения, где обслуживают посетителей. Потребители воспринимают и оценивают все элементы среды зала с позиции удобства и красоты. Общее впечатление и оценка среды зала получают отражение в понятии «комфортные условия». Архитектурными и декоративными элементами, уютной и располагающей к отдыху обстановкой зала ресторан должен создавать благоприятное психологическое воздействие на потребителя. Все внутреннее убранство зала должно вызывать у посетителя желание вновь побывать здесь.

Зал должен быть прежде всего удобным и эстетически привлекательным. Психологами доказано, что комфорт зала — освещение, акустика, вентиляция, сервировка стола, живые цветы на сто-

Расстановка мебели в зале

Ежедневно, по утрам или в конце рабочего дня, в помещениях ресторанов проводят санитарно-гигиеническую уборку. Основную уборку выполняют в утренние часы и заканчивают за 1—2 ч до открытия ресторана. Она заключается в том, что бригада уборщиков с помощью пылесосов и других машин, а также ветоши удаляет пыль с карнизов, панелей, оборудования, мебели, подоконников, светильников, решеток, закрывающих отопительные батареи. Паркетные полы, покрытые мастикой, а также ковровые покрытия полов убирают сухим способом, полы, покрытые лаком, а также полы из синтетических материалов типа линолеума — влажным.

Как правило, уборку залов выполняют следующим образом: сначала удаляют пыль с мебели, подоконников, оборудования, а затем делают влажную уборку пола. При сухой уборке сначала убирают пол с помощью пылесосов, электрополотеров, а затем удаляют пыль с мебели.

Натирают паркетные и линолеумные полы электрополотерами, выпускаемыми с одной или двумя легко снимаемыми щетками. Импортными уборочными машинами можно одновременно натирать и высушивать любые виды полов.

Чистят мебель, в том числе серванты, ежедневно. Стулья, обтянутые искусственной кожей, моют горячей водой с мылом, стулья, покрытые тканью, очищают от крошек и пыли пылесосом, ножки стульев и кресел

протирают. В сервантах протирают влажной тряпкой все внутренние полки и ящики.

Предметом особого ухода должны быть холодильники. Во избежание появления нежелательного запаха их протирают изнутри не реже двух раз в неделю сначала тряпкой, смоченной в специальном растворе (100 г питьевой соды или 0,1 г уксуса на 1 л воды), затем сухой тряпкой. Обращают внимание на то, чтобы дверца холодильника имела хорошее уплотнение.

В помещениях ресторана необходимо применять установки для кондиционирования воздуха. В холодное время года воздух, проходя через специальные устройства, очищается от пыли, нагревается до температуры 16—18 С и подается в залы. Зачастую воздух не только подогревают, но и увлажняют. В жаркие дни очищенный от пыли наружный воздух, наоборот, охлаждается до температуры 10—11 "С, несколько осушается и в таком виде поступает в помещения ресторана

Поддерживает чистоту и порядок в помещениях ресторана технический персонал — уборщики (в отдельных случаях к выполнению этой работы привлекают других работников — швейцаров, гардеробщиков). Администрация ресторана имеет право в случае необходимости привлекать для уборки залов и их оборудования официантов. В течение дня уборщики выполняют в зале лишь мелкую уборку с помощью совка и ручной щетки.

После окончания уборки дежурный метрдотель или бригадир официантов осматривает помещение и только затем дает распоряжения о расстановке и сервировке столов.

Мебель зала — важный элемент интерьера ресторана. Ее конструкция, цвет отделочного материала должны гармонировать с архитектурным и декоративным оформлением зала. К самой мебели, используемой в ресторанах, предъявляются высокие эстетические требования: она должна быть легкой, прочной, красивой, удобной, хорошо поддаваться санитарной обработке.

Расстановка мебели в зале ресторана — это своего рода искусство. Ведь от удачно расставленной мебели зависит удобство обслуживания посетителей, а также рациональное использование площади зала. Зрительное восприятие пространства зала формируется за счет формы и цветового решения мебели. Мебель может подчеркивать свободное пространство зала, разделять интерьер или объединять отдельные помещения, зрительно изменять пропорции зала. Так, например, создание с помощью мебели центрального прохода подчеркивает протяженность помещения. В то же время можно проход несколько сместить относительно оси симметрии, и тогда расширяется пространство зала.

Рекомендуемое соотношение мест за столами различной вместимости приведено в табл. 2.

В случае размещения барной стойки в зале ресторана места за ней составляют не менее 10% от числа мест за столами в зале ресторана.

Способ расстановки столов зависит от общей конфигурации зала, В ресторанах применяют два основных приема расстановки мебели:

Таблица 2

Примерное соотношение мест за столами различной вместимости

Вместимость стола	Удельный вес мест за столами, %, в ресторане наценочной категории классов		
	люкс	высший	первый
Двухместный	50	20	10
Четырехместный	30	40	45
Шестиместный	20	40	45

При геометрической расстановке проходы между столами должны быть параллельными по отношению к стенам. Возможны следующие варианты: выделение центральных зон с широким проходом, группировка столов с выделением осевых проходов, а также более равномерная планировка. Для геометрической расстановки характерно также четкое выделение подсобных столов для обслуживания или сервантов, которые размещают в зоне расположения обеденных столов, в проходах или по периметру зала.

При свободной расстановке мебель не подчеркивает ограничивающего периметра стен. В этом случае отсутствуют и планировочные зоны. Подсобные столы размещают как островки в проходах, у колонн, у входа на раздачу.

Квадратные столы расставляют обычно в шахматном порядке, что создает удобства при обслуживании посетителей. Из квадратных столов можно составить большие банкетные столы

Круглые столы устанавливают чаще всего в сочетании с квадратными. Они придают залу особенно нарядный вид.

Прямоугольные шестиместные столы ставят обычно вдоль стен или посередине зала в сочетании с круглыми и квадратными столами.

При расстановке мебели в залах учитываются основные потоки посетителей и маршруты движения официантов. В зале выделяются главные и второстепенные проходы. Ширина главного прохода, начинающегося от входной двери, должна быть не менее 2 м; ширина второстепенного, оставляемого через каждые два-три ряда столов, — не менее 1,5 м. Расстояние между отдельными столами должно быть не менее 0,75 м.

Нередко в зале ресторана используют стулья или кресла двух-трех видов. В одном ряду (или зоне) рекомендуется расставлять одинаковые стулья или кресла. Кресла обычно ставят к многоместным столам. Если стулья или кресла имеют одинаковую конструкцию, но оббиты материалом разных цветов, то их подбирают по цвету, расставляют группами или чередуя различные цвета.

Подсобные столы устанавливают в местах, наиболее удобных для работы официанта. Их накрывают специально сшитыми скатертями небольшого размера. Число подсобных столов, используемых в зале, зависит от количества работающих в смену официантов: у каждого из них должен быть свой стол, и, кроме того, необходимо иметь несколько запасных.

К конструкции подсобных столов предъявляются следующие требования: они должны быть устойчивыми, легкими и удобными для переноски. Под крышкой стола устраивают полку, а для облегчения перемещения столы устанавливают на колесах.

На подсобных столах официанты откупоривают бутылки, ставят посуду, порционируют блюда. Ширина этих столов соответствует ширине обеденных столов (800—900 мм), высота также равна высоте обеденных столов (730 мм), длина 600 мм. Как правило, подсобный стол ставят вплотную к обеденному, чтобы официант мог раскладывать блюда на виду у посетителей.

Кроме столов и стульев в зале ресторанов устанавливают *серванты* (шкаф официанта), где хранят небольшое количество столовой посуды, приборов, белья. Для быстрого дополнения и изменения сервировки, а также для замены посуды во время обслуживания серванты располагают недалеко от обеденных столов.

В зале могут быть установлены также *холодильники* (один на трех-четырех официантов) и другое холодильное оборудование, обычно их располагают в зоне обслуживаемых столов.

Холодильные шкафы-витрины относятся к тому типу холодильного оборудования, которое позволяет акцентировать внимание посетителей на выгодных для ресторана или кафе продуктах, блюдах и напитках.

Холодильные шкафы-витрины (с одной, двумя и более прозрачными дверцами) устанавливают непосредственно в залах ресторанов и кафе или на линиях раздач кафе и бистро наряду с холодильными витринами, прилавками, салат-барами, сериями «буфет», «ванны» открытого и закрытого типа, ларями. Особенно необходимы они в тех случаях, когда кухня вынесена в зал, чтобы клиенты могли видеть, как и из каких продуктов готовят заказанные ими блюда.

Холодильные шкафы-витрины выпускаются двух типов:

среднетемпературные (от 0 до + 10 °С), предназначенные для охлаждения продуктов;

низкотемпературные (от —18 до — 30 °С), предназначенные для замораживания продуктов.

Промышленность изготавливает одно- и разно температурные шкафы, т.е. один шкаф может обеспечивать различные температурные режимы, оптимальные для различных блюд и продуктов: кондитерских изделий, напитков, вин, полуфабрикатов. Например, в винном холодильном шкафу на каждой полке может поддерживаться температура от +4 до +18 °С, в зависимости от сорта вина.

Шкафы-витрины имеют несколько моделей, отличающихся друг от друга размерами: макси (напольные) и мини (настольные, наприлавочные). Шкаф также может быть статичным, вращающимся вокруг своей оси или на колесиках.

Шкафы некоторых моделей могут быть установлены вдоль стен и соединены в одну цепь, что дает возможность выкладывать широкий ассортимент блюд, продуктов и напитков.

Порядок подготовки зала заключается в том, что одна группа официантов расставляет столы и накрывает их скатертями, расставляет стулья, кресла, а другая группа в это время получает из сервизной столовую посуду и приборы в нужном ассортименте и количестве. Она же протирает и наполняет солонки, перечницы и горчичницы, складывает льняные салфетки, раскладывает в подставки бумажные салфетки (если их используют при обслуживании), заменяет цветы и воду в вазах.

Получение и подготовка столового белья, посуды, приборов к обслуживанию

После окончания уборки помещений и расстановки столов, за два часа до открытия ресторана, бригадир официантов получает в сервизной и бельевой необходимую для сервировки столовую посуду, приборы и столовое белье. Он учитывает число обеденных столов, а также вид предстоящего обслуживания (банкет или другое мероприятие). В некоторых ресторанах столовое белье получает дежурный по залу официант. При получении столового белья, приборов обращают внимание на их состояние. Это означает, что скатерти, салфетки должны быть чистыми, накрахмаленными, отглаженными, посуда — без трещин, сколов, с одинаковым рисунком, приборы недеформированными, с одинаковыми рисунками на ручках.

Запас столового белья, приборов, полученных до начала обслуживания, размещают в серванте. Для удобства работы официанты должны поддерживать в серванте определенный порядок: в верхних отделениях хранят приборы, поскольку их заменяют наиболее часто, в средних —

тарелки, а в нижних — столовое белье. Часть посуды для горячих первых и вторых блюд хранят в подогреваемых выдвижных устройствах. По мере использования предметов сервировки официант пополняет их запасы.

Чтобы знать, сколько и какого белья надо получить в бельевой, официант подсчитывает число обслуживаемых столов. Предположим, что работает бригада официантов, обслуживающая 30 обеденных столов: 20 квадратных с размером крышки 100х100 см и 10 прямоугольных (на 6 персон каждый) с размером 100х180 см. Для их накрытия потребуется 20 квадратных скатертей размером 170х170 см и 10 прямоугольных — размером 170х250 см. Может случиться, что в бельевой нет скатертей для шестиместных столов. Тогда каждый из столов накрывают двумя квадратными скатертями.

При обслуживании банкетов официант изучает поступивший предварительный заказ. Группу посетителей в этом случае обслуживают за столом, составленном из нескольких обеденных столов. Потребуется одна или несколько банкетных скатертей (размер банкетного стола следует уточнить у метрдотеля или бригадира официантов). С учетом полученных сведений и следует получить скатерти. Кроме скатертей для обеденных и банкетных столов официант получает определенное число скатертей в качестве резерва для замены во время работы, а также для накрытия подсобных столов. Вместе со скатертями получают салфетки (из расчета 1,5— 2 шт. на каждое место в зале) и 2—4 ручника на каждого официанта. Кроме того, в процессе работы официанты могут получить необходимое количество скатертей, салфеток, ручников в сервизной в обмен на использованные.

Полученную из сервизной фарфоровую посуду (тарелки) переносят в зал и укладывают на сервантах или подсобных столах стопками по видам, а стеклянную (фужеры, рюмки, бокалы) и приборы — на подносах. В отдельных случаях (при отсутствии посетителей в зале) посуду из сервизной в зал доставляют на тележках, кроме стеклянной посуды, которую всегда переносят на подносах.

Для доставки в зал предметов сервировки используют трехъярусные тележки. На двух ярусах, застеленных льняными салфетками, размещают: на верхнем — стопки тарелок и приборы для специй, на среднем — приборы, уложенные группами.

Перед сервировкой стола официанты прежде всего осматривают полученную из сервизной столовую посуду и приборы, обращая внимание на качество мойки, наличие трещин на тарелках, сколов на стекле, погнутых или сломанных зубцов у вилок. Недостаточно чисто вымытые приборы, незаточенные ножи, а также посуду и приборы с обнаруженными дефектами сразу же заменяют.

С помощью ручника отполировывают посуду и приборы, стекло и хрусталь.

Контрольные вопросы:

1. Перечислите виды и назначение помещений торговой группы.
2. Какие стили используют в оформлении залов предприятий общественного питания?
3. Какая мебель используется для оснащения залов?
4. Перечислите виды и назначение столовых приборов

Тема 10. Организационная подготовка и обслуживание потребителей

Организационная подготовка предприятий к обслуживанию потребителей. Меню, прейскуранты, карты вин, их назначение, состав, использование и оформление Встреча и прием заказа, получение блюд и напитков, правила подачи блюд и напитков, расчет с посетителями.

Обязанности метрдотеля

Основная задача метрдотеля — доброжелательно принять посетителей, своевременно предоставить им все, чем располагает ресторан: вкусный обед или ужин, хорошую музыку, возможность потанцевать. Причем сделать все это надо так, чтобы люди чувствовали себя как дома.

Должность метрдотеля в словаре иностранных слов трактуется как «заведующий столом и кухней, распорядитель в ресторане».

Распорядительство — главная обязанность метрдотеля. В ресторане метрдотель выполняет функцию хозяина, создающего атмосферу гостеприимства.

Утром, приходя на работу, метрдотель проверяет техническое состояние торговых помещений: зала, вестибюля, гардероба, бара, туалетных комнат, обращает внимание на качество проведенной уборки, на наличие и исправность мебели, оборудования, освещение и т.д. Тут же он принимает необходимые меры к устранению обнаруженных недостатков или неисправностей.

После осмотра торговых помещений метрдотель знакомится с записями предыдущей смены, предварительно принятыми заказами на обслуживание, делает соответствующий анализ и отдает распоряжения о сервировке столов. Он лично контролирует правильность накрытия столов скатертями, чистоту предметов сервировки на столах и в сервантах. В его обязанность входит сличение меню с наличием блюд и продуктов на производстве и в буфете, в случае несоответствия он вносит поправки в меню.

На ежедневных «пятиминутках» метрдотель выслушивает доклад бригадира официантов о том, сколько членов бригады находятся в зале, какие столы закреплены за каждым, проверяет внешний вид официантов и других работников, их готовность к обслуживанию. Затем он разбирает ошибки в работе официантов, допущенные за предыдущий день, а также полученные замечания или благодарности, рассказывает об особенностях работы на данный день, об условиях реализации некоторых блюд и изделий. Метрдотель обязан информировать официантов, буфетчиков, кастелянш, швейцара, уборщиц, об изменениях в работе, приказах и распоряжениях по ресторану, тресту, системе. Для проведения «пятиминуток» он имеет право привлечь начальников цехов, отделов и служб ресторана. На этих собраниях обязан присутствовать директор или его заместитель.

Метрдотелю должно быть присуще чувство заботы, товарищества, внимания к душевному состоянию коллег по работе.

Распределив вместе с бригадирами (в зависимости от их знаний и практических навыков) официантов по рабочим местам в залах ресторана, метрдотель назначает бригадиров на обслуживание приемов и банкетов.

Только после этих распоряжений он приступает к исполнению своих основных обязанностей — встрече посетителей. В течение рабочего дня он должен держать в памяти много всякой информации, и в первую очередь — число свободных мест. В некоторых ресторанах для облегчения этой работы в вестибюле установлены светящиеся табло. Благодаря системе электронной связи такую информацию посетитель может получить сам, достаточно ему взглянуть на табло. Метрдотель, встречая посетителей, приветствует их, провожает в зал, вместе с официантом помогает разместиться за столом, знакомит с ассортиментом блюд.

В течение рабочего дня метрдотель следит за соблюдением правил подачи блюд, использованием посуды и быстротой обслуживания, правильностью расчетов с посетителями. Одновременно он рассматривает заявления и пожелания посетителей, предоставляя им по первому требованию «Книгу отзывов и предложений». Тут же он принимает необходимые меры по каждой из сделанных записей и докладывает об этом директору ресторана.

После закрытия ресторана метрдотель должен проследить за сдачей официантами в кассу авансовых сумм и выручки за день, сдачей в сервизную посуды и приборов, своевременным уходом всего обслуживающего персонала.

Большая ответственность возлагается на метрдотеля при подготовке и проведении в ресторане приемов и банкетов. Метрдотель ведет учет

поступающих заказов на приемы и банкеты и непосредственно руководит обслуживанием.

Прежде всего он согласовывает с лицами, устраивающими банкет, или лицами, ответственными за его проведение, все организационные вопросы. Если проводится официальный прием, метрдотель обязан заранее получить от заказчика план размещения гостей за столами. Договоренность приема или банкета оформляется получением от заказчика аванса или гарантийного письма.

Метрдотель участвует в составлении меню для групп иностранных туристов, питающихся в ресторане, с учетом их национальных вкусов и привычек. Он же организует изучение официантами документов, относящихся к обслуживанию туристов в ресторане, лимитов на отдельные виды питания.

В обязанности метрдотеля входит контроль за своевременностью и правильностью составления официантами реестров счетов. Поэтому он в течение дня наблюдает, направляет и контролирует работу официантов и других подчиненных ему работников, предупреждая возможные ошибки и нарушения в обслуживании, а при необходимости сам принимает участие в ликвидации их. Он, в частности, выборочно, но систематически контролирует правильность оформления счетов и расчетов официантов с посетителями, полноту и правильность отпуска продукции с кухни и из буфетов, чистоту посуды в сервизной.

Однако большую часть времени метрдотель отводит встрече посетителей. Ведь порядок в зале во многом зависит от того, кто и как встречает гостей, как они размещены за столами. Поэтому встретить посетителей и пригласить их к столу — обязанность метрдотеля. Он провожает клиентов в зал к столу, помогает дамам занять место, подает меню (подать меню может бригадир официантов или официант). При этом учитываются пожелания гостей: предпочитают ли они тихий уголок или желают находиться рядом с оркестром, любят сидеть у окна и т.д. Опытный метрдотель не станет предлагать места за столом, где уже сидят посетители, поскольку это можно делать только с согласия последних. Он не предложит места за столом, который не подготовлен к обслуживанию: не убрана использованная посуда, не выполнена предварительная сервировка. Постоянным клиентом он предложит их любимые места. Если посетители пришли с цветами, он принесет вазу с водой. На заранее заказанный стол метрдотель обязательно поставит пиктограмму. Во время пребывания в ресторане посетители нередко обращаются с различными вопросами. Метрдотель обязан выслушать и дать краткий, но исчерпывающий ответ.

В процессе обслуживания возникают ситуации, которые требуют от метрдотеля выдержки и знаний профессиональной этики. В качестве примера рассмотрим следующую ситуацию.

Двое посетителей (он и она), которых метрдотель в самом начале вечернего обслуживания привел к четырехместному столу, просят никого к ним не подсаживать, а у дверей ресторана тем временем стоит длинная очередь. Что должен делать метрдотель в этой ситуации?

В ресторанах и барах класса люкс доля двухместных столов должна составлять 50% мест, в ресторанах высшего класса — 20%, первого класса — 15 %. Поэтому первое, что должен сделать метрдотель, — предложить двухместный стол. Если же в зале свободных двухместных столов нет, то можно убрать два стула от четырехместного и, чтобы не пропадали места, организовать шестиместный стол.

Не важно, что такое решение для ресторана экономически невыгодно, ведь ресторан работает прежде всего на посетителей. Если выполнить их просьбу, они придут сюда еще не раз.

Метрдотель систематически проводит с официантами занятия, изучая и отрабатывая наиболее совершенные приемы работы в организации обслуживания. К проведению занятий метрдотель вправе привлекать наиболее квалифицированных и опытных работников.

Во многих ресторанах созданы постоянно действующие школы гостеприимства, где молодые официанты приобретают прочные профессиональные навыки, приучаются выполнять свои обязанности добросовестно. Здесь они усваивают основные «заповеди», идущие от опытных мастеров: официант всегда должен иметь безукоризненный вид; у него постоянно под рукой должен быть запас посуды, салфеток, скатертей; никогда не следует докучать посетителю: официант, как хороший шахматист, все свои действия должен продумывать заранее. И еще он должен уметь психологически ориентироваться в людях, т. е. уметь определять, пришел человек просто поесть или отдохнуть, знает он здешнюю кухню или в ресторане впервые, нужна ему помощь в выборе блюд или нет. Это и есть азы науки о гостеприимстве.

Метрдотель несет ответственность за выполнение посетителями правил поведения в ресторане и в случае необходимости принимает необходимые меры, может дать указание о прекращении обслуживания нарушителей порядка.

Метрдотель разрешает и возникающие иногда недоразумения между официантами и работниками производства, буфетов, сервизной и т.п. Рассмотрим такой случай.

У одного из посетителей ресторана возникла претензия из-за того, что официант отказывается принять заказ на мусс, который значиться в меню. До закрытия ресторана остается четыре часа.

Метрдотель, к которому официант обратился за советом, мог бы сказать посетителю, что приготовление этого десерта займет много времени и он, конечно, не согласится ждать. А ему предложить другой десерт.

Однако профессиональная этика требует от метрдотеля другого решения. Он обязан прежде всего извиниться перед посетителем. Затем принять все меры, чтобы удовлетворить его требование: дать указание повару приготовить свежую порцию мусса, даже если этот посетитель ждать не может. В дальнейшем на одном из производственных совещаний необходимо обсудить вопрос об ответственности повара за то, что он вовремя не приготовил свежую порцию мусса.

