

**МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ,
НАУКИ И ИННОВАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ
УЗБЕКИСТАН**

**САМАРКАНДСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И
СЕРВИСА**

КАРИМОВА Ш.М.

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ И ТУРИСТОВ**

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

САМАРКАНД-2023

УДК: 338.22

К 230

ББК: 75.81

Каримова Ш.М.

Организация питания населения и туристов [Текст]: учебное пособие / Самаркандский институт экономики и сервиса - Самарканд.: Издательство ООО «STAP-SEL», 2023 – 316 стр.

Учебное пособие освещает теоретические аспекты организации питания населения и туристов в предприятиях питания. Рассматриваются работы предприятий питания и их классификации, организация производственных работ предприятий питания, организация работ торговых помещений предприятий питания, организация работы обслуживания населения и туристов, организация работы обеспечения качества в ресторанах и организация работы труда персонала ресторана в ресторанах.

Данное учебное пособие предназначено для студентов бакалавриата сферы услуг 61010200 - Сервис организация питания населения и туристов. Кроме того, оно рекомендуется в качестве важного справочного материала для студентов, изучающих индустрию туризма и гостеприимства и работников в сфере услуг.

Рецензенты:

Худойбердиев А.Ю. – к.т.н., доцент Самаркандского Государственного Университета ветеринарной медицины, животноводства и биотехнологии.

Шукуров И.Х. – к.т.н., заведующий кафедрой «Сервис», Самаркандского института экономики и сервиса.

Учебное пособие представлено к публикации по решению Совета Самаркандского института экономики и сервиса (протокол № 4 от 10 ноября 2023 г.).

ISBN: 978-9910-752-66-7

© Ш.И. Каримова, Сам ИЭС, 2023 г.

© Издательство ООО «STAP-SEL», 2023 г.

Содержание

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| ВВЕДЕНИЕ | 9 |
| I ГЛАВА. ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ТУРИСТОВ | 12 |
| 1. 1. Введение. Роль предмета в развитии общества. Цель и задачи предмета | 12 |
| 1.1.1. Цель и задачи предмета организация питания населения и туристов | 12 |
| 1.1.2. Место и роль общественного питания в образовании сферы услуг. | 15 |
| 1.2. Классификация предприятий питания. | 16 |
| 1.2.1. История развития предприятий питания | 16 |
| 1.2.2. Международная классификация предприятий питания..... | 18 |
| 1.2.3. Типы предприятий общественного питания..... | 22 |
| 1.2.4. Классификация классов предприятий общественного питания..... | 32 |
| 1.3. Организационная структура предприятий питания | 34 |
| 1.3.1. Роль организационной структуры в процессе производственной и сервисной деятельности ресторана. | 34 |
| 1.3.2. Принципы и задачи методов управления предприятием. ... | 36 |
| 1.4. Материально-техническое снабжение предприятий питания | 40 |
| 1.4.1. Материально-техническое снабжение ресторанов и баров | 40 |
| 1.4.2. Нормы оснащения предприятий питания технологическим оборудованием..... | 42 |
| 1.5. Снабжения сырья, продукции и организация работы складского хозяйства на предприятиях питания..... | 45 |
| 1.5.1. Источники сырья и материалов | 45 |
| 1.5.2. Основные требования к организации снабжения сырьем предприятий общественного питания..... | 47 |
| 1.5.3. Организация приема сырья и полуфабрикатов по количеству и качеству..... | 48 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.5.4. Организация складского хозяйства..... | 51 |
| 1.5.5. Основные требования к внешнему виду складских зданий, оборудованию и хранению..... | 52 |

II ГЛАВА. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ РАБОТ **58**

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1. Принципы составления рецептуры продуктов на предприятиях питания..... | 58 |
| 2.1.1. Принципы составления рецептур блюд предприятий питания | 58 |
| 2.1.2. Разработка калькуляции | 60 |
| 2.2. Меню, виды и его принцип составления..... | 62 |
| 2.2.1. Порядок и принципы разработки меню..... | 62 |
| 2.2.3. Порядок расположения блюд в меню. | 70 |
| 2.3. Общее характеристика производственной инфраструктуры предприятий питания..... | 72 |
| 2.3.1. Производственная структура предприятий питания | 72 |
| 2.3.2. Инфраструктура ресторана и эффективность | 74 |
| способы ее увеличения | 74 |
| 2.4. Организация работы овощного цеха на предприятиях питания | 76 |
| 2.4.1. Организация работы овощного цеха..... | 76 |
| 2.4.2. Оборудование и инструменты овощного цеха..... | 78 |
| 2.4.3. Пищевые отходы овощного цеха | 81 |
| 2.5. Организация работы мясо-рыбного цеха | 83 |
| 2.5.1. Организация работы мясо-рыбного цеха в ресторанах | 83 |
| 2.5.2. Требования к организации работы мясо-рыбного цеха..... | 85 |
| 2.5.3. Характеристика оборудования мясо-рыбного цеха..... | 88 |
| 2.6. Организация работы горячего цеха | 90 |
| 2.6.1. Требования к организации работы горячего цеха | 90 |
| 2.7. Организация работы цеха кондитерского цеха..... | 97 |
| 2.7.1. Кондитерский цех и производства продукта | 97 |
| 2.7.2. Организация работы кондитерских цехов в ресторанах | 98 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 2.8. Организация хранения и раздачи готовых блюд..... | 104 |
| 2.8.1. Требования к организации работы хранения и раздачи блюд в ресторанах | 104 |
| 2.8.2. Характеристика оборудования хранения и раздачи блюд . | 108 |
| 2.9. Организация работы моечной кухонной посуды | 111 |
| 2.9.1. Организация работы моечной кухонной посуды в ресторанах | 111 |
| 2.9.2. Виды оборудования для мойки столовой посуды | 114 |
| III ГЛАВА. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ ТОРГОВЫХ ПОМЕЩЕНИЙ В РЕСТОРАНАХ..... | 117 |
| 3.1. Организация работы подготовки торгового зала к обслуживанию в ресторанах. | 117 |
| 3.1.1. Порядок подготовки и оборудования торгового зала ресторана..... | 117 |
| 3.1.2. Получение и подготовка посуды, тарелок и приборов к обслуживанию | 131 |
| 3.1.3. Накрытие столов скатертями, приемы складывания салфеток и предварительная сервировка стола..... | 135 |
| 3.2. Требование к посуде и виды скатертей, полотенец и салфеток используемых в предприятиях питания..... | 140 |
| 3.2.1. Фарфоровая и фаянсовая посуда | 140 |
| 3.2.2. Хрустальная и стеклянная посуда | 145 |
| 3.2.3. Металлическая посуда..... | 148 |
| 3.2.4. Столовые приборы и скатерти | 151 |
| 3.3. Обслуживающий персонала и требование к ним | 157 |
| 3.3.1. Требования к внешнему виду сотрудников, обслуживающих рестораны..... | 157 |
| 3.3.2. Требования к качеству обслуживания работников предприятий общественного питания..... | 159 |
| 3.4. Характеристика торговых помещений..... | 162 |
| 3.4.1. Требования предъявляемые к торговым помещениям..... | 162 |
| 3.4.2. Интерьер ресторана | 171 |
| 3.5. Виды и способы освещения ресторана | 175 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.5.1. Освещение ресторана..... | 175 |
| 3.5.2. Использование современных и локальных методов освещения..... | 177 |
| 3.6. Виды сервировок..... | 180 |
| 3.6.1. Сервировка стола | 180 |
| 3.6.2. Сервировка столов для завтрака, обеда и ужина | 185 |
| VI ГЛАВА. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ТУРИСТОВ..... | 190 |
| 4.1. Встреча гостей, приём заказов и последовательность обслуживания..... | 190 |
| 4.1.1. Встреча и размещение гостей..... | 190 |
| 4.1.2. Приём заказа от клиентов и их выполнение..... | 192 |
| 4.1.3. Основные способы подачи блюд и расчет с клиентами | 195 |
| 4.2. Основные правила этикета обслуживания | 203 |
| 4.2.1. Культура обслуживания | 203 |
| 4.2.2. Профессиональная культура общения с посетителями..... | 205 |
| 4.2.3. Способы разрешения и предотвращения конфликтов с потребителями..... | 208 |
| 4.3. Организация правила подачи блюд и напитков населению и туристов..... | 213 |
| 4.3.1. Правила подачи разных блюд. Холодные, горячие блюда и закуски | 213 |
| 4.3.2. Правила подачи напитков для разных блюд | 220 |
| 4.4. Организация обслуживания банкетов | 223 |
| 4.4.1. Организация банкета-фуршета в ресторанах | 223 |
| 4.4.2. Организация банкет-коктейля в ресторане | 233 |
| 4.4.3. Организация банкет-чая в ресторане | 236 |
| 4.4.4. Организация и обслуживание банкета-свадьба | 238 |
| 4.5. Самообслуживание и обслуживание официантами..... | 242 |
| 4.5.1. Организация работы самообслуживания..... | 242 |
| 4.5.2. Организация труда официантов по звеньевым и бригадным формам в ресторане | 245 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.6. Шведский стол и буфетное обслуживание | 247 |
| 4.6.1. Организация шведского стола и буфетного обслуживания | 247 |
| 4.6.2. Обслуживания мероприятий по типу шведский стол и буфет | 250 |
| 4.7. Прогрессивные методы обслуживания туристов в ресторанах | 252 |
| 4.7.1. Современные виды обслуживания в ресторанах | 252 |
| 4.7.2. Принципы применения прогрессивных видов обслуживания | 260 |
| 4.8. Организация питания туристов различных стран в ресторане | 262 |
| 4.8.1. Принципы организации питания туристов в ресторане | 262 |
| 4.8.2. Организация питания туристов различных стран | 265 |
| 4.9. Организация питания туристов в транспорте | 271 |
| 4.9.1. Организация питания туристов на борту самолёта | 271 |
| 4.9.2. Обслуживание туристов железнодорожного транспорта .. | 273 |
| 4.9.3. Обслуживание туристов автомобильного транспорта. | 277 |
| 4.10. Организация питания туристов в ресторанах при гостиницы | 278 |
| 4.10.1. Классификация и типы гостиниц..... | 278 |
| 4.10.2. Основные формы обслуживания питания туристов..... | 282 |
| ГЛАВА V. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ | |
| КАЧЕСТВА В РЕСТОРАНАХ | 290 |
| 5.1. Организация контроля качества продукции и услуг ресторана | 290 |
| 5.1.1. Требования, предъявляемые к качеству продукции и услуг ресторана..... | 290 |
| 5.1.2. Организация контроля качества | 292 |
| 5.1.3. Бракераж..... | 295 |
| ГЛАВА VI. ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА ПЕРСОНАЛА В | |
| РЕСТОРАНЕ..... | 298 |
| 6.1. Управление рестораном и организация труда персонала | 298 |

| | |
|-------------------------------------------------------------|------------|
| 6.1.1. Организация управленческой работы в ресторанах | 298 |
| 6.1.2. Организация нормы труда персонала ресторана | 302 |
| 6.2. Меры безопасности в ресторанах | 304 |
| 6.2.1. Меры безопасности в ресторанах | 304 |
| 6.2.2. Меры пожарной безопасности | 305 |
| 6.2.3. Обеспечение мер электробезопасности..... | 308 |
| ГЛОССАРИЙ | 310 |
| СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ..... | 314 |

ВВЕДЕНИЕ

Экономические перемены обусловили возрождение отечественного ресторанного бизнеса, черпающего свои истоки в богатом культурном и историческом наследии ресторанного дела. Сложные и неоднозначно оцениваемые в обществе процессы приватизации привели к изменению форм собственности многочисленных кафе, ресторанов, отличавшихся ограниченным ассортиментом и традиционно ненавязчивым сервисом.

Сфера услуг представляет собой сводную обобщающую категорию, включающую воспроизводство разнообразных видов услуг, оказываемых предприятиями и организациями, а также физическими лицами. Это экономический сектор страны, специализирующийся на оказании коммерческих, профессиональных и потребительских услуг.

В целях увеличения доли сферы услуг в экономике страны, расширения видов и повышения их качества, а также для дальнейшей поддержки субъектов предпринимательства в данном направлении, принято Постановление Президента Республики Узбекистан № ПП-104 от 27.01.2022 г. «О дополнительных мерах по развитию сферы услуг» утверждены целевые параметры развития сферы услуг в нашей стране и предусмотрен их мониторинг.

Президент Республики Узбекистан Ш. М. Мирзиёев определил задачи, которые необходимо реализовать на национальном уровне в условиях ускоренного развития сферы услуг, повышения роли и доли услуг в формировании валового внутреннего продукта, кардинального изменения состава предоставляемых услуг, прежде всего, за счет современных высокотехнологичных видов.

Одним из важных направлений сферы услуг является оказание услуг общественного питания. Наряду с увеличением размеров предприятий общественного питания в нашей республике увеличивается и спрос на предоставляемые ими услуги. Сегодня дальнейшее развитие сервиса, предоставляемого в предприятиях общественного питания, организация обслуживания в соответствии

с потребностями потребителей является актуальной задачей. Предприятия, оказывающие услуги общественного питания, требуют инновационного подхода к своей работе, исходя из потребностей времени.

С момента обретения независимости нашей республики сфера услуг и туризма в нашей стране быстро развивалась и увеличился поток туристов из-за границы, а в целях улучшения организации качественного обслуживания населения и туристов, а также проведения работ по развитию сферы услуг большое внимание в нашей стране уделяется подготовке кадров.

В связи с изменениями в законодательстве, возникновением большого числа ресторанов требуются новые методы, новые подходы к решению вопросов, связанных с работой ресторана.

Профессия ресторатора, как и многие другие, требует постоянного развития. Критерием оценки работы ресторатора, обслуживающего персонала является уровень профессиональной подготовки, в том числе теоретические знания и умение применять их на практике.

Для того чтобы успешно управлять рестораном, ресторатор должен сочетать в себе не только личные качества бизнесмена и толкового администратора, но и хорошо разбираться в многочисленных нюансах специфики ресторанного дела, т.е. быть профессионалом.

Поэтому дать комплексное видение проблемы и помочь практическим советом, конкретным примером призвано настоящее пособие.

«Организация питания населения и туристов» поможет каждому, кто хочет связать свою карьеру или дальнейший профессиональный рост с работой на предприятиях питания и гостеприимства.

Изучение пособия «Организация питания населения и туристов» способствует углублению и закреплению имеющихся теоретических знаний, практических навыков; открывает студентам

широкие возможности для освоения дополнительного теоретического материала.

В пособии вы найдете полезную информацию, которую сможете использовать в вашей работе. Учебное пособие поможет выбрать перспективный путь развития ресторана, кафе, бара, осуществить организацию ресторанного бизнеса и сервиса.

Основная цель учебного пособия «Организация питания населения и туристов» – обобщить теоретические и практические вопросы ресторанного бизнеса и сервиса.

Издание предназначено для изучения дисциплины «Организация питания населения и туристов», проведения практических занятий, для самостоятельной работы студентов высших учебных заведений специальностей 61010200 - Сервис организация питания населения и туристов, также может быть полезно практическим работникам предприятий питания.

I ГЛАВА. ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ТУРИСТОВ

1. 1. Введение. Роль предмета в развитии общества. Цель и задачи предмета

1.1.1. Цель и задачи предмета организация питания населения и туристов

Общественное питание это масштабная, широко разветвленная отрасль народного хозяйства. Она имеет специфические особенности и также как социальное обеспечение, здравоохранение и торговля решает важные социально-экономические задачи. Чтобы конкурировать с другими компаниями с похожей ориентацией, необходимо постоянное развитие, совершенствование и обновление своих тактик и стратегий.

Экономические перемены в Узбекистане обусловили возрождение отечественного ресторанного дела, подчиняющегося, с одной стороны, законам бизнеса, а с другой стороны – рыночной конкуренции, процессу внедрения государственного регулирования ресторанного рынка правовыми методами.

Рыночные отношения требуют создания различных ресторанов, способных занять соответствующие ценовые ниши.

Из практики большинства промышленно развитых стран известно, что инвестиции в ресторан относятся к числу быстро окупаемых. Считается, что оборачиваемость денежных средств, вложенных в ресторан, происходит в 4-5 раз быстрее, чем аналогичные инвестиции в торговлю продовольственными продуктами. Ресторанный, или, как сейчас называют, ресторанно - развлекательный, бизнес HoReCa (Hotel Restaurant Cafe) имеет тенденцию к совершенствованию. Особенно это заметно, если в стране идет активный экономический рост. Ресторанный бизнес в Узбекистане динамично развивается.

До недавнего времени ресторанный бизнес изменялся спонтанно. Это давало возможности для развития творчества, создания новых форматов предприятий питания. В настоящее

время наблюдается всеобщее развитие индустрии в целом, в том числе и ресторанной культуры.

Так, в Узбекистане сегодня существуют около 100 тыс. предприятий питания. Это рестораны, кафе, пиццерии, кофейни, бары, закусочные, столовые.

В Узбекистане каждый месяц открывается около десятка ресторанов и кафе. В то же время практически такое же количество прекращает свою деятельность. Причины могут быть различными, но в основном это непрофессионализм как управляющих предприятием питания, так и персонала. Этот вид бизнеса развивается, обретая новые качественные черты. Усилилась конкуренция среди ресторанов, появились новые критерии качества.

Основная цель предмета «Организация питания населения и туристов» – обобщить теоретические и практические вопросы ресторанного бизнеса и сервиса.

Организация питания населения и туристов вид деятельности по организации ресторана как особого типа предприятия, а также соответствующая учебная дисциплина.

Цель преподавания дисциплины – ознакомление студентов с основами культуры обслуживания в ресторане, рациональной организации материально-бытовых, торговых, культурно-массовых услуг.

При освоении учебного курса «Организация питания населения и туристов» студенты используют знания, умения, навыки, полученные при изучении предшествующих дисциплин.

В перспективе конкуренция среди ресторанов будет способствовать изменению взглядов на стратегическое управление предприятием. Те методы работы, которые были вчера, сегодня уже не годятся. Необходимо применение технологий обеспечения лояльности гостей, привлечения к работе высококвалифицированного персонала, изменение отношения к обслуживанию клиентов, качеству блюд и услуг. Управление

рестораном должно базироваться на современных подходах ведения бизнеса.

Ресторан – это система, в которой все взаимосвязано: например, кулинарная и буфетная продукция, реализуемая за деньги, служит товаром ресторанного рынка; с другой стороны, атмосфера гостеприимства, сопровождающая процесс продажи кулинарной и буфетной продукции, приобретает форму услуги ресторанного бизнеса.

Сфера питания выполняет важные экономические и социальные функции. Сегодня ресторанный бизнес – это стремительно развивающаяся область узбекского бизнеса, это возникновение рынка ресторанных услуг. Вышесказанное требует новых подходов и практических решений. Ресторанное дело – одна из наиболее доходных отраслей малого бизнеса. Наряду с высокими прибылями риски здесь тоже высоки. Верный способ снизить риск – привлечь на предприятие специалиста высокой квалификации. В связи с изменениями в законодательстве, возникновением большого числа ресторанов требуются новые методы, новые подходы к решению вопросов, связанных с работой ресторана.

Ресторанное хозяйство - это сфера человеческой деятельности, что в последние годы стремительно развивается во всем цивилизованном мире оно является одним из самых распространенных видов малого бизнеса, поэтому между учреждениями и предприятиями и постоянно идет борьба за оптимальное позиционирование на рынке и наиболее перспективные его сегменты, за поиск новых и удержания постоянных клиентов Эксперты считают, что украинский ресторанный рынок развивается очень динамично: увеличилось количество ресторанов и других предприятий общественного питания; улучшились их внешний вид и ассортимент предлагаемых блюд и напитков. Роль ресторанного хозяйства на современном этапе определяется характером и масштабами потребностей людей в услугах по организации потребления материальных и духовных

благ в не домашних условиях рестораторы в конкурентной борьбе за потребителей используют различные инструменты: авторскую, креативную и кухню фьюжн направления, в последние годы - молекулярную; высококачественное специализированное и полифункциональное убавания; высококлассные посуда и аксессуары сервировки; современный дизайн; музыкальное обслуживание, в том числе шоу-программы, предлагающие услуги сомелье, фумелье, бариста, внедряют различные дисконтные программы. Услуги учреждений ресторанного хозяйства является важным элементом обслуживания туристов. Эта сфера в комплексе туристических услуг быстро развивается и в будущем может стать важным сектором туристского деятельности. Сохраняя лучшие традиции национальной кухни, заведения ресторанного хозяйства является визитной карточкой гостеприимства каждого города, популярной формой проведения досуга и общения, признаком престижа и благосостоянию.

1.1.2. Место и роль общественного питания в образовании сферы услуг.

На протяжении веков в результате сознательного развития человечества развивались процессы, связанные с питанием людей. В результате совершенствования этих процессов, обогащения социально-экономического содержания среди многих смежных понятий появилось понятие «услуги общественного питания». Это понятие означает одно из основных направлений современной экономики и становится одним из ведущих направлений экономического и социального развития.

Так же, как жизнь человека тесно связана с питанием, развитие индустрии общественного питания также тесно связано с демографическим развитием. При этом количество туристов, посещающих республику, в последние годы резко возрастает.

Такая ситуация свидетельствует о том, что потребность в продуктах питания и услугах общественного питания постоянно растет вместе с населением и потоком туристов. Поэтому одним из

постоянных вопросов экономики является решение проблем продовольственного обеспечения.

Одна из основных отраслей экономики, сфера общественного питания, имеет большое значение в решении вопросов, связанных с обеспечением продовольствием.

Развитие деловой среды в обществе, рост потребностей людей в отдыхе и релаксации, привычка питаться вне дома создают основу для дальнейшего развития сферы услуг общественного питания. Развитие этого сектора на его месте поддерживает развитие многих отраслей экономики, таких как сельское хозяйство, промышленность, строительство, логистика, торговля, ускорение процессов в них, решает вопросы занятости.

Услуги питания оказывают многие предприятия общественного питания, одними из основных являются рестораны.

Вот почему эта наука, овладение данными в ней знаниями чрезвычайно важна.

Вопросы для контроля:

1. Какова роль сферы услуг в развитии страны?
2. Какие факторы зависят от культуры обслуживания?
3. Каким аспектам уделяется внимание в модели развития развитых стран мира?
4. Какие потребности удовлетворяют предприятия общественного питания?
5. Какие возможности есть в сфере услуг нашей страны?

1.2. Классификация предприятий питания.

1.2.1. История развития предприятий питания

Нынешний внешний вид ресторанов первыми в мире придумали китайцы. По сведениям, он существовал в Китае во времена правления династии Тан (618-906). «Bakit Chicken House» один из старейших ресторанов мира, был открыт в 1153 году в Кайфине. В Ханчжоу, культурном, политическом и экономическом

центре Китая, во времена правления династии Сунь появились рестораны, посвященные подаче известных и специфических блюд.

В древние времена на западе были очень популярны рестораны. Это место было в основном для туристов, а сельское население здесь ели мало.

Предшественниками ресторанов были первые кофейни, возникшие в Европе в XVI-XVII вв. и ставшие центрами культурной и литературной жизни того времени. Их появлению способствовало распространение в Западной Европе таких экзотических напитков, как кофе и чай.

Первый ресторан «Tour d'Artane» открылся в Париже в 1553 г. На протяжении двух последующих столетий он оставался уникальным заведением потому, что его единственная функция состояла только в предоставлении питания.

Сам же термин «ресторан» был употреблен во второй половине XVIII в. Словом «restorantes» (укрепляющий, восстанавливающий) назывался суп, являющийся главным блюдом круглосуточной парижской таверны господина Буланже, которого сегодня во всем мире называют «отцом современного ресторана».

На фронтоне своего здания он повесил надпись на латыни: «Venite ad me omnes, qui gas Laboratis et ego restaurabo vos», что означает «Придите ко мне с расстройством (открытым) желудком, и я его восстановлю».

Параллельно с открытием ресторанов появились и заведения питания для простого народа – харчевня, пивная, столовая, закусочная.

Позднее термин «ресторан» стал подразумевать особое заведение для изысканного питания и отдыха.

В начале XIX в. англичане переняли у своих соседей – французов их концепцию (идею) ресторана. Английский ресторан был величественным учреждением – миром высокой кухни, высокого декораума, высокого сервиса.

К середине XIX в. относится начало использования меню «a la carte» (а-ля-карт), т.е. использование карты меню. Клиент

получил право выбирать любое блюдо по вкусу из предложенного ему списка блюд (меню).

В истории России ресторанный бизнес берет свое начало со времен Ивана Грозного.

Первый ресторан был открыт в 20-х годах XIX века под гостиницы и обслуживал в основном клиентов отелей и аристократов.

В Средней Азии появились первые формы заведений общественного питания в виде чайных, таверн, кухонь и т. д. Деятельность таких предприятий общественного питания более развита особенно в крупных городах региона, где проходит «Великий шелковый путь». Потому что города считались центрами культуры, ремесел и торговли. Возрастает потребность в услугах общественного питания в ханских дворцах, караван-сараях, мечетях и медресе, на рынках городов. Появившиеся в Средней Азии современные предприятия общественного питания шлифовались и формировались под влиянием религии, обычаев и обычаев каждого народа, а также политической среды разных периодов.

Следует отметить, что некоторые виды предприятий общественного питания (фаст-фуд, уличная еда) пришли в нашу страну на основе опыта зарубежных стран, а некоторые виды (чайные дома и т. д.) сформировались и развивались на территории нашей республики за века.

На основе обычаев и традиций узбекского народа и братских народов, веками живущих в гармонии на территории нашей Родины, а также на основе перехода на новый уровень развития, созданы уникальные национальные виды общественного питания. В нашей республике формируются и развиваются заведения.

1.2.2. Международная классификация предприятий питания

Согласно общепринятой мировой классификации предприятий питания, выделяют пять типов предприятий по предоставлению услуг питания:

1. fine dining — элитные рестораны (haut cuisine — высокая кухня);
2. casual dining — демократичные рестораны;
3. QSR (quick service restaurants) — рестораны быстрого обслуживания;
4. fast casual — рестораны столового типа;
5. street-food — рестораны быстрого обслуживания, у которых зона питания расположена на улице, или без такой зоны: мобильные точки-киоски.

Элитные рестораны (fine dining) Европы сегодня стремятся завоевать мишленовские звезды, свидетельствующие об уровне услуг питания ресторана и профессиональном мастерстве его шеф-повара.

Гурманы-эксперты не известные никому путешествуют в течение года и оценивают рестораны в соответствии с многолетними традициями европейских рейтингов Michelin Red Guide и Gault Millau.

Мишленовский гастрономический справочник самый авторитетный источник информации о лучших ресторанах, а звезда Мишлена — высочайшая награда для европейского ресторатора. Если ресторан имеет одну звезду Мишлена — это очень серьезная награда. Две звезды — блюда ресторана уже могут рассматриваться как произведения искусства. Три звезды имеют рестораны с авторской кухней величайших, зачастую потомственных шеф-поваров — гениев кулинарного дела.

Первый «Гид Мишлен» был опубликован во Франции в 1900 году и первоначально не имел никакого отношения к высокой кулинарии. Справочник «Мишлен», принадлежавший компании-производителю автомобильных шин и покрышек, предназначался автовладельцам, которые могли найти подробную информацию об автозаправочных станциях, гаражах, магазинах автотоваров, гостиницах и заведениях, где в путешествии можно перекусить.

По мере развития автотуризма росла и популярность справочника Андре Мишлена. Так, сегодня выпускается серия из 12

гидов, включающих информацию по 45 тыс. гостиниц и ресторанов в Европе.

Составители «Гида Мишлен» подчеркивают, что их рейтинг не имеет ни малейшего отношения к коммерческим ресторанным справочникам, взимающим с рестораторов определенную плату. Инспекторы посещают претендентов на мишленовские звезды, а также заведения-носители титулов анонимно. Эксперт представляется только после оплаты счета. Завершающая часть визита подразумевает осмотр кухни, других служебных помещений и краткую беседу с владельцем.

Для демократичных ресторанов (casual dining) характерны следующие признаки: приготовление еды в присутствии гостей, наличие открытой, обзриваемой кухни, широкий ассортимент блюд, отсутствие официантов. Воплощением такой концепции стало направление Free Flow — свободный поток — это свободное движение посетителей и свободное движение еды.

Родоначальником концепции Free Flow можно считать *Moghe Movenpick* (сеть *Movenpick*, Швеция). Бизнесмен Уели Прагер, придумавший концепцию, задумывал ресторан, как место встречи для деловых людей, куда они могли быстро заскочить и при этом вкусно поесть. Идея оказалась успешной. Гости в ресторанах ходят мимо красочных аппетитных стоек с продукцией и наблюдают, как готовится еда. Закрытая кухня отсутствует, все на виду у гостей. Ингредиенты выложены на стойках-островках, и посетители сами могут выбирать продукты, из которых будет готовиться блюдо. «Островки» обычно предлагают определенный тип кулинарной продукции: гриль, морепродукты, супы, салат-бар, восточная кухня, паста-пицца, фрукты, бар, винный бар, кондитерские изделия. Важным элементом, гарантирующим успех ресторана Free Flow, является способ организации пространства, соответствующий идее ресторана. Успешное развитие первоначального целевого потребительского сегмента — бизнесменов позволило копировать идею и для семей с детьми.

В ресторанах Free Flow стали создавать детские площадки, благодаря чему ресторан стал восприниматься как популярный центр досуга. А это обеспечивает постоянный приток посетителей и в выходные дни. Безусловно, определяющими достоинствами ресторанов Free Flow остаются демократичность и вовлеченность гостей в некое интерактивное шоу: процессы и атмосферу ресторана.

Особенности технологического цикла приготовления кулинарной продукции, а именно наличие заготовочной и доготовочной стадии в совокупности с научно-техническими достижениями в области производства кухонного оборудования и оборудования для упаковки и длительного хранения продуктов послужили созданию индустрии *Fast Food* (быстрая еда и быстрое обслуживание) в общественном питании. Именно развитие *Fast Food* обусловило рост рынка общественного питания.

Основные концептуальные бренды сгруппированы по реализуемым товарным группам: гамбургеры, пицца, цыпленок, бифштексы, дары моря, национальные блюда. В основе технологических концепций лежит меню «монопродукт» и недорогой типовой дизайн интерьеров.

Предприятия *Fast Food* подразделяются на два вида:

- уличный передвижной *Food Street*, представленный мобильными точками и сетями;
- стационарный *Food Service* (*quick service* и *fast casual restaurants*), представленный закусочными, кофейнями, ресторанами, кафе, фудкортами и ресторанными двориками. Основные отличия этих форматов заключаются в степени комфортности принятия пищи на ходу, в типе обслуживания и в предлагаемом ассортименте продукции и, соответственно, в цене.

Street-food (уличное питание) — это удобное решение для утоления голода. Пообедать или просто перекусить в точках уличной торговли могут все категории населения. Уличный общепит — оптимальное решение для молодых людей, прежде

всего, студентов и учащихся. Именно в их среде наиболее популярен street-food.

Уличная торговля экономически эффективна в случае сетевой организации. Увеличение числа торговых точек сетевого fast food приносит хорошие прибыли за счет централизации функций производства. Работа любой сети street-food выстроена по однообразной схеме: трейлеры прикреплены к производственной базе, на которой изготавливаются полуфабрикаты высокой степени готовности, а оборудование для доготовки и приготовления блюд располагается непосредственно в вагончике (на тележке — прилавке).

Ассортимент продукции, как правило, небольшой. При этом потребители не чувствуют недостатка в выборе, а время обслуживания минимально.

Блюда уличных точек максимально адаптированы для быстрого, массового приготовления и ориентированы на частое воспроизведение операций. Наиболее востребованными блюдами на улице являются фирменная выпечка, запеченный картофель, хот-доги, сэндвичи и горячие бутерброды.

1.2.3. Типы предприятий общественного питания.

Предприятия общественного питания - это вид предприятия с характерными особенностями кулинарной продукции и номенклатуры предоставляемых услуг потребителям.

Согласно ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» основные типы предприятий общественного питания - это рестораны, кафе, бары, столовые, предприятия быстрого обслуживания, закусочные, кафетерии, буфеты.

При определении типа предприятия общественного питания учитывают следующие факторы:

➤ ассортимент реализуемой продукции, её разнообразие и сложность изготовления;

➤ техническую оснащенность (материальную базу, инженерно-техническое оснащение и оборудование состав помещений, архитектурно-планировочное решение и т.д.);

➤ методы обслуживания;

➤ квалификацию персонала;

➤ качество обслуживания (комфортность, этику общения, эстетику и т.д.);

➤ номенклатуру предоставляемых потребителям услуг.

Ресторан - предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, вино-водочные, табачные и кондитерские изделия, с повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией досуга. В зависимости от качества предоставляемых услуг, уровня и условий обслуживания рестораны делятся на классы: люкс, высший, первый. Услуга питания ресторана представляет собой услугу по изготовлению, реализации и организации потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного изготовления из различных видов сырья, покупных товаров, вино-водочных изделий, оказываемую квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенной комфортности и материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга.

Некоторые рестораны специализируются на приготовлении блюд национальной кухни и кухни зарубежных стран. Рестораны предоставляют потребителям, как правило, обеды и ужины, а при обслуживании участников конференций, семинаров, совещаний - полный рацион питания. Также полный рацион питания отпускают потребителям рестораны при железнодорожных вокзалах, аэропортах, гостиницах. Рестораны организуют обслуживание банкетов различных видов, тематических вечеров. Рестораны предоставляют населению дополнительные услуги: услуга официанта на дому, заказ и доставка потребителям кулинарных, кондитерских изделий, в том числе в банкетном исполнении; бронирование мест в зале ресторана; прокат столовой посуды и др.

Услуги по организации досуга включают:

- организацию музыкального обслуживания;
- организацию проведения концертов, программ варьете;
- предоставление газет, журналов, настольных игр, игровых автоматов, бильярда.

Обслуживание потребителей осуществляется метрдотелями, официантами. В ресторанах высших классов, а также обслуживающих иностранных туристов официанты должны владеть иностранным языком в объеме, необходимом для выполнения своих обязанностей. Рестораны должны иметь кроме обычной вывески вывеску световую с элементами оформления. Для оформления залов и помещений для потребителей используются изысканные и оригинальные декоративные элементы (светильники, драпировки и др.). В торговом зале в ресторанах классов люкс и высший наличие эстрады и танцплощадки обязательно. Для создания оптимального микроклимата в торговом зале в ресторанах люкс система кондиционирования воздуха с автоматическим поддержанием оптимальных параметров температуры и влажности обязательна. Для ресторанов высшего и первого класса допустима обычная система вентиляции. Мебель в ресторанах должна быть повышенной комфортности, соответствующая интерьеру помещения; столы должны иметь мягкое покрытие, в ресторанах первого класса возможно применение столов с полиэфирным покрытием. Кресла должны быть мягкими или полумягкими с подлокотниками. Большие требования предъявляются к посуде и приборам. Применяется посуда из мельхиора, нейзильбера, нержавеющей стали, фарфоро-фаянсовая с монограммой или художественным оформлением, хрустальная, художественно оформленная посуда из выдувного стекла. Площадь торгового зала с эстрадой и танцплощадкой должна соответствовать нормативу - 2 м² на одно посадочное место.

Вагоны-рестораны - предназначены для обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта в пути. Вагоны-рестораны включаются в состав поездов дальнего следования,

находящихся в пути в одном направлении более суток. Вагон-ресторан имеет зал для потребителей, производственное помещение, моечное отделение и буфет. Скоропортящиеся товары хранят в охлаждаемых шкафах, люках. Реализуются холодные закуски, первые, вторые блюда, вино-водочные изделия, холодные и горячие напитки, кондитерские и табачные изделия. Дополнительные услуги: продажа товаров и напитков вразнос. Обслуживание официантами.

Купе-буфеты - организуются в поездах с продолжительностью рейса менее суток. Занимают они 2-3 купе; имеют торговое и подсобное помещения. Имеются холодильные шкафы. Реализуются бутерброды, кисломолочная продукция, отварные сосиски, сардельки, горячие напитки и холодные безалкогольные напитки, кондитерские изделия.

Бар - предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные напитки, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары. Бары подразделяются на классы: люкс, высший и первый. Бары различают:

- по ассортименту реализуемой продукции и способу приготовления - молочный, пивной, кофейный, коктейль-бар, гриль-бар и др.;
- по специфике обслуживания потребителей - видео-бар, варьете-бар и др.

Услуги питания бара представляют собой услугу по приготовлению и реализации широкого ассортимента напитков, закусок, кондитерских изделий, покупных товаров, по созданию условий для их потребления у барной стойки или в зале. Обслуживание в барах осуществляется метрдотелями, барменами, официантами, имеющими специальное образование и прошедшими профессиональную подготовку. Бары должны иметь световую вывеску с элементами оформления; для оформления залов используют декоративные элементы, создающие единство стиля.

Микроклимат поддерживается кондиционированием воздуха или приточно-вытяжной вентиляцией. Обязательная принадлежность бара - барная стойка высотой до 1,2 м и табуреты с вращающимися сиденьями высотой 0,8 м. В зале столы с мягким или полиэфирным покрытием, кресла мягкие с подлокотниками. Требования к посуде применяются такие же, как и в ресторанах, используется посуда из мельхиора, нейзильбера, нержавеющей стали, фарфоро-фаянсовая, хрустальная, стеклянная высших сортов.

Кафе - предприятие общественного питания, предназначенное для организации отдыха потребителей. Ассортимент реализуемой продукции по сравнению с рестораном ограниченный. Реализует фирменные, заказные блюда, мучные кондитерские изделия, напитки, покупные товары. Блюда в основном несложного приготовления, расширенный ассортимент горячих напитков (чай, кофе, молоко, шоколад и др.).

Кафе различают:

- по ассортименту реализуемой продукции - кафе-мороженое, кафе-кондитерская, кафе-молочная;

- по контингенту потребителей - кафе молодежное, кафе детское;

- по методу обслуживания - самообслуживание, обслуживание официантами.

Кафе на классы не делятся, поэтому ассортимент блюд зависит от специализации кафе. Универсальные кафе с самообслуживанием реализуют прозрачные бульоны из первых блюд, вторые блюда несложного приготовления: блинчики с различными начинками, яичница, сосиски, сардельки с несложным гарниром. Кафе с обслуживанием официантами в своем меню имеют фирменные, заказные блюда, но в основном быстрого изготовления. Составление меню и соответственно запись начинается с горячих напитков (не менее 10 наименований), затем пишут холодные напитки, мучные кондитерские изделия (8-10 наименований), горячие блюда, холодные блюда. Кафе предназначено для отдыха посетителей, поэтому большое значение имеет оформление

торгового зала декоративными элементами, под освещение, цветное решение. Микроклимат поддерживается системой приточно-вытяжной вентиляции. Мебель применяется стандартная облегченных конструкций, столы должны иметь полиэфирное покрытие. Из столовой посуды применяется: металлическая из нержавеющей стали, полуфарфоровая фаянсовая, сортовая стеклянная. В кафе кроме торговых залов должны быть вестибюль, гардероб, туалетные комнаты для посетителей. Норма площади на одно посадочное место в кафе 1,6м². Кафетерий организуется преимущественно при крупных продовольственных и универсальных магазинах. Предназначен для продажи и потребления на месте горячих напитков, молочнокислых продуктов, бутербродов, кондитерских изделий и других товаров, не требующих сложного приготовления. Реализация спиртных напитков в кафетериях не допускается. Помещение кафетерия состоит из двух частей: зала и подсобного помещения. Бутерброды, горячие напитки готовятся на месте, остальная продукция поступает в готовом виде. Кафетерии организуются на 8, 16, 24, 32 места. Они оборудуются высокими четырехместными столами. Для обслуживания детей и пожилых людей устанавливаются один-два четырехместных стола со стульями.

Закусочная - предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления для быстрого обслуживания потребителей. Услуга питания закуской зависит от специализации.

Закусочные разделяют:

- по ассортименту реализуемой продукции общего типа и
- специализированные (сосисочная,пельменная, блинная, пирожковая, пончиковая, шашлычная, чайная, пиццерия, гамбургерная и т. д.).

Закусочные должны иметь высокую пропускную способность, от этого зависит их экономическая эффективность, поэтому их размещают в оживленных местах, на центральных улицах городов и в зонах отдыха.

Закусочные относятся к предприятиям быстрого обслуживания, поэтому должно применяться самообслуживание. В крупных закусочных могут организовываться несколько раздаточных самообслуживания. Иногда секции раздаточных располагают уступами, каждая секция реализует продукцию одного наименования со своим расчетным узлом, это ускоряет обслуживание потребителей, которые имеют мало времени. Торговые залы оборудуются высокими столами с гигиеническими покрытиями. Оформление залов также должно отвечать определенным требованиям эстетики, санитарии. Из столовой посуды допускается применение посуды из алюминия, фаянса, прессованного стекла. По стандартным требованиям закусочные могут не иметь вестибюля, гардероба, туалетов для посетителей. Площадь залов закусочных должна соответствовать нормативу - 1,6 м² на одно посадочное место.

Столовая - общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням меню. Услуга питания столовой представляет собой услугу по изготовлению кулинарной продукции, разнообразной по дням недели или специальных рационов питания для различных групп обслуживаемого контингента (рабочих, школьников, туристов и пр.), а также по созданию условий для реализации и потребления на предприятии.

Столовые различают:

- по ассортименту реализуемой продукции - общего типа и диетическая;

- по обслуживаемому контингенту потребителей - школьная, студенческая, рабочая и др;

- по месту расположения - общедоступная, по месту учебы, работы.

Общедоступные столовые предназначены для обеспечения продукцией массового спроса (завтраками, обедами, ужинами) в основном населения данного района и приезжих. В столовых

применяется метод самообслуживания потребителей с последующей оплатой. Столовые при производственных предприятиях, учреждениях и учебных заведениях размещаются с учетом максимального приближения к обслуживаемым контингентам. Столовые при производственных предприятиях организуют питание работающих в дневные, вечерние и ночные смены, при необходимости доставляют горячую пищу непосредственно в цехи или на строительные площадки. Порядок работы столовых согласовывается с администрацией предприятий, учреждений и учебных заведений.

Столовые при профессионально-технических училищах организуют двух- или трехразовое питание исходя из норм суточного рациона. Как правило, в этих столовых применяется предварительное накрытие на столы.

Столовые при общеобразовательных школах создаются при количестве учащихся не менее 320 человек. Рекомендуется готовить комплексные завтраки, обеды для двух возрастных групп: первой - для учащихся I-V классов, второй - для учащихся VI-XI классов. В крупных городах создаются комбинаты школьного питания, которые централизованно снабжают школьные столовые полуфабрикатами, мучными кулинарными и кондитерскими изделиями. Режим работы школьных столовых согласуется с администрацией школы.

Диетические столовые специализируются на обслуживании лиц, нуждающихся в лечебном питании. В диетических столовых вместимостью 100 мест и более рекомендуется иметь 5-6 основных диет, в других столовых, имеющих диетическое отделение (столы), - не менее 3. Блюда готовятся по специальным рецептурам и технологии поварами, имеющими соответствующую подготовку, под контролем врача-диетолога или медсестры. Производство диетических столовых оснащается специализированным оборудованием и инвентарем - пароварочными шкафами, протирочными машинами, паровыми наплитными котлами, соковыжималками.

Столовые - раздаточные и передвижные предназначены для обслуживания небольших коллективов рабочих, служащих, обычно рассредоточенных на больших территориях. Передвижные столовые не имеют кухни, а осуществляют только подогрев пищи, доставляемой из других предприятий общественного питания в изотермической таре. Такие столовые обеспечиваются небьющейся посудой и приборами. Столовые должны иметь вывеску с указанием организационно-правовой формы, часов работы. В оформлении торговых залов используются декоративные элементы, создающие единство стиля. В столовых применяют мебель стандартную облегченных конструкций, соответствующую интерьеру помещения, столы должны иметь гигиенические покрытия. Из столовой посуды применяется фаянсовая, стеклянная из прессованного стекла. Из помещений для потребителей столовые должны иметь вестибюль, гардероб, туалетные комнаты. Площади торговых залов должны соответствовать нормативу - 1,8 м² на одно посадочное место.

Чайная - специализированная закусочная, предприятие, предназначенное для приготовления и реализации в широком ассортименте чая и мучных кондитерских изделий. Кроме того, в меню чайных включают горячие вторые блюда из рыбы, мяса, овощей, яичницу натуральную с колбасой, ветчиной и др. В архитектурно-художественном режиме зала используются элементы русского национального стиля. Специализация закусочных предполагает реализацию определенных видов продукции, характерной для этого предприятия.

Шашлычная - распространенный вид специализированного предприятия. В меню шашлычной не менее трех-четырёх наименований шашлыков с разными гарнирами и соусами, а также люля-кебаб, чахохбили, цыплята-табака, из первых блюд - харчо и другие национальные блюда, пользующиеся большим спросом у посетителей. Обслуживают посетителей в шашлычных, как правило, официанты. В остальных закусочных применяется самообслуживание.

Блинные специализируются на приготовлении и реализации изделий из жидкого теста - блинов, блинчиков, оладий, блинчиков фаршированных с различными фаршами. Разнообразят подачу этих изделий сметаной, икрой, повидлом, вареньем, медом и др.

Пирожковые предназначены для приготовления и реализации жареных и печеных пирожков, кулебяк, расстегаев и других изделий из различных видов теста.

Чебуречные предназначены для приготовления и реализации популярных блюд восточной кухни - чебуреков и беляшей. Сопутствующая продукция в чебуречных - бульоны, салаты, бутерброды, а также холодные и горячие закуски.

Пиццерия предназначена для приготовления и реализации пиццы с различными начинками. При самообслуживании раздатчик готовит пиццу в присутствии посетителя, используя соответствующее оборудование для приготовления. В пиццерии может быть обслуживание официантами.

Бистро - новая сеть предприятий быстрого обслуживания. Бистро специализируется на русской кухне (пирожки, расстегаи, бульоны, салаты, напитки). Специализированные предприятия при интенсивной нагрузке имеют более высокие экономические показатели, чем предприятия универсального типа, так как оборачиваемость посадочных мест может быть более высокой, чем в других предприятиях. Специализированные предприятия более полно удовлетворяют потребности посетителей определенной продукцией, чем универсальные предприятия. Узкий ассортимент блюд позволяет автоматизировать процессы обслуживания и создавать такие предприятия, как кафе-автоматы, закусовые-автоматы. Такие предприятия рекомендуется открывать там, где скапливается большое количество людей: при зрелищных учреждениях, стадионах, дворцах спорта.

Магазины кулинарии - предприятия, реализующие населению кулинарные и кондитерские изделия, полуфабрикаты; проводят прием предварительных заказов на полуфабрикаты и мучные кондитерские изделия. Торговый зал магазина организуют на 2, 3, 5

и 8 рабочих мест. Магазин своего производства не имеет и является филиалом других предприятий общественного питания (комбината питания, ресторана, столовой).

В магазине чаще всего организуют три отдела:

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

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

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

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

1.2.4. Классификация классов предприятий общественного питания

Класс предприятия общественного питания – это совокупность отличительных признаков предприятия определенного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания.

Среди предприятий общественного питания рестораны и бары по уровню обслуживания и предоставляемым услугам делятся на следующие классы:

- люкс;
- высший;
- первый.

Кафе, столовые и закусочные на классы не подразделяют.

Люкс – изысканность интерьера, высокий уровень комфорта, широкий выбор услуг, ассортимент.

По внешнему виду: должна быть световая вывеска, при отделке зала использование светильников, драпировок, танцевальная площадка, эстрада, банкетный, аванзал, кабины и отдельные кабинеты, микроклимат, мебель повышенной комфортности, столы с мягким покрытием, кресла, диваны в аванзале, мягкие стулья в обеденном зале. Столовая посуда – металлическая, фарфоровая с монограммой ресторана, хрустальная, из выдувного стекла.

Столовое белье – скатерти белые и цветные (фирменные), салфетки столовые и чайные, смена столового белья после каждого посетителя.

Меню и прейскуранты с фирменным знаком на английском, немецком и русском языках, и только типографским способом. Обязательно печатная реклама, пригласительные карточки и т.д.

Обслуживающий персонал должен быть только в форменной одежде с фирменным знаком. Выступление инструментального ансамбля и исполнителей. Должна быть курительная комната для посетителей.

Высший – отличается от люкса, должен иметь оригинальный интерьер, широкий выбор услуг, комфортность, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных, фирменных блюд, изделий и напитков.

Допускается обычная вывеска и использование вместо изысканных декоративных элементов более простых. 50% – фирменных блюд.

Первого класса – должен обладать гармоничностью, комфортностью и выбором услуг, разнообразным ассортиментом фирменных блюд и изделий, напитков сложного приготовления, набором напитков, коктейлей несложного приготовления, в том числе заказных и фирменных. Не обязательно иметь эстраду и танцевальную площадку, мебель стандартная, стулья и кресла полумягкие. Посуда из нержавеющей стали, фарфоровая посуда

низшего класса, не хрустальная. Смена столового белья по мере загрязнения.

Меню на национальном и иностранном языках, ассортимент – 20% фирменных блюд, особых пожеланий не выполняется, одежда без фирменных знаков, любые виды музыкального обслуживания, необязательна курительная комната, более простая вентиляция без кондиционера.

Контрольные вопросы:

1. Где в мире впервые появился нынешний вид ресторанов?
2. Что означает слово ресторан?
3. Какова характеристика организаций общественного питания?
4. Какие бывают виды организаций общественного питания?
5. Что учитывается при определении типа организации?
6. Какие виды батончиков делятся по ассортименту?
7. Где организованы кофейни?

1.3. Организационная структура предприятий питания

1.3.1. Роль организационной структуры в процессе производственной и сервисной деятельности ресторана.

Правильное размещение организаций общественного питания заключается в обеспечении населения полноценным питанием на рабочем месте, дома, на отдыхе. При открытии сетей общественного питания учитываются следующие обстоятельства: численность населения, его состав и потребности, географические условия, организация производства и близость населенных пунктов. Только тогда общественность сможет эффективно использовать организацию общественного питания.

В крупных густонаселенных городах ресторан открывают с учетом того направления, в котором больше перемещается народ. При этом не следует оставлять без внимания не только жителей, проживающих в этом районе, сотрудников близлежащих организаций и учреждений, но и приезжих.

В результате изучения потребностей людей, направлений их движения и мест скопления людей размещаются организации

общественного питания. Большие кухни, столовые, кофейни, бары, рестораны размещаются с учетом деятельности населения, работников культурно-бытовых учреждений, лиц, облеченных властью. Самое важное, что следует учитывать, — это ежедневные и периодические потребности людей в потреблении. Сотрудники продуктовых магазинов, в частности, должны осознавать тот факт, что продукты, которые покупают покупатели, расходуются ежедневно.

Такие магазины очень удобны для людей, живущих в этом районе. особенно люди, которые работают рядом, могут быстро перекусить и купить необходимые продукты для дома. Поэтому желательно располагать такие магазины на расстоянии 5-10 минут, в радиусе 500 м. В городах с небольшой плотностью населения расстояние до магазинов должно составлять до 800 м, а прогулка покупателями не должна превышать 15 минут.

Потребности в периодическом потреблении чаще встречаются в кафе и ресторанах, а также в небольших ресторанах. При этом радиус обслуживания не должен превышать 800 м. Для крупных ресторанов это расстояние составляет 1,5-2 км. Кухни, кофейни, рестораны должны быть расположены таким образом, чтобы подача полуфабрикатов и другой продукции в организации приготовления находилась в распоряжении единой системы. В крупных городах готовую продукцию готовят из охлажденных и быстрозамороженных продуктов, а также полуфабрикатов высокой степени готовности. Процесс управления рестораном организациями общественного питания направлен на обеспечение соответствующей корректировки кадровых, материальных и финансовых ресурсов. Равномерная подготовка продуктов и высокий уровень обслуживания в ресторане зависит не только от технического состояния ресторана, комфортности здания и технологического оснащения залов, но и от качества работы менеджеров.

Частью управления рестораном является выполнение следующих действий:

- Общее руководство организацией общественного питания и ее филиалами;

- технологическая и техническая подготовка производственного и обслуживающего персонала;

- технико-экономическое планирование;

- бухгалтерская и финансовая деятельность;

- техническая и производственная поддержка.

Важнейшей частью управления является организация труда, включающая моральное и финансовое стимулирование сотрудников.

Структура управления рестораном представляет собой объединение сторон, выполняющих соответствующие задачи и подчиняющихся друг другу.

Задачи, выполняемые частями системы органов управления, состоящими из нескольких сотрудников, заключаются в удовлетворении потребностей одного потребителя.

Эту группу возглавляет специальный сотрудник. Он управляет вверенной территорией (ресторан, его филиалы, магазины и т.п.). Коллективом ресторана управляет администрация.

1.3.2. Принципы и задачи методов управления предприятием.

Предприятие (столовая, ресторан, кафе) — основное звено в системе общественного питания. Структура аппарата управления предприятием определяется с учетом его типа, мощности, особенностей работы.

Руководят предприятием директор и его заместитель. Ответственность за работу отдельных участков предприятия может быть разграничена между ними.

Ответственная роль в управлении предприятием принадлежит заведующему производством, который отвечает за работу всех производственных цехов и через начальников цехов руководит ими. При бесцеховой структуре производства он руководит отдельными участками через бригадиров.

Работники торговой части предприятия подчиняются метрдотелю (в ресторанах) или администратору зала (в столовых).

Права и обязанности работников предприятия определяются специальными инструкциями и правилами внутреннего распорядка.

На директора возложена ответственность за организацию и результаты всей торгово-производственной деятельности предприятия: выполнение установленного плана по товарообороту и прибыли; культуру обслуживания посетителей; качество выпускаемой продукции; состояние учета и контроля, сохранность материальных ценностей; соблюдение трудового законодательства, приказов и инструкций вышестоящих организаций. Директор персонально отвечает за подбор и расстановку кадров.

В связи с этим директор имеет право распоряжаться материально-денежными средствами, приобретать имущество и инвентарь, заключать договоры и соглашения, перемещать, увольнять (в соответствии с трудовым законодательством), поощрять работников, налагать дисциплинарные взыскания.

Директорам предприятий, работающих по новой системе планирования и экономического стимулирования, предоставляется право совместно с коллективом разрабатывать плановые показатели, за исключением утверждаемых вышестоящей организацией; вместе с профсоюзной организацией определять направление расходования средств фонда материального стимулирования работников, фонда социально-культурных мероприятий и на развитие материально-технической базы.

Директор должен обеспечить выполнение плановых заданий; организовать четкое, планомерное снабжение предприятия сырьем, продуктами, полуфабрикатами, предметами материально-технического оснащения; создать необходимые условия для сохранности товарно-материальных ценностей; контролировать работу всех участков предприятия, соблюдение правил торговли, санитарии и гигиены, техники безопасности; осуществлять строгий режим экономии на основе внедрения хозрасчета и научной организации труда; обеспечить четкое выполнение всеми

работниками правил внутреннего распорядка; организовать политико-воспитательную работу в коллективе и социалистическое соревнование.

Директор и его заместитель должны четко определить, кто из них руководит производством, торговой частью предприятия, плановым отделом, отделом кадров и т. д.

Заместитель директора имеет те же права, что и руководитель предприятия, и несет такую же ответственность за решение тех вопросов и за те участки производства, которые поручены ему директором.

Заведующий производством отвечает за выполнение плановых заданий по производству. Он должен обеспечить рациональное использование сырья и организовать кулинарную обработку продуктов в соответствии с правилами технологии приготовления блюд, добиваясь выпуска продукции высокого качества; ежедневно составлять меню с учетом имеющихся продуктов и ассортиментного минимума и осуществлять бракераж блюд; изучать спрос посетителей; составлять графики выхода на работу и расстановки работников; обеспечивать соблюдение на производстве правил санитарии и гигиены, охраны труда и техники безопасности; своевременно представлять в бухгалтерию отчеты об использовании товарно-материальных ценностей.

Заведующему производством предоставлено право требовать от работников строгого соблюдения правил технологии приготовления пищи и санитарных правил; расставлять работников в соответствии с требованиями производства и их квалификацией; в случае необходимости перемещать работников в пределах производства.

В категорию обслуживания входят следующие сотрудники: заведующий залом, метрдотель, официанты, повара, раздатчики продуктов питания, бармен, кассир, гардеробщик, швейцар, продавец продуктового магазина. Согласно общему требованию, работники всех сфер должны иметь специальное образование или профессиональную подготовку. Обслуживающий персонал должен

носить единую санитарную форму. Они должны служить в той же обуви, которая указана для данного места продажи. Должна быть единая одежда для официантов, гардеробщика, метрдотеля, официантов. В форме сотрудников на груди должны иметь эмблемы. Сотрудники, работающие в ресторанах и барах класса люкс и высокого класса, должны быть знакомы с обслуживанием и приготовлением блюд в зарубежных странах.

Швейцар – ставится директором ресторана, он должен приветствовать гостей, открывать и закрывать двери, информировать гостей ресторана о расположении залов. Вызов такси по просьбе гостей также входит в его обязанности. В зависимости от чистоты входа в ресторан он протирает окна, двери, пол. Он убирает снег вокруг дверей ресторана, а также контролирует его чистоту. Следит за сигнализацией и правильное размещение объявления. Швейцар должен быть экспертом в своей области.

Ему необходимо знать правила обслуживания своих клиентов, расположение залов ресторана, где установлены огнетушители, а также номера ближайших телефонов полиции, скорой помощи, такси.

Гардеробщик. У входа в ресторан есть место, который снимает верхнюю одежду. Здесь обслуживающий персонал принимает верхнюю одежду гостей и другие предметы, когда одежда вешается, гардеробщик выдает жетон с написанным на нем номером. гардеробщик несет ответственность за доставленные предметы. После возврата жетона переданные предметы извлекаются, при этом владелец помогает гостю надеть верхнюю одежду. Содержание в порядке и чистота гардеробной.

Метрдотель обязан непосредственно руководить всей работой официантов; контролировать соблюдение ими правил обслуживания посетителей, внутреннего распорядка, личной гигиены, ношения форменной одежды; устанавливать совместно с работниками сервизной порядок получения, обмена и сдачи официантами посуды и других предметов сервировки;

обеспечивать своевременную подготовку торгового зала к открытию ресторана.

В течение дня метрдотель должен находиться в зале, следить за поддержанием чистоты и порядка и правильностью сервировки столов; перед открытием ресторана инструктировать официантов о порядке работы в данный день, проверять готовность их к обслуживанию, знакомить с меню и прейскурантом; встречать посетителей и помогать им в выборе мест, поручая дальнейшее обслуживание официантам. По окончании рабочего дня метрдотель обязан проследить за уборкой зала, сдачей официантами в кассу авансовых сумм или выручки за день, сдачей в сервизную посуду, приборов, белья, полученных подотчет, записать в специальный журнал-дневник поручения, которые необходимо выполнить следующей смене.

Метрдотели ресторана должны иметь журнал забытых вещей. Официанты и гардеробщики обязаны немедленно сдавать метрдотелю забытые вещи, а метрдотель должен записать их в журнал и доложить об этом директору.

Вопросы для контроля:

1. Что включает в себя управление рестораном?
2. Что входит в обязанности директора ресторана?
3. Опишите роль руководителя производства ресторана.
4. Каковы обязанности официанта, вешалки для одежды и метрдотеля?
5. Каковы обязанности метрдотелей?