Метрдотель имеет право: в случае нарушения официантами правил обслуживания не допускать их до работы или отстранять от нее, сообщив об этом руководству ресторана; при неправильном отпуске или оформлении готового блюда возвращать его на производство; требовать замены заказанного блюда, даже в том случае, если посетителю оно понравилось; выделять квалифицированных официантов для индивидуального и бригадного обучения учеников и контролировать выполнение учебной программы; принимать непосредственное участие в подборе официантов, определяя вместе с другими членами комиссии их квалификацию и давая заключение о пригодности к работе на данном предприятии; вносить предложения о повышении разряда официантам и предоставлении работникам очередного отпуска.

Требования, предъявляемые к официанту

При подборе персонала основное внимание обращается на две черты характера претендента на роль официанта — искренность и любовь к людям. С одной стороны, нужно искать людей со стандартным набором качеств: расторопность, хорошая реакция, аккуратность. С другой — они должны быть знатоками изысканной кухни, алкогольных напитков, а также гурманами по части кофейных и чайных напитков. Разумеется, речь не идет о тех претендентах, которые специально в предверии предстоящего собеседования в отделе кадров выучат наизусть какую-то книгу о ресторанном бизнесе, о премудростях японской чайной церемонии, о происхождении популярных алкогольных напитков. Официант по призванию — это человек, заинтересованный в ресторанном сервисе как в некоем виде искусства. Пусть на первых порах он знает о ресторанном искусстве не так уж много — важны не знания, а любознательность. Официант должен с видимым удовольствием рассказывать кли-

ентам о том или ином блюде, вкусовой гамме, получаемой от его употребления, сочетании с напитками. Тогда у посетителей возникает интерес к конкретному заведению еще и потому, что здесь они могут почерпнуть для себя что-нибудь новенькое, занимательное в области гастрономии.

Официант наряду с метрдотелем — полноправный хозяин зала. Его повседневный труд тесно связан с людьми, поэтому от официанта требуется, чтобы он знал не только технику обслуживания и кулинарную характеристику блюд, но и основы этики и психологии.

Подтянутый, элегантно одетый, обладающий хорошими манерами, умеющий быть ненавязчивым, находчивым и остроумным, готовым предотвратить конфликтную ситуацию — таков портрет современного официанта. В создаваемой им нравственно-этической атмосфере зала вежливость не подменяется угодничеством и лакейством. Напротив, официант должен быть преисполнен чувства собственного достоинства, профессиональной гордости за свой нелегкий, но такой нужный людям труд. В основе взаимоотношений официанта и посетителя лежит уважение к личности, которое, естественно, должно быть взаимным. Именно от официантов в большой мере зависит создание в ресторане обстановки радушия и гостеприимства.

Одним из непременных требований, предъявляемых к официанту, является знание правил и технических приемов обслуживания, умение применять их в практической работе. Кроме того, официант должен быть знаком с товароведением продовольственных товаров и кулинарией, обязан хорошо знать оборудование залов, назначение посуды и приборов, применяемых при обслуживании.

Подготовка официанта к обслуживанию начинается с получения необходимых ему во время работы предметов. Один из них — ручник. Он необходим для того, чтобы уберечь руки от ожога при переноске горячих блюд.

Официант готовит к работе бланки счетов. Они должны быть пронумерованы и сброшюрованы, так как служат документом строгой отчетности. Ключ от счетчика кассовой машины, который официант получает от кассира под расписку, ключ и штопор для открывания бутылок, авторучка для заполнения счетов, носовой платок, спички или зажигалка, используемые лишь в том случае, если в зале разрешено курить, кошелек для денег — таков набор нужных в работе вещей.

В своей работе официант должен руководствоваться принципами, в основу которых положены высокое сознание профессионального долга, творческое отношение к труду, товарищеская взаимопомощь. С осуществлением этих принципов на практике связаны права и обязанности официанта современного ресторана.

Официант обязан:

• приходить на работу в строго установленное графиком время;

• выполнять указания метрдотеля о порядке обслуживания посетителей;

• соблюдать правила обслуживания посетителей и правила поведения в ресторане, быть вежливым, предупредительным, внимательным;

• знать наличие блюд, напитков в меню и их цены, порядок подачи блюд и основы технологии их приготовления;

• рекомендовать клиентам фирменные блюда и напитки;

• находиться на работе в форменной одежде, которая всегда должна быть чистой и выглаженной, обувь вычищенной;

• соблюдать правила личной гигиены;

• тщательно подготавливать к приему посетителей столы и свое рабочее место, постоянно поддерживать порядок на столах в течение рабочей смены; своевременно и правильно сервировать столы, а также убирать использованную посуду и приборы, соблюдая определенные технические приемы;

• содержать в чистоте подсобные столы и серванты;

• доброжелательно встречать приглашенных метрдотелем посетителей, приветствовать их, помогать разместиться за столом, предлагать меню, точно и быстро исполнять заказ с соблюдением правил техники обслуживания;

• не допускать пользования столовой посудой, приборами и столовым бельем с какими-либо дефектами (шербины, трещины, пятна, дырочки и др.);

• знать порядок и технику обслуживания приемов, банкетов; своевременно информировать метрдотеля о всех замечаниях и пожеланиях посетителей.

Официанты, обслуживающие иностранных туристов, обязаны владеть иностранным языком в необходимых пределах.

Официант должен помнить, что обязательным условием правильной, четкой работы является строгое соблюдение правил заполнения кассовых документов, счетов, реестров.

В процессе работы официант не должен:

• использовать бланки незарегистрированных счетов, а также передавать свои бланки другому официанту;

• заполнять бланки счетов без указания наименования блюд или буфетной продукции;

• делать любые исправления или подсчеты на счетах, копиях или корешках.

Официанту категорически запрещается:

• приглашать без ведома метрдотеля посетителей к столу и самовольно пересаживать их;

• рассаживать посетителей за неподготовленные столы;

• разбирать жалобы и претензии посетителей без метрдотеля или дирекции;

• курить, сидеть, есть, громко разговаривать в зале, облокачиваться на сервант, колонны, стены и т.д.;

• ставить таблички «стол заказан» без ведома руководителей ресторана или метрдотеля;

• получать от повара блюда, неудовлетворительные по качеству или оформлению;

• подавать спиртные напитки сверх установленных норм;

• принимать предварительные заказы на банкеты, свадьбы и другие мероприятия и производить расчет без ведома метрдотеля;

• отлучаться во время обслуживания на длительное время без разрешения бригадира или метрдотеля;

• получать от потребителей деньги, помимо представленного счета.

Техника работы официанта включает его знание в области организации обслуживания посетителей и умение сервировать стол, подавать блюда и напитки и др.

В зависимости от уровня профессионального мастерства официантам присваивают разряды: V, IV и I I I .

В тарифно-квалификационном справочнике содержатся характеристики работ, которые являются основанием для присвоения квалификации официанту.

Квалификационная характеристика состоит из двух разделов: «Характеристика работ» и «Должен знать».

Официант V разряда. *Характеристика работ.* Различные виды сервировки стола, в том числе термические; композиции из цветов для оформления столов, зала, аванзала; составление меню завтрака, обеда, ужина, банкета и расчет необходимого количества посуды, приборов, столового белья; подача блюд и напитков различными методами; частичное приготовление, оформление и порционирование блюд в присутствии потребителей; организация и проведение различных видов банкетов; организация обслуживания иностранных (групп и индивидуально) туристов; организация работы «шведского стола» и других прогрессивных форм обслуживания посетителей; создание максимальных удобств для посетителей.

Должен знать. Различные виды посуды, приборов, столового белья, порядок их учета, хранения; правила и виды сервировки стола; правила составления букетов; назначение, виды и принципы составления меню;

краткие сведения о продовольственных товарах; кулинарную характеристику, правила и особенности подачи блюд и напитков; основы физиологии и санитарии; основы психологии и профессиональная этика; организацию процесса обслуживания посетителей; ассортимент и особенности подачи напитков; порядок обслуживания торжеств и виды банкетов; прогрессивные формы обслуживания посетителей; показатели и методы оценки культуры обслуживания; организацию обслуживания иностранных туристов.

Официант IV разряда. *Характеристика работ.* Различные виды сервировки стола; композиции из цветов для оформления столов; составление меню завтрака, обеда, ужина, банкета и расчет необходимого количества посуды, приборов, столового белья; подача блюд и напитков различными методами; обслуживание различных видов банкетов; обслуживание иностранных туристов; установление необходимого контакта с потребителями; уборка использованной посуды и приборов.

Должен знать. Различные виды посуды, приборов, столового белья, порядок их учета и хранения; правила и виды сервировки стола; правила составления букетов; назначение, виды и принципы составления меню; краткие сведения о продовольственных товарах; кулинарную характеристику, правила и особенности подачи блюд и напитков; основы физиологии и санитарии; профессиональную этику; организацию рабочего места официанта; краткую характеристику и особенности подачи напитков; порядок обслуживания торжеств и виды банкетов; прогрессивные формы обслуживания

Официант III разряда. *Характеристика работ.* Полировка посуды, приборов, складывание салфеток различными способами, сервировка стола; прием заказа, получение блюд на раздаче и в буфете; подача блюд и напитков, кроме подачи в обнос; уборка использованных посуды и приборов; обслуживание групп иностранных туристов, обслуживание неофициальных банкетов, установление контакта с потребителями; работа на контрольно-кассовой машине.

Должен знать. Различные виды посуды, приборов, столового белья и способы их хранения; принципы и виды сервировки стола цветами; виды меню, порядок записи блюд и напитков в меню; требования, предъявляемые к организации рабочего места официанта; краткие сведения о продовольственных товарах, напитках; кулинарную характеристику, правила и особенности подачи блюд и напитков; профессиональную этику; виды банкетов, прогрессивные формы обслуживания; требования, предъявляемые к внешнему виду официанта; правила поведения за столом.

Официант должен обладать профессиональными способностями, т. е. быть профессионально пригодным.

Профессиональная пригодность к работе официанта определяется следующими психологическими качествами:

- доброжелательность;
- умение общаться с людьми;
- выдержка, эмоциональная устойчивость, уравновешенность, самообладание;
- наблюдательность и хорошая память;
- способность чувствовать настроение другого человека;
- эрудиция, выразительная речь, правильное произношение;
- чувство формы, цвета, размера;
- умение распределять и переключать внимание;
- быстрота и точность подсчетах;
- умение разбираться в людях.

Официант должен быть хорошим психологом, что позволяет ему:

понимать поведение посетителей и оказывать на них целенаправленное воздействие для создания оптимальных условий обслуживания;

хорошо разбираться в себе и сознательно управлять своими чувствами и эмоциями;

хорошо знать своих коллег по работе и поддерживать отношения товарищества и взаимопомощи.

По отношению к любому посетителю официант должен быть гостеприимным, предупредительным и корректным.

Если клиент обратился с просьбой к официанту, который его не обслуживает, официант обязан выслушать и исполнить просьбу, а если это невозможно сделать самому, сообщить об этом другому официанту, обслуживающему данного клиента. Если посетитель чем-то недоволен, возмущен и высказывает это в резком тоне, официант должен проявить особую сдержанность и тактичность.

Официант должен работать так, чтобы не привлекать внимание присутствующих в зале, не мешать их беседе: не греметь посудой и приборами, не подзывать громко товарища по работе.

В случае, когда работающий рядом товарищ взял подготовленную и нужную в данный момент посуду, официант не вступает с ним в пререкания, а, не теряя времени, приносит другую посуду и обслуживает посетителя.

Официант должен воспитывать в себе вежливость в обращении с клиентам: подавая что-либо, говорить «пожалуйста», при необходимости побеспокоить сидящего за столом — «извините».

Если посетитель уронил салфетку или прибор, следует сначала подать чистый прибор или салфетку, а затем поднять то, что упало. Подавать чистые предметы надо на маленьком подносе или тарелке. Приборы подают ручками, обращенными к посетителю.

Личная гигиена официанта. Работа официанта в чем-то напоминает профессию артиста. Так же, как и артист, он находится в непрерывном контакте с посетителями. Официант как бы создает психологическую атмосферу в зале, от которой у посетителей складывается впечатление о данном заведении.

Многое зависит от внешних данных официанта, его манеры держаться. Хорошо, если у официанта приветливое выражение лица и аккуратная прическа, оптимальный (средний) рост, правильная осанка. Эти природные данные, так же как и хороший слух, правильная дикция, залог положительного отношения к нему посетителей.

Особенность работы официанта заключается в том, что он подает к столу блюда, а иногда и сам раскладывает их. И здесь, конечно, необходимо соблюдать правила санитарии и гигиены:

прическа официанта не должна быть экстравагантной; волосы не должны падать на глаза; пользоваться расческой во время работы или поправлять прическу не рекомендуется, так как волосы могут попасть на блюдо;

для устранения неприятного запаха изо рта необходимо ежедневно дезинфицировать полость рта антисептической пастой и прополаскивать жидкостью; каждый вечер после еды и каждое утро перед началом работы надо чистить зубы;

перед работой следует принимать душ, мужчинам ежедневно бриться;

женщинам-официанткам не рекомендуется злоупотреблять на работе косметическими средствами, пользоваться крепкими духами, носить крупные украшения на руках (кольца, перстни и т.п.);

приходить на работу следует в чистой одежде; прежде чем приступать к обслуживанию, необходимо принять душ, тщательно вымыть руки с мылом и щеткой;

руки следует мыть после перерыва в работе по мере необходимости, для вытирания рук лучше всего пользоваться электрополотенцем, а при отсутствии его — индивидуальными салфетками разового пользования;

нельзя выходить в форменной одежде, в которой официант обслуживает посетителей, из рабочих помещений или выполнять в ней какую-то другую работу по ресторану (участвовать в разгрузке транспорта и т.д.).

Руки официанта должны быть объектом его внимания. Официант имеет дело с пищей: получает блюдо на раздаче, перекладывает его на глазах посетителей из одной посуды в другую. Люди невольно обращают внимание на его руки, ногти (они не должны быть чрезмерно длинными).

Все работники общественного питания в обязательном порядке должны проходить регулярный медицинский осмотр. Цель этих осмотров — не допустить к работе лиц с заболеваниями, которые могут передавать посетителям через продукты питания и быть опасными как для здоровья самих работников, так и для здоровья посетителей.

Форменная одежда обслуживающего персонала

Престиж профессии зачастую зависит от того, какая спецодежда у работников: красивая и удобная или нет. Чеховская фраза о том, что в человеке должно быть все прекрасно: и лицо, и одежда, и душа, и мысли, — имеет самое непосредственное отношение к людям, чей труд всегда на виду, — официантам, метрдотелям. Любому человеку хочется одеваться красиво, выглядеть элегантно и дома, и на улице, и на работе.

Когда человек приходит в гости, ему приятно, если его встречают празднично одетые хозяева. Официанту как хозяину зала, нужна не только нарядная, но и удобная форма. Ведь ему работать на людях целый день, и при этом надо двигаться красиво, выглядеть элегантно.

К тому же форменная одежда метрдотеля, официанта или бармена является неотъемлемой частью интерьера ресторана. На каждом предприятии форма должна быть единого образца. Исключение составляет лишь метрдотель, одежда которого отличается каким-либо элементом от формы официанта.

В некоторых ресторанах, для того чтобы посетитель мог отличить метрдотеля от официанта, а также чтобы он знал фамилию того, кто его обслуживает, вводят специальные визитные карточки.

Такая карточка дает посетителю необходимую информацию, ликвидирует «обезличку» обслуживающего персонала, подтягивает дисциплину, повышает ответственность.

Конфигурация и изобретательное решение визитки могут быть весьма разнообразными, но во всех случаях она должна гармонировать с форменной одеждой работника.

Для повышения культуры обслуживания посетителей в ресторанах определенным категориям работников введена единая форменная одежда, на изготовление которой определены виды тканей для каждого сезона года (зима и лето). Для зимней форменной одежды — шерстяные и полушерстяные ткани (можно с добавлением лавсана и другого сырья), для летней — джинсовые, льняные, искусственный шелк, а также ткани, не поддающиеся деформации, легко подвергающиеся чистке, стирке, глажке и, самое важное, отвечающие санитарно-гигиеническим требованиям.

Одежда работников ресторанов зависит от класса предприятия: для ресторанов класса люкс и высшего класса ее шьют из тканей лучшего качества, для других — из более дешевых материалов.

В соответствии с утвержденными нормами работникам ресторанов класса люкс и высшего класса выдают:

метрдотелям: мужчинам — костюм шерстяной (фрак и брюки), сорочки белые хлопчатобумажные, галстук; женщинам — костюм шерстяной, блузки белые хлопчатобумажные, галстук;

официантам: мужчинам — костюм шерстяной (смокинг и брюки), сорочки белые хлопчатобумажные, галстук-бабочку; женщинам — платье полушерстяное, платье летнее.

Работникам ресторанов других классов:

метрдотелям: мужчинам — костюм полушерстяной (фрак и брюки), сорочки белые хлопчатобумажные, галстук; женщинам — костюм полушерстяной, блузки белые хлопчатобумажные, галстук;

официантам: мужчинам — костюм полушерстяной, сорочки белые хлопчатобумажные, галстук-бабочку; женщинам — платье полушерстяное, платье летнее.

Кроме того, в летнее время метрдотелю-мужчине выдают один летний костюм, официантам — два, метрдотелю-женщине и официантам — дополнительно по летнему платью.

В ресторанах высшего класса и ресторанах, обслуживающих иностранных туристов, для метрдотелей и официантов введена форменная обувь. Обеспечивают ею бесплатно согласно нормам .

Как исключение, допускается ношение метрдотелями и официантами в национальных ресторанах форменной одежды с учетом их национальных вкусов в пределах указанных сроков ношения одежды и ее стоимости.

Форменную одежду выдают метрдотелям, официантам, буфетчикам, работающим в зале, швейцарам, гардеробщикам, уборщикам, дежурящим в зале и обслуживающим туалетные комнаты ресторанов и кафе

Меню: понятие, виды, характеристика

За последние 5-6 лет ресторанный бизнес изменился: он стремительно развивается, появляются новые концептуальные рестораны, конкуренция усиливается, гости становятся все более избалованными и искушенными, уровень ресторанов – конкурентов постоянно повышается. Для того чтобы стабильно работать и развиваться, необходимо продвигать ресторан на рынке, повышать узнаваемость бренда у платежеспособной части населения.

Чтобы преподнести ресторан в выгодном и привлекательном для клиентов свете, очень важно отметить и кухню, и интерьер, и обслуживание, и атмосферу, и наличие парковки, и отдельный VIP –зал, и живую музыку. Порой очень тяжело все это уместить в одной статье или

модуле. Поэтому приходится использовать разные маркетинговые приемы, позволяющие не только сохранять реального клиента, но и привлекать потенциального (нового).

Одним из важнейших маркетинговых инструментов ресторана является меню и карта вин. Меню представляет собой перечень закусок, горячих блюд, напитков, мучных хлебобулочных, кулинарных и кондитерских изделий (с указанием их выхода и цены), предлагаемых посетителю в течение дня. В последнее время многие рестораны стали включать в меню ассортимент основных продуктов.

При составлении меню учитывают ряд факторов:

- спрос посетителей на тот или иной вид продукции;
- тип и класс предприятия,
- ассортиментный минимум;
- сезонность продуктов;
- разнообразие блюд по дням, продуктам и способам обработки;
- наличие сырья на складе;
- квалификационный состав исполнителей;
- время начала работы зала;
- наличие специализированного оборудования и др.

Меню – не только показатель уровня ресторана, но и отражение его концепции. Поэтому оно должно соответствовать стилю заведения и его интерьеру. Грамотно составленное и красиво оформленное меню вполне может помочь повысить покупательский спрос. Такое меню напрямую влияет на выбор блюд посетителями, а значит и на количество продаж и уровень доходов предприятия. К тому же меню прямо воздействует на то, сколько и каких продуктов закупать, складировать, пускать в производство.

Правильно составленное меню это:

- эффективное средство маркетинга и контроля над ценами;
- индикатор пожеланий (спроса) клиентов и возможностей ресторатора;
- контроль уровня доходности каждой товарной позиции в ассортименте;
- в известной мере «организатор» трудового процесса.

В международной практике различают следующие виды меню:

- а-ля карт (a la carte) – применяется в дорогих ресторанах с указанием индивидуальной цены на каждое заказное блюдо;
- табльдот (table d'hote) – предлагает выбор одного или более вариантов каждого блюда по фиксированным ценам в одно и то же время;
- дю жур (du jour) –меню дежурных (дневных) блюд;

- а парт (a parte) – потребители обслуживаются в установленный промежуток времени, предварительно сделав заказ;
- туристское меню – формируется специально для туристов с акцентом на невысокую цену и питательные качества блюд.

Большинство предприятий общественного питания открытой сети в настоящее время применяют статичное меню, которое не меняется день ото дня, за исключением блюд, не имеющих спроса.

Предприятия общественного питания закрытой сети, обслуживающие постоянные контингенты потребителей (промышленные предприятия, школы и т.д.), используют цикличное меню, повторяющееся через определенный промежуток времени

В зависимости от обслуживаемого контингента потребителей существуют следующие виды меню.

Меню дневного рациона. Оно составляется в тех случаях, когда предстоит обслуживание участников съездов, конференций, совещаний, членов различных делегаций, которые питаются три или четыре раза. Меню дневного рациона может быть со свободным выбором блюд или скомплектовано заранее. При составлении меню скомплектованного завтрака включают, как правило, два-три вида холодных закусок, обычно одно горячее блюдо, горячие напитки- чай, кофе, мучные изделия. В меню скомплектованного обеда входит одна - две закуски, одно наименование супа, одно горячее блюдо, одно сладкое, горячий напиток. При составлении меню ужина ограничиваются легкими закусками и блюдами.

Меню банкетов. В его составлении принимает активное участие сам заказчик. В зависимости от времени проведения банкет может быть завтраком, обедом, ужином. Исходя из вида банкета, меню может быть для банкета за столом с полным или частичным обслуживанием официантами, для банкета – фуршета, коктейля, чая, а также для тематических банкетов.

Меню дежурных блюд и экспресс-обедов. Данные виды меню применяются преимущественно в дневные часы работы ресторана. В меню включают блюда несложного приготовления, которые удобны для отпуска. Этот вид меню удобно использовать в блоках питания при вокзалах, аэропортах. В качестве дежурных блюд должны быть закуски трех-четырех наименований, супы – двух, горячие блюда–четырех-пяти, сладкие блюда, горячие и холодные напитки - трех-четырех наименований, а также мучные кондитерские изделия. Меню печатается ежедневно на машинке и вручается посетителям при приеме заказа.
Требования, предъявляемые к меню

В меню все закуски и блюда располагаются в определенной последовательности:

- от менее острых, содержащих небольшое количество экстрактивных веществ, к более острым;
- супы – от прозрачных к заправочным, супам – пюре, молочным, холодным, сладким.
- горячие блюда – от отварных, припущенных к жареным, тушеным, запеченным.