1.4. Материально-техническое снабжение предприятий питания

1.4.1. Материально-техническое снабжение ресторанов и баров

Материально-техническое снабжение предназначено для обеспечения предприятий общественного питания оборудованием всех видов, кухонной и столовой посудой, производственным,

торговым инвентарем, спецодеждой и форменной одеждой, мебелью, столовым бельем и т. п.

К организации материально-технического снабжения предъявляются следующие требования:

- своевременность и комплектность поставок;
- бесперебойность, так как перебои в снабжении нарушают четкий ритм предприятий, ухудшают обслуживание, поэтому особенно важно определить

потребность в материально-технических средствах и размеры товарных запасов;

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

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

При приемке оборудования, поступившего в таре, проверяются целостность упаковки, соответствие техническим условиям, сопроводительным документам, удостоверяющим качество и комплектность (технический паспорт). При наличии каких-либо дефектов, отклонений составляется акт. Порядок составления акта (сроки, состав комиссии и т. п.) определяется договорами и инструкциями. На основании актов предъявляются претензии к поставщикам. Требования к выбору поставщиков рекомендуется систематически изучать потенциальных поставщиков, составлять их список, анализировать по специальным критериям при выборе поставщиков, главное, чтобы поставки были качественными, своевременными и надежными.

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

Более эффективной и организованной является ярмарочная форма закупки.

Количество материальных средств определяется на основе норм расхода, оснащения, эксплуатационных норм. Нормы расхода устанавливаются для определения потребности в предметах одноразового использования. Например, одноразовая посуда, моющие средства и другие материалы, целиком потребляемые в процессе торгово-производственной деятельности. Нормы оснащения устанавливаются для определения потребности в предметах многократного использования. Количество необходимого оборудования для новых предприятий и переоборудованных при реконструкции определяются нормами оснащения предприятий общественного питания торгово-технологическим и холодильным оборудованием.

1.4.2. Нормы оснащения предприятий питания технологическим оборудованием

Нормы оснащения оборудованием зависят от типа предприятия и его мощности. Потребность в столовой посуде, столовых приборах, мебели и в кухонном инвентаре на предприятиях питания рассчитывается по «Нормам оснащения предприятий общественного питания посудой, столовыми приборами, мебелью и кухонным инвентарем». Например, в разделе «Нормы оснащения фарфоро-фаянсовой, стеклянной и металлической посудой,

столовыми приборами» дается весь перечень ассортимента посуды и приборов, который должен быть на предприятиях в зависимости от его типа, и для каждого вида посуды предлагается норма на одно посадочное место. Чтобы определить потребность в столовой посуде и приборах, норму по каждому виду умножают на количество мест в торговом зале. Нормы составлены из расчета 3—3,5 комплекта на одноместно в зале, что предусматривает восполнение убыли при эксплуатации.

Количество и номенклатуру кухонного инвентаря определяют в зависимости от типа предприятия и количества посадочных мест.

Нормы оснащения технологическим оборудованием даны в таблице 1 отдельно для ресторанов, кафе, закусочных, столовых и т. д.

1 - Таблица

Нормы оснащения технологическим оборудованием для ресторанов и баров.

| Наименование оборудования | Основной параметр | Вместимость залов, мест | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | 100 | 150 | 200 | 300 | 400 | 500 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Механическое оборудование Машина (привод) универсальная с комплектом сменных механизмов: Мясорубка Механизм для перемешивания механизмлари Механизм для измельчения | 75 кг/час 25 л 15 кг/час | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Машина овощерезательная универсальная | 50-200 кг/час | 1 | 1 | 1 | - | - | - |
| Машина овощерезательная универсальная | 400-1000 кг/час | - | - | - | 1 | 1 | 1 |
| Устройство для нарезки зелени | 90кг/час | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Мясорубка механическая | 250 кг/час | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Машина взбивальная | 6 л | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Машина взбивальная | 35 л | - | - | - | 1 | - | - |
| Машина взбивальная | 60 л | - | - | - | - | 1 | 1 |
| Машина хлебрезательная | 200 рез/мин | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

| продолжение 1 - таблицы | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---|---|---|---|---|---|
| Смесительная установка для молочных коктейлей | 300 порц/час | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Шкаф холодильный среднетемпературный | 0,71 м ³ | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| Шкаф холодильный контейнерный | 1,40 м ³ | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 7 |
| Прилавок холодильный среднетемпературный | 0,25 м ³ | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| Прилавок холодильный среднетемпературный с охлаждаемой наприлавочной емкостью | 0,15 м ³ | 1 | 1 | 1 | 1 | - | - |
| Прилавок холодильный низкотемпературный | 0,50 м ³ | 1 | 1 | 1 | - | 1 | 1 |
| Прилавок холодильный низкотемпературный | 1 м ³ | - | - | - | 1 | 1 | 1 |
| Шкаф холодильный низкотемпературный | 35 кг/час | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Электрофризер | 30 кг/час | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Охладитель напитков (с 3 бачками) | 30 дм ³ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Тепловое оборудование: | | | | | | | |
| Плита электрическая трехконфорочная | 0.51 м ² | 3 | 3 | 4 | 5 | 6 | 6 |
| Котел пищеварочный электрический стационарный | 100 л | 2 | 2 | 1 | 2 | - | - |
| Котел пищеварочный электрический стационарный | 160 л | - | - | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Котел пищеварочный электрический стационарный | 250 л | - | - | - | - | 1 | 1 |
| Устройство варочное электрическое | 60 л | - | - | - | - | 2 | 2 |
| Шкаф жарочный электрический | 0.51 м ² | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| Шкаф жарочный электрический | 0.85 м ² | - | - | - | 1 | 2 | 2 |
| Печь шашлычная | 20 шп | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Сковорода электрическая | 0.22 м ² | 1 | 1 | 1 | - | - | - |
| Сковорода электрическая | 0.45 м ² | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| Кофеварка электрическая с накопителем | 20 л | - | - | 1 | 1 | 2 | 2 |

Норма спецодежды — два комплекта для каждого работника в год. Для повара в комплект входят куртка белая, фартук белый, колпак.

Необходимо разработать организационно-технические мероприятия для сокращения боя, лома инвентаря, организовать его хранение.

Вопросы для контроля:

1. Для чего нужен материально-техническое снабжение?
2. Кто отвечает за материально-техническое обеспечение?
3. Какие виды снабжения характерны для предприятий общественного питания?
4. Что является целью материально-технического обеспечения производства?
5. Что входит в снабжение?
6. В чем состоит материально-техническая подготовка производства?

1.5. Снабжения сырья, продукции и организация работы складского хозяйства на предприятиях питания.

1.5.1. Источники сырья и материалов

Предприятие питание — это предприятие, осуществляющее переработку разнообразного количества пищевых продуктов.

Поставщики предприятий общественного питания — оптовые базы торговых предприятий, промышленные предприятия, фермерские и сельское хозяйство, заготовочные предприятия.

Сельское хозяйство является основной базой поставок продукции предприятиям общественного питания и сырья для пищевой и молочной промышленности. Для нормальной работы предприятий общественного питания первостепенное значение имеет обеспечение сырьем, ингредиентами и оборудованием материально-техническими предметами.

Организация снабжения предприятия продовольственным сырьем и материально-технических средств осуществляется из централизованного и децентрализованного источника.

Основная масса сырья поступает из централизованных источников.

Снабжение предприятий общественного питания централизованным путем приема муки, круп, макаронных изделий, сахара-сахара, консервов, кондитерских и табачных изделий за счет производителей пищевых продуктов, завоевавших доверие потребителей своей качественной продукцией и имеющих специальную марку товаров в условиях рыночной экономики.

Децентрализованная заготовка и реализация сельскохозяйственной продукции осуществляется за счет средств фермерских и сельских хозяйств, складированных запасов и т. д. Обеспечение мясной продукцией, живой рыбой, яйцами, молочными продуктами, картофелем, фруктами и овощами также осуществляется из централизованных и децентрализованных источников.

Столовым разрешено покупать свежие овощи (например, зеленый лук, салат, укроп, редис) на рынке за наличные, не превышая дневного лимита.

Предприятия общественного питания могут запастись на зиму овощи, фрукты, ягоды, солить и мариновать грибы. Это позволяет готовить в зимние и весенние месяцы самые разнообразные блюда, а состав продуктов богат витаминами и минеральными солями.

Более крупные предприятия общественного питания организуют производство кваса, безалкогольных напитков, мороженого, морсов, колбасных изделий, копченостей, а также крахмала из пищевых отходов. Это дополнительный ресурс для обеспечения предприятия сырьем. В последние годы все активнее развивается централизованное снабжение предприятий общественного питания полуфабрикатами и готовыми кулинарными и кондитерскими изделиями для их основных кухонь и ресторанов. Это дело в дальнейшем займет основное место в обеспечении предприятий общественного питания.

1.5.2. Основные требования к организации снабжения сырьем предприятий общественного питания.

Виды сырья и пищевых продуктов, перевозимых время от времени, различны. Многие виды продуктов питания, такие как молоко, полуфабрикаты, сладости, хлебные и кондитерские изделия из теста, свежие овощи, приходится перевозить каждый день. Определенные продукты (мясо, рыба и т. д.) привозятся в количествах, достаточных на 2-3 дня, если есть условия для хранения. Запасы сухих продуктов и консервов доставляются в предприятия общественного питания на 5-10 дней.

К организации снабжения сырьём предприятий общественного питания предъявляются следующие требования: обеспечение широкого ассортимента товаров в достаточном количестве и надлежащего качества в течение года; обеспечение каждого предприятия общественного питания необходимыми пищевыми ингредиентами, а также материально-техническими материалами; своевременность и ритмичность завоза товаров при соблюдении графика завоза; своевременная доставка сырья с использованием развитой формы доставки товаров; обеспечение сохранности как количества, так и качества всех материальных ценностей; осуществление приема, хранения и распределения сырья и товаров ответственными лицами; создание нормальных условий хранения и распределения; сокращение звенности продвижения товаров; оптимальный выбор поставщиков и своевременное заключение с ними договоров на поставку товаров.

Для организации непрерывного снабжения предприятий общественного питания сырьем и другими товарами необходимо провести обширную подготовительную работу, связанную с определением количества этих товаров, необходимых предприятию. Детальный план снабжения предприятия сырьем должен основываться на спросе покупателей, особенностях посетителей, плане питания, рецептуре, сезонности, своеобразии питания местного населения.

Для нормальной работы каждое предприятие общественного питания должно иметь определенный запас ингредиентов, топлива и материально-технических средств. Этот резерв определяется с учетом утвержденной производственной программы и общего объема товарооборота. Резервы определяются по отдельным группам товаров с учетом условий их поставки. При этом необходимо учитывать удаленность предприятий от базы снабжения, сколько товаров может поместиться на складе и т. д. Необходимо учитывать потребление основных продуктов, чтобы не было лишних запасов. Если товары будут храниться в больших количествах, они будут храниться на предприятии и станут причиной неиспользования оборотных средств, кроме того, это приведет к перебронированию складских зданий.

На основании годового плана поставок сырья составляются десятидневные ежемесячные и ежедневные заявки отдельным поставщикам, определяется потребность в транспортных средствах.

Форма своевременной доставки товаров предприятиям общественного питания является одним из важнейших условий нормальной работы этих предприятий.

1.5.3. Организация приема сырья и полуфабрикатов по количеству и качеству.

Приемка сырья и полуфабрикатов на предприятиях общественного питания является важной составной частью технологического процесса. Товар принимается по документам: накладным, товарно-транспортным накладным; счету-фактуре.

Приемку проводят в два этапа. Продукты получают по количеству и качеству.

Первый этап — предварительный. Приемка продукции *по количеству* производится по товарно-транспортным накладным, счетам-фактурам, путем пересчета тарных мест, взвешивания и т. п. Если товар поступил в исправной 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. При невозможности взвешивания продукции без тары (соленые огурцы, квашеная капуста в бочках, сметана, творог в бидонах) масса нетто определяется как разность между весом брутто и тары. В случае расхождения фактического веса тары результаты проверки оформляются актом на завес тары, который должен быть составлен не позднее 10 дней после ее освобождения. На каждом тарном месте (ящике, фляге, коробке) должен быть маркировочный ярлык с указанием даты, часа изготовления и конечного срока реализации. При обнаружении недостачи составляется односторонний акт о выявленной недостаче, этот товар хранится отдельно, обеспечивается его сохранность и вызывается поставщик по скоропортящимся товарам немедленно после обнаружения недостачи, по остальным — не позднее 24 ч. Поставщик по скоропортящимся товарам обязан явиться в течение 4 ч после вызова, по остальным — не позднее чем на следующий день. После завершения окончательной приемки составляется акт в 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 стандартам, ТУ. К транспортным документам прикладываются сертификаты или удостоверения качества, где указываются дата изготовления, срок реализации, название фирмы; гигиенические сертификаты (с указанием допустимых и фактических уровней тяжелых металлов).

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

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

В случае обнаружения несоответствия качества составляется акт, как указано выше.

Для обеспечения бесперебойной работы производств 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.

1.5.4. Организация складского хозяйства

Складское хозяйство предприятий общественного питания служат для приемки поступающих от поставщиков продуктов, сырья и полуфабрикатов, их краткосрочного хранения и отпуска.

Складские помещения могут размещаться в отдельных помещениях, а также 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.

Строительство складских зданий зависит от мощности, вида и характера работы предприятий общественного питания (приготовление пищи из сырья или полуфабрикатов). Небольшие кухни, рассчитанные примерно на 50 мест для приема пищи, будут иметь относительно небольшие складские помещения с 1-2 холодильными камерами (холодильниками) и 2-3 складскими помещениями. На предприятиях общественного питания с числом более 50 мест питания будет построен склад с помещениями для хранения мяса, рыбы, молока и гастрономических продуктов, а также сухих продуктов, овощей и фруктов, предметов материально-технического обеспечения, посуды и топлива.

Для хранения скоропортящихся продуктов на предприятиях оборудуются охлаждаемые камеры для хранения мяса, рыбы, молочных продуктов, жиров и гастрономических продуктов. Количество складских помещений зависит от мощности предприятия. В небольших предприятиях общественного питания планируется не менее двух камер: одна — общая охлаждаемая камера для кратковременного хранения мясных, рыбных полуфабрикатов, кисломолочной продукции, гастрономических продуктов и др.; другая — неохлаждаемая камера — для

нескоропортящихся продуктов. В средних предприятиях должно быть не менее четырех камер: две камеры охлаждаемые (мясо-рыбная, для молочных, жировых продуктов и др.), камера для сухих продуктов и овощная камера. В крупных предприятиях на 150 мест и более предусматривается раздельное хранение мяса, рыбы, молочных и гастрономических продуктов. Если предприятие имеет лицензию на реализацию винно-водочных изделий, они должны храниться в отдельной камере. На предприятиях предусматриваются помещения для хранения белья, инвентаря, тары.

1.5.5. Основные требования к внешнему виду складских зданий, оборудованию и хранению

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.

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, его хранения и отпуска.

Это различный инвентарь для хранения и транспортировки продуктов, инвентарь для вскрытия тары, транспортные средства для складских помещений — грузовые тележки и т. п.

Внутренняя планировка склада должна отвечать следующим требованиям:

- обеспечивать применение наиболее рациональных способов размещения и укладки товаров
- исключать отрицательное влияние одних товаров на другие при хранении;

- не допускать встречных, перекрестных движений товаров;
- обеспечивать возможность применения средств механизации, современной технологии.

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

Объемно-планировочные требования:

- складская площадь должна быть компактна, для каждого товара выделен участок;
- оборудование должно быть рационально размещено, причем предусматривается необходимая площадь для проездов и проходов;
- высота складских помещений, расположенных в подвальных этажах, должна быть не менее 2,5 м;
- охлаждаемых камер — не менее 2,4 м;
- подъезд транспорта и разгрузка продуктов должна 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.

Санитарно-гигиенические требования:

- для соблюдения санитарных правил стены в складских помещениях должны быть защищены от проникновения грызунов и покрашены масляной краской, а стены охлаждаемых камер облицованы кафельной плиткой для систематической влажной уборки;
- освещение в кладовых овощей и охлаждаемых камерах должно быть только искусственным, в других складских помещениях освещение кроме искусственного может быть и естественным; коэффициент естественного освещения 1:15

(соотношение площади окон к площади пола), норма искусственного освещения 20 Вт на 1 м²;

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

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

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

При хранении сырья и продуктов должны соблюдаться требования санитарных норм. 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 санэпидслужбы.

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

Для предотвращения потерь и порчи продуктов необходимо обеспечить в складских помещениях оптимальный режим хранения товаров в соответствии с их физико-химическими свойствами. Режим хранения - это определенная температура, скорость движения воздуха, относительная влажность. При хранении следует строго следить за соблюдением сроков реализации продуктов, особенно скоропортящихся. Так, крупнокусковые полуфабрикаты из мяса хранятся 48 ч при температуре 2 - 6°, порционные без панировки полуфабрикаты - 36 ч; порционные панированные полуфабрикаты - 24 ч, полуфабрикаты мясные рубленые - 12 ч; рыба всех наименований хранится 48 ч при температуре 0 - 2°; рыба мороженая - 24 ч при той же температуре; молочнокислая продукция хранится не более 36 ч при температуре 2 - 6°.

Существует несколько способов хранения и укладки сырья и продуктов:

Стеллажный — продукция хранится на полках, стеллажах, в шкафах; при этом способе она предохраняется от отсыревания, так как осуществляется доступ воздуха к нижним слоям. Таким способом хранят продукты в ящиках, масло, сыр, хлеб, вина в бутылках (в горизонтальном положении для смачивания пробок).

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

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.

Для обеспечения правильного режима хранения запрещается хранить: 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 остро пахнущими 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 — потери в пределах естественной убыли (усушка, выветривание, раструска, распыл, разлив). Естественная убыль происходит в результате изменений физико-химических свойств продуктов при хранении. Нормы естественной убыли устанавливаются на все виды продуктов. Естественная

убыль списывается в период инвентаризации, если на складе обнаружена недостача. Расчеты по естественной убыли составляет бухгалтерия и утверждает директор предприятия.

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

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.

Вопросы для контроля:

1. Назовите роль и задачи снабжения?
2. Какие требования предъявляются к организации снабжения на предприятиях общественного питания?
3. Укажите виды, источники снабжения на предприятиях общественного питания?
4. Назовите разновидности оптовых баз по специализации и назначению?
5. Для чего необходимо продовольственное снабжение?
6. Какими нормами пользуются для определения необходимых количеств материальных средств на предприятиях общественного питания?
7. Что такое товародвижение? Его принципы.
8. Какие формы снабжения вы знаете? Охарактеризуйте их.

II ГЛАВА. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ РАБОТ

2.1. Принципы составления рецептуры продуктов на предприятиях питания.

2.1.1. Принципы составления рецептов блюд предприятий питания

Рецептуры на продукцию общественного питания существенно отличаются от рецептов продукции, выпускаемой пищевой промышленностью.

На кулинарную продукцию рецептуры составляют на одну порцию или на 1 кг блюда, либо на 100 шт. кулинарных изделий, в то время как в пищевой промышленности рецептуры составляют на 1 т или 1000 шт. изделий.

На мучные кондитерские и булочные изделия рецептуры в общественном питании составляют на 10 кг весовых и 100 штучных изделий.

В общественном питании отсутствуют нормативы производственных потерь сырья, эти потери заложены в рецептуры. В рецептуры на кулинарную продукцию обычно включают не все компоненты, необходимые для приготовления блюда.

В большинстве рецептов не указывают количество воды, соли (натрия хлорида), специй, зелени и приправ. Предполагается, что в зависимости от качества основного сырья воду добавляют для обеспечения выхода блюда и его хороших органолептических показателей по усмотрению кулинара. Соль, специи и приправы добавляют по вкусу, однако предельные нормы их расходования указаны в технологических инструкциях, например средний расход соли установлен из расчета 1 г на 100 г готового продукта.

Важная особенность рецептов на кулинарную продукцию заключается в том, что большинство из них составляют в двух или трех вариантах на одноименные блюда и изделия:

1-й вариант - для ресторанов и специализированных предприятий высшего класса;

2-й вариант - для закусочных, кафе, общедоступных городских и сельских столовых;

3-й вариант - для столовых при производственных предприятиях, учебных заведениях, учреждениях.

Первый вариант отличается от второго большим выходом основного продукта (мяса, птицы, рыбы), повышенной закладкой сливочного масла, сметаны и других ценных продуктов.

Второй вариант рецептур отличается от третьего по этим же показателям. Отдельные рецептуры составлены только во втором и третьем вариантах (массовые овощные, крупяные, макаронные, бобовые блюда и гарниры), некоторые блюда повышенной трудоемкости из дорогостоящих продуктов не имеют третьего варианта, и, наконец, существуют одновариантные рецептуры (напитки, сладкие блюда, некоторые национальные блюда). Выбор варианта той или иной рецептуры зависит от конкретных условий работы предприятия общественного питания.

Описанные выше особенности составления рецептур на продукцию общественного питания объясняются, с одной стороны, небольшими объемами производства на отдельном предприятии, с другой-ограниченными сроками хранения готовой продукции, организацией потребления на месте ее производства и необходимостью в связи с этим более гибкого реагирования на запросы потребителей.

К нормативным документам, содержащим рецептуры и технологические инструкции, относятся:

- сборники рецептур на кулинарную продукцию, мучные кондитерские и булочные изделия;
- технические условия (ТУ);
- технологические инструкции: (ТИ);
- стандарты предприятия (СТП);
- технико-технологические карты (ТТК).

Указанная нормативная документация предназначена для предприятий общественного питания всех типов, классов и форм собственности.

В сборнике рецептуры приведены требования к подаче продуктов питания. Температурные нормы, порционирование, необходимая посуда, элементы декора и другая культура обслуживания – это основа совершенствования.

Салаты, винегреты, супы, гарниры, соусы и большинство десертов не требуют отдельного приготовления и оформления напитков по рецепту.

Он указывает не переработанную массу брутто сырья, необходимую для выработки пищевой продукции. Нетто показывает массу обработанных продуктов (мяса крупными и мелкими кусками, полуфабрикатов, очищенных овощей и т. д.).

В заключительной части рецепта указана выходная масса готового блюда. На порцию принято приносить несколько холодных закусок и гарниров.

В сборнике рецептур отображаются 1-2-3 категории некоторых продуктов.

На технологической карте указаны необходимые продукты для приготовления пищи, их масса брутто и нетто, масса готового продукта, технологии приготовления и оформления блюд.

2.1.2. Разработка калькуляции

Разработка отпускных цен на продукцию, производимую и приобретаемую в предприятиях общественного питания, называется калькуляцией. В расчете используется сорт блюд, норма сырья и стоимость сырья. Цены реализации каждого блюда рассчитываются в калькуляционной карточке. Для более точного расчета цены блюда расчет ведется за 100 блюд или 10 кг гарниров.

Калькуляционная карточка состоит из:

- в калькуляционную карту из сборника рецептов вносят номер и графы рецепта, наименование блюда, сырье, входящее в состав блюда, расход сырья на 100 порций. В калькуляции норма мяса указывается в двух показателях по норме брутто, а в знаменателе указан нетто-расход мяса. Расход продукции на выработку мясных, рыбных и овощных полуфабрикатов принимается по нетто-норме,

определяется отпускная цена 1 кг продукта (с добавлением надбавки к средней розничной цене);

- стоимость сырья на 100 порций определяется путем умножения цены каждого вида сырья на размер сырья;

- стоимость сырья суммируется, записывается итоговой строкой и заносится в графу «Цена реализации комплекта из 100 порций сырья»;

- отпускная цена одной порции продовольственных товаров определяется путем деления общей стоимости реализации на 100. Результат пишется в последней строке «цена реализации одной порции еды»;

- В столбце «Выход готовой продукции» указан выход продукции в граммах. Выход вторых блюд обозначается прочерком, массой первого основного, гарнира и массой соуса.

Калькуляционная карта подписываются лицами, ответственными за правильный расчет продажных цен, и заносятся в специальный журнал.

Цены на основные и дополнительные гарниры и соусы рассчитываются отдельно.

На предприятиях общественного питания сырье включается в калькуляцию по отпускным ценам. Эти цены формируются из надбавок и средних цен на сырье или розничных цен в зависимости от категории предприятия.

При калькуляции расчета продукции, изготовленной из сырья в неосновном состоянии, необходимо делать допуск на средние цены. К их фактическим ценам добавляются надбавки за сырье от субсидируемых ферм и незерновую сельскохозяйственную продукцию, приобретенную на фермерских рынках.

Товары, реализуемые в розничных магазинах (хлеб, хлебобулочные изделия, соки), включаются в калькуляцию по розничным ценам без надбавки.

Цена специй и соли включается в калькуляцию как процент от цены сырья, рассчитанной по отпускным ценам.

Вопросы для контроля:

1. Расскажите основные принципы составления рецептур блюд?
2. Что такое сборник рецептур?
3. Какие нормативные документы относятся к сборнику рецептур?
4. Из скольких вариантов составляется сборник рецептур?
5. Что такое калькуляция?
6. Что из себя представляет калькуляционная карта блюд?

2.2. Меню, виды и его принцип составления

2.2.1. Порядок и принципы разработки меню

Визитной карточкой объекта общественного питания называют его меню, т. е. перечень закусок, блюд, напитков с указанием цены и выхода, имеющихся в продаже в течение всего рабочего дня.

Для каждой категории ресторанов и баров устанавливается ассортиментный минимум — определенное количество блюд и напитков, которые ежедневно должны быть в продаже. В соответствии с этим минимумом составляется меню. Каждый объект самостоятельно определяет ассортиментный минимум в соответствии со специализацией, имеющимся сырьем, сезоном года.

Слово «меню» в переводе с французского (menu) означает перечень блюд, подаваемых в ресторане, столовой.

При составлении меню учитываются вкусовые качества пищи и внешнее оформление блюд. Следует также иметь в виду, что в блюдах должна достигаться вкусовая гармония за счет сочетания различных компонентов друг с другом.

В меню все закуски и блюда располагают в определенном, давно сложившемся порядке: от менее острых к более острым, от припущенных к отварным. Большинство блюд готовят по индивидуальному заказу посетителей. В ресторане имеется перечень алкогольных напитков — прейскурант. Существует правило расположения винно-водочных изделий.

При составлении меню необходимо учитывать следующие факторы:

- примерный ассортимент блюд, напитков и изделий;
- наличие сырья и продуктов на складе;
- сезонность продуктов;
- наличие стандартов приготовления блюд (сборников рецептур, технико-технологических карт на новые и фирменные блюда);
- особенности контингента, обслуживаемого (возрастные, национальные, профессиональные, религиозные);
- время обслуживания (завтрак, обед, ужин);
- формы обслуживания, рекомендуемых для данного контингента потребителей (бизнес-ланч, шведский стол, семейный обед и др.);
- трудоемкость блюд, кулинарных и кондитерских изделий;
- специализация кухни отношению к конкурентам;
- предполагаемый уровень прибыли;
- расходы на приобретение продуктов, аренду помещений, заработную плату персонала;
- режим работы предприятия

Для большинства загородных, национальных и тематических ресторанов количество блюд и напитков может быть установлено индивидуально.

Объекты, обслуживающие иностранных туристов, должны иметь меню на иностранных языках (английском, немецком, французском).

Все блюда в меню перечисляют в последовательности, соответствующей порядку приема пищи. Фирменные и порционные блюда в общем меню выделяются в особый раздел. Порядок перечисления блюд должен соответствовать ассортиментному минимуму — определенному количеству блюд и напитков, которые ежедневно должны быть в реализации.

Сокращение количества наименований блюд и закусок, предусмотренных ассортиментным минимумом, не допускается.

Наоборот, ассортимент может быть расширен за счет включения в меню сезонных и фирменных блюд.

Блюда и закуски, включенные в меню, должны быть в наличии в течение всего дня работы ресторана или в течение времени, указанного в меню для завтрака, обеда или ужина.

Следует также иметь в виду, что объекты общественного питания в дневное время могут посещать клиенты с детьми. Поэтому в меню должны быть предусмотрены блюда в размере полупорций или специальные блюда для детей.

Следующий фактор, учитываемый при составлении меню, — сезонность потребления. Известно, что блюда, богатые жирами и белками, пользуются большим спросом в зимний период, а летом повышается спрос на холодные блюда, овощи и свежие фрукты.

При подборе гарниров и соусов к блюдам необходимо добиваться, чтобы они соответствовали основному продукту.

В меню все закуски и блюда располагают в следующей очередности: от менее острых к более острым, от припущенных к отварным, жареным и тушеным.

Существует определенный порядок расположения закусок и блюд в меню с учетом последовательности их подачи, определяемой различиями в технологии приготовления, оформления и сочетания основных блюд с гарнирами и соусами.

Принципами составления меню является:

- совместимость,
- взаимозаменяемость,
- экономичность,
- безопасность,
- последовательность расположения блюд в меню.

Совместимость – принцип, определяющий пригодность продукции, процессов или услуг к совместному использованию без утраты функционального и социального назначения. Например, ассортимент блюд завтрака, обеда и ужина совместим с принципами рационального питания и потребностями организма в пище в разное время суток; совместимость гарниров ко вторым

блюдам с основными изделиями; напитков с закусками; посуды с размерами порций блюд.

Взаимозаменяемость – принцип, основанный на способности одних объектов заменять другие для выполнения одного и того же функционального назначения. Например, если гость просит подать легкое блюдо, то официант может предложить очень свежую камбалу, приготовленную на пару, или куриные крылышки с припущенными овощами и бананы под сладким соусом.

Экономичность – принцип, заключающийся в рациональном расходовании продуктов питания. Проявляется в определении количественных характеристик блюд, исходя из удовлетворения потребностей заказчиков разных возрастных категорий и в разное время суток. Так, порции для детей могут быть меньше, чем для взрослых. Сверхбольшие порции человек не съедает, и продукты используются нерационально. Образующиеся пищевые отходы требуют затрат предприятия общественного питания по вывозу на корм скоту, а иногда на свалку. В последнем случае утилизация путем захоронений или складирования с бытовыми отходами загрязняет окружающую среду.

Безопасность – один из главных принципов, который заключается в отсутствии недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения продукцией или услугой ущерба жизни, здоровью и имуществу людей.

Последовательность расположения блюд в меню - этот принцип основан на правилах включения закусок и блюд с учетом последовательности их подачи.

2.2.2. Виды меню

К *основным видам меню*, используемым в предприятиях питания, относятся:

- меню со свободным выбором блюд;
- меню комплексного обеда;
- меню бизнес-ланча;
- меню воскресного бранча;

- меню дневного рациона;
- меню вегетарианское;
- меню постное;
- меню сезонное;
- банкетное меню;
- меню тематических мероприятий (Новый Год, Навруз и др.).

Меню *со свободным выбором блюд* применяют в ресторанах. В меню включают блюда от шеф-повара, фирменные блюда, холодные блюда и закуски, первые и вторые блюда, сладкие блюда, горячие и холодные напитки, мучные кулинарные и кондитерские изделия.

Меню содержит следующую информацию: выход блюда, его наименование и цену. Для салатов и блюд, приготавливаемых вместе с гарниром и соусом, выход блюд указывают одной цифрой. Для блюд, отпускаемых с гарниром и соусом, выход указывают дробью (основной продукт, соус, гарнир). Для блюд, отпускаемых со сложным гарниром, указывают массу каждого вида гарнира.

В содержании меню выделяют следующие элементы: заголовки, названия блюд и их описания.

Заголовки включают категории: блюда от шеф-повара или блюда дня, фирменные блюда, холодные закуски, горячие закуски, супы, горячие блюда и т.д.; подзаголовки (холодные рыбные, мясные, овощные, салаты и т.д.).

Название блюда может быть простым, включающим описание данного блюда. Описания информируют потребителей о составе блюда и способах кулинарной обработки входящих в него продуктов.

Меню *комплексного обеда* ресторана включает холодную закуску, первое и второе блюда, десерт и напиток, хлебобулочные изделия. При составлении меню комплексного обеда учитывают нормы рационального питания, стоимость рациона, разнообразие и правильный подбор продуктов, входящих в блюда.

Меню *бизнес-ланча* составляют в ресторане для быстрого обслуживания потребителей в специально отведенное время

(понедельник-пятница с 12 до 16 часов). Гостю предлагают выбор из 3 - 4 наименований холодных закусок, 2 - 3 супов, 4 - 5 вторых блюд, 1 - 2 сладких блюд, горячих и холодных напитков – 2 - 3 наименования, хлебобулочные изделия. Меню бизнес-ланча меняется еженедельно, но в течение недели стоимость его остается постоянной. В меню включаются блюда из меню со свободным выбором блюда ресторана, но цены их ниже, чем при индивидуальном заказе. Стоимость бизнес-ланча заранее определена.

Меню *воскресного бранча* предназначено для обслуживания населения семейными обедами в воскресные дни в период с 12 до 16 часов. В ресторанах в меню воскресного бранча включают шведский стол с широким ассортиментом закусок и блюд. Отдельно организуют десертный, фруктовый и чайный столы. Стоимость бранча заранее определена, в нее включают бокал вина или шампанского.

Меню *дневного рациона* составляют для участников совещаний, конференций, симпозиумов. Оно может быть со свободным выбором блюд или заранее скомплектованным (завтрак, обед, ужин). Последнее составляют с учетом планируемой стоимости питания на день и калорийности дневного рациона (от 2000 до 5000 ккал).

В *меню завтрака* включают натуральный сок или кисломолочный продукт, масло сливочное, холодную закуску, горячее блюдо несложного приготовления, горячий напиток, джем, мучное кондитерское изделие, хлеб или тост.

Меню *обеда* включает закуску, первое и второе блюда, десерт, горячий или холодный напиток, хлеб. При составлении меню учитывают калорийность рациона. Если в меню включена легкая овощная закуска, то первые и вторые блюда должны быть более калорийными.

Меню *ужина* включает закуску, горячее блюдо, сладкое блюдо, напиток и хлеб. Ужин является завершающим приемом пищи. В него входят хорошо усваиваемые блюда из отварных и

припущенных рыбы, птицы, овощей. На десерт рекомендуют натуральные фрукты и некрепкий горячий напиток (чай с лимоном и др.).

Вегетарианское, постное, сезонное меню ресторанов, специализирующихся на приготовлении блюд русской кухни, предполагает включение в основное меню расширенного ассортимента блюд в дни празднования Навруза или постных блюд во время постов. В некоторых ресторанах народной кухни постное меню разрабатывается отдельно от основного и включает от 5 до 37 наименований блюд постной кухни. Название каждого постного блюда должно быть дополнено способом приготовления и перечнем основных ингредиентов.

Банкетное меню составляют при приеме заказе с учетом пожеланий заказчика, вида банкета и времени его проведения.

В меню банкета включают более широкий ассортимент холодных закусок из расчета 1/2, 1/3 или 1/4 порции на человека, одну горячую закуску, одно - два горячих блюд, десерт, фрукты, горячие напитки. Такое меню составляют для свадьбы, дня рождения, юбилея и других торжеств.

Меню тематических мероприятий составляют для встречи Нового года, Дня защитника Отечества, 8 Марта, Навруза и др. Меню составляют с учетом национальных традиций, соблюдаемых в каждой стране. Так, в меню рождественского и новогоднего ужина включают блюда, приготовленные в целом виде. В меню традиционного праздника Навруз включают широкий ассортимент узбекских блюд.

В международной практике принято различать следующие виды меню:

- *a-ля карт (a la carte)* — используется в очень дорогих ресторанах с указанием индивидуальной цены на каждое порционное блюдо;

- *табльдом (table d'hote)* — предлагает выбор одного или более вариантов каждого блюда по фиксированным ценам, что особенно удобно в условиях проживания в гостинице;

- *дю жур (du jour)* — меню дежурных (дневных) блюд;
- *туристское меню* — формируется специально для туристов с акцентом на невысокую цену блюд.



Разновидности меню

В настоящее время в предприятиях общественного питания становятся популярными электронные меню с использованием современных инноваций. Благодаря электронному меню клиенты могут размещать собственные заказы и отправлять их на кухню в электронном виде. Кабины обслуживания клиентов оснащены специальными сенсорными мониторами, изображение на которых понятно каждому.

Посетители знакомятся с ассортиментом блюд и узнают об их внешнем виде, цене за порцию, составе и калорийности.

В ресторанах, кафе и барах в меню указываются наименования блюд, закусок и другой продукции и цены. На всех других предприятиях кроме наименования блюд и цен указываются нормы выхода.



Электронные меню

Клиентам не нужно позвать официантам, чтобы сообщить им о своем выборе. Для этого им просто нужно нажать на кнопку принять заказ.

Пока еда готова, клиенты могут слушать любимую музыку. В каждой каюте установлена специальная акустическая система. Электронное меню может быть представлено на нескольких иностранных языках.

Иностранные туристы могут свободно выбирать язык оформления заказа. В то же время с помощью этой программы клиенты могут оценить предоставляемый в кафе сервис.

2.2.3. Порядок расположения блюд в меню.

Последовательность расположения блюд в меню - это принцип, основанный на правилах включения закусок и блюд с учетом последовательности их подачи.

В меню включают следующие группы блюд: холодные блюда и закуски, горячие закуски, супы и вторые горячие блюда, сладкие блюда, горячие и холодные напитки, мучные кулинарные и кондитерские изделия.

Количество наименований каждой группы блюд устанавливает предприятие общественного питания, исходя из специализации производства и пожеланий потребителей.

Украшает меню эмблема предприятия, которая должна подчеркивать специфику кафе, бара, ресторана. В правой верхней части раскрытого меню целесообразно дать краткую информацию о работе предприятия. Информацию о фирменных блюдах, закусках, напитках, иногда можно дополнить соответствующими рисунками, занимательной исторической справкой о том или ином блюде, чтобы привлечь к нему внимание посетителей. Количество папок меню на каждую рабочую смену должно соответствовать числу официантов.

На первой странице меню приводится специальное предложение блюд от шеф-повара или блюд данного дня, затем перечень фирменных блюд, потом перечень блюд в порядке очередности их подачи.

Существует определенный порядок расположения закусок и блюд в меню с учетом последовательности их подачи, определяемой различиями в технологии приготовления, оформления и сочетания основных блюд с гарнирами и соусами.

Блюда и закуски в меню располагаются в следующем порядке:

фирменные блюда и закуски

холодные закуски — овощные, рыбные, мясные;

горячие закуски;

первые блюда — бульоны, заправочные супы (борщ, лапша, солянка и т.д.), пюреобразные супы (из овощей, птицы, субпродуктов и т.д.), холодные супы (окрошка, ботвинья, фруктовые супы и т.д.);

вторые блюда — рыбные, мясные, из овощей, яиц, молочных продуктов, мучные.

При расположении вторых блюд из различных видов сырья также учитывается определенная последовательность в зависимости от технологии их приготовления и порядка подачи.

Из рыбных блюд вначале в меню вписывают отварные, затем блюда в соусе, жареные, запеченные.

Из мясных вначале вписываются блюда из мяса натуральные (филе, антрекот, бифштекс), блюда в соусе (гуляш, бефстроганов), блюда из птицы. Заканчивается перечень вторых блюд овощными блюдами, различными омлетами, яичницами, блинчиками со всевозможными наполнителями;

сладкие блюда — вначале горячие блюда (например, пудинги), затем холодные (кисели, компоты, желе и т.д.);

напитки — горячие (чай, кофе черный, с молоком, со сливками, какао, шоколад), холодные (кофе-гляссе);

кондитерские изделия — пирожные, торты, фрукты.

Хлеб (пшеничный, ржаной)

Вопросы для контроля:

1. Кто должен разработать меню в предприятиях питания?
2. Какие есть виды меню?
3. Что должно быть в меню?
4. Что включает в себя меню?
5. Какие принципы существуют при создании меню?
6. Перечислите последовательность распорядка блюд в меню?
7. Какие международные виды меню существуют?

2.3. Общее характеристика производственной инфраструктуры предприятий питания

2.3.1. Производственная структура предприятий питания

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

На каждом предприятии в соответствии с технологическим процессом выпуска продукции организуются производственные подразделения, которые формируют его производственную инфраструктуру.

Под производственной инфраструктурой предприятия понимается состав его производственных подразделений (участников, отделений, цехов, производств), формы их построения, размещения, производственных связей. На производственную структуру предприятия оказывают влияние различные факторы: характер выпускаемой продукции, особенности технологии ее изготовления, масштаб производства, формы производственных связей с другими предприятиями.

По производственной структуре предприятия можно отнести к следующим видам - заготовочное, изготавливающее полуфабрикаты различной степени готовности для снабжения ими доготовочных, магазинов кулинарии и розничной торговли, доготовочные, работающие на полуфабрикатах, предприятия с полным циклом производства, работающие на сырье.

Производство - это крупное подразделение, которое объединяет цехи.

Цех - это обособленная в технологическом отношении часть предприятия, в которой протекает законченный процесс производства. В зависимости от характера технологического процесса и объема работы цехи могут иметь производственные участки, отделения или поточные линии.

Производственный участок - это часть предприятия, где осуществляется законченная стадия производственного процесса. Производственной стадией называется технологически законченная часть производственного процесса.

Отделения - более крупные производственные подразделения, которые могут быть созданы в крупных цехах и на производствах как промежуточная ступень между производственным участком и цехом или производством. В цехах, отделениях, производственных участках организуются рабочие места.

Рабочее место - это часть предприятия, на которой процесс труда выполняется одним или группой работников, выполняющих определенные операции.

Различают предприятия с цеховой структурой и бесцеховой.

Цеховая структура организуется на предприятиях, работающих на сырье, с большим объемом производства. Цехи подразделяются на заготовочные (мясной, рыбный, птице-гольевой, мясо-рыбный, овощной), доготовочные (горячий, холодный), специализированные (мучной, кондитерский, кулинарный). На предприятиях общественного питания, работающих на полуфабрикатах, организуется цех доработки полуфабрикатов, цех обработки зелени. В каждом цехе организуются технологические линии.

Технологической линией называется участок производства, оснащенный необходимым оборудованием для определенного технологического процесса.

Бесцеховая структура производства организуется на предприятиях с небольшим объемом производственной программы, имеющих ограниченный ассортимент выпускаемой продукции на специализированных предприятиях (закусочных, шашлычных, пельменных, вареничных и др.). Состав помещений предприятий общественного питания и требования к ним определяются соответствующими СНиП.

2.3.2. Инфраструктура ресторана и эффективность способы ее увеличения

Инфраструктура ресторана – это совокупность цехов, участков, хозяйств и служб ресторана, имеющих подчиненный вспомогательный характер и обеспечивающих необходимые условия для деятельности предприятия в целом.

Различают производственную и социальную инфраструктуры.

Производственная инфраструктура ресторана – это совокупность подразделений, которые прямо с выработкой продукции не связаны.

Социальная инфраструктура – это совокупность подразделений ресторана, обеспечивающих удовлетворение

социально-бытовых и культурных потребностей работников ресторана и членов их семей.

Инфраструктура ресторана состоит из производственных и торговых зданий, технологического оборудования, транспортных средств и других капитальных средств, необходимых для организации производства продукции и обслуживания клиентов.

Материально-техническая база ресторана может изменяться, развиваться или устаревать в зависимости от наличия тех или иных условий. Если здания и оборудование ресторана не могут удовлетворить запросы потребителей, то такую ситуацию нельзя считать хорошей, поскольку основной задачей и целью ресторана является предоставление удобного, дешевого и качественного обслуживания потребителей. Поэтому его инфраструктура должна находиться на уровне полного удовлетворения потребительского спроса.

Под эффективностью использования инфраструктуры ресторана понимается использование этого объекта на полную мощность. Потенциал ресторана можно объяснить двумя основными показателями – производственной мощностью и пропускной способностью торгового зала.

Производственная мощность применяется к самому основному типу готовящейся еды, измеряется в натуральном выражении и показывает, насколько хорошо работает ресторан. В одних кухнях и ресторанах производственные мощности используются для приготовления первого блюда, а в других – для второго блюда. В основном это зависит от того, каких продуктов кухня или ресторан производит больше, или, другими словами, от вклада основного блюда в общее количество произведенной еды.

В рыночной экономике важно повысить уровень использования существующих основных и оборотных фондов, поскольку рыночная экономика не позволяет предприятиям, фирмам и другим организациям ежегодно покупать новые основные фонды, или, другими словами, способ эффективно использовать каждый фонд стремится. Поэтому предприятия общественного питания

стараятся максимально полно использовать свои здания, приборы, оборудование, новое технологическое оборудование, транспортные средства, а также малоценное оборудование и получить от них достаточную эффективность. Одним из способов использования существующего оборудования в ресторанном бизнесе и повышения его эффективности является привлечение как можно большего количества клиентов для использования ресторана в первую очередь. Тот факт, что качество приготовленной еды высокое, а цена ниже, чем у конкурентов, является большим преимуществом для ресторанов.

Вопросы для контроля:

1. Структура предприятий питания?
2. Что вы понимаете под производственной структуре предприятий питания?
3. Виды производственной структуры предприятия?
4. Что такое производства?
5. Что такое производственный участок?
6. Что такое рабочее место?
7. Что такое инфраструктура ресторана?

2.4. Организация работы овощного цеха на предприятиях питания

2.4.1. Организация работы овощного цеха

Овощной цех играет важную роль в предприятиях питания, обеспечивая обработку и переработку овощей для дальнейшего использования в пищевых продуктах. Ключевыми аспектами успешной организации работы овощного цеха являются оптимизация производственных процессов, обеспечение качественной обработки овощей и соблюдение высоких стандартов гигиены и безопасности.

Первоначальным шагом в организации работы овощного цеха является планирование и проектирование производственных помещений. Разработка оптимальной планировки помещений имеет

ключевое значение для обеспечения эффективного и бесперебойного производства овощной продукции.

При разработке планировки помещений необходимо учесть особенности производственного процесса и объемы производства.

Работу овощного цеха организуют с учетом технологического процесса приготовления полуфабрикатов из картофеля, свеклы, моркови, лука, капусты и других овощей. Ассортимент и количество полуфабрикатов, выпускаемых цехом, зависит от производственной программы предприятия и его мощности.

Важно предусмотреть отдельные зоны для различных этапов обработки овощей, таких как:

- Приемка;
- Мойка;
- Очистка;
- Резка;
- Упаковка;
- Хранение.

Каждая зона должна быть оптимизирована с учетом потока работы и логистических требований, чтобы минимизировать перемещение сырья и готовой продукции и обеспечить оптимальный поток производственных процессов.

Размещение оборудования также является важным аспектом планировки помещений овощного цеха. Необходимо определить наилучший способ размещения оборудования, чтобы обеспечить его эффективное использование и максимальную производительность. Кроме того, следует учесть факторы безопасности и эргономики, предусмотрев достаточное пространство для маневрирования сотрудников, обеспечивая им комфортные условия работы.

Важным аспектом планировки помещений является также создание удобных зон для приемки, хранения и упаковки овощей. Это включает в себя организацию складских помещений с оптимальными условиями хранения овощей, чтобы сохранить их свежесть и качество. Зоны упаковки должны быть хорошо

организованы и оснащены необходимым оборудованием для эффективной упаковки и маркировки готовой продукции.

Не менее важным аспектом планировки помещений является создание безопасного рабочего окружения для сотрудников. Предусмотренные пожаробезопасности, обеспечение достаточной освещенности, хорошей вентиляции и правильного расположения путей эвакуации - все это является неотъемлемой частью планировки помещений овощного цеха. Безопасность сотрудников должна быть приоритетом при разработке планировки и проектировании производственных помещений.

В целом, правильное планирование и проектирование производственных помещений в овощном цехе играют ключевую роль в обеспечении эффективной и безопасной работы. Оптимизированная планировка помещений позволяет создать оптимальные условия для производства высококачественной овощной продукции, повышает производительность и улучшает рабочие условия для сотрудников.

Одним из важных аспектов работы овощного цеха является подбор и обучение квалифицированного персонала. Работники цеха должны обладать знаниями и навыками в области обработки и переработки овощей, а также быть грамотно подготовленными в области санитарных стандартов и правил безопасности пищевого производства. Обучение сотрудников может включать в себя обучение на рабочем месте, проведение тренингов и обучающих программ, а также регулярное обновление знаний и навыков в соответствии с новейшими технологиями и требованиями отрасли.

2.4.2. Оборудование и инструменты овощного цеха

В предприятиях общественного питания, работающих на сырье, технологический процесс обработки овощей состоит из сортировки (переборки), мытья, очистки, доочистки, промывания и нарезания. Рабочие места в цехе организуют в соответствии с технологическими операциями и оснащают их необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами.

Механическое оборудование применяют для очистки картофеля, корнеплодов и нарезания овощей.

Для очистки овощей - используют картофеле очистительные машины периодического действия типа МОК-125, МОК-250, МОК-400 производительностью 125, 250 и 400 кг/ч;



Картофелечистительные машины

для нарезания - овощерезательные машины МРО-50-200, МРО-400-1000 производительностью 50-200, 400-1000 кг/ч, универсальный привод МУ-1000 производительностью 1000 кг/ч и т. д.



Овощерезательные машины

Для транспортирования сырья и овощных полуфабрикатов применяют тележки или передвижные ванны и стеллажи.



Тележки или передвижные ванны и стеллажи

Значительные затраты времени поваров овощного цеха связаны с выполнением ручных операций:

- доочисткой картофеля и корнеплодов;
- очисткой лука, хрена, чеснока, переборки зелени и др.

Для их выполнения на рабочих местах устанавливают специализированные столы, за которыми работают сидя. В крышках столов имеются углубления для обрабатываемых овощей и два отверстия: одно для сброса отходов, второе — для полуфабрикатов, которые по желобу попадают в установленную тару. Для очистки лука и хрена используют стол-шкаф такой же конструкции с местным отсосом воздуха. Для мойки овощей устанавливают ванны.

Для обработки овощей применяют различные приспособления и инструменты. Ручную очистку и доочистку картофеля и корнеплодов осуществляют с помощью ножа для обработки корней, ножа для удаления глазков и механического приспособления для доочистки картофеля; нарезание с помощью карбовочного ножа, ножей поварской тройки, настольного приспособления для шинкования овощей, ручной лукорезки, терки.



Инструменты для обработки овощей

2.4.3. Пищевые отходы овощного цеха

В овощных цехах малой и средней мощности чаще всего выделяют 2 технологические линии:

- переработка картофеля и корнеплодов;
- переработка капусты, лука, зелени, солений, сезонных овощей и фруктов.

В настоящее время картофель и корнеплоды поступают от поставщиков сортированными и калиброванными, поэтому первичная обработка овощей начинается с их мойки. Для мойки картофеля и корнеплодов устанавливают моечные ванны. Мойку необходимо осуществлять в проточной воде, а овощи желательно помещать в специальные сетки. Может применяться и более современный способ мойки овощей, а именно, овощемоечные машины различной конструкции, которые моют и очищают при помощи специальных щёток практически все виды овощей и зелени.

Рядом с моечными ваннами располагают картофелечистку, в которой производится механическая очистка картофеля, моркови, свеклы. Картофелечистка подключается к электросети и водоснабжению, а на полу предусматривают канализационный трап с мелкой решёткой. Производительность картофелечистки должна

полностью удовлетворять потребности производства в очищенном картофеле и корнеплодах.

После механической очистки овощи подвергают ручной дочистке, которая производится на специализированных производственных столах. Столы для очистки картофеля имеют отверстия для сбора отходов и ванны для очищенного картофеля. Срок хранения очищенного картофеля в воде – не более 3-х часов.

Производство сульфатированного картофеля осуществляют в крупных овощных цехах под строгим лабораторным контролем. Полностью очищенный картофель помещают в алюминиевые сетки, опускают в ванну с 1% раствором бисульфита натрия, выдерживают 5 минут, после чего промывают трёхкратным погружением в ванну с чистой водой. Сульфатированный картофель укладывают в функциональную тару и отправляют потребителям. Его хранят без воды не более суток при температуре 15°C и до трёх суток при температуре 2-4°C.

Поступившие в овощной цех капусту, листовую зелень и сезонные овощи перебирают, удаляют загрязнённые и загнившие части. Далее овощи моют в моечных ваннах или овощемойках и направляют на производственные столы, где чистильщицы удаляют кожицу, плодоножки, семена, корни и жёсткие стебли. У капусты для приготовления голубцов удаляют кочерыжку. При использовании для приготовления салатов и первых блюд головку капусты нарезают на четыре части и вырезают кочерыжку. Обработанные овощи укладывают в тару и направляют в холодный или горячий цех для дальнейшей кулинарной обработки.

Пищевые отходы овощного цеха - его разделяют на пищевые, технические и кормовые.

К съедобным отходам относятся: свекла (для подрумянивания борща), стебли спаржи (для приготовления бульона), крахмал. Крахмальное сырьё, используемое для производства технических отходов - спирта, кормовых отходов - лузги листовых овощей, капусты, кочанной капусты, моркови и т.д.

Вопросы для контроля:

1. Какие требования предъявляются к расположению овощного цеха?
2. В чем состоит технологический процесс обработки овощей?
3. Какие требования должны соблюдаться при размещении оборудования?
4. Какие основные типы оборудования применяются в овощном цехе средней мощности?
5. В чем особенность организации рабочего места для дочистки картофеля и корнеплодов?
6. Какие виды инвентаря применяются в овощном цехе?
8. Как организуется труд в овощном цехе?

2.5. Организация работы мясо-рыбного цеха

2.5.1. Организация работы мясо-рыбного цеха в ресторанах

Мясо-рыбные цехи организуются при предприятиях средней мощности (в ресторанах, столовых) с полным производственным циклом. В этих цехах предусматривается обработка мяса, птицы, рыбы в одном помещении.

Учитывая специфический запах рыбных продуктов, необходимо организовать отдельные потоки обработки мяса и рыбы. Кроме отдельного оборудования выделяются отдельно инструмент, тара, разделочные доски, маркированные для обработки рыбы и мяса.

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°C. Обсушивание мяса необходимо для ускорения его обработки и исключения травматизма исполнителей. Производят его циркулирующим воздухом с температурой до 6°C 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.



Мясо-рыбный цех

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.

2.5.2. Требования к организации работы мясо-рыбного цеха

Для обработки сырья в мясо-рыбном цехе организуют три рабочих места:

- рабочее место по обработке мяса и приготовления полуфабрикатов из него;
- рабочее место по обработке птицы и приготовления полуфабрикатов из нее;
- рабочее место по обработке рыбы и морепродуктов и приготовления полуфабрикатов из нее.

Количество рабочих мест на каждом участке зависит от количества обрабатываемого сырья и изготавливаемых

полуфабрикатов. На участке обработки мяса могут быть организованы следующие рабочие места:

–для оттаивания, промывания мяса, разрубка туш и обвалки мяса;

–для приготовления порционных и мелкокусковых полуфабрикатов;

–для приготовления рубленых полуфабрикатов.

На первом рабочем месте устанавливают резервуары с низкими бортиками, выложенными керамической плиткой, трап и душевое устройство для оттаивания и обмывания мяса. На малых предприятиях общественного питания для этой цели устанавливают производственный стол (для размораживания) и мочные ванны (для обмывания). После обсушивания мясо поступает на разрубочный стол, а затем на производственный стол, где производится обвалка, зачистка мяса и выделение крупнокусковых полуфабрикатов.

На рабочем месте для приготовления порционных и мелкокусковых полуфабрикатов устанавливают производственный стол, на котором укладывают разделочную доску, с левой стороны от нее располагают лоток с сырьем, а справа – с полуфабрикатами. За доской размещают металлический ящик со специями и настольные циферблатные весы. Для приготовления порционных панированных полуфабрикатов могут применяться столы со встроенным холодильным шкафом для хранения мяса.

На рабочем месте для приготовления рубленых полуфабрикатов устанавливают производственные столы с лотками для котлетной массы и панировкой, функциональные емкости для замачивания хлеба, мясорубка. Около производственного стола помещают стеллаж с лотками для транспортировки подготовленных полуфабрикатов в горячий цех.



На участке обработки птицы организуют следующие рабочие места:

- для разделки птицы;
- для приготовления полуфабрикатов из птицы.

Размораживание тушек птицы осуществляется на стеллажах, опаливание – в опалочных шкафах, отрубание голов, шеек, ножек – на разрубочном стуле. Для потрошения и промывания птицы используются производственные столы со встроенной моечной ванной.

Изготавливают полуфабрикаты из птицы на производственном столе со встроенным холодильным шкафом.

На участке обработки рыбы организуют три рабочих места:

- для размораживания и потрошения рыбы;
- для приготовления порционных полуфабрикатов;
- для приготовления рубленых полуфабрикатов.

На первом рабочем месте размещаются ванна для дефростации и вымачивания соленой рыбы, стол для очистки и потрошения рыбы.

На рабочем месте для приготовления порционных полуфабрикатов устанавливают производственный стол с настольными весами, разделочными досками, ящиками для специй и ножей поварской тройки.

Для приготовления рыбного фарша и изделий из него организуют рабочее место с производственным столом, весами,

мясорубкой. Разделочными досками, ящиками для специй и панировочных сухарей, ножами поварской тройки.

2.5.3. Характеристика оборудования мясо-рыбного цеха

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 ($d=90,98,40\text{мм}$). Варьированием величины хода поршня формователя возможно изменение толщины и, соответственно, массы изделия.





Оборудование мясного цеха



Инструменты мясо-рыбного цеха

На рабочем месте по обработке рыбы стоит стол со встроенной моечной ванной и стеллаж для размораживания тушек, а так же весь необходимый инвентарь и специи.

На рабочем месте для размораживания и потрошения рыбы, приготовления порционных полуфабрикатов, размещен производственный стол со встроенной моечной ванной для дефростации, вымачивания соленой рыбы и очистки и потрошения рыбы, производственный стол с весами, разделочными досками,

ящичками со специями и ножи поварской тройки для приготовления порционных полуфабрикатов.

Учитывая специфический запах рыбных продуктов, организованы отдельные потоки обработки мяса и рыбы. Кроме отдельного оборудования выделяются отдельно инструмент, тара, разделочные доски, маркированные для обработки рыбы и мяса.

Вопросы для контроля:

1. Каково назначение мясорыбного цеха и требования к нему?
2. Опишите основное оборудование, используемое в мясном и рыбном цехе?
3. Можно ли перерабатывать птицу в мясорыбном цехе?
4. Объясните важность организации мясо-рыбного цеха в ресторанах?
5. Требования предъявляемые к мясо-рыбному цеху?

2.6. Организация работы горячего цеха

2.6.1. Требования к организации работы горячего цеха

Горячие цехи организуются на предприятиях, выполняющих полный цикл производства, Горячий цех является основным цехом предприятия общественного питания, в котором завершается технологический процесс приготовления пищи: осуществляется тепловая обработка продуктов и полуфабрикатов, варка бульона, приготовление супов, соусов, гарниров, вторых блюд, а также производится тепловая обработка продуктов для холодных и сладких блюд.

Кроме того, в цехе готовятся горячие напитки и выпекаются мучные кондитерские изделия (пирожки, расстегаи, кулебяки и др.) для прозрачных бульонов. Из горячего цеха готовые блюда поступают непосредственно в раздаточные для реализации потребителю.

Горячий цех занимает в предприятии общественного питания центральное место. В том случае, когда горячий цех обслуживает

несколько торговых залов, расположенных на разных этажах, его целесообразно расположить на одном этаже с торговым залом, имеющим наибольшее число посадочных мест. На всех других этажах должны быть раздаточные с плитой для жаренья порционных блюд и мармитами. Снабжение этих раздаточных готовой продукцией обеспечивается с помощью подъемников.