Формулировки в меню должны быть предельно ясными для посетителя (исключаются сокращения в названиях блюд, напитков, кондитерских изделий). Каждое фирменное блюдо должно иметь конкретное название.

Рекомендуется следующая последовательность расположения закусок, блюд и напитков в меню:

1.Фирменные закуски, блюда и напитки.

2. Холодные закуски (икра, рыба малосольная, отварная, заливная, под маринадом, под майонезом, рыбная гастрономия и закусочные консервы ,сельдь натуральная с гарниром, нерыбные продукты моря, свежие овощи натуральные, салаты и винегреты, мясная гастрономия, мясо отварное, заливное, жареное, птица и дичь, закуски из овощей и грибов, кисломолочные продукты.)

3. Горячие закуски (рыбные, из нерыбных продуктов моря, мясные, из субпродуктов, птицы и дичи овощные и грибные, яичные и мучные).

4.Супы (прозрачные, заправочные, супы – пюре, молочные, холодные, сладкие).

5.Горячие блюда (рыба отварная и припущенная, жареная, тушеная, запеченная, блюда из котлетной (рыбной) массы, мясо отварное и припущенное, жареное, в соусе, тушеное и запеченное, субпродукты жареные, блюда из рубленого мяса и котлетной массы, птица отварная и припущенная, птица фаршированная, жареная, блюда из тушеной, рубленой птицы, блюда из овощей, круп, бобовых, макаронных изделий, мучные, блюда из яиц и творога).

6. Сладкие блюда (горячие, холодные), фрукты.

7. Горячие напитки (чай, кофе, какао, шоколад).

8. Холодные напитки и соки.

9. Мучные хлебобулочные, кулинарные и кондитерские изделия.

10. Хлеб.

Меню должно соответствовать стилю заведения и его интерьеру. Папка меню может быть деревянной, украшенной цветным стеклом, латунью, кожаной с тиснением, сделанной из хорошей дорогой бумаги и т.д. Сложное в исполнении качественное меню, требующее долгой работы дизайнера, достаточно дорого стоит. Поэтому важно решить, по какому пути идти – делать упрощенный вариант, грамотно

предлагающий ассортимент ресторана, или потратиться и сделать меню еще и предметом восхищения клиента.

Многие предприятия общественного питания в последнее время для привлечения внимания потребителей стали использовать различные рекламные приемы в меню. Так, например, первая страница меню оформляется как «Доска объявлений»; в меню указываются особенности приготовления блюд, нетрадиционного использования сырья, которые есть только в данном ресторане; выделяются страницы - «шеф рекомендует», «новые блюда», «дегустационное меню или дегустационные блюда», «десертная карта», цветные фотографии блюд и т.д.

Новым приемом в оформлении меню являются дегустационные блюда. Суть дегустационных блюд заключается но почему-то у потребителя они не очень популярны. «Дойные коровы» (или «Рабочие лошадки»), малозатратны и популярны. Их, как правило, может приготовить любой повар. Они кочуют из меню одного ресторана в «репертуар» другого. «Собачки» по затратам выше, чем «Дойные коровы», но менее популярны.

В меню предприятия обычно бывают все четыре типа блюд. в том, что одно и то же блюдо клиент мог заказать в трех вариантах порций – большой (полная порция), средней (1/2 - закуска) или маленькой (1/3 –«дегустатор»). Каждая позиция, раздробленная таким образом, может выступать как основным блюдом, так и закуской или может быть заказана для дегустации.

Маленькая порция – «дегустатор»- предназначена для того, чтобы гость мог познакомиться с предложениями ресторана и воспользоваться этой услугой в ночное время. Новый принцип подачи блюд может быть применим практически для всего ассортимента продукции.

Меню - это не только шоу блюд и напитков, но и анализ продаж, доходов и убытков. Для руководителя предприятия очень важно знать не только себестоимость блюда, но и его трудоемкость, сложность в исполнении, рентабельность, чистую прибыль.

Согласно схемы анализа меню по Д.Смиту самые лучшие в ресторанном меню блюда – это «Звезды» (или «Лидеры»). Они выгодны, популярны и не слишком трудоемки. У «Загадок», напротив, велики затраты, вид и оформление – лучше не бывает, Конечно, надо стремиться увеличивать количество «Звезд» и «Дойных коров» и вовсе избавляться от «Собачек». Не следует забывать, что сегодняшняя «Звезда» может надоесть посетителям и превратиться в «Рабочую лошадку», а блюдо «Загадка» может перейти в ранг «Звезды».

Хорошо известна простая истина: процветание ресторана определяют 2 фактора: на первом месте стоит кухня, второе место занимает карта вин.

Карта вин: структура и содержание

Карта вин содержит информацию обо всех винах, предлагаемых предприятием. Необходимость такой информации вызвана тем, что посетителю бывает трудно разобраться в большом ассортименте вин и другой алкогольной продукции и сделать правильный выбор вина в соответствии с выбранным блюдом.

Составлением карты вин на предприятии занимается сомелье (sommelier). Официальное определение сомелье – это служащий ресторана, отвечающий за закупку, подбор и подачу напитков клиентам. Сомелье – единственный сотрудник ресторана, которому вменяется в обязанность дегустировать вина на рабочем месте.

Если предприятие предлагает посетителям обслуживание вне зала, составляется отдельная карта вин, отличная от традиционной (предлагаемой в зале).

Карта вин может включать следующую информацию:

- название вина (апелласьон). Для ресторанов класса «люкс» дополнительно включают название на языке страны - производителя вина и на тех же языках, которые дают название блюд в меню – английском, французском, немецком;
- страна – производитель;
- год производства;
- содержание сахара и алкоголя (для белых вин);
- содержание алкоголя и танина (для красных вин);
- перечень блюд, к которым идеально подходит и с которыми хорошо сочетается вино;
- температура подачи;
- цена за 100 граммов;
- емкость бутылки с вином;
- цена за бутылку вина.

Карта вин оформляется типографским способом. На ее обложке может быть изображена эмблема предприятия, фотографии местности произрастания винограда, образцов вин и т.д.

Ассортимент вин в карте может меняться в зависимости от типа предприятия, его класса, специализации, пожеланий посетителей и т.д.

Основное достоинство карты вин состоит в сбалансированности представленных в ней регионов и апелласьонов.

На Российском рынке из зарубежных вин присутствуют в основном французские, немецкие, итальянские и американские вина.

Французские вина классифицируются в зависимости от качества, что обязательно должно быть указано на этикетке. Законодательством установлено четыре категории качества таких вин.

Столовые вина- Vin de Table. Обычно это не дорогое вино, которое в ресторанах «высшего» класса, как правило, не предлагается.

Местные вина – Vin de Rays . Это высококачественные столовые вина, которые производят из определенных сортов винограда строго установленной местности. Они содержат не менее 9% алкоголя и подвергаются лабораторному и органолептическому контролю.

Марочные вина- Vin Delimites de Qualite Superieure (VDQS). В эту категорию входят хорошие вина, но не выдающиеся. Они в обязательном порядке проходят дегустацию.

Вина контролируемых наименований по происхождению – Appellation d^ Origine Controlie (AOC). Вина этой категории качества находятся под контролем правительства и составляют 30% общего объема производства.

Две последние категории составляют основу винной карты ресторана.

Вина Германии делятся на 2 категории качества.

Тафельвайн – Tafelwein - столовое вино. Оно не предназначено для ресторанов. Употребляется в течение года. Надпись на этикетке столового вина Landwein означает – «земельное вино». Оно произведено по более строгим стандартам, чем простое столовое вино и соответствует французской категории «местное вино».

Квалитетсвайн – Qualitetswein марочные вина, производимые из зрелого и очень зрелого, перезревшего винограда. Марочные вина бывают низшей категории (QbA) и высшей категории (QmP). По законодательству в данный класс вин запрещено вводить сахар или другие виноматериалы.

Итальянские вина имеют такие же критерии качества, как и французские.

Столовые вина - Vini da tavola.

Типичные вина – IGT , соответствуют французским местным винам.

DOC – определяет наименование вина по географическому названию района его производства.

DOCG – категория вин гарантируемых наименований по происхождению, контролируемых государством.

Американские вина классификации не имеют и в основном соответствуют столовым французским винам.

Качество любого вина во многом определяется погодными условиями периода созревания винограда. Лучшие для получения высококлассного вина годы проставляются на бутылочных этикетках и называются миллезимы.

Особенности подбора, сервировки и хранения вин

Подбирая вино к столу, помимо собственных пристрастий, необходимо также делать ставку на соблюдение классического правила: вкус, букет и крепость вина должны уравновешивать вкусовые особенности блюда, гармонировать с ним. Вкус вина не должен доминировать над вкусом блюд, с которыми оно употребляется. Наоборот, вкус блюд не должен забивать вкус и аромат вина.

Белые и розовые сухие вина идеально сочетаются с продуктами моря, колбасными изделиями, мясом птицы, нежными сырами. При этом белые вина, как сухие, так и сладкие служат великолепным аперитивом. Типичным французским блюдом, употребляемым исключительно с белыми сладкими винами, является знаменитый паштет из гусиной печенки.

Белые и розовые полусухие и сладкие вина подходят к десертным блюдам и острым сырам.

Красные вина, так называемые легкие, с крепостью 11,5%, сочетаются с рыбными блюдами, белым и красным мясом, дичью, нежными сырами. В последние годы их чаще и чаще используют как аперитивы.

Красные крепкие вина (крепостью свыше 11,5%)идеально подходят к красному мясу, диче, острому сыру.

Общее правило подбора вин к блюдам: напитки со сложным тонким вкусом и ароматом требуют, как это не парадоксально, простой еды. В то же время изысканные блюда со сложным вкусом нуждаются в простых винах, способствующих усвояемости пищи и позволяющих избежать ощущения переполненности желудка.

Существует ряд пряностей, приправ и блюд, которые не способствуют наслаждению вкусом и ароматом вина. Это: уксус, ваниль, кофе-мокко, корица, шоколад. Копчености, жирные сорта рыбы, супы плохо сочетаемы с вином. В то же время классическим является сочетание вина с сыром: легкие вина – с нежными по вкусу и запаху сырами; более крепкие вина – с острыми.

Правила подбора вин и блюд:

- не следует подавать во время еды большое количество марок вин;
- если надо подать несколько марок вин, то следует учитывать, что порядок подачи вин влияет на оценку их качества. Сначала подаются легкие вина, затем более крепкие. Белые вина употребляются перед красными, сухие - перед сладкими, молодые – перед выдержанными. Перед едой подают аперитивы, во время трапезы - столовые, марочные, коллекционные вина, после - десертные. Важно, чтобы вкус новой бутылки вина всегда

казался изысканней и хотя бы немного превосходил вкус предыдущей бутылки;

- в последовательной смене вин не следует ставить близко друг к другу вина, полученные из одного и того же сорта винограда, но собранного в разных частях света;
- при подаче блюда в винном соусе, необходимо и вино употреблять такое же, что было использовано для приготовления соуса.

Для того чтобы вино сохранило все свои свойства, важно его правильное хранение в предприятии и правильное выполнение ритуала его подачи к столу. После длительной перевозки вино должно «отдохнуть» в течение 3 – 4х недель. Вино в вертикальном положении должно находиться не более шести недель, в противном случае высохнет пробка. Дорогие вина вообще лучше держать только в горизонтальном положении. В крайнем случае, одну бутылку можно поставить вертикально для удобства чтения ее этикетки.

Вино должно храниться в темном помещении. Резкое освещение, особенно неоновое, ухудшает его качество, создавая так называемый «вкус света». Важно помнить и о температуре. Игристые и белые вина хранят при температуре 10-12 градусов, красное - при 12-14 градусах. Мадера и портвейн лучше себя чувствуют при 14-16 градусах. В любом случае столбик термометра должен оставаться между отметками + 5 и + 18 градусов. На холоде процесс выдержки замедляется, в жарких условиях вино преждевременно стареет.

Для качественного вина характерно выделение осадка из винного камня и красящих веществ. Красящие вещества, оседая на внутренней стороне бутылки, образуют так называемую «рубашку», которая защищает вино от внешнего воздействия. Перед употреблением такое вино декантируют (переливают из бутылки в графин). Делают это в последний момент перед подачей на стол. Проводит эту операцию сомелье.

Во время декантирования вино насыщается кислородом воздуха, что благоприятно сказывается на «букете». Кроме того, на вкус вина оказывает влияние форма и вид используемой для подачи посуды (бокалы, фужеры, рюмки и т.д.).

Существует следующая тенденция в подборе посуды:

- чем тоньше вкус и аромат вина, тем тоньше должно быть стекло, из которого сделан бокал;
- для высококачественных вин больше подходят бокалы с длинной ножкой;
- стенки бокала должны быть прозрачными;
- стенки бокала слегка сужаются в верхней части, что способствует концентрации аромата;

- желательно, чтобы бокал имел ножку высотой 4-5см, тогда не произойдет нагревания вина от тепла ладони;
- вермуты в чистом виде подают в бокалах old fashion или tumbler (60мл - маленький, 100мл – средний тумблер);
- бокалы должны быть предварительно охлаждены и на две трети наполнены льдом;
- при подаче все вермуты, кроме Rosso, украшают долькой лимона или оливкой. Rosso принято украшать долькой апельсина.

Для шампанского существуют свои особенности подачи. Так оптимальной температурой подачи для обычного шампанского является 7-9 градусов, лучших марок – 9-12 градусов. Охлаждать шампанское можно в холодильнике, либо, что лучше всего, в ведерке со льдом и водой. Воды должно быть больше, чем льда. Если сделать наоборот, то охлаждение будет не полным и медленным. Как правило, охлаждение наступает в течение 15-30 минут. Шампанское наливают на 2/3 (в два приема) в узкие хрустальные бокалы (flute), строго функциональные, без каких либо украшений.

Ассортимент вин, присутствующий в заведении, должен соответствовать его стилю. Если заведение не является рестораном национальной кухни, то до 2/3 ассортимента вин в нем составляют вина Франции. Не нужно бояться вставлять в карту попробованные и понравившиеся вина. Сейчас в моде вина "Нового Света", которые будят воображение и вносят свежесть в дегустационную палитру заведения.

Количество вин должно быть необходимо достаточно и соразмерно меню. Кроме того, следует всегда оценивать условия хранения. Если их нет, то стоит сделать компактный ассортимент недорогих, быстро оборачивающихся вин. Имея винный погреб, можно включить и более изысканное вино, которое с выдержкой улучшается в цене и качестве. Вопрос о соотношении доли престижных вин в общем объеме продаж решается каждым рестораном индивидуально.

Следует отметить, что до 75% ассортимента делается на красных винах, 20-25% - на белых и почти не ничего не делается на розовых. Согласно наценке на вина существуют следующие рекомендации московских рестораторов: кратные от 2 до 5 наценки на вина, закупаемые по 25 долларов; на более дорогие устанавливать фиксированную маржу в размере желаемой прибыли.

В картах и правилах подачи вин Российских ресторанов наблюдаются две крайности: или все вина открываются и подаются на розлив, или на розлив идет только пара заурядных вин, а остальные продаются бутылками. В результате вино может портиться или ввиду большой емкости не продаваться.

Необходимо, во-первых, расширять ассортимент вин, подаваемых бокалами, применяя специальные вакуумные помпы и пробки, что позволяет увеличить срок хранения вина до 7, а иногда и до 15 суток. Вероятность нормальной реализации вина из такой бутылки возрастает. Во- вторых, можно ввести несколько позиций вина в так называемых полубутылках емкостью 0,375л.

Встреча и размещение потребителей за столами

В ресторанах традиционно применяются следующие формы обслуживания: повседневное обслуживание, обслуживание банкетов, специальные формы обслуживания.

Повседневное обслуживание посетителей в ресторане характеризуется непрекращающимся потоком посетителей, который формируется стихийно, к тому же непредсказуемо. Обслуживание в ресторане складывается из следующих основных элементов:

- встреча и размещение посетителей;
- прием заказа;
- выполнение заказа;
- подача заказанных блюд и напитков;
- расчет по окончании обслуживания.

Посетителя встречают при входе в зал ресторана, провожают к столу, предлагают занять место, ознакомиться с меню. Далее оказывают помощь в выборе блюд и напитков, принимают заказ.

К приему посетителей как желанных гостей должны быть готовы в первую очередь те, с кем они встречаются: вначале — швейцар и гардеробщик, затем — метрдотель и официант.

Гардеробщик предлагает посетителям оставить в гардеробе наряду с верхней одеждой большие сумки (портфели), кейсы-дипломаты. Их обычно не берут к столу. Если клиент все-таки сделал это, то в таких случаях верхнюю одежду укладывают на стул, находящийся у столика, но ни в коем случае не на спинку стула. У гардероба мужчины обслуживают дам или эту функцию берет на себя гардеробщик.

Повторим, что *метрдотель* — это своего рода связующее звено между клиентами и коллективом работников ресторана, принимающих участие в обслуживании. Метрдотель обязан встретить посетителей у дверей зала, проводить их к выбранному ими столу или самому указать, какие столы свободны и можно ли их занять. При этом метрдотель должен проявить гостеприимство: поприветствовать пришедших, доброжелательно улыбнуться им. Приглашая гостей к столу, метрдотель идет впереди, указывая дорогу. У стола гостей приветствует официант, помогая им сесть, а затем предлагает меню

Метрдотель должен помнить об одной немаловажной детали: если гости сами выбрали себе стол, то метрдотель идет вслед за ними, а если

гости предоставили ему самому выбор мест для них, он идет впереди них.

В тех случаях, когда метрдотелю приходится обслуживать группу гостей, он спрашивает, на сколько человек им нужен стол, в какой части зала они хотели бы занять места. Учитывая их пожелания, он предлагает один или несколько столиков на выбор и приглашает пройти к ним. При этом показывает наиболее удобный путь в проходах между столами, а сам идет чуть впереди гостей.

Рассаживая посетителей, метрдотель (или бригадир официантов, или официант) может посоветовать, кому и где лучше занять место. Нелишне повторить, что при этом необходимо руководствоваться определенными правилами этикета:

- приглашая посетителя сесть за стол, надо выдвинуть стул;
- сначала нужно предложить место за столом женщине, а затем мужчине, причем женщина должна садиться справа от мужчины; мужчина обычно занимает место на правом углу стола или напротив дамы; садиться рядом не принято, например у немцев, в то время как у французов и итальянцев считается нормой;
- если посетитель пришел с дамой, то метрдотель помогает сесть мужчине, так как женщине помог сесть ее спутник;
- если клиентов обслуживает официантка, то ее услуги при их рассаживании допускаются лишь по отношению к посетителям пожилого возраста;
- если посетители самостоятельно сели за стол, то не следует пересаживать их или предлагать другие места;
- предлагать места за столом, где уже сидят посетители, можно только с согласия последних;
- не допускается предлагать места за столом, который не подготовлен к обслуживанию (не убрана использованная посуда, не выполнена предварительная сервировка);
- постоянным посетителям желательно предлагать одни и те же любимые ими места;
- при деловых встречах гости занимают место в соответствии со своим рангом и возрастом, при этом рассаживанием гостей занимается ответственное за встречу лицо;
- принесенные цветы следует поместить в вазу, которую надо поставить в центре стола.

Если в ресторан приглашена большая компания, то пригласивший ее прибывает первым и ждет гостей. Для этого метрдотель указывает место ожидания — аванзал, холл или бар. В баре чаще всего встречают гостей при официальных приглашениях или при чисто мужских компаниях, Разумеется, все приглашенные могут встретиться у входа и вместе

пройти в ресторан. В этом случае пригласивший входит в ресторан первым.

Прием заказа

После того как посетители заняли свои места, метрдотель (или официант) подает им меню, чтобы они выбрали блюда и напитки. Затем он может принять от них заказ и передать его для исполнения официанту, который обслуживает этот стол. Возможен и такой вариант: метрдотель вместе с официантом помогает посетителям сесть за стол, подает им меню.

Обычно официант подходит к столу с левой стороны и подает папку в раскрытом виде с вложенным в нее меню. При обслуживании группы посетителей меню подают старшему по возрасту, а если за столом находятся женщины, то старшей из них.

Если посетителей двое — мужчина и женщина, то меню предлагают мужчине, который, в свою очередь, передает его женщине. После того как она сделала свой выбор, мужчина делает заказ официанту. В большой группе, где находятся много мужчин **и** жещин, меню подают тому из группы, кто обратился к официанту. Возможен и такой вариант: официант приносит два экземпляра меню или более. Среди военных предпочтение отдается старшему по званию.

Предложив меню, официант обращает внимание гостей на фирменные блюда и отходит на некоторое время в сторону, чтобы дать возможность гостям ознакомиться с ассортиментом блюд. После того как гости ознакомились с меню (папка закрыта, отложена в сторону), официант вновь подходит к столу (лучше с правой стороны) и принимает заказ.

Возможен и другой вариант: сначала официант некоторое время ждет от клиентов какого-либо вопроса, но, не дождавшись вопроса, отходит от стола, чтобы дать возможность им более детально ознакомиться с меню. Видя, что посетители затрудняются в выборе блюд и напитков, официант (или метрдотель) приходит им на помощь и дает необходимые советы.

Довольно часто посетители задают вопрос: «Что у вас сегодня вкусного?» Официанту не следует давать расхожий стереотипный ответ: «У нас все вкусно». Лучше всего, если он со знанием дела расскажет о вкусовых качествах блюд, способе их приготовления, гарнирах и соусах.

Давать квалифицированные советы при подборе блюд и напитков официант может в том случае, если он хорошо знает меню и кулинарную характеристику отдельных блюд. Он должен отчетливо представлять разнообразие вкусовых ощущений, возникающих при сочетании отдельных блюд и напитков. Тем не менее существуют определенные типовые ситуации, которые официант может использовать. Так, напри-

мер, весной и летом следует предлагать салаты, приготовленные из свежих овощей и зелени, а также холодные супы, свежую рыбу, изделия из молочных продуктов. С наступлением холодов, когда большинство людей ощущают потребность в калорийной пище, предлагают горячие рыбные или мясные супы и более калорийные вторые блюда.

В любое время года принято начинать обед или ужин с холодных закусок.

Для оказания квалифицированной помощи в выборе блюд официант должен знать:

- наличие в горячем цехе уже приготовленных блюд, что позволит ускорить обслуживание посетителей;
- период времени, необходимый для приготовления того или иного блюда;
- ассортимент имеющихся гарниров и соусов;
- кулинарную характеристику блюд.

Официант должен улавливать тончайшие нюансы в поведении клиентов в тот момент, когда они заказывают блюда. Так, если посетители, сев за стол, ведут между собой длительные разговоры, можно спросить: «Разрешите принять заказ?» Когда посетители просят обслужить их как можно быстрее, следует предложить дежурные блюда, которые могут быть поданы немедленно.

Если при заказе выясняется, что клиент не хочет ограничить свой выбор какой-либо закуской, ему нужно предложить более калорийную пищу, например рыбу отварную с гарниром, рыбу заливную или под майонезом. Когда же посетитель не ограничивает себя в выборе, следует рекомендовать не менее трех видов различных закусок: икру или малосольную рыбу, ветчину или мясное ассорти и салат из свежих овощей и зелени. Такое сочетание закусок, в состав которых будут входить основные виды продуктов (рыба, мясо и овощи), придется по вкусу многим клиентам.

Предлагать горячие закуски следует после холодных. В зависимости от того, сколько было заказано закусок, в качестве первого блюда официант может предложить бульон или какой-либо суп.

Может случиться так, что посетитель заказал мало закусок, тогда можно предложить ему в качестве первого блюда рассольник или солянку жидкую, а на второе — рыбное или мясное блюдо.

Возможен и такой вариант: в начале обеда можно заказать, например, блины с различными холодными закусками (икра, балык, семга и др.), а на первое — бульон. Одно-два легких вторых блюда удачно дополняют их.

С точки зрения калорийности первое место среди блюд занимают: борщ с мясом, рассольник, рыбная или мясная солянка.

Определенная категория посетителей («любителей поесть») нередко на второе заказывает не только рыбное, но и мясное блюдо. Профессиональная обязанность официанта в этом случае заключается в том, чтобы уточнить: какое из них должно быть приготовлено в отварном виде, а какое — в жареном. Более того, посетитель может помимо рыбного и мясного блюда дополнительно заказать и овощное, тогда официант помогает подобрать блюда в таком сочетании, при котором легкие мясные и рыбные блюда с небольшим количеством гарнира (например, рыба паровая, цыплята жареные) дополнялись бы овощными блюдами, например цветной капустой.

Десерт, завершающий обед, должен сочетаться с предыдущими блюдами. Учитывается и сезонность. В летнее время наибольшим спросом пользуются мороженое, компот из свежих фруктов, ягоды со сливками и т.д. В зимний период — горячие сладкие блюда (пудинг, гурьевская каша).

Заканчивая прием заказа, официант может предложить кофе или чай, после чего он повторяет заказ, чтобы избежать какой-либо ошибки, особенно в количестве заказанных порций.

Во время заказа официант стоит прямо или слегка наклонившись вперед к посетителю, держа в руках блокнот; не рекомендуется класть блокнот на стол и на нем производить запись. Пронумерованные бланки счетов в виде книжки в твердой обложке официант кладет на ладонь левой руки поверх сложенного вчетверо ручника. Запись заказа производится под копирку в такой последовательности: сначала холодные блюда и закуски, горячие закуски, затем — первые и вторые горячие блюда, десерт, буфетная продукция.

Определенные требования предъявляются и к форме записи заказа. Названия блюд следует писать разборчиво, особенно — цену на каждое блюдо. Некоторые сокращения в записи допускаются с тем, чтобы наименование каждого блюда занимало не более одной строчки. Зачастую клиент просит учесть индивидуальные особенности его вкуса в приготовлении тех или иных блюд либо заменить соус или гарнир. Официанту следует подчеркнуть или отметить условным значком наименование этих блюд.

При приеме заказа могут уточняться такие детали, как: подавать икру зернистую или паюсную, нужно ли предложить к икре сливочное масло. При заказе сельди уточняют, подавать ее с гарниром или натуральную с картофелем и маслом. Почти всегда возникают вопросы при заказе бифштекса, филе, лангета или антрекота: официанту надо осведомиться, в каком виде его приготовить: слегка поджаренным, среднеподжаренным, хорошо поджаренным. При заказе спиртных напитков

уточняют наименование, а также место их изготовления (вино французское, коньяк грузинский).

При заказе фруктов имеет значение их количество, а при заказе кофе — черный или с молоком, при заказе чая — с лимоном или со сливками.

Существует неписаное правило, согласно которому официанту лучше потратить одну-две минуты на уточнение заказа, чем потом тратить время на разбор претензии посетителя. Поэтому к каждому блюду официант дает краткую характеристику: салат овощной, мясной, рыбный; солянка рыбная, мясная, жидкая или на сковороде.

Прием заказа от посетителя — это в определенной степени и своеобразная реклама ресторана: официант должен обратить внимание посетителей на наличие в меню фирменных блюд и напитков, подчеркнуть их вкусовые качества.

Наиболее сложный вариант — одновременный прием заказа у нескольких посетителей, заказывающих блюда в индивидуальном порядке. К каждому из них официант должен подойти и открыть отдельный счет. В этом случае напитки, закуски и горячие блюда подают по возможности одновременно каждому из посетителей.

Приняв заказ, официант еще раз проверяет, соответствует ли сервировка стола заказанным блюдам и напиткам. При необходимости он дополняет сервировку. Если, например, заказаны отварная рыба и белое столовое вино, то дополнительно следует положить рыбный прибор или оставить одну столовую вилку, положив ее с правой стороны от тарелки, так как столовый нож в этом случае не потребуется. Затем ставят рюмку для белого вина, а остальные рюмки, если они были на столе, можно убрать, оставив лишь фужер, который, как правило, находится на столе до конца обеда или ужина.

Далее официант в тактичной форме напоминает клиентам, что закуски и дежурные блюда он может подать немедленно, а заказные блюда будут готовы через 10—15 мин.

Выполнение заказа

Передача заказа на производство. После того как принят заказ, официант определяет последовательность его выполнения.

Лучше всего процесс обслуживания осуществлять по следующей схеме. Вначале официант направляется в сервизную, для того чтобы подобрать посуду для холодных блюд и закусок. Получив, он приносит ее в холодный цех, где передает заказ на холодные закуски и блюда. Затем идет в горячий цех и заказывает горячие блюда. И только после этого пробивает чек на кассовой машине для получения буфетной продукции.

Официант должен не отходить от раздачи до тех пор, пока учетчица не выпишет талоны с заказанными блюдами и не передаст их повару.

В некоторых ресторанах существует более сложная система заказа. Если, например, требуется подать несколько различных закусок, вино и горячих блюд и обслужить группу посетителей в количестве 4—6 человек, то порядок выполнения заказа будет иной. Сначала официант получает в сервизной посуду и заказывает холодные закуски. Затем он выбивает чеки (или выписывает талоны) на все заказанные блюда, получает буфетную продукцию и ставит ее на подсобный стол. Воду или пиво подают прямо на обеденный стол.

К этому времени будут готовы заказанные холодные закуски. Их нужно получить и поставить на стол вместе с водкой или горькой настойкой, после чего необходимо заказать горячие блюда. Официант обязан получить их в точно назначенное время. При этом он должен знать, что, например, рассольник и свиная отбивная будут готовы через 10 мин после заказа. Если официант опоздает на несколько минут, то это скажется на качестве приготовленного блюда, оно остынет. Блюда подают сразу после их приготовления.

Несколько иной характер носит процесс обслуживания группы клиентов по одному заказу. В этом случае несколько порций одноименных блюд, включенных в один заказ, готовят и подают на стол в многопорционной посуде — блюдах, салатниках, вазах, икорницах, которые официант расставляет на столе или раскладывает порции на тарелки каждому посетителю.

Заказ на горячие блюда официант делает с таким расчетом, чтобы за это время для заказанных блюд повара подготовили необходимые продукты или полуфабрикаты. Тогда в нужный для подачи момент приготовление их займет значительно меньше времени. Поэтому официант из холодного цеха направляется в горячий, где делает заказ на горячие закуски, супы, вторые горячие блюда и некоторые десертные, одновременно передавая учетчице посуду (для тех блюд, которые готовят непосредственно в этой посуде): кокотницы или кокильницы для горячих закусок, миски для заправочных супов, блюда, «баранчики», сковороды и горшочки для запеченных и тушеных блюд. Учетчице горячего цеха также сообщают пожелания посетителей об особенностях приготовления заказанных блюд.

Теперь путь официанта лежит к кассе. Направляясь к ней, он может подойти к буфету, чтобы убедиться, вся ли заказанная продукция есть в ассортименте, и уточнить цены.

При наличии кассовой машины он может пробить чек для оплаты сразу всего заказа. Однако опыт работы официантов показывает, что целесообразно пробивать чеки непосредственно перед получением тех или иных блюд.

Получая блюда на раздаче, официант должен тщательно осмотреть каждое из них. Если при отпуске одинаковых блюд он обнаружит, что одно хорошо оформлено, а другое плохо или одно из них кажется меньше по объему или массе, официант имеет право не подавать их посетителю. В этом случае нужно вызвать метрдотеля или заведующего производством и внести изменения в оформление блюд. Принятое официантом от раздатчика небрежно оформленное, подгоревшее или остывшее блюдо — это всегда урон престижа данного ресторана.

С чеками на буфетную продукцию официант получает в сервизной посуду, в которой ему выдают продукцию из буфета. И здесь, получая напитки, винно-водочные изделия, фрукты, официант проверяет, нет ли в них дефекта, например осадка в бутылках. На самих бутылках должны быть этикетки, а фрукты хорошо вымыты и обсушены.

Контрольные вопросы:

1. Обязанности официанта
2. Меню: понятие, виды , характеристика
3. Особенности подбора, сервировки, хранения вин
4. Встреча и размещение потребителей за столами
5. Особенности приема и выполнения заказа

Тема 11.Организация социального питания.

Организация питания по месту работы и учебы населения. Режим питания, ассортимент продукции, рациональные формы потребления пищи. Организация питания сосредоточенных и рассредоточенных контингентов работающих коллективов.

Рост и стабилизация российской экономики способствуют развитию сети социально ориентированных предприятий, обслуживающих различные контингента потребителей по месту работы, учебы, а также группы населения, нуждающиеся в социальной защите (пенсионеров, инвалидов, малообеспеченные семьи). К ним относятся предприятия при производственных предприятиях, учреждениях, общеобразовательных школах, лицеях, колледжах, техникумах, высших учебных заведениях, общедоступные столовые, а также столовые при фермерских хозяйствах, аграрных комплексах, леспромхозах.

В рыночных условиях сохранена социальная направленность общественного питания — около 70% общей численности предприятий, обслуживающих различные контингента потребителей, составляют рабочие, студенческие и школьные столовые. Более 50% трудоспособного населения пользуются услугами общественного питания.

В целях стимулирования развития сети социально ориентированных предприятий Правительство РФ утвердило законы, определяющие обязательность предоставления услуг общественного питания отдельным группам населения.

Улучшению организации социального питания по месту работы и учебы способствует правильное использование помещений столовых, бесперебойное обеспечение высококачественным и доступным по цене питанием, внедрение прогрессивных технологий обслуживания предоставления дотации на питание, компенсационных выплат на питание, размер которых связан с удорожанием стоимости питания и устанавливается в объеме 3% минимального размера оплаты труда в день.

Обслуживание на производственных предприятиях

Организация общественного питания на производственных предприятиях зависит от особенностей производства и степени концентрации рабочих и служащих. Эти особенности обусловливают режим работы предприятий общественного питания, их расположение, количество мест в столовых и выбор форм обслуживания.

Значительная часть рабочих, занятых в промышленности, трудится в условиях сосредоточенных коллективов. Рассредоточенные коллективы имеются в топливной промышленности, черной и цветной металлургии, промышленности строительных материалов. Это строители дорог, линий электропередач и нефтепроводов, геологи, лесозаготовители и др.

Производственные предприятия с сосредоточенными контингентами работающих в зависимости от характера технологического процесса делят на три группы: с прерывным, поточным (конвейерным) и непрерывным производственным процессом.

Прерывный производственный процесс предполагает перерыв на обед по истечении определенного времени (3—4 ч) с начала работы предприятия, цеха. При таких условиях работы имеется возможность установить ступенчатый график обеденного перерыва для отдельных участков, цехов, что позволяет обеспечить равномерный поток питающихся.

Поточный (конвейерный) производственный процесс предусматривает организацию питания в обеденное время путем остановки конвейера, что вызывает концентрированный в одно и то же время приток работающих в столовую.

При *непрерывном* технологическом процессе на предприятиях металлургической, химической, лесной и деревообрабатывающей промышленности отсутствует регламентированный перерыв на обед. Работающие используют для приема пищи время технологического пере-

рыва в течение смены, обусловленное технологическим процессом данного производства, поэтому они посещают предприятия общественного питания крайне неравномерно. Для них необходимо использовать такую дополнительную форму обслуживания, как доставка пищи к рабочим местам. На производственных предприятиях с численностью работающих 250 и более человек в максимальную смену предусматривают столовые-доготовочные, предназначенные для обслуживания нескольких цехов, а менее 200 — столовые-раздаточные с отпуском горячих блюд для работников отдельных цехов. На предприятиях с обеденным перерывом 30 мин и более расстояние от здания столовой до цехов не должно превышать 200—300 м. На производствах с непрерывным технологическим процессом и длительностью обеденного перерыва менее 30 мин, в которых санитарно-гигиенические условия не позволяют принимать пищу на рабочих местах, расстояние от рабочих мест до столовых не должно превышать 75 м. Для обслуживания указанных контингентов можно использовать залы самокомплектации блюд, работающие по типу шведского стола.

Количество мест в столовых при производственных предприятиях рассчитывают в зависимости от численности рабочих и служащих в наиболее многочисленной смене (табл.3).

Таблица 3

Нормативы развития сети предприятий общественного питания, обслуживающих рабочих и служащих

Контингент питающихся	Количество мест на 1000 работающих в наиболее многочисленной смене	
	всего	в том числе диетического питания
Работающие на производственных предприятиях	250	50
Работающие на стройках	250	50
Работающие на транспорте.	125	30
Экипажи самолетов, рабочие и служащие аэропортов	250	
Рассредоточенные коллективы: от 30 до 100 человек	333 250	

свыше 100 человек, занятых добычей нефти, газа, торфа, прокладкой дорог и т.д.		
Работающие в аграрных комплексах:		
для стационарной сети	100	
для сезонной сети	220	
Работающие в учреждениях	200	40

Указанные нормативы позволяют определить степень обеспеченности производственных предприятий сетью предприятий общественного питания.

Столовые могут размещаться в отдельно стоящих или производственных зданиях, а также в административных корпусах.

Режим работы предприятий общественного питания определяется спецификой производства, количеством смен, продолжительностью перерывов. Он должен обеспечивать создание условий для получения горячего питания рабочими в каждой смене, а также в периоды до начала и после окончания работы. Особое внимание необходимо уделять организации горячего питания в вечерние и ночные смены, когда организм человека в наибольшей мере нуждается в полноценной и калорийной пище.

Продолжительность работы залов столовых в каждой смене должна составлять: утренней — не более 2 ч, вечерней — 1,5, ночной — 1 ч. Если завод работает в три смены, то режим работы столовой устанавливается в периоды: 10—12 ч; 18—19 ч 30 мин; 2—3 ч ночи.

Это позволяет обеспечить рабочих и служащих горячим питанием в каждой смене. Если продолжительность рабочего дня составляет 12 ч, то режим работы столовой должен быть таким, чтобы рабочие имели возможность получать двухразовое горячее питание в течение каждой смены. В обоих случаях промежуточное (дополнительное) питание рабочих и служащих до и после смены может быть организовано через специализированную сеть предприятий общественного питания.

Важное место в организации питания по месту работы отводится *режиму питания.* Интервал между приемами пищи рабочих должен составлять 4 ч. Двухразовое питание во время работы для дневной смены должно включать второй завтрак и обед, энергетическая ценность которых составит 20 и 35% суточной потребности, а для ночной смены — ужин и поздний ужин (20 и 15% суточной энергетической потребности).

Наиболее рациональной формой, обеспечивающей быстроту обслуживания в рабочих столовых, является *отпуск комплексных завтраков, обедов, ужинов с абонементной системой расчета.* Переход на отпуск

комплексных рационов позволяет внедрить в заводских столовых сбалансированное рациональное питание с необходимым количеством белков, жиров, углеводов, минеральных солей и витаминов

Организация питания студентов вузов и колледжей

Норматив развития сети предприятий общественного питания, обслуживающих студентов, составляет 200 мест на 1000 человек рас четного количества студентов (20%), в том числе 2% расчетного количества студентов пользуется диетическим питанием, 13% составляют места для студентов в столовой, 1% — в столовой для профессорско-преподавательского состава, 3% — в буфетах для студентов, 1 % — в буфетах для профессорско-преподавательского состава и обслуживающего персонала. Расчетное количество студентов определяется как сумма количества учащихся очной формы обучения и 10% количества студентов заочной формы обучения.

Столовые высших учебных заведений размещают в отдельных зданиях, соединенных с основными учебными корпусами отапливаемым переходом, или в здании учебного корпуса (общежития). Расстояние от столовых до учебно-производственных помещений не должно превышать 500 м. Основной формой организации питания студентов вузов и колледжей, техникумов является отпуск пищи в *столовых-доготовочных и столовых-раздаточных,* расположенных как в зданиях учебных корпусов, так и в общежитиях. В крупных учебных заведениях с численностью обучающихся более 5 тыс. человек может быть организован комбинат студенческого питания, включающий фабрику-заготовочную или кулинарную фабрику с сетью доготовочных столовых, кафе, кафе-автоматов, кафетериев и буфетов, расположенных на отдельных этажах учебных корпусов общежитий. Фабрику-заготовочную размещают в отдельном здании. Предусматривается также магазин кулинарии со столом заказов. Порядок работы столовых, кафе, баров при институтах, колледжах и техникумах устанавливает администрация предприятия общественного питания совместно с администрацией и профсоюзным комитетом учебного заведения. Предприятия общественного питания должны быть открыты за 30 мин до начала занятий первой смены и заканчивать работу через час после окончания занятий второй смены. Если в учебном заведении обучаются студенты вечернего отделения, то предприятия общественного питания должны работать до начала второго занятия на вечернем отделении.

Предприятия, расположенные при общежитиях, должны начинать работу за час до начала занятий первой смены и заканчивать в 21—22 ч. При продолжительности работы зала в течение 10 ч и более допускаются перерывы для уборки зала общей продолжительностью не более

часа. При разработке комплексных рационов питания (завтраков и обедов) в меню следует предусматривать не менее двух вариантов. Диетическое питание в вузах и техникумах организуют в *диетических столовых или диетзалах.* Диетические блюда могут отпускаться в общем зале с отдельной раздачи. Часть студентов вузов, колледжей и техникумов получает диетическое питание на льготных условиях по путевкам, которые выдают за счет средств социального страхования. Основной и перспективной формой обслуживания в студенческих столовых является *реализация комплексных рационов питания по абонементам.* В столовых, расположенных при учебных корпусах, где высокая интенсивность потоков студентов, устанавливают конвейерные линии непрерывного действия. В студенческих столовых применяют и такую форму обслуживания, как *предварительное накрытие столов* с накоплением обедов в тепловых шкафах. План размещения групп студентов в зале составляется администрацией и вывешивается в вестибюле. На каждом столе устанавливают указатель группы. Столы сервируют до прихода студентов и подают блюда, не требующие подогрева. После заполнения зала студентами официанты-раздатчики на передвижных стеллажах ввозят в зал и подают горячие блюда, одновременно собирая абонементные талоны. Внедрение питания по абонементам имеет большое значение. Приобретая абонементы на месяц, студенты имеют возможность рационально питаться, более правильно распределять свой бюджет, а предприятие — организовать четкое планирование работы производства. Студенты приобретают талоны в кассе столовой, профкоме, общежитии, бухгалтерии при получении стипендии. Их распространением занимаются кассиры, работники бухгалтерии столовой, профорги учебных групп. В залах студенческих столовых, общежитиях и в учебных корпусах организуют бары, кафе В барах, находящихся в залах столовых, реализуют кондитерские изделия (покупные и собственного производства), фруктовые и минеральные воды, фрукты, салаты, горячие напитки. В таких барах устанавливают холодильные прилавки-витрины, барные стойки. В барах, расположенных в отдельных помещениях, устанавливают не только холодильное, но и тепловое оборудование для приготовления несложных горячих блюд (сосисок, яичнцы и т.п.), мармиты и термостат для горячих напитков. В кафе на 50 мест можно также использовать малогабаритное секционное модульное оборудование, которое позволяет сэкономить площадь кафе, увеличить производительность труда и за счет этого уменьшить количество обслуживающего персонала.

Перспективным в высших и средних учебных заведениях является создание *автоматизированных кафе.* Реализация продукции через автоматы позволяет намного сократить затраты времени на получение

пищи и денежный расчет и тем самым обслужить большее количество студентов за сравнительно короткий перерыв между учебными занятиями, а также организовать питание студентов-вечерников. Предприятия-автоматы являются филиалами базового предприятия. Для доставки готовой продукции используют многооборотную тару (сменные кассеты, бачки и проч.), которой укомплектованы автоматы. Типовые проекты предусматривают кафе-автомат на 50, 75, 100 мест. Для реализации блюд посредством автоматов используют посуду одноразового пользования, можно использовать и обычную посуду. Предприятия оснащают автоматами для продажи бульонов, вторых блюд, бутербродов и холодных закусок, напитков, пирожков и кондитерских изделий, хлеба, газированной воды, а также для размена монет. На автоматизированных предприятиях должны быть следующие помещения: зал, цех доработки полуфабрикатов; моечные столовой и кухонной посуды; кладовые для продуктов; бытовые помещения; комната для сортировки и подсчета монет, жетонов. Площадь помещений для питающихся должна быть на 10—15 м^2 больше, чем на обычных аналогичных предприятиях. Преподавателей вузов обслуживают в специально выделенных залах, применяя метод самообслуживания с последующим расчетом. Формы и методы обслуживания в столовых при вузах, колледжах и техникумах зависят от режима труда и отдыха преподавателей, студентов, интенсивности потока питающихся в течение дня, состояния материально-технической базы.