Горячий цех

Горячий цех должен иметь удобную связь с заготовочными цехами, со складскими помещениями и удобную взаимосвязь с холодным цехом, раздаточной и торговым залом, моечной кухонной посуды.

Блюда, изготавливаемые в горячем цехе, различают по следующим основным признакам:

- виду используемого сырья - из картофеля, овощей и грибов; из круп, бобовых и макаронных изделий; из яиц и творога; из рыбы и морепродуктов; из мяса и мясных продуктов; из птицы, дичи, кролика и др.;

- способу кулинарной обработки - отварные, припущенные, тушеные, жареные, запеченные;

- характеру потребления - супы, вторые блюда, гарниры, напитки и др.;

- назначению - для диетического, школьного питания и др.;

- консистенции - жидкие, полужидкие, густые, пюреобразные, вязкие, рассыпчатые.

Горячий цех должен быть оснащен современным оборудованием - тепловым, холодильным, механическим и

немеханическим: плитами, жарочными шкафами, пищеварочными котлами, электросковородами, электрофритюрницами, холодильными шкафами, а также производственными столами и стеллажами.

В зависимости от типа и мощности предусматривается применение в горячем цехе механического оборудования (универсальный привод, машина для приготовления картофельного пюре).

Оборудование для горячего цеха подбирают по нормам оснащения торгово-технологическим и холодильным оборудованием в соответствии с типом и количеством посадочных мест в предприятии, режимом его работы, максимальной загрузкой торгового зала в часы пик, а также формам обслуживания. Так, в ресторанах, где первые блюда готовят небольшими партиями, меньше требуется стационарных пищеварочных котлов, чем в столовых, имеющих столько же посадочных мест.

В горячем цехе для удобства организации процессов приготовления горячих блюд целесообразно использовать секционное модулированное оборудование, которое можно устанавливать островным способом, или организовывать несколько технологических линий - для приготовления бульонов и первых и вторых блюд; гарниров и соусов.

Секционное модулированное оборудование экономит производственную площадь на 5-10%, повышает эффективность использования оборудования, снижает утомляемость работников, повышает их трудоспособность. Секционное модулированное оборудование снабжено индивидуальным вытяжным устройством, удаляющим из цеха вредные газы, образующиеся при жаренье продуктов, что способствует созданию благоприятного микроклимата в цехе и улучшению условий труда.

Для рациональной организации рабочего места повара' следует применять также секционные модулированные производственные столы и другое немеханическое оборудование

Горячий цех подразделяется на два специализированных отделения - суповое и соусное. В суповом отделении осуществляется приготовление бульонов и первых блюд, в соусном - приготовление вторых блюд, гарниров, соусов, горячих напитков.

Количество поваров в каждом отделении определяется соотношением 1:2, т.е. в суповом отделении поваров вдвое меньше.



Оборудование горячего цеха

2.6.2. Организация работы по приготовлению закусок

Холодные цехи предназначены для приготовления, порционирования и оформления холодных блюд и закусок. Ассортимент холодных блюд зависит от типа предприятия, его класса. Так, в ресторане 1-го класса в ассортимент холодных блюд ежедневно должно включаться не менее 10 блюд, высшего класса - 15 блюд. В ассортимент продукции холодного цеха входят холодные закуски, гастрономические изделия (мясные, рыбные), холодные блюда (отварные, жареные, фаршированные, заливные и др.), молочнокислая продукция, а также холодные сладкие блюда (желе, муссы, самбуки, кисели, компоты и др.), холодные напитки, холодные супы.

Холодный цех располагается, как правило, в одном из наиболее светлых помещений с окнами, выходящими на север или северо-запад. При планировке цеха необходимо предусматривать удобную связь с горячим цехом, где производится тепловая обработка продуктов, необходимых для приготовления холодных блюд, а также с раздачей и моечной столовой посуды.



Холодный цех

При организации холодного цеха необходимо учитывать его особенности: продукция цеха после изготовления и порционирования не подвергается вторично тепловой обработке, поэтому необходимо строго соблюдать санитарные правила при организации производственного процесса, а поварам - правила личной гигиены; холодные блюда должны изготавливаться в таком количестве, которое может быть реализовано в короткий срок. Салаты и винегреты в незаправленном виде хранят в холодильных шкафах при температуре 2-6°С не более 6 ч. Заправлять салаты и винегреты следует непосредственно перед отпуском, не допускаются к реализации изделия, оставшиеся от предыдущего дня: салаты, винегреты, студни, заливные блюда и другие особо скоропортящиеся холодные блюда, а также компоты и напитки собственного производства.

Холодные блюда отпускаются после охлаждения в холодильных шкафах и должны иметь температуру 10-14°С, поэтому в цехе предусмотрено достаточное количество холодильного оборудования.

Учитывая, что в холодном цехе изготавливается продукция из продуктов, прошедших тепловую обработку, и из продуктов без дополнительной обработки, необходимо четко разграничить производство блюд из сырых и вареных овощей, из рыбы и мяса. На небольших предприятиях организуются универсальные рабочие места, на которых последовательно готовят холодные блюда в

соответствии с производственной программой, в крупных холодных цехах организуются специализированные рабочие места.

В холодных цехах используется механическое оборудование: универсальные приводы со сменными механизмами (для нарезки сырых, вареных овощей; для перемешивания салатов и винегретов, для взбивания муссов, самбуков, сливок, сметаны; для выжимания соков из фруктов); машина для нарезки вареных овощей. Эти машины выполняют всевозможные операции: нарезают сырые и вареные овощи, перемешивают салаты и винегреты (когда их готовят в большом количестве), взбивают, протирают, выжимают соки. В небольших цехах эти операции в основном выполняют вручную.

Кроме того, в цехе при большом ассортименте гастрономических изделий, бутербродов используют средства малой механизации: машина для нарезки гастрономических изделий (для нарезки и укладки в лотки ветчины, колбасы, сыра); хлеборезка; ручной маслоделитель.

Холодный цех должен быть оснащен достаточным количеством холодного оборудования. Для хранения продуктов и готовых изделий устанавливают холодильные шкафы, производственные столы с охлаждаемым шкафом, горкой и емкостью для салата, низкотемпературный прилавок для хранения и отпуска мороженого. В ресторанах и барах применяют льдогенераторы для получения льда, который используется при приготовлении коктейлей, холодных напитков. Подбор холодильного оборудования зависит от мощности холодного цеха, количества продуктов и готовых изделий, подлежащих хранению.

Подбор производственных столов зависит от количества работников, одновременно работающих в цехе, из расчета, что фронт работы на каждого работника должен быть не менее 1,5 м. Промывка овощей, зелени, фруктов производится в стационарных или передвижных ваннах или для этой цели используют секционный модулированный стол со встроенной моечной ванной. В холодных цехах больших столовых применяют передвижные

стеллажи для кратковременного хранения блюд перед отправкой их на реализацию. В ресторанах холодный цех имеет раздаточный прилавок.

В холодном цехе используются разнообразные инструменты, инвентарь, приспособления: ножи поварской тройки, ножи гастрономические (колбасный, для нарезки ветчины, сыра, масла, для фигурной нарезки масла, нож-вилка), томаторезки, яйцерезки, приспособление для нарезки сыра, скребок для масла, разделочные доски, ручные соковыжималки, приборы для раскладывания блюд, формы для заливных блюд, желе, муссов.

В холодных цехах ресторанов и других предприятий с широким ассортиментом холодных блюд и закусок выделяют технологические линии приготовления холодных блюд и закусок, сладких блюд и напитков. На этих линиях организуются отдельные рабочие места для приготовления салатов и винегретов; нарезки гастрономических мясных и рыбных продуктов; порционирования и оформления блюд; для приготовления заливных блюд; бутербродов; холодных супов; сладких блюд и напитков.



Оборудование холодного цеха

Вопросы для контроля:

1. На каких предприятиях организуются горячие цехи?
2. Какие технологические процессы осуществляются в горячем цехе?

3. Опишите расположение горячего цеха на предприятии общественного питания?

4. По каким признакам различают блюда, изготавливаемые в горячем цехе?

5. С учетом каких факторов подбирают оборудование для горячего цеха?

6. Где организуется холодный цех?

7. Для чего предназначен холодный цех? Перечислите ассортимент продукции холодного цеха.

8. Какое механическое оборудование используется в холодном цехе?

9. Перечислите инвентарь, инструменты, применяемые в холодном цехе?

2.7. Организация работы цеха кондитерского цеха

2.7.1. Кондитерский цех и производства продукта

Кондитерский цех занимает особое место на предприятиях общественного питания. Он, как правило, работает самостоятельно, независимо от горячего цеха.

Он работает самостоятельно и выпускает изделия, которые реализует в залах предприятия, магазинах кулинарии, буфетах, розничной торговли и т.д.



Кондитерский цех

Кондитерские цеха в системе общественного питания можно условно классифицировать по двум признакам:

- производственной мощности;
- ассортименту выпускаемой продукции.

В зависимости от мощности цеха могут быть:

- малой мощности (до 12 тыс. изделий в смену);
- средней мощности (от 12 тыс. до 20 тыс. изделий в смену);
- большой мощности (более 20 тыс. изделий в смену).

При ресторанах и кафе рекомендуется проектировать цеха мощностью от 3 до 10 тыс. изделий в смену.

По ассортименту выпускаемой продукции выделяются цеха производящие:

– кондитерские изделия в широком ассортименте из всех видов теста (дрожжевого, бисквитного, слоеного, заварного, песочного и т. д.), в том числе изделия с кремом;

– кондитерские изделия из одного-двух видов теста (в таких цехах по санитарно-технологическим условиям производство изделий с кремом может отсутствовать).

Производственная программа кондитерского цеха составляется на основании заявок доготовочных предприятий общественного питания, магазинов кондитерских и т. д.

2.7.2. Организация работы кондитерских цехов в ресторанах

Кондитерский цех занимает особое место в системе ресторанного хозяйства. Как правило, он работает самостоятельно, независимо от кухни и обычно поставяет свою продукцию, кроме основного, мелким предприятиям, буфетам и т. д. Общая площадь цеха и его планировка зависят от количества и ассортимента продукции, которая изготавливается.

Кондитерские цехи в основном работают самостоятельно, поэтому они должны изучать спрос покупателей, организовывать сбыт своей продукции, заключая договоры с другими предприятиями общественного питания, не имеющими кондитерских цехов, с предприятиями розничной торговли.



Кондитерский цех

Технологический процесс изготовления мучных кондитерских изделий состоит из следующих стадий:

- хранение и подготовка сырья (просеивание муки, подготовка яиц и др.);
- приготовление и замес теста;
- разделка теста и его порционирование;
- формовка изделий; расстойка, выпечка и охлаждение изделий;
- приготовление отделочных полуфабрикатов (кремов, сиропов, помадок);
- отделка изделий.

Кондитерские цехи большой мощности предусматривают следующий состав помещений: кладовая и холодильная камера суточного хранения продуктов; помещение для обработки яиц; помещения для просеивания муки, замеса и брожения теста, разделки, расстойки и выпечки кондитерских изделий, приготовления отделочных полуфабрикатов, отделки кондитерских изделий; моечная посуды, тары, инвентаря; кладовая и охлаждаемая камера готовых кондитерских изделий, комната начальника цеха, экспедиция. Такой состав помещений улучшает условия труда в цехе. В небольших кондитерских цехах количество помещений может быть сокращено до 2-3.

В кондитерском цехе используют самое разнообразное оборудование: просеиватели, тестомесильные машины, тестораскаточные, взбивальные, универсальный привод с комплектом сменных механизмов (мясорубка, просеиватель, протирачная, взбивальная), пищеварочные котлы, электроплиты, электропекарские шкафы, холодильное оборудование.

Продукты, необходимые для приготовления изделий, поступают в кладовую суточного запаса. Скоропортящиеся продукты (масло, яйца и др.) хранятся в холодильной камере при 2-4°C. Основные продукты (мука, яйца) подвергаются предварительной подготовке.

В помещении для обработки яиц применяют овоскоп для проверки качества яиц и четыре ванны для их санитарной обработки или четырехсекционную ванну.

Рекомендуется кондитерских цехах выделять отдельное помещение для просеивания муки, чтобы мучная пыль не ухудшала условий труда и не влияла на качество изделий. Просеивание можно организовать в помещении суточного запаса продуктов. Для просеивания муки устанавливают просеиватель. Просеивают муку по мере необходимости.

Замес теста, его разделка и выпечка производятся в одном помещении.

На рабочем месте для замеса теста устанавливают тестомесильные машины разного типа, тестомесильная универсальная машина. В тестомесильном отделении организуется также рабочее место для выполнения подсобных операций: переборки и промывки изюма, приготовления и процеживания сахарного сиропа и раствора соли. На этом рабочем месте устанавливают производственный стол со встроенной ванной, гибким шлангом для заполнения дежи водой. Норма длины стола на одно рабочее место не меньше 1,25 м.

Для взвешивания продуктов используют товарные весы.

На рабочем месте для приготовления бисквитного теста устанавливают взбивальную машину. Взбивальные машины

используются разных типов. В машине взбивают сахар с яичной массой или меланжем и соединяют с мукой; рядом с машиной устанавливают производственный стол. Подготовленную массу разливают в противни, выстланные пергаментом, или формы, которые направляют для выпечки.

Для приготовления слоеного теста организуют поточную линию, в состав которой входят тестомесильная машина, тестораскаточная машин, производственный стол, холодильный шкаф или стол с охлаждаемым шкафом, так как при изготовлении слоеного теста его необходимо охлаждать.

Для приготовления заварного теста отводится отдельный участок, где устанавливают электрическую плиту и производственные столы. Для заваривания теста используют наплитные котлы и инвентарь (веселка, венчики). Для отсадки заготовок из заварного теста на кондитерские листы в больших цехах используют машину. Для приготовления заварного теста, помадки предназначена машина кондитерская универсальная, где электрический котел совмещен со смесителем.

В кондитерских цехах изготавливают отделочные полуфабрикаты: начинки, сиропы, помадки, кремы, желе и др. Варят сиропы для кремов и помадки в помещении для разделки и выпечки изделий. На рабочем месте должны быть электрические 2- и 4-секционные плиты, производственные столы. Варят сироп в наплитных котлах. Приготовленный сироп выливают для охлаждения в специальную ванну. При отсутствии специальной ванны для охлаждения сиропа предусматривают ванну, в которую ставят котел с сиропом. Ванну заливают холодной водой. Для приготовления небольшого количества помадки можно использовать для охлаждения сиропа специальные столы с мраморной поверхностью.

Приготовление кремов осуществляется в отдельном помещении, где устанавливается взбивальная машина, производственные столы с холодильными шкафами или холодильными шкафами отдельно, стеллажи. Масляные и белковые

кремы приготавливают, взбивая продукты на взбивальных машинах.

Работники цеха пользуются различными приспособлениями для нарезки и смачивания бисквита, оформления тортов. Для пластования и разрезания полуфабрикатов из бисквитного, слоеного и песочного теста используют дисковые резцы, нож-пилу, пластинки мерные. Пласты бисквитных тортов и пирожных, а также ромовые бабы пропитывают сиропом с помощью специальной лейки. Это ускоряет процесс работы и способствует равномерной промочке поверхности изделий. Дозатор крема служит для наполнения кремом трубочек из заварного теста.

На рабочем месте, организуемом для отделки тортов и пирожных кремом и другими компонентами, устанавливают стол с охлаждаемым шкафом. Кондитеры оформляют изделия, нанося рисунки с помощью кондитерских мешков с различными наконечниками и кондитерских гребенок.

Моечное отделение кондитерского цеха предназначено для мытья посуды и инвентаря. В нем устанавливают ванны с двумя-тремя отделениями. Для мытья посуды используют моющие средства, щетки. Инвентарь промывают в содовой воде при температуре не ниже 45°C, а затем ополаскивают горячей водой (не ниже 60°C) и 2 % - ным раствором хлорной извести. После мытья инвентарь просушивают и хранят на стеллажах. Для санитарной обработки кондитерских мешков, трубочек применяют стерилизатор (автоклав), где мешки обезжириваются, а затем ополаскивают в сушильном шкафу и хранят в специальных шкафах или в выдвижных ящиках столов. Готовые кондитерские изделия направляются в кладовые или холодильные камеры цеха для кратковременного хранения. Изготовленные изделия укладывают в специализированную тару.

Сроки хранения кондитерских изделий при температуре 2-6°C с момента окончания технологического процесса должны быть следующими:

- с белковым кремом - не более 72 ч;

- со сливочным кремом- 36 ч;
- с заварным кремом, с кремом из сливок - 6 ч.



Оборудования кондитерского цеха

Вопросы для контроля:

1. Где организуются кондитерские цехи?
2. Как классифицируются кондитерские цехи по производительности и ассортименту выпускаемых изделий?
3. Чем различается ассортимент выпускаемых изделий в кондитерских цехах малой и большой мощности?
4. Из каких стадий состоит технологический процесс изготовления мучных кондитерских изделий?
5. Какой состав помещений могут иметь кондитерские цеха большой мощности?
6. Перечислите виды и типы оборудования, используемые в кондитерских цехах?

7. Какие инструменты и инвентарь применяются для разделки теста?

8. Какой инвентарь, инструменты используют при отделке тортов и пирожных?

9. Как организуется мойка посуды, инвентаря кондитерского цеха?

10. Сроки и условия хранения кондитерских изделий?

2.8. Организация хранения и раздачи готовых блюд

2.8.1. Требования к организации работы хранения и раздачи блюд в ресторанах

Раздача на предприятиях общественного питания выполняет функцию реализации готовых блюд. От работы раздаточной во многом зависит быстрое обслуживание посетителей, а значит, повышение пропускной способности торгового зала и увеличение выпуска продукции собственного производства.

Раздача - важный участок производства, так как именно здесь при выдаче готовой продукции завершается процесс производства. Нечеткая работа раздаточной может привести к снижению качества готовых блюд и ухудшает обслуживание посетителей. Раздача должна иметь удобную связь с горячим и холодным цехами, торговым залом, хлеборезкой и моечной столовой посуды, а в ресторане - с сервизной, буфетами, барной стойкой.

По своему расположению раздача может являться продолжением горячего цеха, находясь с ним в одном помещении. В ресторанах, на мелких и средних предприятиях раздачу готовой продукции поручают поварам, готовившим ее. Это повышает их ответственность за качество, оформление и правильный выход блюд. На предприятиях с самообслуживанием, когда торговый зал работает продолжительное время, блюда отпускают раздатчицы.

Классификация линий раздачи осуществляется по трем признакам:

- конструктивным особенностям используемого оборудования,
- ассортименту реализуемой продукции

- способу ее реализации потребителям.

В соответствии с первым признаком раздачи делятся на немеханизированные, механизированные и автоматизированные;

по второму признаку они разделяются на раздачи, реализующие блюда по меню со свободным выбором блюд и с комплексными видами питания,

по третьему на специализированные, универсальные и комбинированные.

Применение каждой из них зависит от планировки торгового зала, мощности предприятия, интенсивности потока посетителей, а также используемых форм обслуживания.

Немеханизированные раздачи оснащены линиями прилавков самообслуживания, линиями самообслуживания для реализации комплексных обедов.

Механизированные раздачи предназначена для комплектации и отпуска комплексных обедов.



Линии раздачи

Автоматизированные линии раздачи оснащены автоматами для отпуска холодных закусок, напитков, мучных кондитерских изделий.

Специализированные раздачи осуществляют реализацию с прилавков холодных закусок, первых, вторых, сладких блюд, горячих напитков. Эти прилавки устанавливаются в линию в определенной последовательности. Специализированные раздачи (линейные) применяются при самообслуживании. В настоящее время серийно не выпускаются, но широко используются на предприятиях общественного питания раздаточные линии прилавков

самообслуживания, которые комплектуются из прилавков для подносов и приборов, охлаждаемого прилавка-витрины для холодных закусок, прилавка-мармита для первых блюд, прилавка-мармита для вторых блюд, прилавка для горячих напитков, холодных напитков, прилавка для хлеба и мучных кондитерских изделий, кассового аппарата и барьера. В линию целесообразно устанавливать тележки с выжимным устройством для тарелок, стаканов. Прилавков для подносов и приборов выполнен в виде стола, в котором имеются гнезда с шестью конусными стаканами для столовых приборов.

Прилавков-витрина для холодных закусок предназначен для выкладки, кратковременного хранения и выбора посетителями холодных закусок и молочнокислых продуктов.

Прилавков-мармит для первых блюд представляет собой мармитную плиту с конфорками, на которые устанавливаются наплитные котлы или кастрюли.

Прилавков-мармит для вторых блюд состоит из водяной бани, в которой устанавливаются мармитницы для вторых блюд, гарниров, соусов.

Прилавков для горячих напитков предназначен для установки термостатов с напитками, прилавков для отпуска мучных кондитерских изделий имеет две-три полки для установки лотков с нарезанным хлебом и кондитерскими изделиями.

Количество секций в линии прилавков самообслуживания зависит от типа предприятия общественного питания и его мощности. Линия раздачи комплексного обеда предназначена для отпуска комплексных обедов в больших столовых при промышленных предприятиях, учебных заведениях. В комплект линии входят мармиты четырех типов емкостью 6, 20, 35 и 60 л, тележки с выжимными устройствами для стаканов, подносов, тарелок. Раздаточное оборудование передвижное, его можно использовать непосредственно в торговом зале независимо от расположения кухни. Линия раздачи комплексного обеда позволяет

организовать островную раздачу, что очень важно для предприятий, где кухня удалена от торгового зала.

Обслуживают немеханизированные линии один или два повара-раздатчика III разряда. Основные рабочие места организуются за прилавками для реализации первых и вторых блюд. Вдоль линии со стороны потребителей имеются направляющие для подносов. На расстоянии 1 м от линии предусматривается барьер. На предприятиях, где используется современное секционное модулированное оборудование с функциональными емкостями, устанавливается раздаточная линия самообслуживания, выпускаемая в четырех вариантах. Они различаются габаритами функциональных емкостей. В состав линии входят: передвижные прилавки для холодных, вторых блюд, напитков и котлы передвижные для первых блюд. Передвижное оборудование можно поменять местами. Для подключения передвижных мармитов к электросети внутри отсеков предусмотрены розетки.



Общий вид линии самообслуживания

Универсальная раздача предназначена для отпуска потребителям различных блюд по меню с одного рабочего места. Такая раздача применяется в предприятиях самообслуживания с узким ассортиментом блюд (закусочные, узкоспециализированные закусочные). Универсальная раздача может организовываться и при отпуске комплексных обедов. Обслуживается универсальная раздача одним раздатчиком. Примером универсальной раздачи является раздача ресторана. В горячем цехе ресторана отпуск блюд осуществляется через раздаточную секцию типа СРТЭСМ (стойка

раздаточная тепловая электрическая секционная модульная) с тепловым шкафом для подогрева тарелок. В холодном цехе отпуск блюд производится через секционный прилавок. При раздаче горячие блюда (супы, соусы, напитки) должны иметь температуру не ниже 75°C, вторые блюда и гарниры - не ниже 65°C; холодные супы, напитки - 10-14°C; заказные порционные блюда - 85-90°C. Готовые первые и вторые блюда могут находиться на мармите не более 2-3 ч, холодные блюда выставляются по мере реализации.

2.8.2. Характеристика оборудования хранения и раздачи блюд

Устройства для хранения и подогрева пищевых продуктов на предприятиях общественного питания являются вспомогательным оборудованием, независимым от основного производства.

Эти устройства в основном предназначены для транспортировки горячих продуктов, их кратковременного хранения и раздачи и могут быть разделены на следующие группы:

- кратковременное хранение готовой кулинарной продукции (тепловые шкафы, стеллажи);
- кратковременное хранение и реализация продукции (стационарные мармиты, термостаты);
- транспортировка готовой продукции, кратковременное хранение и раздача (передвижные мармиты).

Шкафы и стеллажи для подогрева служат для распределения первых, вторых и третьих блюд по линии раздачи, сохраняя их теплыми. При открытии дверок шкафа тележки-полки с продуктами выталкиваются, поэтому их высота должна быть на уровне пола.

Электротермостат служит для поддержания заданной температуры горячих напитков (чая, кофе, какао и т.п.) и подачи их потребителям на линиях раздачи предприятий общественного питания. Термостат можно использовать в системах естественной вентиляции помещений.

Мармиты широко используются на предприятиях общественного питания и могут использоваться индивидуально или в системах раздачи.

По характеристикам: стационарные, нестационарные и габаритам: могут быть секционно-модульными.

Мармит предназначен для кратковременного хранения и раздачи горячих первых блюд и состоит из каркаса с каркасом и двух столов для персонала. На верхнем столе расположен распределительный лоток, а внизу — три круглые консоли. Горелки управляются четырехпозиционным переключателем для получения разных уровней мощности. Мармит стоит на ножках и регулируется по высоте. Варочная панель ставится в котлах, печах и во время работы поддерживает определенную температуру.

Первый дозатор мармита для пищевых продуктов также используется в линии раздачи, в его конструкции на поверхности нижней раздаточной полки установлены электрические трубчатые нагреватели, которые нагревают как полку, так и верхний мармитовый стол. Потому что готовая еда, помещенная сюда, не охлаждается. Мармит имеет три конфигурации и используется только в линиях самообслуживания.



Прилавки-мармиты для первых блюд

На общедоступных предприятиях общественного питания с самообслуживанием (столовых, кафе) на раздаче, как правило, работают повара. Повара-раздатчики заняты выполнением основных и вспомогательных работ. К основным относятся

порционирование продукции, ее оформление и отпуск потребителям, к вспомогательным - подготовка рабочего места (оборудования, инвентаря, посуды), получение готовой продукции и др. На рабочем месте раздатчика, слева от него, ставятся стопками столовая посуда или тележки с выжимным устройством для тарелок. Прилавок-мармит с готовой кулинарной продукцией должен находиться справа от раздатчика или перед ним. Применение комплекта теплового оборудования и функциональных емкостей для приготовления, транспортировки и отпуска пищи способствует сокращению времени на подготовительные работы. Учитывая условия труда на предприятиях общественного питания, высота оборудования составляет 850 мм, ширина (глубина) - 800.

Для отпуска блюд используется специальный раздаточный инвентарь: мерные ложки для порционирования первых блюд емкостью 0,5 и 0,25 л, сметаны - 10, 20 и 30 г, соусов - 50,75,100 г, макаронных изделий, рассыпчатых и вязких каш, картофельного пюре - 150, 200 г, а также мерные ложки для порционирования жиров. Для отпуска готовых изделий используются лопатки, щипцы, вилки со сбрасывателем для сосисок, котлет и др.

При отпуске сладких блюд и напитков используются разливательные ложки емкостью 0,2 л, лопатки и щипцы кондитерские, мерные ложки для сахара и др. При определении срока реализации готовых блюд на раздаточных необходимо руководствоваться санитарными правилами и нормами, предусматривающими сохранность их вкусовых качеств и безопасность для потребителя.

Вопросы для контроля:

- 1.Какую функцию выполняет раздаточная на предприятиях общественного питания?
- 2 Опишите расположение раздаточной.
3. По каким признакам классифицируются раздаточные?
4. Как делятся раздаточные по конструктивным особенностям?

5. Как делятся раздаточные по ассортименту реализуемой продукции?

6. Какие раздаточные относятся к немеханизированным?

7. Какой температурный режим блюд должен соблюдаться при их реализации?

8. Назовите типы механизированных раздаточных и их назначение.

2.9. Организация работы моечной кухонной посуды

2.9.1. Организация работы моечной кухонной посуды в ресторанах

На каждом предприятии общественного организуется моечная кухонной посуды, а моечная столовой посуды не включаются в структуру предприятия, использующего в своей деятельности одноразовую посуду. Работа моечных зависит от специфики заведений, объёмов производства кулинарной продукции, количества посадочных мест в обеденном зале и наплыва посетителей.

Помещение моечной должно быть расположено рядом с горячим цехом. В небольших предприятиях моечная кухонной посуды размещается на площади горячего цеха и отделяется от производственной зоны перегородкой. Здесь должны быть предусмотрены: естественное и искусственное освещение, система вентиляции, горячее и холодное водоснабжение, канализация, а также влагоустойчивые стены, полы и потолок. При отсутствии централизованного горячего водоснабжения устанавливают электроводонагреватель.

На моечную поступает использованная наплитная посуда, производственный и кухонный инвентарь, гастроёмкости с линии раздачи, детали электромеханического оборудования, применяемые для протирания, нарезания, взбивания и перемешивания. Её оборудуют подтоварниками для грязной посуды, стеллажами для хранения чистой посуды, двумя моечными ваннами, а также

предусматривают специальную тару с крышками для сбора пищевых отходов.



Поступившую посуду вручную очищают от остатков пищи с помощью лопаток или щёток, после чего помещают в первую ванну и моют с добавлением обезжиривающих средств при температуре 45-50°C. Во второй ванне посуду ополаскивают горячей водой при температуре 60-65°C. Удобно использовать для этих целей специальное душирующее устройство. Чистую посуду укладывают на стеллажи для просушивания. Детали электромеханического оборудования после мойки прокаливают в жарочных шкафах при температуре 180-200°C в течение 5-7 минут.

Чтобы мойка кухонной посуды была организована эффективно, целесообразно установить котломоечную машину. Это современное моечное оборудование позволяет максимально механизировать процесс. Выбирается котломойка с учётом высоты и объёма рабочей камеры, чтобы используемые в горячем цеху кастрюли, без труда в ней размещались. В зависимости от режимов обработки обрабатываемость корзины котломойки может составлять до 30 раз в час.

Профессиональная котломоечная машина не только быстро и качественно вымывает кухонную посуду, но позволяет сократить

штатную единицу мойщицы. Повар горячего цеха может произвести загрузку машины, задать режим работы и осуществить выгрузку посуды без ущерба для своей основной деятельности. Кроме того, данное моечное оборудование характеризуется экономным расходом электроэнергии, воды и моющих средств.