При свободном выборе блюд в столовых при вузах целесообразно разрабатывать отдельные меню на завтрак, обед и ужин. Некоторые вузы оказывают помощь остро нуждающимся студентам, выделяя ежемесячно дотации на питание из средств экономии стипендиального фонда. Причем столовые приходуют эти деньги и выдают студентам именные дисконтные карты, с помощью которых они рассчитываются за обеды в кассовых узлах. Учет ведут компьютеры. Такая система расчета позволяет экономить время на получение пищи, использовать деньги строго по назначению — на питание. Предприятия питания при вузах имеют право дополнительно производить продукцию и продавать ее населению по свободным отпускным ценам при обязательном ведении раздельного учета. Важнейшие направления улучшения питания в высших и средних специальных учебных заведениях: увеличение средств на питание студентов, в том числе льготное и бесплатное; возрождение в каждом вузе диетзала или диетотделения; создание цехов для производства мучных кондитерских и кулинарных изделий, открытие столов заказов, отделов и магазинов по продаже полуфабрикатов, кулинарных и кондитерских изделий; внедрение кафе-автоматов; специализированных предприятий — блинных, пельменных, сосисочных,

пирожковых, чебуречных, молочных, предприятий быстрого обслуживания, молодежных кафе, безалкогольных десертных баров. Учитывая социальную значимость организации питания студентов и необходимость сохранения здоровья молодого поколения, необходимо внедрять новые технологии, дополнительные формы обслуживания — экспресс-завтраки, витаминные, молочные, чайные столы, разносную торговлю, столы-буфеты, выставки-продажи, прием предварительных заказов. Для студентов рекомендуется четырехразовое питание (3040 ккал/сутки) по скомплектованному рациону. Столовые вуза вечером можно использовать как молодежное кафе с организацией досуга молодежи.

При планировании развития сети предприятий общественного питания при профессиональных училищах предусматривают количество мест, равное '/з количества учащихся. В столовой выделяется зал для преподавателей.

Организуют четырехразовое питание, если учащиеся проживают в отрыве от родителей, и двухразовое, если проживают с родителями. Питание организуется по цикличному меню комплексных рационов, сбалансированных по содержанию основных энергетических веществ, в соответствии с физиологическими нормами потребления продуктов питания учащимися ПУ.

Интервал между приемами пищи должен составлять 3—4,5 часа. Общая калорийность распределяется следующим образом: завтрак — 30%, обед — 40%, полдник — 10%, ужин — 20%. В зимне-весенний период необходимо проводить С-витаминизацию блюд. Аскорбиновая кислота вводится из расчета 70 мг на подростка в возрасте от 12 до 17 лет.

При изготовлении блюд уксус заменяют на лимонную кислоту, сметану, применяемую без тепловой обработки, — на сметанный соус. Среди учащихся ПУ могут быть подростки, нуждающиеся в щадящем питании, которое является промежуточной формой между физиологическим и лечебным питанием. В рацион щадящего питания следует включать молоко, творог, сыр, мясо, рыбу, богатые незаменимыми аминокислотами, и растительные жиры, содержащие полиненасыщенные жирные кислоты, необходимые для растущего организма. Для изготовления блюд щадящего питания применяется также специальная кулинарная обработка продуктов. Не включаются в рацион маргарин, жирные сорта мяса и рыбы, копчености, сдобное тесто, пельмени, блины, кофе, какао, уксус, перец, горчица, ржаной хлеб, горох, бобы.

Обслуживание ведется по групповому абонементу с предварительным накрытием столов, а также применяется самообслуживание с установкой механизированной линии типа «Эффект».

Контроль осуществляется администрацией учебного заведения, медицинским работником здравпункта ПУ, группой общественного контроля.

Для контроля за соблюдением утвержденных натуральных норм питания и анализа выборки их за месяц бухгалтерия ведет накопительные ведомости расходов продуктов на одного учащегося раздельно для 2- и 4-разового питания. Анализ проводится еженедельно

Контрольные вопросы:

1. Какие требования предъявляются к организации питания по месту работы в зависимости от характера технологического процесса производственного предприятия?
2. Как организуется диетическое питание по месту работы?
3. Как организуется питание рассредоточенных коллективов работающих?
4. Какие требования предъявляются к организации питания учащихся общеобразовательных школ и профессиональных училищ

Тема 12.Специальные формы обслуживания

Организация обслуживания зал-экспресс; стол-экспресс; шведский стол; обслуживание участников съездов, конференций, фестивалей, форумов; организация обслуживания в железнодорожных ресторанах и вагонах-ресторанах; обслуживание пассажиров в портах, на теплоходах и речных судах; автостанциях; особенности обслуживания пассажиров в аэропортах и самолетах; организация и обслуживание населения в местах массового отдыха, спортивных и зрелищных учреждениях, ночных клубах, на летних площадках; тематических мероприятиях).

Специальные формы обслуживания используются: во-первых, с целью ускорения обслуживания большого количества посетителей с ограниченным запасом времени (обслуживание участников конгрессов, конференций, симпозиумов, туристов и т.д.); во-вторых, для усиления конкурентоспособности предприятия, так как потребитель благосклонно относится к любым нововведениям.

К специальным формам организации обслуживания относятся: « шведский стол», «барбекю», «стол-экспресс», «зал-экспресс».

Из форм обслуживания банкетов и приемов используются: банкет-фуршет, прием - коктейль, банкет - чай, банкет с полным обслуживанием официантами, банкет с частичным обслуживанием официантами, кофейный стол и т.д.

«Шведский стол» - «буфет», «телега», привычные в ресторанном меню слова, говорят посетителям не только о разнообразии блюд,

но и доступности цен. Возможность быстро, качественно пообедать привлекает и большое количество клиентов, и рестораторов, которые также могут быстро обслужить большие организованные группы клиентов.

Время на получение и прием пищи в среднем во время завтрака составляет 15-20 минут, обеда и ужина - 25-30 минут. При обслуживании по типу «шведский стол» посетителям не приходится ждать, когда официанты принесут им заказанные блюда и выпишут счет. Они сами по своему вкусу выбирают блюда.

Практика показывает, что наиболее удобными интервалами для организации «шведского стола» являются: завтрак – 8-10 часов, обед – 12-15 часов, ужин – 17-30 – 19-30.

Для организации «шведского стола» в ресторане выделяют отдельный зал или часть его, удобную для обслуживания. Главное, чтобы выполнялись следующих два основных момента: 1 -легко можно было провести заполняемость «шведского стола» со стороны кухни; 2 - не было пересечения со стороны основного потока потребителей, которые питаются в основном зале, и потребителей «шведского стола».

Для обслуживания «шведского стола» создается бригада официантов. Каждый работник, входящий в бригаду, выполняет конкретный вид работы. Особенность обслуживания «шведского стола» заключается в том, что бригадир получает по заборным листам на продукцию или счету и чеку контрольно-кассовой машины, расставляет ее с членами бригады на «шведский стол», следит в течение дня за ассортиментом, по мере реализации пополняет его недостающей продукцией.

«Шведский стол» представляет собой большой стол или группы столов, на котором расставлены блюда с закусками, десертами, мучными кондитерскими изделиями, напитками. По краям стола ставят закусочные тарелки стопками по 5-6 штук. Как правило, используется оборудование для подогрева тарелок. В зале у стен расставляются четырехместные столы, которые сервируют мелкими или крупными до 300-450 мм тарелками (в зависимости от контингента и ассортимента), фужерами, приборами, ставят минеральную воду.

Посетители, взяв поднос или блюдо со специального стола, подходят к «шведской зоне» и самостоятельно выбирают блюда. Для подачи закусок, требующих охлаждения, используются салат - бары или охлаждаемые витрины, состоящие из подноса на подставке и вложенных внутрь хладагентов с морозящим гелем. Блюда на таких витринах проще сервировать, и смотрятся они более эстетично.

Во время бизнес – ланча или фуршета помимо закусок, как правило, подают горячие блюда. При этом основная задача – сделать так,

чтобы блюдо не успело остыть в процессе подачи. Для этого существуют специальные мармиты, в которых пища постоянно подогревается до оптимальной температуры. В ресторанах применяется несколько их разновидностей в зависимости от того, какое блюдо подается.

Для горячих блюд используются мармиты разнообразных форм: прямоугольные, овальные, квадратные, круглые. Используя вставки – контейнеры стандартных размеров (GN/1, GN/2, GN/3), в таком мармите можно расположить достаточно широкий ассортимент блюд. Вставки - контейнеры изготавливаются не только из нержавеющей стали, но и из фарфора. Последние имеют большую степень теплопередачи, а блюда, подаваемые в них, выглядят красиво и эффектно.

Супы подаются совершенно в иных мармитах, состоящих из подставки-основания и вставленных в нее одной или двух кастрюль. Кастрюли эти необычные – специальной формы и без толстого дна. Подогреваются они с помощью горелок. Существуют также мармиты для горячих напитков: в них подают готовый чай или кофе. Именно подают, а не готовят. Профессионалам известно, что в таких мармитах в отличие от самовара из-за недостаточно высокой температуры воду вскипятить нельзя.

Еще один тип мармитов предназначен для подогрева готового соуса. Они гораздо меньших размеров и подогреваются при помощи греющей свечи.

Использование нового технологического оборудования, предназначенного именно для организации «шведского стола», оправдано, так как при эксплуатации этих устройств можно использовать 2 варианта подогрева: с помощью горючего или электронагревательных элементов.

Все мармиты имеют специальное запатентованное устройство (Roll Top), фиксирующее крышку в любом положении. Это позволяет избежать неловких ситуаций, когда крышка выскальзывает из рук гостя.

Поскольку любой мармит работает по принципу бани, существует проблема попадания в пищу капель воды, конденсирующихся на крышке. Новые технологии производства мармитов позволяют решить эту проблему: предусмотрено отверстие в нижней части, чтобы образовавшиеся капли даже при закрытой крышке снова попадали вниз, не вступая в контакт с готовыми блюдами.

Все мармиты легко разбираются, что создает дополнительные удобства при чистке или хранении. Теплоизолированные ручки делают использование мармитов безопасным для клиентов.

При подаче десертов также существует множество хитростей. Например, ради экономии места удобно использовать двух и трехъярусные этажерки. Если есть опасность, что пирожные или сыр могут заветриться, то лучше выбрать блюда и витрины с прозрачными крышками, открывающимися по принципу Roll Top .

В некоторых гостиницах для иностранных туристов при организации питания по типу «шведский стол» в зале устанавливается линия прилавков для самообслуживания, в состав которой входят: прилавок для подносов, охлаждаемый прилавок для холодных и сладких блюд, прилавки – мармиты для супов и горячих блюд, прилавок для горячих напитков, прилавок для столовых приборов. Посетители, подойдя к линии раздачи, по выбору подбирают комплексный завтрак или обед, при этом сами себе порционируют на тарелки выбранные блюда и напитки.

Стол - экспресс (или **«Репинский стол»**). Стол - экспресс рассчитан на одновременное обслуживание 20-30 человек. Он имеет круглую форму, с неподвижной нижней и поворотной верхней вращающейся центральной частью, на которой устанавливают хлеб, разнообразные закуски, блюда, кулинарные и кондитерские изделия, кисломолочную продукцию, соки, напитки. Верхняя часть приподнята над нижней на 10 см. Ширина неподвижной части составляет 35-40 см. Посетители, сев за стол, поворачивают за ручку центральный поворотный стол и по своему выбору берут те или иные блюда. Горячие напитки и горячие блюда подает официант, после чего он рассчитывается с посетителями.

Зал-экспресс организуется в ресторанах для ускорения обслуживания потребителей с ограниченным обеденным перерывом. Такой зал располагает небольшим количеством мест (от 40 до 50) и обслуживает его бригада из четырех человек. Меню представляет комплексный обед, состоящий из 4 блюд: закуска, суп, горячее блюдо и десерт. Ко времени обеда все столы в зале-экспресс должны быть подготовлены к приему посетителей. Сервировка обеденного стола состоит из пирожковой тарелки, столовых приборов, фужеров. На каждый стол кладут меню. Как только посетители сядут за стол, официант ставит закуски, сладкое, а затем приносит суп и горячее блюдо. Обычно на такой обед потребитель затрачивает 15-20 минут. Стандартная стоимость обеда облегчает и ускоряет расчет.

«Барбекю» - пища, приготовленная на огне в присутствии потребителя. Данная форма обслуживания отличается от вышеперечисленных тем, что позволяет не только быстро обслужить клиента, но и нетрадиционно. В барбекю привлекательно все: и сам процесс приготовления, и его результат. Самое главное - не нужно обладать особым

поварским талантом. Это ведь так просто: разместить кусочки мяса, рыбы, морепродуктов, овощей на решетке и быстро обжарить с двух сторон. При этом именно барбекю предоставляет свободу для творчества: используя различные соусы и специи можно создавать неповторимые по вкусовым ощущениям блюда.

Разновидности барбекю

Жаровня-мангал с применением лавового камня. Мангал установлен на стилизованной тележке с крышкой. В нижней части находится 2 газовые горелки, закрытые рассеивателем, который равномерно распределяет жар по всему периметру мангала. Выше располагается решетка, на которой раскладывается лавовый камень. Нагреваясь на огне , он создает эффект горящих древесных углей. На расстоянии 100 мм от этой решетки находится другая рабочая решетка, на которой и готовят продукты питания. Лавовый камень обладает высокими адсорбционными свойствами – хорошо впитывая в себя жир и стекающий с обжариваемых продуктов сок, при этом не дымит и не коптит. Поэтому такие аппараты барбекю можно использовать в непосредственной близости от столиков потребителей Немаловажно, что теплоотдача у этого камня в 2 раза выше, чем у древесного угля, а ресурс при максимальной нагрузке составляет около 3 лет. Кроме того, камень можно реанимировать, если он вдруг потеряет свою адсорбционную способность. Для этого его кипятят в кастрюле с водой с добавлением соли или соды.

Если необходимо приготовить шашлык по - кавказки, «с дымком», то проблема решается быстро: на камень бросают влажные опилки. Соответственно при этом образуется дым, а пища приобретает определенный пикантный вкус. Для придания блюдам специфического аромата практикуют также использование влажных щепок вишни, груши или ольхи. Кроме того, на данной модели возможно копчение определенного ассортимента продукции (рыба и т.д.).

Другая популярная модель барбекю - это Char-Broil, рассчитанная на предприятия большей мощности и проходимости. Данная модель относится к большим мангалам. В рабочей зоне имеются также регуляторы пламени, размещены 3 горелки с чугунными газовыми рассеивателями, что значительно повышает эффективность процесса теплоотдачи и способствует более равномерному прогреву. Кроме того, в этой модели имеется автономная газовая конфорка, которую удобно использовать для вспомогательных операций, например, для приготовления соуса. Встроенный термометр позволяет повару определить температурный режим духового шкафа и, следовательно, готовность изделия.

Банкет-фуршет – обеспечивает обслуживание большого количества организованного контингента потребителей при проведении ка-

ких - либо запланированных мероприятий. Особенностью обслуживания банкета является то, что гости едят и пьют стоя у столов, к которым не ставят стулья. Продолжительность банкета составляет в среднем 2 часа.

Меню банкета-фуршета включает холодные и горячие закуски, горячие блюда, десерт и горячие напитки. Закуски должны подаваться маленькими порциями «под вилку» (на один укус), чтобы можно было кушать без помощи ножа. Горячие закуски и блюда подают также маленькими порциями, чтобы можно было пользоваться только вилкой или специальной шпажкой.

В процессе организации банкета–фуршета необходимо учитывать следующее: нельзя устанавливать столы в непосредственной близости от источника тепла, а также под прямыми лучами солнца, так как это ухудшает внешний вид блюд; сервированные столы должны гармонировать с окружающей обстановкой; при их установке следует учитывать расположение осветительной аппаратуры в зале с тем, чтобы обеспечить равномерное освещение всех столов.

Столы для банкета – фуршета должны быть выше и шире обычных. Высота их обычно составляет 90-100 см, ширина - 1,5 м, чтобы разместить большое количество закусок. Расчет длины и количества столов производится из нормы 6-8 гостей на 1 м длины стола при двухстороннем расположении, 3-4 гостя – при одностороннем. Общая длина стола для удобства обслуживания не должна превышать 10 м. При этом столы от стен устанавливают на расстоянии не менее 1,5 метров. Накрывают фуршетные столы специальными банкетными скатертями, спуская кромки почти до пола (на 5-7 см от пола). Кроме основных фуршетных столов, в зале у стен ставят подсобные столы для запасных тарелок, приборов, и т.д. Кроме того, предусматривают отдельно стоящие столы для сигарет, спичек, пепельниц.

Сервировка фуршетного стола предусматривает некоторые особенности обслуживания. Так, на каждого участника приглашенных на банкет предусматривается: тарелок закусочных -1,5-2, тарелок мелких десертных или пирожковых - 0,5-0,75, вилок закусочных - 1,5-2, ножей закусочных - 0,75-1,0, вилок десертных - 0,5-0,7, ножей десертных - 0,5-0,7, стаканов для сока - 0,25-0,5, фужеров - 1,0.

Как правило, стол сервируют с двух сторон. Стеклянную посуду расставляют группами, елочкой, змейкой. Закусочные тарелки ставят по обеим сторонам стола по 10 шт. на каждой стороне. За закусочными тарелками стопками по 3-5шт в каждой ставят пирожковые (или десертные). Справа от закусочных тарелок кладут несколько закусоч-

ных ножей (лезвием к тарелке), слева - закусочные вилки. Справа от десертных тарелок кладут фруктовые ножи, слева - десертные вилки. Фужеры устанавливают рядом с напитками.

При расстановке закусок на столе соблюдают определенную последовательность: не ставят две закуски из мяса; чередуют закуски из рыбы, овощей, мяса; закуски из птицы и дичи ставят так, чтобы голова тушки была обращена к гостям. На каждое блюдо кладут приборы для раскладки, чтобы гость сам мог взять то, что пожелает.

На одного официанта при обслуживании банкета-фуршета обычно приходится 15-20 гостей. Горячие напитки, закуски и блюда обычно подают гостям разные официанты. Обслуживание осуществляется в «обнос».

Прием – коктейль. При обслуживании по типу «коктейль» можно принять много гостей в небольшом помещении, при этом не требуется большого количества мебели, посуды, столового белья. Время коктейля непродолжительное (1-2 часа), при этом расходы на его организацию значительно меньше, чем на банкеты других видов. Гости могут приходить и уходить в разное время.

В зале ставят небольшие столики у стен, колонн, в нишах, на которые раскладывают пепельницы, зажигалки, бумажные салфетки, в вазочках - миндаль в сахаре или с солью. Банкетные столы не расставляют. Официанты разносят закуски на фарфоровых блюдах, рюмки и бокалы с напитками – на подносах, покрытых салфетками. Напитки в высоких бокалах ставят в середине подноса, рядами в низких рюмках и стопках - по краям. Тарелок и приборов при обслуживании коктейлей не полагается. Вместо вилок гости используют деревянные или пластмассовые шпажки.

При организации банкета – коктейля рядом с залом предусматривают дополнительное помещение для подготовки, порционирования и отпуска напитков официантам.

Величина всех подаваемых во время коктейля закусок должна быть такой, чтобы их можно было сразу положить в рот целиком. Чаще всего подают бутерброды – канапе или сандвичи, нарезанные в виде ромбиков, квадратов, кружочков и т.д., а также валованы, тарталетки с салатом рыбным, мясным, из птицы, паштетом или икрой и т.д.

Горячие закуски подают в виде небольших котлет, сосисок малюток, люля-кебаб, шашлычков.

На десерт предлагают пирожные-ассорти, хворост из сладкого слоеного теста, яблоки в тесте и др. сладости. Фрукты подают предварительно зачищенными от сердцевины и разделанными на дольки.

В начале «приема – коктейля» гости, как правило, пьют безалкогольные напитки: соки, воду, пиво. Спустя 10-15 минут подают крепкие напитки: водку, виски, коньяк, затем снова предлагают безалкогольные напитки. Все закуски официанты предлагают гостям на круглых блюдах, а напитки – в рюмках и бокалах на подносах. Официанты чаще всего работают парами: один обносит закусками, другой - напитками.

При расчете количества обслуживающего персонала исходят из нормы 10-15 приглашенных на одного официанта.

Банкет – чай. Традиционно устраивается для женщин и хозяйка банкета - женщина. В последнее время чайные церемонии все больше становятся традиционными при проведении деловых переговоров, деловых встреч, тематических чайных мероприятий.

Продолжительность традиционного банкет - чая составляет обычно не более двух часов, время проведения – с 16 до 18 часов. Сервируя стол, для каждого гостя ставят десертные тарелки, за ними рюмки для мадеры, за рюмками – десертные приборы. Рядом с десертными тарелками укладывают десертные ложки и вилки. Десертные тарелки ставят стопками по 4-6 штук возле ваз с фруктами с обеих сторон от нее.

Вкусовые предпочтения к чаю у всех разные и зависят они от ряда факторов: погоды, времени суток, настроения посетителей. Поэтому правила ресторанного этикета предусматривают предложение нескольких сортов чая, в том числе зеленого и ароматизированного. В столице за последние годы все большую популярность приобретают восточные чайные церемонии. Для китайских чайных церемоний, например, используются особые полуферментированные, так называемые улунские, сорта чая со специфическим «масляным» вкусом, которые завариваются в специальной пористой глиняной посуде.

Английский чайный этикет наиболее характерен для деловых переговоров. По английским правилам молоко подается только после того, как заварка настоится. Важно, чтобы оно было минимальной жирности, так как при взаимодействии с кипятком жиры образуют вредные соединения. Молоко не принято подавать к зеленому чаю, китайским сортам черного чая и чаю с бергамотом.

Русские традиции чаепития более свободны и демократичны. В России всегда предпочитали черные чаи. Черный чай, заваренный «русским способом», обычно подают с медом, вареньем, сахаром, молоком или сливками, лимоном. Иногда подается сахарная голова со щипцами, маковые баранки, печенье и сухари, марципаны.

В последнее время появились быстрорастворимые чаи и чаи в пакетах, прохладительные чаи со льдом и пряностями, ароматизированные, фруктовые и травяные чаи.

Контрольные вопросы

1. Как организуется обслуживание питанием пассажиров железнодорожного транспорта?
2. Как организуется обслуживание питанием пассажиров воздушного транспорта?
3. Как обслуживают питанием проживающих в гостиницах.
4. Каковы особенности обслуживания гостей на высшем уровне
5. Какие ускоренные формы обслуживание вам известны?