Помещение, в котором располагается моечная столовой посуды, должно иметь рациональную связь с обеденным залом, откуда поступает использованная посуда, и линией раздачи, куда направляется чистая посуда. Для приёма грязной посуды должно быть предусмотрено специальное окно. Её доставку из обеденного зала осуществляют тележками или с помощью ленточного транспортёра, который устанавливают в крупных предприятиях. В предприятиях невысокой наценочной категории использованную посуду к окну приносят сами посетители.

Основное и вспомогательное моечное оборудование расставляют таким образом, чтобы исключалась возможность перекрещивания потоков грязной и чистой посуды, а также пищевых отходов. Независимо от того, предусмотрена или нет профессиональная посудомоечная машина, моечная столовой посуды оборудуется тремя ваннами для ручной мойки тарелок и двумя ваннами для мытья стаканов и приборов. Они должны использоваться строго по назначению.

Санитарные правила мойки посуды ручным способом:

- механическое удаление остатков пищи;
 - мойка столовой посуды с моющими средствами при температуре 45-50⁰С;
 - ополаскивание при температуре 70⁰С;
 - дезинфекция посуды 0,2% раствором хлорамина.
- Санитарные правила мойки приборов и стаканов ручным способом:
- мытьё с моющими средствами при температуре 45-50⁰С;
 - ополаскивание при температуре 70⁰С.

Кроме ванн, в помещении устанавливают стол для сбора пищевых остатков, стеллажи или шкафы для хранения чистой посуды. Полноценная организация работы моечной столовой посуды невозможна без установки посудомоечной машины. Современная посудомоечная машина для общепита отличается высокой производительностью и максимально механизмирует процесс мытья столовой посуды. А сама мойка посуды в посудомоечной машине превосходит по качеству мойку ручным способом и отвечает всем требованиям санитарии. Посудомоечная машина для столовой или ресторана должна быть обеспечена моющими и ополаскивающими средствами, а для улучшения качества воды устанавливают специальные фильтры, предохраняющие от накипи и механических загрязнений.

2.9.2. Виды оборудования для мойки столовой посуды

В зависимости от производственной мощности и числа посадочных мест в моечной устанавливается посудомоечная машина конвейерного или периодического действия, в которой производится мойка посуды всех типов.

Посудомоечные машины конвейерного типа характеризуются повышенной производительностью и рекомендуются для предприятий питания с массовым потоком посетителей. В них осуществляется непрерывный процесс загрузки и выгрузки посуды, последовательно выполняют все операции по мойке посуды, включая механическую очистку. Для установки тарелок и подносов в наклонном положении предусмотрены специальные фигурные элементы, а стаканы и приборы для помещают в специальные кассеты.



Посудомоечные машины конвейерного типа

К посудомоечным машинам периодического действия относятся купольные машины. Их производительность ниже, чем у машин конвейерного типа, поэтому их рекомендуют для предприятий питания средней мощности. Конструктивной особенностью является наличие специального купола, которым накрывается кассета с посудой перед обработкой. Купольная посудомоечная машина последовательно выполняет все операции по мойке посуды, кроме механической очистки, которая производится вручную. Для этого её дополняют двумя столами, один из которых предназначен для очистки грязной посуды, второй для приёма чистой. Производительность машины определяется количеством тарелок, размещаемых в кассете и продолжительностью цикла обработки.



Посудомоечные машины с фронтальной загрузкой рекомендуют для небольших доготовочных предприятий, в которых совмещены функции приготовления и реализации продукции, а также обработки использованной посуды: кафетерии, буфеты, бары, закусочные. Они отличаются компактными размерами, внушительной полезной площадью рабочей камеры, достаточной производительностью и высоким качеством обработки посуды. Более того, фронтальные посудомоечные машины легко встраиваются в любом, удобном для производственного процесса месте.

Вопросы для контроля:

1. Где расположено помещение мытья кухонной посуды?
2. Оборудование мытья кухонной посуды?
3. Классификация оборудования моечной посуды?
4. Перечислите санитарные правила мойки посуды ручным способом?
5. Перечислите санитарные правила мойки приборов и стаканов ручным способом?

III ГЛАВА. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ ТОРГОВЫХ ПОМЕЩЕНИЙ В РЕСТОРАНАХ

3.1. Организация работы подготовки торгового зала к обслуживанию в ресторанах.

3.1.1. Порядок подготовки и оборудования торгового зала ресторана

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.

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 пищевой 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°C 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°C, несколько осушается и в таком виде поступает в помещения ресторана. 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.

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

Потребность в мебели определяется в соответствии с нормами оснащения предприятий общественного питания мебелью. Они

предусматривают определенное количество мебели для залов ресторанов на 75, 100, 150, 200 мест .

При определении дополнительной потребности в мебели для действующих ресторанов устанавливают разность между нормативным и фактическим количеством мебели.

Основное оборудование залов — обеденные и банкетные столы, стулья и полукресла, подсобные (служебные) столы, серванты.

Мебель, используемая в ресторанах, должна отвечать ряду требований. Это, прежде всего, ее повышенная прочность, поскольку она подвергается интенсивной эксплуатации в залах ресторана. Высота сиденья, углы наклона сиденья и спинки стульев — все эти параметры должны не только соответствовать антропометрическим требованиям, но и учитывать систему обслуживания (официантами).

В нашей стране и за рубежом налажено массовое производство типовых серий ресторанной мебели. Это дает возможность проектировщикам подобрать такую серию, которая помогла бы создать индивидуальный, художественно выразительный интерьер. Форма мебели, ее цвет, расстановка должны гармонировать с архитектурным решением зала, его декоративным убранством и цветовой гаммой.

Мебель в залах ресторана можно условно разделить на две группы. К первой группе относится:

- мебель для приема пищи (столы обеденные, банкетные, фуршетные);
- сиденья (стул, кресло, скамья-диван, табурет барный, банкетка);
- транспортировки посуды, блюд (тележки: сервировочная и для сбора посуды) и др.

Ко второй группе относится:

- мебель для хранения посуды и столового белья (сервант);
- отпуски и приема пищи (стойки: буфетная, кафетерийная, барная);

- хранения и демонстрации товаров; оборудование пристенное для баров, буфетов.

В ресторане площадь стола рассчитывают для размещения не только одного-двух блюд (на посетителя), но и предметов для их дополнительной сервировки. При разных вариантах расстановки мебели эта площадь рассчитывается в пределах 0,25—0,29 м² на посетителя, т. е. значительно больше, чем для столовых.

Практика показывает, что оптимальная ширина ресторанный стола должна составлять 800—900 мм. Наряду с квадратными применяют прямоугольные столы шириной 600—900 и длиной 900—2200 мм, а также круглые диаметром 600—1300 мм. Высота столов может быть 690—750 мм.

Столешницы изготавливают в основном на металлических каркасах. Наиболее распространенная конструкция четырёхопорная, а также столы на одной опоре с тумбой или крестовиной в основании, на двух опорах Т-образного контура.

Форма столов для ресторанов может быть квадратной, прямоугольной и круглой.

Для проведения банкетов используют банкетные и фуршетные столы. Высота банкетного стола 760—780, ширина 1200—1500 мм. Удобны и устойчивы столы с вкладными щитами на шинах и с ножками в середине стола на расстоянии 300—400 мм от края крышки. Фуршетные столы выше банкетных (900—1000 мм), так как предназначены для посетителей, которые едят и пьют стоя. Ширина фуршетных столов 1200—1500 мм.

Полиэфирное покрытие крышек (столешниц) столов обеспечивает устойчивое положение предметов сервировки, уменьшение шума. В ресторанах на столешницу под скатерть надевают чехол из ткани (холста, байки и др.) на шнурках или резинке, что позволяет легко его заменять.

Столешницы ресторанных столов, предназначенных для обслуживания со скатертями, как правило, изготавливают из древесины.

Довольно часто деревянные крышки столов обтягивают грубошерстным материалом. Благодаря этому скатерти лежат на столах ровно. Для обивки столов не следует использовать цветную ткань, поскольку при ее увлажнении краски переходят на скатерть. Лучше всего вместо обивки крышек столов тканью шить из этой же ткани чехлы. К чехлам пришивают тесьму для привязывания их к ножкам стола.

В случае, когда применяют индивидуальные салфетки, вместо скатерти целесообразно использовать столы со столешницами, покрытыми декоративным цветным пластиком или сделанными из древесины ценных пород.

Прямоугольная форма крышки стола размером 850х1200 или 900х800 мм позволяет экономнее использовать площадь зала. Например, для размещения 12 человек необходим прямоугольный стол длиной 3,6—4,2 м, причем он займет площадь около 3,5 м², в то время как круглый стол на такое же количество человек займет около 5,5 м². Следует учесть, что прямоугольные и квадратные столы можно при необходимости сдвигать в один ряд. Круглые столы лучше всего размещать в центральной части зала, а прямоугольные — вдоль стен.

Широкое распространение получила серия столов шириной 850 и высотой 720 мм. В состав этой серии входят: двухместный стол (850х700 мм), четырехместный квадратный (850х850 мм), прямоугольным раздвижной (850х1200х2040 мм). Нормами проектирования предусмотрена длина прямоугольных столов из расчета потребности 670—700 мм на человека с учетом возможностей ширины кресла 550—630 мм.

В ресторанах рекомендуется иметь раздвижные квадратные и круглые столы, чтобы можно было изменять их форму (квадратных — на прямоугольную, круглых — на овальную) для увеличения числа мест, что особенно важно при обслуживании групп потребителей. Например, в раздвижном столе три вкладные доски различной ширины позволяют использовать его как четырех- или шестиместный.

Подсобные (служебные) столы. В зале ресторана официанты ставят на эти столы подносы, а также использованную посуду. Иногда их приставляют к обеденным столам, чтобы на виду у посетителей раскладывать кушанья, принесенные на блюдах, или разливать в тарелки суп из супниц.

Габаритные размеры подсобных столов должны быть такими же, что и обеденных: длина 850—900, высота 740—750, ширина 600 мм.

Для транспортировки продукции к обеденному столу используют *сервировочный стол — передвижную тележку*. Некоторые модели тележек имеют электроподогрев или охлаждение. Наиболее удобна для работы тележка высотой 650—720 мм.

Банкетные и фуршетные столы. Банкетный стол отличается от обеденного большей высотой (760—780 мм), а также шириной (950—1000 мм). Оптимальная ширина фуршетного стола 1100—1050 мм, что дает возможность применять более сложную сервировку.

Для банкетных залов применяют обычные квадратные или прямоугольные обеденные столы, из которых составляют банкетные столы требуемого размера. Наиболее удобны для этих целей специальные складные или разборные столы. Такие столы имеют деревянную крышку, обтянутую мягкой тканью и скрепленную за подлицо боковыми рейками. Ножки стола металлические, сдвоенные, съемные, высотой 780 мм для банкетного стола и 1100 мм для фуршетного. В крышках столов есть металлические зазоры для вставки ножек и скрепления столов друг с другом, что придает им устойчивость.

Стулья (или полумягкие кресла). Количество стульев должно соответствовать числу мест в зале. Высота спинки стула или полукресла не должна превышать 50 см. Использование в ресторане стульев с более высокими спинками затрудняет работу официантов.

Для банкетного зала вместо стульев рекомендуется использовать полукресла, так как они удобнее.

При подборе стульев для ресторана надо думать о максимальном удобстве для посетителей. В соответствии с антропометрическими требованиями расстояние между верхней плоскостью столешницы и сиденьем должно составлять 290—310 мм.

Стулья и кресла для ресторанов промышленность выпускает на деревянном или металлическом основании с использованием поролона, моющихся синтетических материалов или тканей. Для баров применяют барные табуреты с вращающимся основанием, упорами для ног, а иногда спинкой и подлокотниками.



Стол и стулья ресторана

Сервант — это шкаф официанта, предназначенный для размещения и хранения текущего запаса посуды, столовых приборов, столового белья в залах. Верхняя крышка его используется как подсобный столик. Под верхней крышкой серванта имеются полки или отделения, где хранят запасные столовые приборы. Ниже обычно располагают полку для тарелок, затем полку для столового белья. Существует много разновидностей сервантов. Их обычно ставят около стен с учетом наиболее удобного пользования при обслуживании посетителей. В небольших ресторанах применяют малогабаритные серванты с выдвижными ящиками, которые могут заменить подсобные столы. Официанты ставят на крышку этих столов принесенные блюда и напитки или использованную посуду. Высота сервантов 900, длина 1000, ширина 450 мм.



Сервант

Буфеты в ресторанах и кафе организуют для отпуска официантам различных напитков, льда, мороженого, фруктов, кондитерских и табачных изделий.

Во всех больших ресторанах оборудуют три вида буфетов:

- основной,
- кофейный
- буфет-хлебрезку.

Основной буфет — помещение с двумя отделениями. Первое отделение предназначается для отпуска через официантов буфетной продукции всех видов. С этой целью оборудуют прилавок с внутренними полками для хранения текущего запаса товаров. На него устанавливают охлаждаемую витрину для выставки продукции, главным образом фруктов, безалкогольных напитков, винно-водочных и кондитерских изделий. Благодаря такой витрине официанты могут быстро ориентироваться в подборе тех или иных товаров.

Здесь же на видном месте располагают циферблатные весы и горку с мензурками и другой мерной посудой для дозировки спиртных напитков, аппараты для охлаждения соков. Санитарные правила указывают на необходимость подвода холодной и горячей воды к рабочему месту буфетчика.

Второе отделение буфета размещают сзади прилавка, где обычно находится холодильный шкаф для хранения фруктовой и минеральной воды, пива, водки, шампанского и белого столового вина, которые должны быть поданы посетителям в охлажденном

виде. Холодильные шкафы оснащены тремя-четырьмя полками с неодинаковой температурой. Это учитывается при размещении на полках бутылок с вином или безалкогольными напитками, которые при подаче должны иметь различную температуру, например, шампанское 5—6°C, белое столовое вино, а также безалкогольные напитки 10—12°C и т.д. В больших ресторанах буфеты помимо холодильных шкафов оборудуют холодильной камерой.

Кофейный буфет предназначен для приготовления и отпуска горячих напитков (чая, кофе, какао, шоколада и др.). Его оборудуют эспрессо-кофеваркой, рядом с кофеваркой ставят кофемолку, которая размалывает зерна по мере надобности и выдает определенные дозы, рассчитанные на чашку кофе.

Кофейный буфет оборудуется так называемыми кофе машинами, производящими кофе эспрессо. Для небольшого буфета вполне уместна модель небольших размеров (325x377x337 мм), способная при одной заправке воды давать 20 чашечек кофе, а одной заправки зерен хватает на 30 чашечек. Благодаря высокому давлению (15 атмосфер) и температуре 95—98 °C получается эспрессо высшего качества, удовлетворяющее всем требованиям кофемана. Напиток обладает плотной пленкой «тигровой» окраски и стойким насыщенным ароматом. Эта полностью автоматизированная машина оснащена встроенной кофемолкой с регулятором степени помола кофейных зерен и количества кофе на одну порцию — от 6 до 9 г. От буфетчика требуется только одно — нажать кнопку. И через 20 с первая чашечка эспрессо будет готова. Эта же машина может производить и капучино — она оснащена спиральной насадкой, позволяющей взбить молочную пену.

Основой машины для приготовления кофе эспрессо является теплообменник, в котором холодная вода из водопроводной системы нагревается до температуры, необходимой для приваривания кофе. Теплообменник сконструирован так, чтобы поддерживать постоянную температуру воды. Теплообменники могут быть вымыты или заменены без особых затруднений.

Оборудование для продажи кофе эспрессо включает в себя: кофеварки, кофемолки, смягчители воды, посудомоечные машины.

В кофейном буфете могут устанавливаться кофеварочные машины следующих направлений: полуавтоматические; автоматические; супер автоматы.

Достоинства полуавтоматических машин состоят в их простоте и относительной дешевизне. Недостаток их в том, что бармену приходится постоянно следить за приготовлением кофе, он не может в это время заниматься другими делами.

Основное преимущество автоматических машин заключается в том, что бармену или буфетчику-бармену достаточно просто нажать кнопку и через какое-то время взять готовую порцию.

Суперавтоматы делают все сами: выставляют помол, мелют кофе, отмеряют нужную дозу, прессуют и варят кофе любого вида. Правда, у таких аппаратов довольно высокая цена, но зато они могут готовить до 250 чашек кофе в час без снижения качества.

Буфет-хлебрезка — специальное помещение, где нарезают и отпускают хлеб, булочные изделия. Если для этого буфета специального помещения в ресторане не выделено, то хлеб нарезают и отпускают в основном или кофейном буфете.

Посетителям ресторана в большинстве случаев подают ржаной формовой хлеб и пшеничный в виде батонов. Нарезают хлеб специальной машиной (хлебрезкой) или рычажным ножом, которые намного облегчают эту работу. Запасы хлеба хранят в шкафах на стеллажах. В боковых стенках шкафа и дверцах должны быть отверстия.

Если предусмотрена подача посетителям тостов (поджаренных с двух сторон ломтиков хлеба), то для их приготовления около хлебрезки устанавливают специальный аппарат — тостер.

При оборудовании рабочего места резчика хлеба предусматривают стол, весы, щипцы, совок и щетку для удаления крошек, двухрожковую вилку.

Способ расстановки столов зависит от общей конфигурации зала, расположения окон, дверей, колонн, местонахождения эстрады, вида обслуживания.

Не следует размещать столы на одной линии с входной дверью. Каждый ряд столов должен быть расположен точно по прямой линии. В зале, помещение которого имеет форму прямоугольника или квадрата, должен быть один или два прохода шириной не менее 2 м. Если помещение ресторана имеет сферическую форму, то главный проход может быть оставлен по окружности, а в центре и у стен расставляют столы. Наиболее сложно использовать пространство у стен и колонн: столы лучше располагать по диагонали, чтобы все четыре стороны были свободными и доступными для использования.

В ресторанах применяют два основных приема расстановки мебели: геометрический и свободный.

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 пополнения 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 раздачи 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 +18⁰С, в зависимости от сорта вина.

Шкафы-витрины имеют несколько моделей, отличающихся друг от друга размерами: макси (напольные) и мини (настольные, на прилавочные). 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.

3.1.2. Получение и подготовка посуды, тарелок и 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.

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.

Протирая посуду ручником (салфеткой), используют следующие приемы:

- левой рукой через край ручника держат *тарелку* ребром, а правой, постепенно поворачивая тарелку, протирают ее другим

- *рюмки* и *бокалы* держат через край ручника левой рукой за ножку, а правой протирают другим концом ручника так, чтобы большим пальцем шлифовать внутреннюю часть рюмки, а остальными — наружную;
- узкие бокалы протирают особенно осторожно, проталкивая внутрь конец ручника и проворачивая его там.
- перед полировки снова увлажнить его, опустив в сосуд с водой. В дальнейшем его полируют сначала двумя влажными, а затем сухими полотенцами.
- *Ножи* (одновременно несколько штук) берут левой рукой через полотенце, а правой протирают до появления блеска. При этом лезвия держат в направлении от себя. Затем их укладывают на подносы, покрытые салфеткой, или в серванты.
- *Вилки* и *ложки* протирают так же, как и ножи. При этом необходимо проверять, не остались ли частицы пищи, не устраненные при мойке (между зубцами вилок).
- *Чашку* берут с помощью полотенца в левую руку, просовывают часть полотенца в углубление чашки и большим пальцем вытирают ее с внутренней стороны.

Подготовленные для сервировки тарелки, приборы и стекло аккуратно устанавливают и раскладывают на подсобном столе и непосредственно на подносе, подстелив салфетку (рис. 6.5), накрывают другой салфеткой.

Наряду с предметами индивидуального пользования (тарелками, приборами, фужерами, рюмками) на каждый стол при его предварительной сервировке ставят солонку, перечницу, горчицу, а также вазу с цветами, пепельницу, а при обслуживании по меню комплексных обедов — подставку с бумажными салфетками.

На приборах для специй должны быть надписи: «соль», «перец». Официант проверяет, чтобы специи были сухими и свободно высыпались через отверстия.

Солонку из хрусталя или стекла, но с краями из нержавеющей металла, так же как и солонку и перечницу из фарфора, протирают ручником или салфеткой ежедневно.

Не рекомендуется насыпать в солонку слишком много соли, поскольку мелкая соль легко увлажняется. Чтобы избежать увлажнения соли, рекомендуется положить в прибор несколько зерен риса. В тех случаях, когда используют открытые солонки, их нужно наполнять каждый день на 3/4 объема, но перед этим промывать и высушивать солонки самым тщательным образом. Поверхность соли выравнивают, а края солонки вытирают полотенцем. Перечницу наполняют только наполовину. Если перечница простояла какое-то время с открытой крышечкой, то перец скорее всего «выдохся» и не пригоден к употреблению.

Имеются свои секреты и в сохранении горчицы: во избежание засыхания в нее добавляют несколько капель молока. Прибор для горчицы также наполняют на 3/4 объема.

Особенного ухода требуют *пепельницы*. Подготавливают их к обслуживанию точно так же, как и фарфоровую посуду, т. е. протирают ручником.

Под рукой официанта должны быть всегда такие приправы, как подсолнечное масло, уксус. Их подают только по просьбе посетителя. Бутылки с приправами наполняют не до верха, причем в уксус добавляют несколько капель красного вина, чтобы удобно было отличать его от других жидкостей. В помутневшее подсолнечное масло можно добавить немного соли на кончике ножа.

При предварительной сервировке на стол обычно ставят приборы с солью и перцем. Хрен подают в соуснике только к отварным, заливным, рыбным блюдам, а также мясным заливным блюдам, холодному отварному мясу и др. Прибор с горчицей подают по просьбе клиентов на пирожковой тарелке, а к мясному блюду ставят обязательно.

3.1.3. Накрытие столов скатертями, приемы складывания салфеток и предварительная сервировка стола

Подготовка зала к обслуживанию. При подготовке зала к обслуживанию официанты должны рассчитывать размеры скатертей по габаритным размерам столов. Следует руководствоваться правилом: края скатерти должны быть спущены на 25—35 см от края столешницы, но не ниже сиденья стула. Меньший спуск придает столу неэстетичный вид, большой неудобен для посетителей. Хорошо заглаженная средняя складка скатерти обычно проходит по оси столешницы.

Приемом накрытия стола скатертью должен владеть каждый официант. Нередко в процессе обслуживания возникает необходимость замены скатерти в присутствии посетителей. Предположим, что посетитель разлил вино, опрокинул соусник или просто скатерть стала грязной, мятой. В таких случаях ее заменяют, не обнажая крышки стола. Официант должен уметь быстро и ловко снять использованную скатерть и одновременно расстелить чистую.

Делают это так. Вначале подготавливают стол: использованную скатерть подтягивают с торца стола на себя, чтобы противоположная сторона скатерти прикрывала крышку стола, но не свисала. Если стол стоит у стены, его отодвигают. Затем на серванте подготавливают чистую скатерть: разворачивают ее так, чтобы она осталась сложенной вчетверо (вдвое и параллельно еще вдвое). Центр скатерти и две свободные кромки должны быть повернуты к официанту.

Подготовленную скатерть официант берет обеими руками на равном расстоянии от ее центра по ширине стола. Большими и указательными пальцами он захватывает верхнюю кромку скатерти, а остальными пальцами поддерживает нижнюю кромку и середину. Держа скатерть в таком виде в руках (класть ее на использованную запрещают санитарные правила), официант проходит к столу и делает взмах руками вверх и вперед так, чтобы вся скатерть раскрылась и начала падать за противоположный

торец стола (большими и указательными пальцами он все время держит верхнюю кромку). После того как скатерть раскрылась и начала падать за противоположный торец стола, официант быстро опускает руки на крышку стола, захватывает освободившимися тремя пальцами использованную скатерть и делает быстрое движение на себя. При этом нижнюю (использованную) скатерть он снимает, а верхнюю (чистую) кладет на ее место. Происходит это одновременно, так как официант держит и ту, и другую скатерти. Чистую скатерть при необходимости он слегка поправляет, а использованную уносит и кладет в нижний ящик серванта.

Этот способ замены скатерти возможен только лишь при наличии сервантов, на которых официант может подготовить чистую скатерть. Замена небольших (квадратных) скатертей для четырехместных столов особенно удобна. В то же время длинная, прямоугольная скатерть, падая за торец стола, может коснуться пола, поэтому ее редко используют для замены.

Салфетки – необходимый элемент праздничной сервировки. Салфетки также изготавливаются из ткани скатерти. На скатерти и салфетках должен быть один и тот же цветок.

Известно, что в Древней Греции 3500 лет назад существовал определенный обычай, согласно которому раб или слуга во время еды вытирал губы своего хозяина фиговым листом. Можно сказать, что салфетка родилась именно так.

Салфетку впервые использовали в Древнем Риме 2000 лет назад. В зажиточных хозяйствах салфетки изготавливались из льна и украшались вышивкой в виде креста из инициалов имени владельца. Гости часто забирали эти красивые салфетки. Поэтому гостям рекомендуется приносить свои салфетки. Но поскольку вечеринки иногда продолжались до самого утра, гости отказывались приносить свои салфетки, потому что знали, что они могут потеряться или быть забыты. В средние века использование салфеток получило широкое распространение, и приглашенным в гости уже не нужно было приносить салфетки из дома. Более того,

считается возможным во время еды вытирать рот и руки о стол. В богатых домах салфетки украшают художественной вышивкой золотой и серебряной нитью и меняют гостям после каждого приема пищи.

Как правильно пользоваться салфеткой. Некоторые люди сидят вокруг стола и смотрят на красиво сложенную салфетку на тарелке перед ними, и, кажется, испытывают к ней какую-то тоску. А некоторые люди, не зная, что салфетка необходима, как нож, вилка и ложка, и что она должна помогать обедающему, даже хотят аккуратно отложить ее в сторону.

Как уже говорилось выше, красиво сложенная, хорошо выглаженная и в меру накрахмаленная салфетка непременно украсит стол, дополнив его другими предметами столовой посуды и придав ему более торжественный тон. Основная функция салфетки – защитить костюм от случайных брызг, капель и пыли. Салфеткой также протирают пальцы и губы во время и после еды.

Непосредственно перед едой следует широко разложить салфетку, сложить ее вдвое и положить на колени сложенной стороной к себе.

Салфетку не принято располагать уголком или одним краем на воротнике рубашки или лацкане пиджака. Во время еды случайно испачканные пальцы аккуратно вытирают о край, не отрывая салфетку от колен. Для вытирания губ салфетку берут от колена двумя руками, концы укорачивают, подвернув в ладони, а середину кладут на губы – губы прижимаются к верхней половине салфетки. Вытирать губы скользящими движениями туда сюда выглядит некрасиво. Совершенно недопустимо использовать салфетку вместо скатерти или как полотенце для вытирания сильно загрязненной руки. После сидения за столом не разрешается внимательно рассматривать посуду и утварь и после этого, если вы заметили какие-либо пятна, протереть их салфеткой. Когда вы закончите есть, вам не нужно аккуратно складывать салфетку обратно в первоначальную форму, просто аккуратно положите ее справа от тарелки. Также не рекомендуется вешать салфетку на

спинку стула или оставлять ее на сиденье. Если салфетка случайно упадет с колена на пол, не обижайтесь, попросите дать вам чистую, ведь салфетку, взятую с пола, использовать, конечно, нельзя. Салфетки должны быть прямоугольной формы.

Есть много способов складывания салфетки. Во всех случаях необходимо соблюдать следующие правила: во время укладки следует как можно меньше прикасаться пальцами к салфетке; следует выбирать такую форму салфетки, чтобы посетители ресторана могли легко разворачивали салфетку; все салфетки на одной скатерти нужно стелить одним способом.

При использовании бумажных салфеток их сворачивают в треугольники, кладут по 10-12 штук в стеклянную или пластиковую емкость, в которую кладут салфетки, или укладывают на блюдца. Бумажную салфетку используют только один раз, после чего ее закругляют и кладут на дно края тарелки, а после еды — на блюдце, куда кладут использованные принадлежности.

Ручники. При подаче блюд официанты пользуются ручниками. Назначение этого полотенца — уберечь руки от обжигания при разноске горячих блюд, сохранить манжеты костюма от загрязнения. Ими также можно полировать столовые приборы и слегка протирать посуду непосредственно перед сервировкой стола. Официант должен постоянно иметь чистый ручник. Ни в коем случае нельзя сметать ручником крошки со столов или использовать его как салфетку для вытирания рук.

Ручник должен быть гладким белым или в клетку, размером 35x80 см, чистым и хорошо выглаженным.

В вечернее время после окончания сервировки стола до начала обслуживания официант может держать ручник в сложенном виде в руке. В повседневной работе ручник складывают вдвое в длину и кладут на сгиб левой руки, что свидетельствует о готовности официанта к обслуживанию потребителей. Белые ручники, сложенные вчетверо, используют для подачи блюд, а цветные (в полоску и клетку) — для полировки посуды.

Не рекомендуется класть ручник в карман или на плечо.

Полотенца. Для вытирания посуды, рук, а также уборки столов используют полотенца длиной от 1 до 2 м и шириной 40 см из мягкой хлопчатобумажной ткани, которая легко впитывает влагу.

Во всех ресторанах для сокращения времени обслуживания посетителей проводят предварительную сервировку столов.

Слово «сервировка» в переводе с франц. (*servir*) означает, с одной стороны, подготовку стола к завтраку, обеду, ужину, чаю, т.е. расстановку посуды в определенном порядке, а с другой стороны — совокупность предметов (посуды, столового белья), предназначенных для этой цели.

Сервируя стол, официант должен добиваться простоты, практичности и согласованности предметов сервировки с интерьером зала, характером подаваемых блюд, максимума удобств для посетителей, достигать с помощью эстетических свойств предметов сервировки (форма, цвет, рисунок посуды, размещение салфеток и приемы их складывания) торжественности в оформлении стола, создания уюта и комфорта.

Сервировка процесс творческий, отличающийся многовариантностью. Он зависит от типа, наценочной категории и специализации ресторана. В то же время существуют общие правила сервировки, основанные на принципах научной организации труда официантов. Столы сервируют в зависимости от вида меню (завтрак, обед, ужин, чай, кофе, банкет).

Сервировка может быть *предварительной* и *дополнительной*.

Вопросы для контроля:

1. В чем заключается подготовка торгового зала к обслуживанию?
2. Как подготавливают столовую посуду и приборы к обслуживанию?
3. Основные правила сервировки столов?
4. Варианты складывания салфеток?
5. Виды сервировок столов?

3.2. Требование к посуде и виды скатертей, полотенец и салфеток используемых в предприятиях питания

3.2.1. Фарфоровая и фаянсовая посуда

Посуда — обобщённое название предметов быта, используемых для приготовления, приёма и хранения пищи. Вся посуда может быть разделена на несколько категорий.

Вспомогательная посуда — судки для специй, салфетницы, ведерко для колотого льда, подсвечники и т.д. — иногда входит в состав больших сервизов. Однако эти предметы всегда можно приобрести отдельно. Оригинально выполненные, они станут украшением стола.

На предприятиях общественного питания используют посуду различных видов: фарфоровую, фаянсовую, стеклянную, хрустальную, керамическую, металлическую, деревянную, пластмассовую.

Ассортимент и количество столовой посуды регламентируются на основании нормативов исходя из типа предприятия, вместимости залов, ассортимента и количества выпускаемой и реализуемой продукции, режима работы, форм обслуживания. Нормативы определены с учетом потребности 3—3,5, а иногда и 4 комплекта на место (два комплекта находятся в обращении в зале или на раздаче, третий — в моечной, четвертый — в сервизной). Такое количество посуды обеспечивает бесперебойное и качественное обслуживание посетителей.

Фарфоровая и фаянсовая посуда. Выпускаемая фарфоровая и фаянсовая посуда отличается простотой и оригинальностью форм, высокой гигиеничностью. У этой посуды нет острых углов, что удобно при ее санитарной обработке. Некоторые тарелки изготавливают квадратной формы.

Фарфоровую и фаянсовую посуду, как правило, украшают каймой или рисунком малиново-розового, синего или палевого цвета. В настоящее время используют посуду разнообразных цветов: голубого, синего и даже черного. Посуду для ресторанов с национальной кухней оформляют национальным орнаментом.

Фарфоровую посуду используют:

в ресторанах класса люкс — из высококачественного фарфора высшей группы художественных разделок;

ресторанах высшего класса — из фарфора с монограммой или эмблемой ресторана;

ресторанах первого класса — из фарфора не ниже восьмой группы художественных разделок.



Фарфоровая посуда

Фаянсовая посуда имеет белый пористый, заметно впитывающий влагу черепок, не просвечивающийся даже в тонком слое, покрытый бесцветной глазурью. При ударе по краю изделия издается низкий, глухой, быстро затухающий звук, что связано с невысокой температурой обжига черепка. Фаянс бывает твердый и мягкий (известковый). Изделия из мягкого фаянса более пористы, обладают меньшей механической прочностью и термической устойчивостью глазури. Прочность фаянсовой посуды ниже прочности фарфоровой примерно на 15—25 %. Фаянсовая посуда значительно легче фарфоровой. Ее хорошо использовать на кухне (миски, кувшины, молочники, банки для сыпучих продуктов, бочонки для соления и т.д.).

Фарфоровую и фаянсовую посуду моют горячей водой. Иногда на чашках остаются следы чая или кофе, которые трудно удаляются при мытье. В этом случае их нужно протереть ваткой, смоченной уксусом или крепким раствором поваренной соли или пищевой соды.



Фаянсовая посуда

Для подачи хлеба, тостов, мучных кулинарных изделий служат: *тарелки пирожковые* (диаметром 175 мм) — при индивидуальном обслуживании; при предварительной сервировке для хлеба, тостов, пирожков, гренок, а также применяются как подставочные под креманки, конические стаканы с кофе-гляссе и т.д.;

хлебницы, тарелки столовые мелкие (диаметром 240 мм) — при групповом обслуживании. При отсутствии специальных ваз хлеб можно подавать на закусочной тарелке (обслуживание групп посетителей). Тарелки столовые мелкие служат для подачи вторых мясных, рыбных, овощных блюд, а также как подставочная посуда под закусочную и глубокую столовую.

Для подачи холодных закусок применяют:

тарелки закусочные мелкие (диаметром 200 мм); их используют также в качестве подставочных тарелок под салатники, кокотницы, кокильницы с горячими закусками;

салатники квадратные (размером 240, 360, 480 и 720 мм) — для салатов, солений, маринадов, винегретов, грибов и т.п. от 2 до 6 порций;

лотки, селёдочницы (длиной 250 и 300 мм; узкие длиной 100, 150 мм) — для рыбной гастрономии, семги, севрюги или осетрины натуральной или с гарниром, сельди, рыбы в масле, шпрот, сардин, сайры и т.д.);

блюда овальные (длиной 350—400 мм) — для закусок из рыбной и мясной гастрономии, заказных блюд (на 1 — 12 порций);

блюда круглые (диаметром 300 и 350 мм) — для мясных и овощных закусок канапе и заказных блюд (на 1—12 порций);

вазы (диаметром 240 мм) на низкой ножке — для фирменного салата (не менее чем на 2—3 порции), а также для свежих помидоров, огурцов или салатов из редиса и т.п.;

соусники (емкостью 100, 200 и 400 см³) — для холодных соусов или сметаны от 1 до 6 порций.

При сервировке закусочные тарелки предварительно расставляют на обеденном столе, остальные виды посуды используют для того, чтобы принести закуски из холодного цеха к подсобному столу.

Для подачи первых блюд предназначены:

чаши бульонные с блюдами (емкостью 350 и 400 см³) — для бульонов, пюреобразных супов, а также для супов с мелко нарезанным мясом или курицей и другими продуктами;

тарелки столовые глубокие (диаметром 240 мм, емкостью 500 см³) для супов полными порциями; в качестве подставочных тарелок под них обязательно используют тарелки столовые мелкие;

тарелки столовые глубокие (диаметром 200 мм, емкостью 300 см³) для супов полупорциями, в качестве подставочных тарелок под них применяют закусочные тарелки;

суповые миски с крышками (на 4, 6, 8, 10 порций) — при обслуживании семейных обедов и групп туристов, участников съездов, конференций, конгрессов.

Для подачи вторых блюд служат:

тарелки столовые мелкие (диаметром 240 мм) — для рыбных, мясных, блюд из птицы, дичи и др.;

блюда круглые (диаметром 500 мм) — для блюд из птицы, дичи, овощных блюд, цветной капусты, кулинарных котлет и т.п.; на этих блюдах кушанье приносят из раздаточной и на подсобном столе раскладывают по тарелкам, которыми сервируют стол перед подачей вторых блюд.

Для подачи десерта (сладких блюд) используют:

тарелки десертные мелкие (диаметром 200 мм) — для пудинга сладких каш, фруктов, пирожных;

тарелки десертные глубокие (диаметром 200 мм) — для клубники со сливками и других сладких блюд (фруктов в сиропе, суфле).

Для подачи горячих напитков применяют:

чайники для заварки чая (емкостью 250, 400 и 600 см³)-

чайники для кипятка доливные (емкостью 1200—1600 см) — при подаче чая «парами» (в двух чайниках);

чашки чайные с блюдцами (емкостью 200, 250 см³) — для чая, кофе на молоке, кофе с молоком, какао;

блюдца чайные под стаканы (диаметром 185 мм);

пиалы для зеленого чая (емкостью 250 и 350 см³);

кофейники для кофе натурального (емкостью 800 см³) и кофе черного на 1, 4 и 6 порций (100 см³ на порцию);

чашки с блюдцами (емкостью 100 см³) — для кофе черного, кофе по-восточному или шоколада (жидкого);

молочники (емкостью 200 см³) — для молока к кофе или чаю (на 1—6 порций);

сливочники (емкостью 25, 50 и 100 см³) на 1, 2 и 4 порции;

вазочки для варенья, сахара;

роzetки (диаметром 90 мм) — для джема, меда, варенья, лимона и сахара.

Для подачи фруктов и кондитерских изделий предназначены:

тарелки десертные мелкие (диаметром 200 мм) — для яблок, груш, винограда, арбуза и т. п. (отличаются от закусочных тарелок рисунком с изображением фруктов; если таких тарелок нет, подают закусочные тарелки);

вазы плоские на низкой ножке (диаметром 300 мм) — для пирожных и тортов круглой формы;

сухарницы, специальные фарфоровые вазы — для сухарей, баранок, хлеба, печенья и т.п.;

пирожковые тарелки — для кондитерских изделий.

В зале ресторана на одно место предусматривается: пирожковых тарелок 4—5 комплектов; глубоких — 1,5; столовых мелких — 3; десертных — 1,5; закусочных — 2—3.

Из фарфора и фаянса в ресторанах используют также горчицы (емкостью 100 см³) со съемной крышкой, солонки закрытые, пепельницы, сигаретницы и рюмки-подставки для яиц.

В ресторанах на судах и самолетах, а также в утренние часы для отпуска завтрака в обычных ресторанах пользуются посудой из фарфора или фаянса с закругленными утолщенными краями, которая прочна и удобна.

3.2.2. Хрустальная и стеклянная посуда

При сервировке обеденных столов для подачи винно-водочных изделий и различных напитков в ресторанах класса люкс и высшего класса применяют посуду из хрусталя.

Хрустальная посуда незаменима при обслуживании торжественных вечеров, приемов, банкетов. Изделия из хрусталя характеризуются значительной толщиной стенок, прозрачностью, игрой света и мелодичным звоном. Например, рюмки для белого вина и ликера имеют неглубокий матовый рисунок. Эффектно выглядит широкая полированная грань на ножках рюмок, фужеров, ваз для фруктов.

Стеклянная посуда изготавливается двумя способами: выдуванием и прессованием в чугунных стальных формах. Выдувная посуда, как правило, имеет тонкие стенки и изготавливается главным образом из бесцветного, прозрачного, баритового или свинцового (хрусталя) стекла, реже из цветного стекла. Стенки прессованной посуды толще, чем у обычной выдувной, она вырабатывается из бесцветного, цветного стекла, а в небольших количествах из хрусталя.

Наиболее многочисленна и разнообразна стеклянная столовая (сортовая) посуда: приборы для воды, вина, салата и др. Хрустальные изделия, особенно крупные (блюда, салатники, вазы для цветов и др.), как правило, толстостенные, так как глубокая грань в толще стекла дает лучшее преломление света «игру» хрусталя.

При выборе бокалов и рюмок для сервировки стола пользуются известным правилом: их вместимость зависит от крепости напитка, чем крепче напиток, тем меньше должна быть вместимость рюмки.



Хрустальная и стеклянная посуда

При сервировке стола стеклянной или хрустальной посудой используют:

рюмки ликерные (вместимостью 25—30 см³) — для ликера;

рюмки коньячные (типа «тюльпан»), расширенные книзу и суженные кверху, на низкой ножке, в них наливают коньяк не более 25 см³ (коньячные рюмки при предварительной сервировке на стол не ставят) и подогревают в ладони;

рюмки водочные (вместимостью 50 см³) — для водки, горьких настоек, наливок;

рюмки мадерные (вместимостью 75 см³) — для крепленых и десертных вин: портвейна, мадеры, хереса, муската, малаги;

рюмки рейнвейные (вместимостью 75—100 см³)— для белого столового вина: цинандали, рислинга. Обычный пзет рюмки для белого вина — светло-зеленый или зеленовато-зоготистый, что подчеркивает натуральный цвет вина;

рюмки лафитные (вместимостью 100—125 см³) - для красного столового вина: мукузани, саперави, гамзы, они метут быть розоватых тонов;

бокалы (вместимостью 125 см) цилиндрической формы, на ножке — для шампанского и игристых вин;

фужеры (емкостью 250—280 см³) — для минеральной и фруктовой воды; их можно использовать и для пив;

пивные кружки (емкостью 25 и 500 см³) расширенной книзу и суженной сверху формы — для пива в пивных барах;

стаканы чайные (емкостью 200—250 см³);

стопки конусные (емкостью 100—150 см) — для натуральных соков;

стаканы цилиндрические (емкостью 300 см³ — для виски со льдом и содовой и для пуншей со льдом;

стаканы чайные с утолщенным дном (емкостью 200—250 см³) — для кофе-гляссе;

кувшины с крышками (емкостью до 2 л) — для воды, кваса, различных соков;

креманки на ножке, креманки в виде блюда — для компота, груш в сиропе, а также других сладких блюд;

компотницы — для сладких блюд: кремов, мороженого;

крюшонницы (емкостью 3 л) — для приготовления и подачи крюшона, холодного пунша и др.;

роzetки (диаметром 90 мм) — для варенья, сахара и лимона;

салатники из утолщенного стекла — для зеленого натурального салата с заправкой уксусом, растительным маслом*, горчицей с солью;

стаканы мерные (мензурки) из белого прозрачного стекла (емкостью 100, 200 мл) конической формы (емкостью 150, 200 и 250 мл).

бокалы для гоголя-моголя — стеклянные вставки для яиц, смешиваемых с сахаром, на металлической подставке;

приборы для специй: соли, перца, горчицы;

вазы для фруктов (диаметром 200, 240 и 300 мм и высотой до 200 мм), в зависимости от заполнения фруктами — по 1, 2, 3 кг на вазу; могут быть цветные: синие, розовые, рубиновые, фиолетовые, на высокой ножке для банкетных столов, без ножки (типа ладьи);

вазы для цветов (высотой 10—15 см);

подставки для срезанных цветов с отверстиями нечетного количества 1, 3, 5; высотой 25 см;

вазы (емкостью 3000 см³) — для приготовления крющона с 10 бокалами и разливной ложкой (на подносе);

вазы для варенья без ножки;

вазы для печенья и конфет на ножке;

ваза-подставка плоской формы на средней ножке — для тортов или пирожных;

ваза типа ладьи овальной формы — для фруктов и свежих овощей;

флаконы с притертой пробкой — для уксуса, оливкового или подсолнечного масла;

графины с пробками (емкостью 0,25 л и больше) — для водки, вина и коньяка, безалкогольных напитков.

3.2.3. Металлическая посуда

Металлическую посуду используют для доставки блюд от раздачи к подсобному столу официанта в зале.

Металлическая посуда прочна и изящна, сохраняет необходимую температуру блюд.

Удачное сочетание теплопроводных, а также эстетических качество присуще для мельхиоровой посуды, изготовленной из устойчивого противокоррозионного сплава меди и никеля. Изделия, покрытые тонким слоем серебра (от 0,3 до 0,5 мм) путем гальваностегии, хорошо поддаются художественной обработке. При эксплуатации такой посуды следует избегать резких ударов во избежание ее деформации. Мельхиоровую посуду необходимо периодически полировать, чтобы она не утратила блеска.

Назначение металлической посуды:

Миски суповые с крышками емкостью от 1 до 6 порций предназначены для подачи и сохранения требующейся температуры первых блюд (горячих и холодных).

«Баранчики» — небольшие полупорционные овальные и круглые блюда с крышкой: «баранчик» овальной формы используют для получения из раздачи и сохранения необходимой температуры

блюд из рыбы, птицы, дичи в соусе, а также отварных и припущенных блюд; «баранчики» круглой формы — для овощных блюд в соусе, мясных блюд.



Металлическая посуда

«Баранчики» из мельхиора овальной формы могут быть одно-, двух-, трех- и четыре порционными, круглой — одно- и двух порционными, из нержавеющей стали — одно порционными. Используются при подаче вторых соусных блюд, блюд из дичи, птицы. Можно также подавать в них блины, цветную капусту.

Блюда овальные предназначены для поддержания в горячем виде и подачи вторых натуральных жареных блюд из рыбы;

блюда круглые — для блюд из жареного мяса. Мельхиоровые блюда выпускают одно-, двух-, трех-, четырех-, пяти- и десяти порционными (банкетные) для обслуживания групп посетителей, блюда из нержавеющей стали одно порционными. При подаче посетителю пища обязательно перекладывается из металлического блюда на мелкую столовую тарелку.

Пашотницы — кастрюльки из мельхиора или нержавеющей стали — служат для подачи к бульону горячих очищенных яиц, сваренных в «мешочек».

Менажницы — одно порционные металлические блюда овальной формы с перегородками. Менажницы, имеющие только одну перегородку (прямоугольной формы), предназначены для подачи основного продукта с одним гарниром, а с двумя перегородками — со сложным гарниром.

Ведерки для охлаждения шампанского и других игристых вин, минеральной воды, безалкогольных газированных напитков, водки

и подачи их к столу изготавливают из мельхиора с двумя ручками в виде колец; вместимость ведерка от 3 до 5 л. Ведерко имеет специальную подставку, высота которой равна высоте стола. Для подачи бифштекса по-деревенски и некоторых фирменных блюд применяют *таганчики* из нержавеющей стали с приспособлением для тлеющих углей, а также сковороды.

Приспособление для подачи ухи рыбацкой в фирменных ресторанах — специальная подставка с суповой миской. Подставка изготовлена из ковanej стали и окрашена в черный цвет, суповая миска — из нержавеющей стали.

Соусники из мельхиора и нержавеющей стали для подачи горячих соусов изготавливают одно- и двух порционными.

Порционные сковороды (диаметром 140, 170, 190 и 210 мм) — одно-, двух- и четыре порционная неглубокая посуда с двумя ручками. Их изготавливают из нержавеющей стали или алюминия одно порционными. Сковороду кроншель с двумя витыми ручками и прямыми бортиками изготавливают из мельхиора одно-, двух- и четыре порционной.

Порционные сковороды применяют для приготовления и подачи горячих закусок (солянок, сосисок в томате, овощей запеченных, почек в сметане, тефтелей в пикантном соусе), вторых горячих блюд (яичниц, крупеников, блинов), а также горячего отварного картофеля к сельди натуральной.

Кокотницы из мельхиоровой или нержавеющей стали — маленькие кастрюльки с длинными ручками вместимостью 75—90 см³ — служат для приготовления и подачи горячих закусок (грибов в сметане, жюльена из дичи) из мяса, птицы, грибов, овощей.

Кокильницы — небольшие металлические раковины на подставке, выполненные как одно целое предназначены для запекания и подачи рыбных горячих закусок, например судака, запеченного под молочным соусом. Горячие закуски подают в той же посуде, в которой они были приготовлены: кокотницы, кокильницы ставят на фарфоровые (пирожковые или десертные) тарелки, покрытые

бумажными салфетками; на ручку кокошниц надевают бумажные папильотки.

Джезвы (турки) (емкостью 125 и 250 см³) из мельхиора имеют коническую форму, узкое горло и носик. Используют для варки и подачи кофе по-восточному.

Кофейники (емкостью 500—1500 см³) применяют при групповом обслуживании в номерах гостиниц. Они имеют накладную крышку с кнопкой. Бывают двух- и шести порционной емкости. Используют для приготовления и подачи кофе.

Сливочки (емкостью 50—200 см³) и *молочки* (200—500 см³) используют для подачи молока и сливок к горячим напиткам.

В *вазах трехъярусных* из мельхиора или нержавеющей стали подают фрукты на банкетах.

Креманки для подачи десертных блюд (мороженого, крема, желе, мусса) бывают высокими и низкими.

Лкорницы из мельхиора имеют вставную хрустальную розетку, изготавливают одно-, двух- и четыре порционными. Используют для подачи зернистой икры.

Подносы металлические выпускают большого, среднего и малого размеров. Большие подносы размером 50х40 см или круглые диаметром 50 см предназначены для переноса официантами блюд и посуды. Средние подносы размерами 35х25 или 30х30 см служат для подачи блюд на приемах и банкетах.

Решетку для подачи спаржи выпускают из мельхиора, она имеет прямоугольную вогнутую форму и четыре ножки.

3.2.4. Столовые приборы и скатерти

На предприятиях общественного питания для обслуживания посетителей используют четыре основных вида приборов: столовые, рыбные, закусочные и десертные. Кроме того, существует множество вспомогательных приборов, которые необходимы в различных ситуациях процесса обслуживания. Основные приборы

служат для приема пищи, вспомогательными приборами официант раскладывает блюда.

Столовые приборы, применяемые в ресторанах, могут быть мельхиоровыми или из нержавеющей стали. Эстетически более привлекательны мельхиоровые приборы, поскольку внешне они не отличаются от серебряных.

Мельхиоровые приборы уместны при обслуживании приемов, банкетов, праздничных и торжественных вечеров. В повседневной практике применяют приборы из нержавеющей стали. Они проще в изготовлении, дешевле, практичнее.



Столовые приборы

Основные приборы. Прибор столовый (вилка, нож, ложка) необходим при сервировке стола для первых и вторых (кроме рыбных) блюд; ложка и вилка — для раскладки вторых блюд и закусок.

Прибор закусочный (вилка и нож) отличается от столового прибора меньшим размером, применяется для холодных блюд и закусок. Нож может иметь зубчатое острие.

Прибор рыбный (вилка с углублением для отделения костей и лопатообразный тупой нож для вторых рыбных блюд) подается при подаче вторых рыбных горячих блюд.

Прибор десертный (ложка, вилка и нож) по размеру несколько меньше закусочного, применяется при подаче сладких блюд, фруктов. Десертную ложку подают к яичнице-глазунье, ягодам с молоком или сливками, а также к бульону в чашке. Иногда вилка бывает с тремя зубцами, один из которых заострен и расширен.

Прибор фруктовый (вилка и нож) необходим при подаче фруктов и фруктовых салатов, он отличается от десертного прибора меньшим размером. Нож — острый, перочинообразный. Как правило, эти приборы анодированы

Чайная ложка подается к чаю и другим напиткам, сладким блюдам, а также горячим закускам, когда нет специальных вилок.

Кофейная ложка отличается от чайной размерами, подается к кофе натуральному и кофе по-турецки.

Ложка для мороженого имеет плоскую форму в виде лопаточки.

Вилка кокотная, в отличие от десертной, имеет более короткие и широкие зубцы; ее подают к жульену из птицы и дичи, грибам в сметане.

Вспомогательные приборы предназначены для нарезки и раскладки сыра, масла, лимонов и некоторых блюд.

Нож для масла отличается от других видов ножей тем, что имеет расширенное основание. Используется при подаче масла. При сервировке стола его кладут на правый борт пирожковой тарелки.

Нож-вилка для нарезки и раскладки сыра имеет серповидную форму с зубцами на конце. Используется при подаче сыра одним куском на банкете-фуршете.

Нож: и вилка для нарезки и раскладки лимона: вилка имеет два острых зубца, а нож зигзагообразное острие, что ускоряет нарезку лимона.

Вилка гастрономическая предназначена для переключивания Колбасы, сыра, копченостей и других продуктов. Для этих же целей служит *вилка со сбрасывателем*.

Вилка для салата используется при подаче салатов и других холодных блюд в многопорционной посуде для переключивания.

Вилка двухрожковая служит для раскладки сельди, а *вилка-лопатка* для раскладки рыбных консервов в масле (шпрот, сардин). Вилка имеет пять зубцов, соединенных переключивной, что исключает возможность деформации тушки рыбы, а также нижний поддон, что исключает попадание масла при раскладке продукта.

Прибор для разделки раков, крабов, омаров состоит из двух одинаковых маленьких вилок, соединенных между собой перпендикулярно и имеющих одну общую ручку (прибор индивидуального пользования).

Вилка для устриц имеет три зубца, один из которых сделан в виде консервного ножа.

Нож и вилка разделочные используются официантами для нарезания на порции мяса, жаренного целым куском, в присутствии клиента. Нож отличается от столового ножа большими размерами. Вилка имеет удлиненные зубцы.

Ложка для салатов имеет большие размеры, чем столовая.

Ложка разливательная предназначена для разлива на отдельные порции первых и сладких блюд.

Ложка для соуса служит для подачи вторых блюд, имеет оттянутый носик для удобства порционирования.

Ложка с длинной ручкой используется для приготовления смешанных напитков, коктейлей, виски с содовой водой.

Ложка фигурная служит для порционирования варенья в розетки.

Щипцы универсальные предназначены для порционирования пищи.

Щипцы кондитерские большие служат для перекалывания мучных кондитерских изделий, малые для сахара, шоколадного ассорти.

Щипцы для колки орехов имеют плоские гофрированные зубцы.

Щипцы для льда изготавливают из некоррозионного металла (нержавеющей стали, мельхиора). Они представляют собой скобу с двумя лопатками, прикрепленными к ним.

Щипцы для спаржи используют при подаче спаржи на решетке.

Лопатка для икры сделана из нержавеющей стали в виде плоского совка.

Лопатка рыбная предназначена для перекалывания холодных и горячих рыбных блюд, имеет продолговатую форму.

Лопатка паштетная служит для перекалывания сельди рубленой, паштетов.

Лопатка кондитерская используется для переключивания пирожных, торта.

Ножницы специальные предназначены для разрезания грозди винограда на кисточки.

Секатор служит для подрезания сигар.

Столовое белье для ресторанов это скатерти, салфетки, ручки и полотенца. Основные виды столового белья приведены ниже.

Скатерти, применяемые в ресторанах, могут быть: белыми с размером 173x173 см с ажуром и без него, цветными с размерами 135x135 см подрубленными и 150x150 см с ажуром, а также банкетными с размерами 173x208, 173x280, 173x500 см.

Основные виды и размеры столового белья

| Наименование | Размеры, см | |
|--------------------|-------------|--------|
| | Длина | Ширина |
| Скатерть столовая | 173 | 173 |
| Скатерть банкетная | 208 | 173 |
| То же | 250 | 173 |
| » | 280 | 173 |
| » | 250 | 200 |
| » | 500 | 200 |
| Банкетное полотно | — | 140 |
| То же | — | 173 |
| Салфетка столовая | 46 | 46 |
| Цветная | 35 | 35 |
| для покрытия стола | | |
| вместо скатерти | 50 | 36 |
| Ручник | 85 | 35 |
| Полотенце | 100-200 | 40 |

Кроме того, используют и скатертное полотно (шириной 140-173 см), из которого шьют скатерти длиной от 3 до 12 м.

Нередко вместо одной скатерти длиной 10-15 м применяют две скатерти размером 5-7 м каждая.

Белые льняные камчатные с крупноузорчатым (жаккардовым) переплетением скатерти ранее часто использовались для различных

видов обслуживания, поскольку они придавали залу торжественность и нарядность.

Однако в современных ресторанах и кафе скатерти из чистого льна используются все меньше и меньше. Им на смену пришел хлопок, смешанный с синтетикой, а также 100%-ный полиэстр, который на ощупь не отличим от хлопка.

В качестве подложки под скатерть используется материал, одна сторона которого напоминает резину (именно этой стороной подложку кладут на столешницу), а другая выполнена из хлопка или синтетики. Подложки имеют массу удобств: скатерть при их использовании не съезжает, разлившаяся жидкость не повреждает поверхность стола, фужер, случайно упавший на стол, не разбивается. При этом клиент чувствует себя вдвойне комфортно, поскольку столовые приборы не слишком звенят, а руки можно положить на мягкую поверхность.

Для ресторанов класса люкс и высшего класса скатерти изготавливают на фабриках по индивидуальному заказу. При этом учитывают такие детали, как художественная композиция в сервировке стола, интерьер зала. К художественным элементам отделки относят изображение названия ресторана, его эмблему.



Ткани из цветного искусственного шелка или другого материала, покрывающие столы от столешницы почти до самого пола (так называемые «нобки»), используют для накрытия столов на банкетах-фуршетах, горок, а также в барах.

Цветными скатертями обычно накрывают чайные и кофейные столы. В последнее время для накрытия обеденных столов применяют цветные скатерти — голубые, зеленые, красные, — что в

сочетании с предметами сервировки создает уютную обстановку и комфорт.

Вопросы для контроля:

1. Назовите виды фарфоровой и фаянсовой посуды, используемой для подачи хлеба и холодных закусок?.
2. Какую посуду применяют для подачи первых блюд?
3. Перечислите виды посуды для подачи вторых блюд?
4. Какие виды посуды используют при подаче десертных блюд, горячих напитков, фруктов и кондитерских изделий?
5. Какие рюмки и бокалы предназначены для подачи белого, красного столовых вин и шампанского?
6. В какой посуде подают горячие закуски?
7. Какую посуду используют для подачи вторых блюд под соусом?
8. Каково назначение приборов: закусочного, столового, рыбного, десертного, фруктового?
9. Как организуют в ресторане учет и хранение посуды и приборов?
10. Перечислите основные виды столового белья. Как хранят и учитывают столовое белье?

3.3. Обслуживающий персонала и требование к ним

3.3.1. Требования к внешнему виду сотрудников, обслуживающих рестораны

Первое впечатление об ресторане клиенты составляют по внешнему виду его сотрудников. Поэтому к форменной одежде работников ресторана предъявляются высокие требования.

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.

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 ее 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.

Удобной должна быть и обувь. Работники ресторанов обязаны содержать в чистоте одежду и обувь. Костюмы и платья должны быть без пятен, отглаженными, обувь нестоптанной и начищенной.

Работникам, обслуживающим иностранных гостей, необходимо строго соблюдать требования личной гигиены: нижнее белье и носки необходимо менять и носить ежедневно, тело и лицо, руки необходимо мыть с мылом. Кроме того, ногти должны быть короткими.

3.3.2. Требования к качеству обслуживания работников предприятий общественного питания

При обслуживании иностранных туристов, помимо учета особенностей их питания, внешнего вида и личной гигиены сотрудников, большое значение следует уделять качеству обслуживания, поскольку иностранные туристы могут сделать выводы в зависимости от внешнего вида сотрудников, личной

гигиене, о санитарном состоянии предприятия и качестве обслуживания, всех предприятиях общественного питания республики и культуре нации. По этой причине ежедневно метрдотель, обслуживающий иностранных туристов, получает их мнение о качестве обслуживания компании и санитарном состоянии и доводит его до руководителя (владельца) предприятия. На основании полученной информации принимаются незамедлительные меры по устранению недостатков.