РАЗДЕЛ 3 ПРАКТИКУМ

Семинар 1

Основы организации предприятий общественного питания.

На основе прослушанной лекции и изучения дополнительной литературы подготовить ответы на следующие вопросы:

1. Особенности общественного питания как отрасли народного хозяйства.
2. Типизация предприятий питания – объективная необходимость в целях
удовлетворения потребностей населения в пище и услугах.
3. Признаки, характеризующие и определяющие тип предприятий.
4. Признаки, характеризующие и определяющие тип предприятий.
5. Классификация предприятий питания в зависимости от видов услуг.

Эссе:

1.Каковы основные тенденции развития предприятий быстрого обслуживания (ПБО)?

Рефераты:

1.Народные рестораны, перспективы развития.

2. Развитие сети социально-ориентированных предприятий общественного питания.

Доклады:

1. Опыт организации кофеен.

2. Организация работы диетических и вегетарианских столовых.

3. Классификация заготовочных предприятий, их характеристика

Литература 1,2,3

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1

Сеть предприятий общественного питания

Вопросы для подготовки

1. Понятие сети предприятий общественного питания.
2. Обеспеченность сетью предприятий общественного питания, степень
обеспеченности.
3. Что такое нормативный показатель развития сети.
4. Нормативы развития сети для общедоступных предприятий общественного

питания.

6. Нормативы развития сети для определенного контингента населения по месту работы и учебы

Таблица 1

Расчет потребности в общедоступной сети ПОП

№ п/п	Наименование района	Число жителей на 01.01. 20…, тыс.чел.	С учетом процента прироста населения (1 %), тыс. чел	Норматив на 1000 жителей	Необходимое число мест в ПОП	Фактическое число мест в ПОП	Степень обеспеченности, %
1	Кировский	220		40 мест		6350	
2	Ленинский	350				11960	
3	Центральный	110				3616	
4	Заельцовский	90				2504	
5	Железнодорожный	130				4728	
6	Калининский	170				5952	
7	Октябрьский	150				5840	
8	Дзержинский	120				3672	
9	Первомайский	90				2504	
10	Советский	70				1392	
	Всего	1280				48518	

Таблица 2

Анализ структуры общедоступной сети ПОП

№ п/п	Тип ПОП	Фактическое число		Рекомендованное число		Отклонение	
		мест	%	мест	%	Мест (+,-)	%
1	Рестораны	1500			20		
2	Столовые	1200			25		
3	Диетические столовые	0			5		
4	Кафе	5500			22		
5	в т.ч. специализированные	3500			50		
6	Закусочные	2960			25		
7	в т.ч. специализированные	1600			50		
8	Бары	800			3		
	Всего	11960			100		

Задание 1

1. Рассчитать потребность в общедоступной сети предприятий общественного питания для жилого административного района с численностью жителей 35 тыс. человек на 1.01.14 г. Ежегодный прирост населения – 3%.

Фактически сложившаяся общедоступная сеть общественного питания:

- столовая на 75 мест с магазином кулинарии на 2 рабочих места;
- кафе детское на 50 мест;
- специализированная закусочная на 25 мест.

2. Рассчитать степень обеспеченности общедоступной сетью предприятий общественного питания.

3. Проанализировать структуру сложившейся общедоступной сети общественного питания

4. Определить приоритетное развитие отдельных типов предприятий общественного питания, исходя из расчетного (нормативного) числа мест и оптимальной (рациональной)
структуры сети на ближнюю перспективу.

5. Решить вопросы индустриализации общественного питания.

Задание 2

Для промышленного предприятия с числом работающих 5 тыс. человек определить потребность в сети предприятий общественного питания. На территории этого предприятия имеется буфет на 32 места.

Задание 3

Рассчитать степень обеспеченности сетью предприятий общественного питания при вузе. Число студентов очного обучения – 3 тыс. человек, число студентов заочного – 800 человек. Определить типы предприятий общественного питания.

Задание 4

Для вновь строящегося ПТУ (предполагаемое число учащихся – 560 человек) определить необходимое число мест, тип предприятия общественного питания, вид предоставляемого питания.

Литература 1,2,3

Семинар 2
Научно-технический прогресс и его направления в общественном питании

На основе изучения основной и дополнительной литературы подготовить ответы на следующие вопросы:

1. Сущность научно-технического прогресса и его ускорение на современном этапе.
2. Внедрение индустриальной технологии – главное направление НТП в общественном питании.
3. Повышение эффективности использования оборудования, его модернизация.
4. Комплексная механизация и автоматизация производственных процессов, процессов обслуживания потребителей и погрузочно-разгрузочных работ.
5. Совершенствование методов и форм организации труда.
6. Внедрение прогрессивных форм и методов обслуживания потребителей.

Литература 1,2,3

Семинар 3
Организация снабжения предприятий общественного питания

На основе прослушанной лекции и изучения дополнительной литературы подготовить ответы на следующие вопросы:

1. Понятие о логистике.
2. Основные задачи организации снабжения.
3. Источники, виды и формы снабжения.
4. Договорные отношения с поставщиками.
5. Организация снабжения сырьем , полуфабрикатами (получение, доставка, прием по количеству качеству).

Доклады:

1. Форма организации товароснабжения предприятий общественного питания продовольственными ресурсами.
2. Закупка продуктов – стратегическое направление деятельности предприятий питания.

3. Организация снабженческо-экспедиционной деятельности в предприятиях общественного питания (по типам предприятий на конкретных примерах).
4. Логистика товародвижения.

Литература 1,2,3

Семинар 4
Организация производства продукции общественного питания

На основе прослушанной лекции и изучения дополнительной литературы подготовить ответы на следующие вопросы:

1. Цели и задачи оперативного планирования производства.
2. Требования и условия при составлении планового меню для различных типов
предприятий общественного питания.
3. Порядок и методика составления плана-меню (производственной программы) на день.
4. Нормативно-технологическая документация, применяемая при производстве кулинарной продукции.
5. Организационно-техническая подготовка производства.
6. Правила и порядок разработки новых и фирменных блюд для внедрения и реализации в предприятиях общественного питания.

Литература 1,2,3

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2

Составление планового меню и дневной производственной программы (плана - меню)

1. Порядок проведения занятия

1.1 Опрос.
1.2 Ознакомление с методикой проведения занятия.
1.3 Составление планового меню.
1.4 Составление плана-меню.
1.5 Оформление и защита отчета.

Вопросы для самостоятельной подготовки и литература приведены в материалах к семинару 4.

2. Методика проведения занятия

Налаженное оперативное планирование является важным условием правильной организации работы предприятия, выполнения плановых заданий по выпуску продукции собственного производства, а

также наиболее рационального использования оборудования и работников. Оперативное планирование производства предусматривает составление: планового меню; плана-меню; заданий или нарядов-заказов цехам.

Практическое задание предусматривает составление планового меню и плана-меню. До составления планового меню изучается ассортимент блюд, закусок, изделий и напитков, которые должны изготовлять и реализовывать предприятия данного типа.

Задание 1

Составить плановое меню.

На специальном бланке (табл. 1) выписываются по группам наименования всех блюд, закусок, напитков и изделий, которые могут быть приготовлены на предприятии данного типа с учетом сезонности, примерного ассортимента, специализации производства, его оснащенности, а также квалификации поваров и контингента потребителей. В табл. 1 приведен пример составления планового меню. Блюда необходимо разнообразить в течение недели, вместе с тем они могут и повторяться в зависимости от спроса.

Плановое меню столовой на 75 мест

№ Рецептуры	Блюда, закуски, напитки, изделия	Дни недели						
		Пн.	Вт.	Ср.	Чт.	Пт.	Сб.	Вс.
	Закуски Сельдь с гарниром … 1 блюда … и т.д.	×					×	

Рис.1- Образец составления меню

Задание 2

Составить план – меню – суточную программу предприятия на основе планового меню, действующих сборников рецептур, квалификационного состава предприятия и его технического оснащения.

Количество блюд, реализуемых за день, рассчитывается по формуле

$$n = m \times N, \qquad (1)$$

где n – количество блюд; m – коэффициент потребления блюд. Его выбирают как рекомендуемое значение для определенного типа; берется по нормативной литературе;

N – количество потребителей за день, человек; его рассчитывают с учетом числа мест в зале и оборачиваемости одного места за день, раз.

$$N = P \times D_1, \quad (2)$$

где P – оборачиваемость одного места в течение дня, в зависимости от типа; D1 – число мест в зале.

После расчета общего количества блюд, производится процентная разбивка по рекомендациям. Расчеты представляются в виде табл. 2.

Таблица 2

Расчѐт количества блюд в ассортименте

№ п/п	Наименование блюд	% соотношение	Количество блюд по наименованиям, шт
	Холодные блюда и закуски в т.ч. мясные рыбные овощные и т.д.		

Зная ассортимент блюд (табл. 1) на планируемый день и количество блюд по наименованиям (табл. 2), можно приступить к составлению план-меню (табл. 3).

Таблица 3

План-меню для общедоступной столовой на 75 мест
(9 сентября 2016 г., понедельник)

№ рецептуры	Блюда, закуски, напитки, изделия	Количество блюд выпускаемых за день	Ф.И.О. поваров, ответственных за приготовление	Сроки приготовления блюд отдельными партиями
132	1.Холодные блюда Сельдь с гарниром И т.д.	120	Иванов С.М.	К 9-30 К 11-50 К 15-30 К 17-10

Все студенты группы разбиваются на 4 бригады, каждая из которых составляет плановое меню и план-меню для конкретного предприятия.

Тип предприятия, его мощность предлагаются преподавателем по своему усмотрению, но в соответствии с действующей номенклатурой предприятий общедоступного питания.

3. Оформление и защита отчета

В отчете по практическому занятию указывается: дата проведения; тема и цель; порядок проведения и краткое содержание работы с заполненными таблицами; список литературы, использованной при подготовке к занятию. Отчѐт защищается каждым студентом в ходе собеседования с преподавателем и уточнения отдельных расчетов и принятых решений.

Задание на дом: Подготовиться к деловой игре по теме: «Обслуживание потребителей в ресторане».

Практическое занятие №3

Деловая игра на тему: «Обслуживание потребителей в ресторане».

Цель: В форме деловой игры, методом погружения отработать прием оформления заказа, подачи блюд и напитков, расчета с потребителями, передачу заказа на производство, организации работы производства в соответствии с принятым заказом.

Задание:

1. Распределить обязанности между студентами на роли: потребителя, метрдотеля (менеджер банкетной службы) бригадира официантов, шеф-повара (зав. производством), бригадиров (начальников цехов), поваров (по заданию преподавателя).
2. Студентам взять задание на организацию банкета по теме: «Основные элементы обслуживания потребителей в ресторане»; «Официальный приѐм»; Дневной приѐм «Рабочий завтрак», «Бокал шампанского», «Бокал вина», «Завтрак»; Вечерний приѐм «Обед», «Ужин», А-ля фуршет, Коктейль, Чай, Шашлык Барбекю; Смешанные приѐмы: «Коктейль-фуршет», «Фуршет-кофе», «Коктейль-фуршет-кофе».

Задание на деловую игру:

1. Метрдотелю (менеджеру банкетной службы):
- оформить заказ, составить меню;
- разработать схему посадки гостей.
2. Официанты должны изучить сервировку стола и показать технику обслуживания потребителей в деле:
- подача блюд в обнос (французский способ);
- подача блюд с помощью подсобного стола (английский способ);
- подача в стол (русский способ).
3. Шеф-повар на основании меню составляет заказ счѐт и передаѐт задание в цехи, буфеты.

4. Бригадиры (ведущие повара, буфетчицы) на основании заказ счета выписывают продукты, составляют требования-накладные на получение
продуктов из кладовой.
5. Официанты должны выписывать счѐт за проведение банкета и провести расчѐт с потребителем (см. приложения).
6. Изучить и показать технику уборки со стола, замену использованной посуды и приборов, столового белья.
3. В соответствии с заданием студенты выполняют обязанности работников производства.

Семинар 5

Тема: «Организация работы производственных цехов предприятий питания»

Цель: Изучить способы и методы оперативного планирования производства на предприятиях общественного питания, составить производственные программы работы предприятий общественного питания.
Задание:
1 Составить:
- производственную программу заготовочного цеха (мясного, рыбного, овощного, кондитерского), приложение №3.
2. Составить: меню, план-меню для столовых, работающих на сырье в соответствии с ассортиментным минимум
3. Ознакомиться с особенностями организации производства заготовочных цехов:
- овощного, мясного, мясо-рыбного, кулинарного, мучных изделий, кондитерского;
- составить схемы организации технологического процесса цеха(по выбору преподавателя);
- составить план цеха с расстановкой оборудования (по выбору преподавателю).
4. Ознакомиться - ознакомиться с особенностями организации производства доготовочных цехов;
1. горячего (суповое и соусное отделения);
2. холодного.
3. Составить план цеха с расстановкой оборудования (по выбору преподавателя)
Литература 1,2,3

Семинар 6

Научная организация и нормирование труда

Вопросы для подготовки к занятию

1. Сущность, значение и задачи нормирования труда в общественном питании.
2. Классификация затрат рабочего времени и их организационно-экономическая характеристика.
3. Методы нормирования труда и их применение в отросли.
4. Фотография рабочего дня (ФРД). Методика проведения ФРД. Резервы рационального использования рабочего времени в течении дня.
5. Хронометраж, его проведение и использование при определении норм выработки.
6. Прогрессивные формы организации и стимулирования труда в общественном питании.

Литература 1,2,3

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4

Анализ затрат рабочего времени по ФРД и расчет эффективности исполнения рабочего времени

Вопросы для подготовки к занятию

1. Нормы времени и нормы выработки.
2. ФРД и ее разновидности.
3. Методика и техника проведения ФРД.
4. Нормирование ручных работ.
5. Нормирование машинных аппаратурных операций.
6. Хронометраж, методика и техника его проведения.

1. Порядок и методика проведения занятия

1.1. Ознакомиться с данными ФРД, определить виды затрат рабочего времени и поставить их по индексам в табл. 1.

1.2. Провести выборку из ФРД по видам затрат и рассчитать их в течение всего дня. Записать в табл. 2.

1.3. Составить фактический и проектируемый балансы рабочего времени. Оформить в виде табл. 3.

1.4. Обработать данные (табл. 4) хронометража и определить оперативное штучное время на изготовление кулинарного изделия.

1.5. Используя необходимые данные проектируемого баланса ФРД, рассчитать норму выработки (табл 5).

1.6. Рассчитать возможный резерв рабочего времени за счет более эффективного его использования в течение дня.

1.7. Оформление и защита отчета.

1.1. Карта индивидуальной фотографии рабочего дня.

Наблюдение: дата наблюдения 16.12.1999 г.

начало – 8 ч.

окончание – 17 ч.

промежуточность – 9 ч (в т.ч. обеденные перерыв – 48 мин.).

Предприятие: столовая НГТУ

Цех: мясо-рыбный

Наименование процесса: формовка биточков из котлетной массы.

Специальность: повар

Разряд: 3

Стаж работы по специальности: 3 года

Таблица 1

Наблюдательный лист №1

№ п/п	Наименование затрат времени	Текущее время		Продолжительность, мин	Индекс
		ч	мин		
1.	Начало работы	8	00	-	-
2.	Опоздание на работу	8	05	5	ПР
3.	Размещение инвентаря и инструмента на рабочем месте	8	10	5	$T_{пэ}$
	Дозировка котлетной массы	8	16	6	$T_о$
4.	Формовка и панировка биточков	8	32	16	$T_о$
5.	и т.д.				

Таблица 2

Выработка из фотографии рабочего дня

№ п/п	Виды затрат рабочего времени	Индекс	Выборка затрат времени, мин							Итого, мин
			1	2	3	4	…	11	12	
	Время работы									
1.	Подготовительно-заключительное	$T_{пз}$	5	6	-	-	-	-	-	11
2.	Основное	$T_{о}$	6	16	5	16		2	6	36
3.	Вспомогательное	$T_{в}$	2	2	2	2		2	2	9
4.	Оперативное (2+3)	$T_{оп}$	8	18	7	18		4	8	20
5.	Облуживание рабочего места	$T_{ом}$	6	8	5	1	-	-	-	40 1
6.	Непроизводственная работа	НР	10	6						20
7.	Случайная работа	СР	4							
	Время перерыва									16
8.	На отдых и личные надобности	$T_{ол}$	5	2	2	1				4
9.	Обусловленное технологией процессов	$T_{пт}$	-	-	-	-	-	-	-	10
10.	Вызываемое нарушением дисциплины	ПР	5	2	2	7		4		-
11.	По организацонно-техническим причинам	ПО	5	5						20
										10
	Всего									480

Таблица 3

Фактический и проектируемый баланс рабочего времени по результатам ФРД

№ п/п	Виды затрат рабочего времени	Индекс	Баланс рабочего времени			
			фактический		проектируемый	
			мин	%	мин	%
	Время работы					
1.	Подготовительно-заключительное	$T_{пз}$	12			10,0
2.	Основное	$T_{о}$	381			
3.	Вспомогательное	$T_{в}$	20			
4.	Оперативное (2±3)	$T_{оп}$	401			
5.	Обслуживание рабочего места	$T_{ом}$	20			
6.	Итого: время производительной работы (1+5+4)	$T_{з}$	432			
7.	Непроизводительная работа	НР	16	-	-	
8.	Случайная работа	СР	4	-	-	
9.	Итого: время работы, не предусмотренное производственным заданием (7+8)	$T_{нз}$	20			
	Время перерывов					
10.	На отдых и личные надобности	$T_{ол}$	10		34,5	5,0
11.	Обусловленное технологией процесса	$T_{пт}$	-			
12.	Итого: регламентируемых перерывов (10+11)	Т	10			
13.	Вызываемых нарушением трудовой дисциплины	ПР	20	-	-	
14.	По организационно-техническим причинам	ПО	10	-	-	
15.	Итого: время перерывов (12+13+14)	$T_{п}$	40			
16.	Всего затрат времени (6+9+15)	$T_{см}$	690		690	100

Семинар 7
Общая характеристика процесса обслуживания

Вопросы для подготовки к занятию

1. Основные задачи улучшения торговой деятельности предприятия общественного питания.
2. Качество обслуживания. Комплексная оценка качества обслуживания.
3. Услуги, предоставляемые потребителю в предприятиях питания. Понятия, общие и экологические требования к ним.
4. Классификация услуг.
5. Правила оказания услуг предприятиями общественного питания.

Рефераты:

1. Основные требования к организации работы хлеборезки.
2. Организация работы моечной кухонной посуды, инвентаря и тары.

Доклады:

1. Организация работы сервизной ресторана высшего класса.
2. Организация моечной столовой посуды промышленного предприятия.

Доклады и рефераты:

1. Структура бизнес-процесса: оценка персонала.
2.Рациональная организация работы обслуживающего персонала.
3. Формирование меню на примере различных типов и классов предприятий общественного питания.
4. Правила оказания услуг предприятий общественного питания.
5. Гармонизация карты вин и меню.

Литература 1,2,3

Семинар 8
Организация обслуживания различных контингентов потребителей

Вопросы для самостоятельной подготовки

1. Организация питания населения по месту работы: на фабриках, заводах, стройках, учреждениях. Сосредоточенный и рассредоточенный контингент питающихся.
2. Требования и правила по организации питания населения по месту его учебы (в школах, колледжах, техникумах, ПТУ, вузах).
3. Организация диетического питания, его роль в сохранении здоровья людей.

4. Организация обслуживания пассажиров на различных видах транспорта (железнодорожном, воздушном, речном, автомобильном).
5. Организация питания проживающих в гостиницах. Типы предприятий, их размещение в зданиях гостиниц, виды предоставляемого питания.
6. Обслуживание населения в местах массового отдыха, спортивных и зрелищных учреждениях.

Доклады и рефераты:

1. Современные технологии организации школьного питания.
2. Современные формы организации питания и обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта.
3. Организация корпоративного питания.
4. Перспективные формы организации питания и обслуживания пассажиров воздушного и морского транспорта.
5. Оценка эффективности обслуживания потребителей.

Литература 1,2,3

Деловая игра 2

Организация проведения различных банкетов

Цель занятия. Приобретение навыков подготовки и проведения обслуживания потребителей во время проведения различных видов банкетов.

Порядок проведения занятия

1. Опрос студентов по изучаемой теме.
2. Выполнение практического задания по теме, выданной бригадам студентов не позднее чем за 2–3 недели до начала занятия.
3. Защита задания и его оценка преподавателем и студентами.

Вопросы для подготовки к занятию

1. Подготовка зала к обслуживанию потребителей.
2. Порядок и правила сервировки столов при проведении различных видов банкетов.

2.1. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.
2.2. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.
2.3. Банкет-чай и банкет-кофе.
2.4. Банкет-фуршет и его разновидности

3. Порядок проведения банкетов.

Доклады и рефераты:

6. Современные технологии организации школьного питания.
7. Современные формы организации питания и обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта.
8. Организация корпоративного питания.
9. Перспективные формы организации питания и обслуживания пассажиров воздушного и морского транспорта.
10. Оценка эффективности обслуживания потребителей.

Литература 1,2,3

Методика проведения занятия

Занятие проводится с элементами деловой игры. Для этого каждая академическая группа делится на три бригады, кроме того, из состава группы выделяются два контролера, которые дают оценку работе каждой бригады.

За 2 недели до начала занятия каждой бригаде выдается задание по подготовке банкетов с полным обслуживанием, частичным, банкета-фуршета, банкета-чая, по поводу какого-то конкретного события. В задании указывается количество гостей, а также конкретные вопросы, подлежащие разработке.

На собрании группы выбирают бригадира каждой группы, который распределяет между членами бригады вопросы, подлежащие разработке. В соответствии с заданием каждая бригада сервирует столы, а затем каждый член бригады отчитывается перед группой по подготовленному вопросу. После отчета бригады в целом студенты-контролеры дают оценку работе, указывая на интересные, творческие моменты и недостатки при разработке задания.

Пример задания

Задание 1

Организация обслуживания банкета на 30 человек.
(свадьба)

Группа:

Бригадир:

Члены бригады:

1. Принять и оформить заказ на проведение банкета. Составить меню, сделав из него выписку для производства (сумма заказа – 200 руб. на одного гостей).

2. Подобрать в соответствии с меню посуду, приборы, белье.

3. Разработать план, эскизы, элементы оформления зала, соответствующие тематике банкета.

4. Разработать план расстановки столов и их сервировки.

5. Разработать сценарий обслуживания, начиная со встречи гостей.

6. Предусмотреть порядок подачи блюд во время банкета.

Все перечисленные вопросы разрабатываются каждой бригадой самостоятельно при подготовке к деловой игре в течение двух недель. Во время занятий студентами подбирается посуда и столовые приборы, столовое белье и другие элементы, необходимые для занятия. Выполняется сервировка стола. Каждая бригада студентов предоставляет материалы по организации банкета преподавателю и другим студентам группы. Докладывает о порядке и правилах проведения банкета каждый член бригады, которому заранее бригадир определяет задание по подготовке к докладу.

Оформление отчета, оценка работы студентов при проведении деловой игры

Для окончательного решения по оценке навыков и знаний студентов необходимо каждой бригаде представить отчет, в состав которого входят:

-все элементы и материалы, используемые студентами во время деловой игры;

-отчет, где указываются: дата, тема, цель деловой игры, документы для ее проведения (заказ, меню, заявка на производство и в буфет, на посуду в сервизную и др.);

-список членов бригады с предварительной оценкой каждому из них, поставленной бригадиром с учетом активности и полезности;

-список литературы, использованной при подготовке к деловой игре;

-подписи всех членов бригады.

Подготовка к деловой игре

При подготовке к деловой игре каждый студент должен изучить рекомендуемую литературу, методические указания, конспекты лекций, сделать рисунки и выписки из журналов, газет. Бригадир не позже чем за неделю выдает члену бригады задание, которое должно быть частью всей деловой игры.

РАЗДЕЛ 4 ТЕСТЫ

- *1 Тесты репродуктивного уровня*

1. Простой производственный цикл – это…
A. Приготовление вторых блюд из жаренного мяса
B. Приготовление сладких блюд
C. Приготовление полуфабрикатов из мяса
D. Приготовление супов
E. Приготовление вторых блюд из отварной рыбы
2. Зав. Производством несет ответственность за…
A. Хозяйственно-финансовую деятельность
B. Подбор кадров
C. Соблюдение трудового законодательства
D. Порядок и чистоту в зале
E. Производственную деятельность
3.ПОП, предназначенное для быстрого обслуживания потребителей, как правило, продукцией несложного приготовления, называют
A. Закусочная
B. Столовая
C. Кафе
D. Буфет
E. Бар
4.Отрасль материального производства:
A. Жилищно-комунальное хозяйство
B. Транспортирование
C. Здравоохранение
D. Общественное питание
E. Строительство
5.График, предусматриваемый ежедневную работу бригад в 1 смену называется
A. Ленточный
B. Линейный
C. Двухбригадный
D. График рабочего времени
E. Комбинированный
6.Помещение для обработки яиц оборудуется
A. Ванной с подогревом воды
B. Электрокипятильником
C. Посудомоечной машиной
D. Производственным столом со встроенной моечной ванной

E. Четырьмя моечными ваннами

7.Очищенные овощи можно хранить в воде не более

A. 2ч.
B. 8ч.
C. 12ч.
D. 6ч.
E. 48ч.

8.Овощная входит в состав помещения

A. Производственных
B. Служебных
C. Технических
D. Для хранения продуктов
E. Для посетителей

9.Готовый полуфабрикат и обработанные субпродукты птице-гольевого цеха на доготовочные предприятия направляются для кратковременного хранения перед реализацией

A. В склад сырья
B. Торговая сеть
C. Экспедиция
D. Горячий цех
E. Доготовочные предприятия

10.Основной составляющей частью производственного процесса является

A. Обслуживание рабочих мест
B. Технологические операции
C. Организация рабочего места
D. Доставка сырья
E. Подготовительная операция

11. На всех предприятиях общественного питания, работающих на сырье или п/ф, независимо от мощности предусматриваемой?

A. Холодный цех
B. Овощной цех
C. Мясо-рыбный цех
D. Кондитерский цех
E. Горячий цех

12.В функцию доготовочных предприятий не входит?

A. Хранение и расфасовка кулинарных изделий
B. Оформление блюд
C. Реализация блюд потребителям
D. Проведение тепловой обработки продуктов
E. Создание условий для приема пищи

13. Яйца дезинфицируют

A. 0,2% раствором кальцинированной соды
B. 0,2% раствором хлорной извести
C. Горячей водой
D. 2% раствором кальцинированной соды
E. 2% раствором хлорной извести

14.Время, которое затрачивается работником на подготовку выполнению производственного задания, называется?

A. Временем обслуживания
B. Вспомогательным
C. Основным
D. Рабочим временем
E. Подготовительно-заключительным

15.Режим хранения товара это

A. Способ укладки
B. Срок реализации
C. Температура и срок хранения
D. Срок хранения
E. Температура, скорость движения и относительная влажность воздуха

16. Изготовление рыбных п/Ф на доготовочных предприятиях производит?

A. В кулинарном цехе
B. В мясо - рыбном цехе
C. В овощном цехе
D. В мясном цехе
E. В холодном цехе

17. Какой тип предприятий питания чаще всего размещают в зонах отдыха

A) Магазины кулинарии
B) Домовые кухни
C) Кафе рестораны
D) Фабрики-кухни
E) Общедоступные столовые

18. Где чаще всего размещают временные предприятия питания

A) В учебных заведениях
B) В учреждениях
C) В зонах отдыха
D) На транспорте
E) В пром. Зоне

19. Высота слоя лука при насыпном способе хранения

A) 0,5
B) 1,0

C) 0,7
D) 1,5
E) 0,3

20.Высота слоя моркови при насыпном способе хранения

A) 03
B) 1,0
C) 0,5
D) 0,7
E) 1,5

21.Для соблюдения санитарных правил, стены в горячем цехе

A) облицовываются метлахской плиткой
B) покрываются побелкой
C)покрываются масляной краской
D) облицовываются керамической плиткой
E) обшивают деревом

22.Длина производственного стола не должна превышать

A) 1500 мм
B) 1260 мм
C) 1050 мм
D) 1000 мм
E) 1800 мм

23. Для чего предназначен кулинарный цех в крупных ресторанах

A) для выпуска первых блюд
B) для выпуска вторых блюд
C) для выпуска мучных кондитерских изделий
D) для выпуска сладких блюд
E) для выпуска мучных блюд

24. Документ, регулирующий отношения между поставщиками и заказчиками

A)накладная
B)договор
C)технические требования
Д)счет-фактура
E)стандарт

25.Инвентарь мясного цеха:

A)Обвалочный нож
B)Коренчатый нож
C)Вилка производственная
Д)Грохот металлический
E)Нож для нарезки ветчины

26.Какие операции по обработке овощей в цехе не механизируются?
A)Сортировка
B)Ручная очистка
C)Мойка
Д)Очистка
E)Калибровка
27. Какое оборудование служит для разделения картофеля на фракции
A)ванна
B)сортировочная машина
C)конвейер
D)овощеочистительная машина
E) калибровочная машина
28. Какими буквами маркируют инструменты и инвентарь в мясном цехе
A)РС
B)ОС
C)ВМ
D)СМ
E) МС
29.Разрубочный стул (колода) ежедневно
A) моется теплой водой с моющими средствами
B) очищается ножом и посыпается солью
C) спиливается и обстругивается
D) ошпаривается кипятком
E) дезинфицируется хлорной известью
30.Основной составной частью производственного процесса является
A) доставка сырья
B) подготовительная операция
C) организация рабочего места
D) обслуживание рабочих мест
E) технологическая операция
31.Срок проверки качества скоропортящихся продуктов при приемке на склад
A) 48 час
B) 12 час
C) 1 час
D) 24 час
E) 6 час

32.Поставки столовых приборов и кухонного инвентаря на предприятия питания это
A) организация складского хозяйства
B) материально- техническое снабжение
C) продовольственное снабжение
D) организация производства
E) организация обслуживания
33. Входной поток на складе означает
A) проверку качества и количества прибывшего груза
B) размещение на хранение
C) перемещение внутри склада
D) отпуск товаров на производство
E) погрузку на транспорт
34. К производственным операциям относится
A) приемка товаров
B) хранение продуктов
C) разгрузка транспорта
D) удаление несъедобных частей
E) оформление накладных документов
35. Сколько времени нужно хранить очищенный картофель в воде
A) 5 часов
B) 1 час
C) 6 часов
D) 4 часа
E) 3 часа
36. Охлаждаемые камеры размещаются
A) рядом с душевой
B) рядом с котельной
C) одним блоком с общим тамбуром
D) над моечной столовой посуды
E) над санузлами
37. Тепловой пункт относится к помещениям
A) складским
B) производственным
C) техническим
D) служебным
E) для посетителей
38.В соответствии с конспектом, *общественное питание* — это:
A) обширная сфера бизнеса, основу которого составляют предприятия питания, характеризующиеся разнообразием форм обслуживания и большим ассортиментом предлагаемой продукции;

Б) отрасль народного хозяйства, совокупность предприятий, занимающихся производством, реализацией и организацией потребления кулинарной продукции;
В) отрасль народного хозяйства, которая производит, реализует готовую пищу и обслуживает потребителей;
Г) вид предприятия с характерными особенностями кулинарной продукции и номенклатуры предоставляемых услуг потребителям.

39Предприятия общественного питания НЕ предназначены:

А) для организации производства кулинарной продукции;
Б) для реализации, изготовленной на предприятии кулинарной продукции;
В) исключительно для выработки полуфабрикатов кулинарных и кондитерских изделий в целях обеспечения ими доготовочных предприятий и магазинов кулинарии;
Г) для организации обслуживания потребителей кулинарной продукцией.

40.**Существует пять типов предприятий общественного питания в соответствии с ГОСТ, это:**

А) ресторан, бар, буфет, столовая, закусочная;
Б) ресторан, пиццерия, бар, кафе, буфет;
В) ресторан, бар, кафе, бистро, закусочная;
Г) ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная.

41.**Метод обслуживания, применяемый в столовых:**

А) частичное самообслуживание с барменами;
Б) самообслуживание;
В) частичное обслуживание официантами;
Г) обслуживание официантами и барменами.

42.В соответствии с ГОСТ Р 50764—95 «Услуги общественного питания. Общие требования» понятие *услуги общественного питания* определяется как:

А) результат деятельности предприятий и отдельных граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей населения в питании и проведении досуга;
Б) услуги, оказываемые в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом;
В) услуги, максимально удобные и эффективные для организации системы питания на предприятии или объекте;
Г) услуги, предоставляемые потребителям в предприятиях общественного питания различных типов и классов.

43.К функциональным группам общественного питания НЕ относятся помещения:

А) для приема и хранения продуктов;
Б) административно-бытовые;
В) производственные;
Г) помещения приемно-вестибюльной группы.

44.К *заготовочным* цехам предприятий общественного питания НЕ относятся:

А) холодный цех;
Б) овощной цех;
В) мясной цех;
Г) рыбный цех.

45.К *доготовочным* цехам предприятий общественного питания НЕ относятся:

А) кондитерский цех;
Б) моечная кухонной посуды;
В) холодный цех;
Г) мясной цех.

46.Помещения для хранения фруктов, зелени, напитков, круп, муки и других сыпучих продуктов располагают:

А) с северо-западной стороны здания в цокольном или подвальном помещении;
Б) с северной стороны здания в подвальных этажах;
В) расположение не имеет значения, т.к. низкие температуры в этих помещениях поддерживаются исключительно с помощью холодильных установок;
Г) в подвальном помещении здания с любой стороны.

47.К *вспомогательным* помещениям НЕ относятся:

А) моечная столовой посуды;
Б) сервизная;
В) хлеборезка;
Г) мастерские.

48.В соответствии с конспектом, *технологический процесс приготовления пищи* - это:

А) ряд последовательных операций кулинарной обработки продуктов с целью доведения их до готовности и реализации;
Б) искусство приготовления здоровой и вкусной пищи;
В) ряд последовательных операций по механической и тепловой кулинарной обработке продуктов, в результате которых получается кулинарная продукция;
Г) процесс приготовления пищи в больших количествах и ее быстрого охлаждения.

49.К способам *тепловой кулинарной обработки* НЕ относится:

А) припускание;

Б) сортировка;
В) бланширование;
Г) пассерование.

50.Какое действие НЕ является обязательным для превращения кулинарного изделия в блюдо:

А) припускание;
Б) порционирование;
В) оформление;
Г) отпуск потребителю.

2 Тесты реконструктивного уровня

1.Ресторан в *нормативных документах* определяется как:

А) предприятие общественного питания, в котором пища подается достаточно быстро, так, чтобы посетитель имел возможность вполне основательно перекусить даже в сравнительно небольшой обеденный перерыв;
Б) предприятие общественного питания с очень широким ассортиментом блюд сложного приготовления, с большим ассортиментом винно-водочных, табачных и кондитерских изделий;
В) предприятие быстрого питания, меню в таких заведениях, как правило, ограничивается бутербродами, канапе, гамбургерами, чизбургерами, легкими салатами, чаем, кофе, то есть такими продуктами, которые не требуют долгого приготовления;
Г) предприятие, в котором посетитель должен сначала получить меню, затем выбрать то, чем он хотел бы «закусить», и самостоятельно отправиться к стойке, чтобы приобрести то, что было выбрано.

2.Бар в *нормативных документах* определяется как:

А) предприятие общественного питания с барной стойкой, через которую реализуют смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, холодные и горячие закуски, десерты, кондитерские изделия, покупные товары;
Б) предприятие, в котором посетитель должен сначала получить меню, затем выбрать то, чем он хотел бы «закусить», и самостоятельно отправиться к стойке, чтобы приобрести то, что было выбрано;
В) предприятие быстрого питания, меню в которых, как правило, ограничивается бутербродами, салатами, алкогольными напитками, то есть такими продуктами, которые не требуют долгого приготовления;
Г) предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и алкогольных напитков.

3.Кафе в *нормативных документах* определяется как:
А) предприятие общественного питания, которое обязательно должно иметь в меню свое фирменное блюдо — возможно, какой-либо фирменный коктейль, который можно встретить только в этом заведении и нигде больше;
Б) предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков;
В) место, где не едят, а пьют и закусывают. Меню состоит в основном из спиртных напитков и закусок к ним;
Г) предприятие питания, где посетителя ожидает абсолютно все: прекрасная сервировка стола, множество столовых приборов, салфетки, цветы и прочие нюансы, которые среднестатистические люди видят только по телевидению. Для каждого столика предоставляется отдельный официант.
4.Столовая в *нормативных документах* определяется как:
А) предприятие общественного питания, в котором пища подается очень быстро, так, чтобы посетитель имел возможность перекусить даже в сравнительно небольшой промежуток времени;
Б) место элитного отдыха и изысканного питания;
В) предприятие общественного питания, производящее и реализующее общедоступный и традиционный ассортимент кулинарной продукции, разнообразный по дням недели;
Г) предприятие общественного питания, в меню которого, предлагается огромное количество экзотических блюд, закусок и напитков.
5.Закусочная в *нормативных документах* определяется как:
А) предприятие общественного питания, предполагающее достаточно роскошный интерьер: дорогую мебель, необычное освещение, дорогую посуду и прочие нюансы, которые в заведениях более низкого уровня просто отсутствуют;
Б) предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и алкогольных напитков;
В) это место, где проводят вечер, подобное предприятие начинает свою работу примерно с полудня и продолжает до поздней ночи;
Г) предприятие общественного питания, в котором пища подается достаточно быстро, так, чтобы посетитель имел возможность вполне основательно перекусить даже в сравнительно небольшой обеденный перерыв.
6.При определении типа предприятия питания, кроме ассортимента реализуемой продукции НЕ учитывают следующие факторы:

А) техническую оснащенность предприятия, его материальную базу, оборудование, состав помещений, архитектурно-планировочное решение интерьеров;
Б) методы и формы обслуживания, применяемые на предприятии;
В) квалификацию персонала;
Г) его географическое положение.

7. Предприятия, на которых преобладают стадии тепловой кулинарной обработки продуктов, в результате которых выпускаются готовые блюда называются:

А) заготовочными;
Б) доготовочными;
В) предприятиями с полным циклом производства;
Г) предприятиями с неполным циклом производства.

8.Высота складских помещений, расположенных в подвальных этажах, должна быть не менее:

А) 2,5 м;
Б) 2,4 м;
В) 2,55 м;
Г) 1,8 м.

9.В составе складских помещений обязательными НЕ являются:

А) стеллажи;
Б) подтоварники;
В) холодильники;
Г) бойлеры.

10.Производственные помещения традиционно НЕ располагают:

А) на первых этажах с северо-западной стороны здания;
Б) на первых этажах с северной стороны здания;
В) на цокольных этажах с западной стороны здания;
Г) на первых этажах с северной стороны здания.

11.Механическое оборудование рыбного цеха на крупных предприятиях состоит из:

А) чешуеочистительных машины;
Б) требухочисток;
В) плавникорезок;
Г) головоотсекающих машин.

12.Субпродукты – это;

А) производственное название пищевых (кроме мясной туши) продуктов, получаемых при убое животных и разделке туш;
Б) полуфабрикаты, содержащие заменители мяса:
В) полуфабрикаты, НЕ содержащие заменители мяса;
Г) производственное название пищевых продуктов, получаемых из сои.

13.Горячий цех на крупных и средних предприятиях состоит из следующих отделений:
А) супового и бульонного;
Б) бульонного и соусного;
В) супового и соусного;
Г) соусного и бульонного.
14.В механическое оборудование холодного цеха НЕ входят:
А) овощерезки;
Б) слойверы;
В) слайсеры;
Г) универсальный привод.
15.При какой температуре отпускаются холодные блюда после охлаждения в холодильных шкафах:
А)10-14°С;
Б) 10-12°С;
В) 8 -12°С;
Г) 8 -14°С.
16.Какое количество гнезд в ваннах для санитарной обработки яиц, где проверяют их качество и обрабатывают теплой водой и водой с дезинфицирующими растворами:
А) четыре;
Б) два;
В) шесть;
Г) три.
17.Какое количество гнезд в ваннах для мытья кухонной посуды:
А) четыре;
Б) два;
В) шесть;
Г) три.
18.Температура в первом гнезде для мытья кухонной посуды составляет:
А) 65-70°С;
Б) 45-55°С;
В) 35-40°С;
Г) 45-50°С.
19.Признаки, по которым НЕ делятся *раздаточные*:
А) по конструктивным особенностям используемого оборудования;
Б) по ассортименту реализуемой продукции;
В) по способу работы горячего цеха;
Г) по способу реализации продукции.
20.По *конструктивным особенностям* раздаточные НЕ различаются на:

А) немеханизированные;
Б) механизированные;
В) автоматизированные;
Г) неавтоматизированные.

21.Раздаточные *по способу реализации продукции* НЕ подразделяются на:

А) специализированные;
Б) смешанные;
В) универсальные;
Г) комбинированные.

22.Готовый полуфабрикат и обработанные субпродукты птицегольевого цеха на доготовочные предприятия направляются для кратковременного хранения перед реализацией

A. В склад сырья
B. Торговая сеть
C. Экспедиция
D. Горячий цех
E. Доготовочные предприятия

23.Основной составляющей частью производственного процесса является

A. Обслуживание рабочих мест
B. Технологические операции
C. Организация рабочего места
D. Доставка сырья
E. Подготовительная операция

24.Ассортиментный минимум определяет в меню

A. Количество блюд и закусок по временам года
B. Количество фирменных блюд
C. Минимальное количество блюд и закусок
D. Количество блюд и закусок по времени
E. Максимальное количество блюд и закусок

25.Тепловой пункт относится к помещению

A. Служебному
B. Для посетителей
C. Производственному
D. Техническому
E. Складским

26.Оборудование горячего цеха

A. Тестомесильная машина
B. Овощерезка
C. Ручной маслоделитель
D. Нож рубак

E. Шумовка.

27.Операция термической тепловой обработки

A. Дробление

B. Засолка

C. Охлаждение

D. Фиксация

E. Припускание

28.Крупное предприятие общественного питания, осуществляющее переработку сырья и выпуск п/ф, кулинарных и кондитерских изделий и снабжение ими доготовочных предприятий, магазинов-кулинарий называется?

A. Комбинат питания

B. Магазин кулинария

C. Фабрика-кухня

D. Комбинат п/ф

E. Фабрика заготовочная

29.Чем оснащают рабочее место по обработке луковых на заготовочном предприятии?

A. Моечной ванной

B. Холодильным шкафом

C. Вытяжным шкафом

D. Опалочным шкафом

E. Овощеочистительной машиной

30. Инвентарь горячего цеха

A) Формочки для заливных

B) Нож-рубак

C) Шумовка

D) Филейный нож

E) Ручной маслоделитель

31. По сложности и характеру выполняемых в овощном цехе работ используют работников

A) 1-5 разряда

B) 5-6 разряда

C) 3-4разряда

D) 4-5 разряда

E) 2-3 разряда

32. На крупных доготовочных предприятиях на участке по обработке птицы второй линии организуется

A) Для потрошения

B) Для оттаивания

C) Для промывания

D) Для опаливания

E) Для заправки

33. Овощной цех оснащают следующим оборудованием

A) Механическим

B) Дозировочным

C) Весовым оборудованием

D) Тепловым

E) Раздаточным

34.Вспомогательная операция термической обработки

A) варка

B) припускание

C) запекание

D) брезирование

E) пассерование

35.В функцию доготовочных предприятий не входит

A) реализация блюд потребителям

B) проведение тепловой обработки продуктов

C) оформление блюд

D) создание условий для приема пищи

E) хранение и расфасовка кулинарных изделий

36.Время размораживания птицы в дефростерах

A) 20 часов

B) 16-18 часов

C) 2 суток

D) 1 сутки

E) 10-12 часов

37.Время вымачивания соленой рыбы перед обработкой

A) 12 часов

B) 2 часа

C) 10 часов

D) 4-6 часов

E) 1 час

38.Доготовочный цех это-…

A) рыбный

B) горячий

C) мясной

D) овощной

E) мучной

39.Для санитарной обработки кондитерских мешков и трубочек используют

A) Жарочные шкафы

B) Раствор хлорной извести

C) Раствор кальцинированной соды

D)Кварцевые лампы

40. Механическое оборудование

A)холодильные шкафы

B)передвижные ванны

C)стеллажи

E)универсальный привод

41. Ассортиментный минимум определяет в меню

A) минимальное количество блюд и закусок

B) количество фирменных блюд

C)количество блюд и закусок по времени суток

D) количество блюд и закусок по временам года

E) максимальное количество блюд и закусок

42.Технологическая линия варки бульонов организуется в цехе

A) доработки полуфабрикатов

B) холодном

C) овощном

D) мясном

E) горячем

44.Сухие продукты завозят на предприятия общественного питания в основном на

A) 15 дней

B) 10 дней

C)2 дня

D) 2-3 дней

E) 5 дней

45. Расстояние от пола до верхней полки не должно превышать

A) 2125 мм

B) 2000 мм

C) 1500 мм

D) 1250 мм

E) 1750 мм

47. Чем оснащают рабочее место по обработке луковых на заготовочном предприятии

A) опалочным шкафом

B) холодильным шкафом

C) овощеочистительной машиной

D) моечной ванной

E) вытяжным шкафом

48. Ширина коридоров соединяющих склады

A) 1,3-1,8

B)1,0-1,2

C) 2,0-2,2

D) 2,2-2,4
E)0,8-1,0

49. Раздаточную располагают с?

A) С гардеробной
B) С аванзалом
C) С торговым залом
D) Со складским! помещениями
E) С мясным цехом

50. Количество частей задней ноги (говядина)

A) 2
B)3
C) б
D) 5
E) 4

3 Тесты творческого уровня

1.Доставка кулинарной продукции и организация ее потребления непосредственно на рабочих местах и на дому называется:

А) room-service;
Б) скейтеринг;
В) кейтеринг;
Г) каттеринг.

2.Самые распространенные услуги по организации досуга в ресторанах, барах, кафе НЕ включают в себя:

А) организацию музыкального и концертного обслуживания;
Б) научные лекции о создании мира;
В) предоставление игровых автоматов, бильярда, боулинга;
Г) предоставление интернет- услуг.

3.Что является основой оперативного планирования на предприятиях питания?

A. Ассортиментный минимум
B. Плановое меню
C. План товарооборота
D. Производственное задание
E. Меню

4.Незавершенный цикл производства включает изготовление

A. Мучных кулинарных изделий
B. П/ф для собственных нужд
C. Мучных кондитерских изделий
D. Быстрозамороженных блюд

E. П/ф высокой степени готовности

5.По периодичности действия предприятия общественного питания могут быть?

A. Универсальные и специализированные
B. Централизованные
C. Постоянно действующие и сезонные
D. Передвижные и стационарные
E. Общедоступные

6. Что индивидуально включают в линию по обработке птицы в заготовочных предприятиях?

A) Овощерезка
B) Мясорубка
C) Вытяжной шкаф
D) Холодильник
E) Опалочный горн

7..ПОП , предназначенное для приготовления различных видов чая и сопутствующих мучных, кондитерских и кулинарных изделий называется?

A) Закусочной
B) Бар
C) Столовой
D) Чайной
E) Кафе

8.. Какой цех является производственным участком в ПОП?

A) Горячий
B) Овощной
C) Доготовочный
D) Холодный
E) Мясорыбный

9 Что индивидуально включают в линию по обработке птицы в заготовочных предприятиях?

A) Овощерезка
B) Мясорубка
C) Вытяжной шкаф
D) Холодильник
E) Опалочный горн

10. Выработанные полуфабрикаты из птицы хранят в холодильных камерах экспедиции в течении?

A)10 часов
B)3 часа
C)1 час
Д)2 часа

E)До 6 часов

11.Время, которое затрачивается работником на подготовку выполненения производственного задания, называется?

A)Временем обслуживания

B) Основным

C) Подготовительно – заключительным

D) Рабочим временем

E) Вспомогательным

12.Вагоны рестораны включают в состав поездов, если они находятся в пути в одном напрвлении

A) 12 часов

B) 20 часов

C) 18 часов

D) 0,5 суток

E) более суток

13.Входной поток на складе означает

A) проверку качества и количества прибывшего груза

B) размещение на хранение

C) перемещение внутри склада

D) отпуск товаров на производство

E) погрузку на транспорт

14.График работы,предусматривающий различную продолжительность рабочего дня в течении недели называется?

A)двух бригадный

B)ленточный

C)линейный

Д)комбинированный

E)график суммированного рабочего времени

15.Готовые полуфабрикаты и обработанные субпродукты из птицегольевого цеха на доготовочном предприятии направляются для кратковременного хранения перед реализацией…

A) в склад сырья

B) в горячий цех

C) на доготовочные предприятия

D) в торговую сеть

E) в экспедицию

16.Для обработки каких овощей организуется вторая линия в заготовочных предприятиях средней мощности

A) бахчевых

B) зерновых

C) солений

D) корнеплодов и клубнеплодов

Е) луковых и капустных

17.Для какой операции организуют первое рабочее место в птицегольевом цехе?

А) Дня промывания

В) Дня оттаивания

С)Дня заправки

D) Дня потрошения

Е) Дчя опаливания

18. Заведующий производством несет ответственность за

А) подбор кадров

В) порядок и чистоту в зале

С) соблюдение трудового законодательства

D) хозяйственно-финансовую деятельность

Е) производственную деятельность

19. Коэффицент готовности 0.9 присваевается

А)полуфабрикатам прошедшим полную механическую обработку

В)кулинарным блюдам

С)полуфабрикаты высокой степени готовности

Д)кулинарным изделиям

Е)полуф-м прошедшим частичную мех-ю обработку

20.Коэффициент потребления блюд учитывает

А)фактическое потребление блюд поситителями за день

В)фактическое потребление блюд одним поситителем

С)усредненное кол-во блюд на одного поситителями

Д)общее кол-во блюд планируемых к выпуску

Е)общее кол-во блюд реализуемых за день

21.Меню a la cart-это

А)диетическое питание

В)несколько блюд по фиксированной цене

С)полный рацион питания

Д)скомплектованный обед

Е)свободный выбор блюд

22.Меню комплексного питания включает

А)широкий ассортимент блюд,закусок,напитков

В)дежурные блюда на выбор

С)5-6 основных диет

Д)мучные,кондитерские изделия,горячие напитки

Е)набор блюд за определенную цену

23. Заведующий производством несет ответственность за

А) подбор кадров

В) порядок и чистоту в зале

С) соблюдение трудового законодательства

D) хозяйственно-финансовую деятельность
E) производственную деятельность

24. Тепловое оборудование

A) тестомесильная машина
B) овощечистка
C) ванна с подводкой пара
D) овощерезка
E) электроплита

25. Мероприятия, направленные на обеспечение качества

A) освоение новых технологий
B) проведение дегустаций
C) организация снабжения
D) проведение выставок-распродаж
E) организация реализации готовой продукции

26. Готовые полуфабрикаты и обработанные субпродукты из птицегольевого цеха на доготовочном предприятии направляются для кратковременного хранения перед реализацией…

A) в склад сырья
B) в горячий цех
C) на доготовочные предприятия
D) в торговую сеть
E) в экспедицию

27. Ненормированные потери при хранении и отпуске

A) разлив
B) раструска
C) порча продуктов
D) усушка
E) выветривание

28. Какие рабочие места организуют в цехе доработки полуфабрикатов

A)только специализированные
B) простые
C) комбинированные
D) только универсальные
E) специализированные и универсальные

29. Полуфабрикатам, прошедшую полную механическую обработку присваивается коэффициент

A) 0,9
B) 0,7
C) 0,3
D) 1,0
E) 0,5

30. Для чего предназначен кулинарный цех в крупных ресторанах
A) для выпуска первых блюд
B) для выпуска вторых блюд
C) для выпуска мучных кондитерских изделий
D) для выпуска сладких блюд
E) для выпуска мучных блюд
31. Холодный цех должен иметь удобную связь с
A) овощным складом
B) мясным цехом
C) кондитерским цехом
D) кладовой сухих продуктов
E) раздаточной
32. Завершенный цикл производства кулинарной продукции включает
A) Первичную обработку сырья
B) Механическую кулинарную обработку
C) Термическую кулинарную обработку
D)Производство полуфабрикатов
E) Первичную обработку сырья, производство полу фабрикатов, кулинарных и кондитерских изделий
33. Для санитарной обработки кондитерских мешков и трубочек используют
A) Жар очные шкафы
B) Раствор хлорной извести
C) Раствор кальцинированной соды
D)Кварцевые лампы
E) Автоклавы
34. Помещение для обработки яиц оборудуется
A) Электр окипяп шьником
B) Ванной с подогревом воды
C)Четырьмя моечными ваннами
D)Посудомоечной машиной
E) Производственным столом со встроенной моечной ванной
35. Фиксация рыбы это-
A) обработка в растворе бисульфата натрия
B) оттаивание
C) обработка в горячем растворе соли
D) обработка в холодном растворе соли
E) замораживание
94. Заготовочный цех
A) кондитерский

B) горячий
C)холодный
D) мучной
E) овощной

36.Для какой операции организуют первое рабочее место в птицегольевом цехе?

A) Дня промывания
B) Дня оттаивания
C)Дня заправки
D) Дня потрошения
E) Дчя опаливания

37.. Продолжительность опаливания птицы

A)3мин
B)30 сек
C)60 сек
Д)1 мин
E)10 сек

38.Что из перечисленного не относится к задачам общественного питания

A. Предоставление населению питания во время рабочего дня
B. Организация рационального питания учащихся
C. Организация комплексного питания в ресторанах и барах кругло-суточно
D. Экономия общественного труда и материальных ресурсов
E. Получение прибыли

39Лизинг это

40.Приготовление пищи вне дома

A. Экономит значительное количество труда и времени
B. Высвобождает для работы в народном хозяйстве большие
C. людские ресурсы
D. Экономит материальные ресурсы населения
E. Позволяет сохранять здоровье человека

41 Система общественного питания выполняет три взаимосвязанные функции

Организует процесс производства продукции

42.Государственное регулирование деятельностью предприятий общественного питания осуществляют

Дополните:

43.По характеру производственно-торговой деятельности ПОП делятся на следующие группы:

A. Заготовочные предприятия
B. Доготовочные предприятия
C. Раздаточные предприятия
D. Закусочные предприятия

44.Класс предприятия – совокупность отличительных признаков ….

Дополните:

---

45. Установите соответствие

А. Ресторан	1 Молочный, пивной, винный, гриль
Б. Бар	2 Сосисочная, пельменная, чайная
В. Закусочная	3 Молодежное, кондитерская, мороженое
Г. Кафе	4 Рыбный, пивной, национальной кухни

46. При расчете количества мест в предприятии общественного питания для сосредоточенного контингента при заводе необходимо воспользоваться нормативом

A. на 1000 чел. списочной численности–250 мест
B. на 1000 чел явочной численности – 125 мест
C. 20% от списочной численности работающих
D. на 1000 чел. явочной численности – 250 мест

47.Услуга в общественном питании – результат деятельности предприятий и …

Дополните:

.. ……..

48.Столовая обязана предоставлять потребителям следующие группы услуг:

A. Услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий
B. Услуги по реализации кулинарной продукции
C. Услуги по организации потребления продукции
D. Услуги по организации досуга
E. Информационно-консультативные
F. Прочие услуги

49.Что не важно при выборе поставщика продуктов и товаров?

A. стабильное финансовое положение;

B. надежность поставок;

C. цена и качество;

D. обязательное наличие у поставщика собственного специализированного

50.К нормируемым товарным потерям относят:

A. Потери в результате боя

B. Потери в результате порчи продуктов

C. Потери в результате бесхозяйственности работников кладовых

D. Потери в пределах естественной убыли

Словарь терминов и персоналий

«Барбекю» - пища, приготовленная на огне в присутствии потребителя. Данная форма обслуживания отличается от вышеперечисленных тем, что позволяет не только быстро обслужить клиента, но и нетрадиционно. В барбекю привлекательно все: и сам процесс приготовления, и его результат.

Банкет – чай. Традиционно устраивается для женщин и хозяйка банкета - женщина. В последнее время чайные церемонии все больше становятся традиционными при проведении деловых переговоров, деловых встреч, тематических чайных мероприятий.

Банкет-фуршет – обеспечивает обслуживание большого количества организованного контингента потребителей при проведении каких - либо запланированных мероприятий. Особенностью обслуживания банкета является то, что гости едят и пьют стоя у столов, к которым не ставят стулья. Продолжительность банкета составляет в среднем 2 часа.

Бар- предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары.

В горячем цехе готовят супы, горячие закуски, горячие блюда, гарниры, соусы, сладкие блюда, напитки.

В заготовочных цехах производят механическую кулинарную обработку мяса, рыбы, птицы, овощей и выработку полуфабрикатов для снабжения ими производства своего предприятия, а также филиалов, магазинов кулинарии, мелкорозничной сети и т.д.

В кондитерском цехе производят изделия из дрожжевого, песочного, слоеного, заварного и бисквитного теста.

Вина Германии делятся на 2 категории качества.

Вина контролируемых наименований по происхождению – Appellation d^ Origine Controlie (AOC). Вина этой категории качества находятся под контролем правительства и составляют 30% общего объема производства.

Две последние категории составляют основу винной карты ресторана.

Доготовочные предприятия общественного питания вырабатывают кулинарную продукции из полуфабрикатов различной степени готовности, получаемую от заготовочных предприятий или предприятий пищевой промышленности. Они также могут производить механическую обработку сырья для дальнейшего его использования с целью

получения кулинарной продукции. К доготовочным предприятиям относят следующие типы предприятий общественного питания: рестораны, бары, кафе, столовые, закусочные.

Закусочная – предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей.

Зал-экспресс организуется в ресторанах для ускорения обслуживания потребителей с ограниченным обеденным перерывом. Такой зал располагает небольшим количеством мест (от 40 до 50) и обслуживает его бригада из четырех человек. Меню представляет комплексный обед, состоящий из 4 блюд: закуска, суп, горячее блюдо и десерт. Ко времени обеда все столы в зале-экспресс должны быть подготовлены к приему посетителей. Сервировка обеденного стола состоит из пирожковой тарелки, столовых приборов, фужеров. На каждый стол кладут меню. Как только посетители сядут за стол, официант ставит закуски, сладкое, а затем приносит суп и горячее блюдо. Обычно на такой обед потребитель затрачивает 15-20 минут. Стандартная стоимость обеда облегчает и ускоряет расчет.

К **ненормируемым потерям** относятся бой, порча продуктов. Эти потери возникают в результате неудовлетворительных условий перевозки и хранения продуктов, а также вследствие бесхозяйственности работников кладовых.

К **ненормируемым потерям** относятся бой, порча продуктов. Эти потери возникают в результате неудовлетворительных условий перевозки и хранения продуктов, а также вследствие бесхозяйственности работников кладовых.

Кафе – предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказ-ные блюда, изделия и напитки.

Квалитетсвайн – Qualitetswein марочные вина, производимые из зрелого и очень зрелого, перезревшего винограда. Марочные вина бывают низшей категории (QbA) и высшей категории (QmP). По законодательству в данный класс вин запрещено вводить сахар или другие виноматериалы.

Комбинат общественного питания – производственно-хозяйственный комплекс из заготовочных и доготовочных предприятий общественного питания с единым технологическим процессом приготовления продукции, магазином кулинарии и различными вспомогательными службами (при заводах).

Комбинирование – объединение на одном предприятии нескольких технологически связанных специализированных производств как последовательных ступеней переработки сырья или использования отходов производства.

Концентрация производства – это процесс сосредоточения средств производства, предметов производства, работников производства и самого производственного процесса или части его на крупных механизированных предприятиях или цехах большой мощности.

Кооперирование – планово установленная длительная связь между предприятиями, совместно изготавливающими определенную продукцию.

Кулинарная фабрика и фабрика быстрозамороженных блюд – предприятия, изготавливающие индустриальными методами готовые блюда с расфасовкой и упаковкой.

Кулинарный цех организуют для производства полуфабрикатов высокой степени готовности, а также кулинарных изделий из мяса, рыбы, овощей, круп, творога. Основная задача кулинарного цеха - снабжение доготовочных предприятий вышеперечисленной продукцией, которые в силу каких- либо причин не могут организовать у себя ее производство.

Лизинг – это аренда оборудования, специально купленного для получателя.

Марочные вина- Vin Delimites de Qualite Superieure (VDQS). В эту категорию входят хорошие вина, но не выдающиеся. Они в обязательном порядке проходят дегустацию.

Материально-техническое снабжение призвано обеспечить все этапы хозяйственной деятельности предприятий необходимыми средствами труда и материалами

Местные вина – Vin de Rays . Это высококачественные столовые вина, которые производят из определенных сортов винограда строго установленной местности. Они содержат не менее 9% алкоголя и подвергаются лабораторному и органолептическому контролю.

Метрдотель — это своего рода связующее звено между клиентами и коллективом работников ресторана, принимающих участие в обслуживании. Метрдотель обязан встретить посетителей у дверей зала, проводить их к выбранному ими столу или самому указать, какие столы свободны и можно ли их занять.

Мясной цех предназначен для механической кулинарной обработки мясного сырья.

Наиболее целесообразен этот тип предприятий общественного питания при организации питания на транспорте, для снабжения розницы.

Научная организация труда – это процесс совершенствования организации труда на основе достижений науки, техники и передового опыта.

Овощной цех предназначен для механической обработки овощей и картофеля и приготовления из них полуфабрикатов.

Организация складских работ — это система мер, предусматривающих качественное выполнение всех видов работ на складе в установленные сроки и с минимальными затратами труда и времени.

Отделения — крупные производственные подразделения, которые создаются как промежуточная ступень между производственным участком и цехом или производством.

Питание – важнейшее условие здорового развития человека, его жизнедеятельности и работоспособности.

Прием – коктейль. При обслуживании по типу «коктейль» можно принять много гостей в небольшом помещении, при этом не требуется большого количества мебели, посуды, столового белья. Время коктейля непродолжительное (1-2 часа), при этом расходы на его организацию значительно меньше, чем на банкеты других видов. Гости могут приходить и уходить в разное время.

Продовольственное снабжение — основной вид снабжения для обеспечения процессов производства, реализации и организации потребления продукции общественного питания и покупных товаров.

Производственная деятельность в общественном питании представляет собой совокупность технологических способов и приемов превращения исходного сырья в готовую кулинарную продукцию (полуфабрикат, блюдо, изделие) с помощью трудовых ресурсов и оптимальных форм организации производства.

Производственный участок — часть предприятия, где осуществляется законченная стадия производственного процесса.

Производство — наиболее крупные подразделения, которые создаются на больших предприятиях общественного питания, где необходимо объединить несколько однородных и взаимосвязанных цехов, например, овощной, мясной, рыбный и т.д. Основное и вспомогательное производство связаны между собой и подразделяются на цехи, отделения, производственные участки, рабочие места.

Ресторан – предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, вино-водочные, табачные и кондитерские изделия, повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха.

Специализация – одно из направлений интенсификации отрасли, и под этой формой следует понимать сосредоточение однородного производства на участках, цехах и предприятиях.

Специализированные кулинарные цехи – цехи, которые организуют, как правило, в составе крупных предприятий общественного питания. Их назначение – изготовление кулинарной продукции из мяса, рыбы и т.д. для реализации в магазинах кулинарии и по другим каналам реализации продукции.

Специализированные цехи по выработке полуфабрикатов – цехи, специализирующиеся на выработке различного ассортимента полуфабрикатов. Чаще всего они располагаются при предприятиях пищевой промышленности.

Столовая – общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню.

Столовые вина- Vin de Table. Обычно это не дорогое вино, которое в ресторанах «высшего» класса, как правило, не предлагается.

Структура производства **—** это взаимосвязь производственных подразделений, участвующих в осуществлении производственного процесса, направленного на выпуск продукции собственного производства, запланированного в производственной программе предприятия.

Тара — это товарная упаковка, применяемая при перевозке и хранении товаров.

Тафельвайн – Tafelwein - столовое вино. Оно не предназначено для ресторанов. Употребляется в течение года. Надпись на этикетке столового вина Landwein означает – «земельное вино». Оно произведено по более строгим стандартам, чем простое столовое вино и соответствует французской категории «местное вино».

Технический прогресс – это процесс непрерывного развития техники, технологии производства, создание качественно новых видов материалов, энергии, совершенствование организации производства и труда путем использования научных достижений.

Топливно-энергетическое снабжение должно обеспечивать предприятия достаточными для хозяйственной деятельности объемами электроэнергии, горячего и холодного водоснабжения, твердого, жидкого и газообразного топлива.

Услуга общественного питания **—** результат действий предприятий и граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей потребителя в питании и проведении досуга.

Услуги питания представляют собой услуги по изготовлению кулинарной продукции и созданию условий для ее реализации и потребления в соответствии с типом и классом предприятия и подразделяются на услуги питания ресторана, кафе, бара, столовой, закусочной.

Приложение 1

Коэффициенты потребления блюд

Предприятия общественного питания	**Коэффициент потребления блюд**	**Коэффициент потребления отдельных видов блюд**			
		холодных	**первых**	**вторых**	**сладких**
	m	**mx**	**ml**	**mil**	**mel**
I. Столовые					
Открытого типа	2,5	0,5	0,75	1.0	0,25
Диетические	2,8	0,4	0,75	1,0	0,65
При промышленных предприятиях:					
по абонементам (обед)	3,0-4,0				
При вузах:	2,5	0,5	0,75	1,0	0,25
завтрак	1,8	0,5	-	1,0	0,30
обед (свободный выбор блюд)	2,5	0,5	0,75	1,0	0,25
обед (по абонементам)	3,0-4.0				
ужин	1,5	0,5	-	0,8	0,2
II. Рестораны					
При гостиницах	3,0	0,9	0,6	1,2	0,3
При вокзалах	3,0	0,9	0,6	1,2	0,3
Общегородские	3,5	1,1	0,7	1,4	0,3
Общегородские, работающие днем по сокращенному меню:					
днем	3,0	0,8	0,85	1,0	0,35
вечером	4,0	2,2	0,1	1,5	0,2
Ш. Кафе					
Общего типа					
С самообслуживанием	1.6	0,64	0,08	0,72	0,16

С обслуживанием официантами	2,0	0,8	0,1	0,9	0,2
Специализированные					
1. С самообслуживанием:					
молочные	1.6	0,5	0,1	0,75	0.25
кондитерские	0,3	-	-	-	0,3
2. С обслуживанием официантами:					
молодежное	2,0	0,64	0,08	0,75	0,53
мороженое	1,0	-	-	-	1,0
IV. Закусочные					
1. С самообслуживанием:					
общего типа	1.5	0,53	0,15	0,75	0,07
пирожковые, чебу-речные	1.2	0,2	0,3	0,7	-
сосисочные	1.2	0,4	-	0,8	-
пельменные	1.5	0,4	0,3	0,8	-
2. С обслуживанием официантами:					
шашлычные	1.6	0.3	0,3	1.0	-
V. Домовая кухня	2,2	0,33	0,66	1,0	0.11