Учитывая вышеизложенное, сотрудники предприятий общественного питания должны придавать большое значение качеству своих услуг и не забывать, что они всегда находятся под контролем гостей.

Хороший внешний вид, строгое соблюдение личной гигиены и безупречный сервис, вежливые сотрудники не только повышают уверенность в себе и компании, но и повышают ее репутацию в глазах гостей как представителя компании.

В целях повышения качества обслуживания, оказываемого каждым предприятием, обслуживающим иностранных туристов, следует разработать персональные стандарты обслуживания, соответствующие положению предприятия и дальнейшему его повышению, и неукоснительно соблюдать их на практике.

На качество обслуживания иностранных туристов на предприятии большое влияние оказывают: очень внимательное и аккуратное выполнение каждой работы; забота сотрудников о гостях, четкое планирование времени обслуживания, самоконтроль, профессиональное и социальное общение.

Качественное выполнение вышеперечисленных работ зависит от профессиональных навыков сотрудников. Профессионализм означает скорость обслуживания, строгое соблюдение правил чистоты и этикета при выполнении любых сервисных работ, умение заботиться о потребителях услуг и давать советы. Скорость обслуживания – это минимальное сокращение времени ожидания потребителей услуг. Это достигается за счет создания благоприятных условий для работы официантов, барменов и

официантов, а также доведения движения столовой до уровня автоматизации.

Забота о потребителях сервиса подразумевает уважительное отношение к ним, всегда готовность выполнить их пожелания и желания, вежливость, терпение и вежливость. Поэтому забота о потребителях услуг требует от официантов, метрдотелей и барменов строгого соблюдения правил этикета. Кроме того, уход включает в себя быстрое и качественное обслуживание.

Чистота в обслуживании означает хорошее обслуживание, соблюдение санитарии и личной гигиены.

Под социальной коммуникативностью понимают способность сотрудников сферы услуг быстро взаимодействовать с потребителями услуг. Большое значение в коммуникативных навыках имеют знание языков иностранных потребителей, красноречие, открытость и искренность, а также умение своевременно выполнять обещания.

Под интеллектом обслуживающего персонала понимается умение предугадывать пожелания потребителей услуг и оказывать особую заботу каждому гостю.

Помимо вышеперечисленного, перед началом службы сотрудники должны привести в порядок верхнюю одежду и обувь, тщательно расчесаться, вымыть и продезинфицировать руки с мылом и при необходимости прополоскать рот.

Сотрудникам, обслуживающим иностранных гостей, не разрешается обсуждать с ними другие вопросы, выходящие за рамки обслуживания.

Вопросы для контроля:

1. Почему мнение иностранных туристов о состоянии сервиса и санитарно-бытового оборудования компании собирается каждый день?
2. На что следует обратить внимание, чтобы повысить известность предприятия?
3. Что вы понимаете под профессионализмом, заботой и умом?

4. Какие требования могут быть предъявлены к спецодежде работников, уходу за волосами и бородой?

5. Какие украшения разрешено носить работникам предприятий общественного питания?

6. Каковы требования к личной гигиене работников, обслуживающих иностранных туристов?

3.4. Характеристика торговых помещений

3.4.1. Требования предъявляемые к торговым помещениям.

В ресторанах современной постройки фасад ресторана оформляют лаконичными декоративно-художественными средствами добиваясь обилия света и простора в помещениях. Часто поверхность фасада делают остекленной, используя зеркальное полированное стекло. Сплошное и частичное остекление позволяет применять декоративные витражи с подсветкой. При этом вполне уместно устраивать тут же внутренние дворы и газоны. Таким образом, фасад как бы вписывается в окружающую среду, т.е. создается художественно-эстетическое единство архитектурного объекта и природы, что создает у потребителей хорошее настроение вызывает положительные эмоции.

Иногда в оформлении фасада применяют прием контрастного сопоставления, используя соседство зеркального полированного стекла, неоштукатуренного кирпича, «рваного» камня, необработанного дерева, «грубой» керамики.

В оформлении фасада ресторана могут применяться и элементы композиции национального зодчества. С этой целью проектировщики вводят в фасады зданий элементы национального декора и традиционные отделочные материалы.

В вечернее время внешний вид ресторанов во многом зависит от правильного освещения. Наружное освещение обычно выбирают таким, чтобы оно подчеркивало достоинства архитектурных форм выявляло характер предприятия, обозначало подходы к зданиям.

Рационально выбранное освещение важнейший фактор привлечения внимания посетителей. Для кафе или ресторана, расположенных в тихом уголке города, вдали от городского шума, предпочтительно спокойное освещение. На шумных городских магистралях, насыщенных автотранспортом, освещение может быть более динамичным и ярким.

Освещение, заливающее светом окружающее ресторан пространство, уместно, однако, только в том случае, когда зал расположен на втором или третьем этаже здания. Если же зал ресторана находится на первом этаже, то в вечернее время для посетителей, сидящих за столиками в зале, яркий свет будет неприятен, а администрации придется изыскивать средства защиты от света, падающего снаружи через окна.

Таким образом, чтобы вход в ресторан был заметным еще издали, необходимо добиваться гармоничного сочетания архитектурных деталей фасада и его освещения в вечернее время.

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

Над входом ресторана должен быть устроен выносной козырек. Это один из признаков заботы о гостях ресторана. В дождливую или снежную погоду под ним можно отряхнуть зонт и привести в порядок обувь.

Разумеется, фасад во многом выигрывает, если правильно выбран тип входных дверей: стеклянные, полустеклянные, из матового стекла, прозрачные, деревянные, металлические. Выбор навески двери (вращающейся или двустворчатой) зависит от интенсивности потока посетителей в час «пик», наличия запасного выхода и других факторов. Конструкция двери не должна вызывать затруднений при регулировании потока входящих людей в напряженные часы. Наиболее удобной признана вращающаяся дверь, однако такая конструкция не всегда согласуется с типом

ресторана. Во всех случаях входная дверь должна быть хорошо видна, доступна с улицы и не затруднять вход и выход посетителей.

У входа в ресторан устраивают вмонтированные в ступени скребки, решетки или металлические сетки для очистки обуви от грязи. Не помешают урна, высаженные в ящики, вазоны цветы и трава, небольшая скамейка. В ресторанах на 100 мест и более, расположенных в районах с температурой наружного воздуха 15°C и ниже, входную дверь оборудуют воздушно-тепловой завесой.

Предприятие должно иметь вывеску с указанием его типа, класса, форм организации его деятельности, назначения, юридического лица (местонахождение собственника), информации о режиме работы, об оказываемых услугах.

Объявления, которые вывешивают на дверях, в определенных случаях лучше изготавливать из металла (методом глубокой гравировки) или органического стекла.

В вестибюле ресторана устанавливают светящееся табло, показывающее данные о наличии свободных мест в зале. Уместна и другая информация, например о составе оркестра, солистах, музыкальной программе. Причем полезно приводить не только перечень исполняемых песен и мелодий, но и указывать количество и продолжительность перерывов в работе оркестра.

С архитектурной точки зрения современный ресторан рассматривается как гармоничное сочетание трех зон:

- помещения для приготовления пищи (технологический комплекс);
- помещения для приема пищи (залы);
- помещения для отдыха (аванзал, курительные комнаты и т.д.).

В основу планировки ресторанов, несмотря на большое разнообразие архитектурно-строительных форм, положены некоторые общие композиционные принципы, основной из них - рациональное размещение всех помещений.

В соответствии со строительными нормами и правилами проектирования в ресторане к помещениям для посетителей относятся залы, вестибюли (в том числе гардероб, умывальные и

туалетные комнаты), аванзалы, бары, коктейль-холлы, буфеты, курительные комнаты. В больших залах ресторанов устраиваются танцевальные площадки и отводится место под эстраду для оркестра и выступлений артистов. В некоторых ресторанах могут быть видовые площадки на балконах, плоских крышах и т.д.

Характеристика торговых помещений. Традиционно торговыми помещениями предприятий общественного питания принято считать торговые залы, помещения для отпуска обедов потребителям (в столовых самообслуживания), вестибюли (в том числе гардероб, умывальные и туалетные комнаты). В ресторанах в эту группу включаются аванзалы (залы ожидания), бары, коктейль-холлы. К категории подсобных торговых помещений относятся сервизные и моечные столовой посуды.

Расчет площадей торговых помещений производится путем умножения квадратных метров, приходящихся в соответствии с нормой площади на одно место, на количество мест.

Требуемую площадь для обслуживания потребителей зала следует принимать по норме на 1 место в зале:

- в ресторанах - 1,8 м²
- то же с эстрадой и танцплощадкой - 2,0 м²
- в кафе, закусочных, пивных барах - 1,6 м²
- в кафе-автоматах, предприятиях быстрого обслуживания и безалкогольных барах - 1,4 м²

В указанные нормы включена площадь для эстрады, танцев, банкетных залов.

Вестибюль. Человек переступает порог ресторана или кафе и сразу же обращает внимание на то, как расположены вестибюль, гардероб, залы и другие помещения. Их архитектура, цветовое решение, элементы информации активно воздействуют на его психику и эмоции.

Вестибюль — это, по сути, первое помещение, куда попадают посетители и где начинается их обслуживание. В зависимости от того, как оформлен вестибюль, насколько любезен обслуживающий

персонал, складывается первое впечатление об уровне обслуживания в данном ресторане.

В вестибюле размещаются гардероб для посетителей, вход в зал, туалетные комнаты. Вестибюль должен иметь четкую организацию потоков движения посетителей, что достигается использованием условных обозначений пиктограмм.

Если при планировке для вестибюля и гардероба отводится необоснованно малая площадь, то посетителям приходится ждать, когда освободятся свободные места в тесном помещении с расположенными рядом гардеробом и туалетной комнатой, а иногда стоять в очереди на улице. Подобные просчеты могут отрицательно влиять на качество обслуживания, настроение посетителей.

Площадь вестибюля должна быть строго пропорциональна площади зала ресторана, интерьер соответствовать названию ресторана. Следует также избегать планировки, когда посетитель сразу или почти сразу при входе оказывается в зале. Вестибюль должен быть просторным, чтобы не создавалось ощущения тесноты. Площадь вестибюля должна быть равна примерно четверти площади зала (из расчета 0,3—0,45 м² на одно место).

В зависимости от площади вестибюли бывают малыми, большими и аванзалами. Эти помещения делают отдельными от зала или проходными. В них рекомендуется размещать информацию об услугах, которые предоставляет ресторан, а также необходимые указатели.

Малый вестибюль может иметь площадь не более 50 м² в том случае, если ресторан рассчитан максимум на 50 мест, вестибюль площадью 100 м² и более предусмотрен для крупных предприятий на 400—600 мест. В некоторых ресторанах в вестибюлях организуют продажу газет, сигарет, сувениров.

Оборудуют вестибюль зеркалами, мягкой мебелью (кресла, полукресла, банкетки-сиденья с мягкой подушкой без спинок), журнальными столами.

В ресторанах и кафе могут быть также установлены витрины для продажи сувениров, телефоны-автоматы, а иногда и урны, пепельницы на ножке (если не предусмотрена курительная комната).

Гардероб. По своим размерам это помещение рассчитано для приема верхней одежды от посетителей. В гардеробе устанавливают металлические двусторонние секционные вешалки с раздвижными кронштейнами, они наиболее гигиеничны и удобны для работы. Крючки вешалок располагают на высоте 1,5 м от пола. Количество крючков предусматривается на 10 % больше числа мест в залах. Крючки и номерки могут быть изготовлены по индивидуальному заказу. Расстояние между вешалками должно быть не менее 70 см. Сумки, портфели и другую ручную кладь хранят в шкафах-ячейках. Гардероб должен иметь шкаф с ячейками для хранения сменной обуви: для этого используется внутренняя сторона стойки прилавка.

Гардеробщик при приеме одежды от посетителей обязан сразу же вручить им жетоны (номерки) и только затем повесить одежду. При таком порядке работы не только ускоряется процесс обслуживания, но и предотвращаются всевозможные недоразумения.

При уходе посетителя из ресторана в первую очередь подают пальто, а затем уже головной убор.

Туалетные комнаты. Для посетителей ресторана должна быть обеспечена возможность вымыть руки, поправить прическу и т.д. Как правило, рядом с гардеробом оборудуют туалетные комнаты. К их санитарному состоянию предъявляют высокие требования: безупречная чистота, нормальная вентиляция и освещение. В туалетной комнате должны быть холодная и горячая вода, туалетное мыло, электрополотенце и зеркало. Посетителям после мытья рук иногда предоставляют полотняные салфетки индивидуального пользования, а также бумажные салфетки. Туалетные кабины должны быть обеспечены туалетной бумагой и аэрозольными дезодорантами. Желательно иметь в туалетной

комнате одежные и обувные щетки или автомат для чистки обуви. Входы в туалетные комнаты для посетителей должны быть расположены со стороны вестибюля.

Курительная комната. В комнате для курения размещают удобную мягкую мебель, пепельницы на ножках. Для отделки интерьера нельзя применять легковоспламеняющиеся материалы. Для удаления дыма помещения обеспечивают интенсивной вентиляцией. Так, кроме обще обменной вентиляции, при которой воздух удаляется из верхней зоны помещений, в курительной комнате рекомендуется устраивать вытяжку на расстоянии 1,75 м от пола.

Аванзал (зал ожидания). Это помещение располагается перед входом в основной зал. Он служит местом отдыха или сбора группы посетителей, если они пришли в ресторан на банкет не одновременно. В аванзале посетители находятся в ожидании свободных мест или в случае, когда им необходимо собраться вместе, чтобы участвовать в банкете.

Оформление аванзала должно быть органически связано с декоративным решением основного зала. Здесь размещают только самую необходимую мебель: несколько кресел, диванов, журнальные столы. Причем кресла для аванзала должны быть специально приспособленными для отдыха: с подлокотниками и гораздо меньшей высотой сиденья (а глубиной больше), чем те кресла, которые используют в основном зале. Иногда используют кресла, вращающиеся на опоре. Диваны могут состоять из отдельных секций сидений.

Аванзал украшают либо вазами с цветами, либо декоративными растениями. Применяют также комбинированные столы-цветочницы. Пол застилают большим ковром.

В аванзале можно ставить банкетки (сиденья с мягкой подушкой без спинок), которые в сочетании с креслами и диванами создают уют. В некоторых ресторанах современной постройки аванзал оборудуют только банкетками и журнальными столами, что соответствует общему стилю интерьера, главные черты которого

легкость, простор. Во многих ресторанах для украшения интерьеров аванзалов используют картины, скульптуры и другие произведения искусства.

Зал ресторана — это основное помещение, где обслуживают посетителей. Архитектурными и декоративными элементами, уютной, располагающей к отдыху обстановкой зал ресторана должен создавать определенное психологическое воздействие на посетителя. Гармоничное сочетание отделки стен, потолка, пола, Цвета гардин, а также формы и цвета мебели, оригинальное освещение — все внутреннее убранство зала должно вызывать у посетителя желание вновь побывать здесь.

Зал ресторана архитекторы не случайно сравнивают со сценой, где действующие лица — официанты, метрдотель, а в некоторых случаях и повар, а зрители — посетители. Степень театральности ресторанного зала может быть различной, но атмосфера праздничности должна быть непременно. Этот факт учитывают проектировщики и дизайнеры, оформляющие внутреннее убранство залов.

Зал ресторана должен отвечать требованиям современного дизайна, его обустройство призвано обеспечить посетителям максимальный комфорт. Несмотря на размеры зала, клиентам необходимо чувствовать определенную обособленность, уединенность. Каждый посетитель хочет, чтобы у него был «хороший столик», возможно даже «самый лучший» из всех. В ресторанах, расположенных в жилых массивах, многие клиенты любят чувствовать себя «своими», хотят сидеть в определенном месте. В кафе и закусочных это обстоятельство может и не приниматься во внимания хотя и в этих заведениях посетители ищут место по возможности более уединенное, для чего стремятся выбрать стол в углу или около стены.

Психологами доказано, что освещение, акустика, вентиляция красиво сервированный стол, искусно сложенные салфетки, живые цветы на столах, негромкая музыка создают у посетителей хорошее настроение, повышают аппетит.

В создании впечатления уединенности и комфорта, главную роль играют освещение, цвет, акустика зала. Если зал имеет полную загрузку только в обеденное и вечернее время, то его можно разделить на несколько частей или зон, что дает возможность создать атмосферу уединенности и интимности. Наиболее изолированные зоны можно отводить для проведения банкетов или деловых встреч.

Зал является центром архитектурно-планировочного решений ресторана, его функциональное назначение определяет планирование.

Важнейшим принципом архитектурной композиции служит гармоничное сочетание всех элементов оформления. К их числу относятся: сервировка стола, оформление блюд, композиционное объемно-планировочное и цветовое решение интерьера, пейзаж открывающийся из окна, освещение. Планировка залов создает впечатление гармоничности в том случае, когда отношение их длины и ширины определяется правилом «золотого сечения». Так, при прямоугольной форме зала отношение его ширины к длине может находиться от $2/3$ до $1/3$. Всякое другое соотношение считается менее удачным.

Кроме того, зал должен иметь удобное сообщение с раздачей, сервизной, моечной столовой посуды и буфетом. Удачная планировка помещений способствует ускорению обслуживания посетителей и повышению качества, а также производительности труда работников ресторана.

Для того чтобы направления движения официантов не пересекались, раздача сообщается с залом двумя арками-проходами. Через одну из них официанты могут пройти на раздачу, а через другую — выйти с полученными блюдами в зал, не мешая друг другу.

Планировочными решениями предусматривается возможность размещения залов на двух уровнях: на первом этаже ресторана — зал и танцевальная площадка, на антресолях — зал.

Танцевальная площадка. Выбор места для площадки во многом зависит от размера и композиции зала. Она может находиться в центре зала, становясь при этом его композиционной серединой. В других случаях она заканчивает перспективу интерьера. Чаще всего площадку композиционно выделяют из окружающего пространства с помощью оригинальных светильников, особой формы потолка. Если площадка разделяет внутреннее пространство ресторана, то ее оформление носит нейтральный характер.

В ресторане норма площади для эстрады и танцевальной площадки составляет 0,15 м² на одно место. Глубина эстрады от 3 до 8 м.

3.4.2. Интерьер ресторана

Ресторан - это не место, где посетитель может просто поесть, для этого существуют столовые, закусочные, шашлычные и кафе. В ресторан люди приходят для того, чтобы насладиться кухней и атмосферой красоты праздника. Клиенты выбирают ресторан «под настроение»: иногда человеку хочется отведать что-нибудь восточного, в другой раз - из меню итальянской или французской кухни, в третий - блюда из морепродуктов. При этом посетитель ориентируется не только на оригинальные блюда, но и ресторанный интерьер, его детали.

Интерьер предприятия общественного питания — это своего рода ансамбль, в котором взаимное соответствие отдельных элементов связано единым замыслом архитектора. Единство стиля в интерьере достигается соотношением объемно-пространственного решения, цветовой композиции, приемов освещения и декоративных элементов.

Известно, что от интерьера во многом зависит не только настроение посетителей, но и условия работы персонала, культу и качество обслуживания, т.е. помимо эстетических функции интерьер выполняет еще и утилитарно-функциональные: обеспечивает оптимальные условия для обслуживания, создает комфорт.

Объемно-планировочные решения залов ресторанов, создает интерьеров выполняют с учетом индивидуальных особенности каждого отдельного предприятия и в зависимости от его мест расположения, назначения, характера окружающей среды.

Все виды интерьеров можно условно разделить на две группы:

1. Динамическую
2. Статическую.

Интерьеры первой группы объединяют внутренний объем зала, холл, лестницы, вход и пространство перед входом в единую композицию (раскрытый внутренний объем). Такое решение характерно для ресторанов, расположенных за городом, в лесопарковой зоне или в районах с богатыми архитектурными формами старинных ансамблей. Предприятия подобного типа могут иметь часть зала, как бы вынесенного непосредственно на открытый воздух. В таком случае посетитель, пришедший в ресторан, сохраняет тот эмоционально-психологический настрой, который он получил в результате пребывания в лесопарке или осмотра памятников архитектуры. Эмоциональное воздействие усиливается за счет того, что элементы окружающей среды (камни, деревья, вода, растения) незаметно переходят во внутренний объем, создавая общий интерьер единого стиля и композиции.

Главная цель при проектировании интерьера — создание такой среды, которая являла бы собой значительный контраст с повседневностью. Кстати, об этом напоминал великий русский физиолог И.П. Павлов. Он настаивал, что помещение, где принимают пищу и отдыхают, ничем не должно напоминать о работе, повседневных хлопотах. Все свои заботы человек должен оставлять на пороге. Подобный контраст, подчеркивал ученый, благотворно действует на организм, укрепляет нервную систему, нормализует пищеварение.

Поэтому в интерьеры ресторанов дизайнеры стараются не вводить то, что придает помещению холодную официальную «окраску»: пластик, стекло, металлический профиль, поскольку эти материалы широко используют в массовом масштабе при отделке

магазинов, павильонов, кафе. Ощущение домашнего уюта создают применяемые для отделки интерьера поролон, войлочное покрытие, дерево. С их помощью можно создать в интерьере не большие уголки, располагающие к интимной беседе, отдыху главное подобрать любые сочетания в окраске пола и стен, по толка и стен.

Интерьер включает объемно-пространственное, планировочно-технологическое решение помещений, их освещение, цвет стен, пола, потолка, отделочные материалы, декоративные и рекламные элементы, размещение и оформление технологического холодильного, торгового оборудования, мебели, посуды.

Замысел интерьера определяется как ассортиментом блюд (например, блюда национальной кухни или только лишь рыбные блюда), так и местом расположения ресторана, его историческим прошлым.

Специфика каждого ресторана подчеркивается в оформлении интерьера. Особые требования предъявляются к интерьерам та называемых тематических ресторанов.

Температурный режим зала. Одна из задач архитектурно-планировочного решения зала ресторана заключается в обеспечении наиболее благоприятной температуры (16-18°C) и относительной влажности воздуха (60-65 %). Специальные устройства предотвращают приток воздуха из производственных цехов, особенно из горячего цеха.

В летнее время, когда прямые солнечные лучи создают посетителям температурный дискомфорт, с наружной стороны под окнами подвешивают подъемные (складные) козырьки или используют специальные жалюзи на окнах, с помощью которых изменяют направление светового и воздушного потоков.

Вентиляция зала. В значительной степени комфорт в зале зависит от правильно устроенной вентиляции. Она очищает воздушную среду от избытков теплоты, влаги, вредных паров. Принцип действия вентиляции заключается в том, что в зал подается чистый воздух, а удаляется загрязненный. Интенсивность (кратность) воздухообмена показывает, сколько раз в течение часа

сменился воздух. Определяют ее как отношение количества воздуха (подаваемого или удаляемого) к объему вентилируемого помещения.

Естественная вентиляция через открытые окна, форточки, фрамуги, двери происходит благодаря разности температур внутри ресторана и вне его, а также в результате действия сил ветра, создающих ветровой напор.

Для обеспечения гарантированного воздухообмена применяют вентиляционные системы с механическим побуждением. Подают или удаляют воздух в этом случае вентиляторы с приводами от электродвигателей. В систему, удаляющую загрязненный воздух из помещений (вытяжная система), входит следующий комплект оборудования и устройств: вентилятор с электродвигателем, воздуховоды для перемещения и выброса загрязненного воздуха в атмосферу, регулировочные приспособления и приборы.

Система *приточной вентиляции* состоит из заборного устройства (забирает свежий наружный воздух), фильтров для очистки воздуха от пыли, калориферов для его нагревания до требуемой температуры, вентилятора с электродвигателем, воздуховодов для распределения воздуха по помещениям, к которым крепятся так называемые воздуховыпускные отверстия в виде архитектурно оформленных решеток, регулировочные устройства, приборы.

Вентиляция обеспечивает удаление из помещения воздуха, содержащего различные вредные примеси, и замену его чистым наружным воздухом, а также поддерживает необходимые параметры воздуха.

Рестораны должны быть оборудованы системами вентиляции с механическим побуждением. На предприятиях вместимостью зала до 50 мест допускается устройство только вытяжной вентиляции, на остальных необходима приточно-вытяжная вентиляция. В крупных ресторанах системы вытяжной вентиляции в залах и горячих цехах, моечных и на раздаче должны быть отдельными.

Недостаточная эффективность использования вентиляционного оборудования нередко связана с тем, что график включения и

выключения вентиляции не совпадает с графиком работы предприятия. В результате повышенная загазованность залов кухонным чадом приводит к снижению производительности труда официантов, а иногда и к заболеваниям.

3.5. Виды и способы освещения ресторана

3.5.1. Освещение ресторана

Добиться фирменного стиля или глубокой индивидуальности в оформлении ресторана можно в том случае, если художественные мотивы, положенные в основу интерьера, дополняют такие элементы внутреннего убранства, как мебель, посуда, обложка меню, форменная одежда обслуживающего персонала и оригинальное освещение.

Освещение - важный элемент оформления ресторана, так как свет помогает создавать нужную атмосферу и может влиять на восприятие пищи, повышая ее ценность.

Концепция освещения ресторана должна отражать основную идею, и для ее реализации у дизайнера сегодня имеются широчайшие возможности.

Необходимо, чтобы блюда всегда были освещены, при этом их вид не должен меняться – они должны выглядеть так же, как при естественном освещении.

Свет, падающий на стол, должен быть прямым, чтобы ваши клиенты могли почувствовать себя в полном уединении.

Освещение также должно быть регулируемым:

- чтобы создавать неформальную, доверительную атмосферу во время ужина;
- чтобы обеспечить условия для бизнес-ланча, если клиенты – деловые люди.

Существуют определенные технические рекомендации, какой должна быть освещенность:

- стоянка для автомобилей – 250-300 люкс;

- прием гостей – 200-300 люкс;
- зал ресторана – 150-300 люкс;
- зал fast-food – 500-750 люкс;
- зал в гостинице – 150-300 люкс;
- производственные цехи и помещение официантов – 300-500 люкс.

Примеры схем освещения включают:

- самоподсвечивающиеся или освещаемые снаружи вывески с обозрением плана;

- освещение здания и ландшафта с использованием расположенных в подходящих местах наклонных и смешанных светильников;

- фонари на стоянке для машин и прилегающих дорожках.

Освещение входа нужно для следующего:

- плавного перехода. Уровень освещения переходит от наружных условий (дневного или ночного времени) к 100 люксам (в ресторане) или 150 люксам (в закусочной);

- перехода цвета. Мягкое желтое освещение ламп накаливания создает ощущение тепла и гостеприимства;

- демонстрации меню. Прямое освещение экранированными прожекторами привлекает внимание и позволяет читать меню (300 люкс);

- безопасности. Ступени должны быть ясно видимыми без сильных теней. Приглушенное боковое освещение может быть использовано, чтобы обозначить неожиданные выступы или ступени. Характерное освещение стоек, прилавков и витрин также очень важно.

Не следует забывать про аварийную систему освещения. Кроме гарантии безопасности и спокойствия клиентам (в случае отсутствия электричества), она обеспечит бесперебойную работу ресторана.

3.5.2. Использование современных и локальных методов освещения

Свет в интерьере зала обладает большим психологическим воздействием. Он способен сделать помещение просторным или более уютным, низким или высоким, может способствовать шумному оживлению в зале или настраивать на тихую беседу.

Как и в театральном представлении, освещение залов ресторанов имеет свои законы. Когда нужно быстро обслужить, например участников съезда, форума, фестиваля, то в зале включают полный свет. Если посетители пришли в ресторан с намерением подольше посидеть и отдохнуть, то освещение в этом случае включают не полностью. Во время танцев могут быть включены цветные прожекторы и созданы специальные световые эффекты (снег, дождь и т.п.). Следует учитывать, что даже «окраска» света (ее теплые или холодные тона) влияет на качество освещения, на вид освещенных предметов, а также на самочувствие человека.

Особенно важно продумать систему вечернего освещения залов в ресторане. В залах с высокими потолками обычно вешают легкие красивые люстры, при низких потолках используют изящные плафоны (потолочные светильники) с лампами дневного света.

Разнообразие цвета и форм светильников и подсвечников от классики до модерна позволяет подобрать необходимый тип, подчеркивающий неповторимый стиль конкретного ресторана.

Светильники состоят из двух частей: основания абажура (абажуры могут быть прозрачными, матовыми, цветными, рельефными и т.п., изготовленными из различных материалов: закаленного стекла, хрусталя, ткани, с декоративной отделкой бисером).

В качестве дополнительного освещения на стенах могут быть бра (настенные светильники), а на столах напольные лампы с художественно оформленными абажурами или около столов

торшеры (напольные светильники), что придает помещению уютный вид.

Еще один прием светящиеся потолки. Од как бы создают эффект естественного освещения и зрительно увеличивают объемы залов. Для этой цели используют люминесцентные лампы с различными рассеивающими устройствами: перфорированными, решетчатыми, ребристыми, сферическими, зеркальными полосками.

Декоративного освещения потолка (светящиеся полосы или отдельные плоскости) можно достичь, если использовать подвесные короба или светящиеся панели, которые размещают по потолку с учетом расстановки мебели, оборудования и т.д.

Точечное освещение в виде светящихся точек (используют лампы накаливания) целесообразно применять в больших залах. Светильники устанавливают либо на уровне с плоскостью потолка, либо за его пределами. Точечное освещение, устраиваемое над отдельными столами, а также на танцевальной площадке, в оркестре, за барной стойкой, придает интерьеру пространственную выразительность.

В декоративных целях широко используют точечные светильники в плоскости подвесного потолка, что позволяет добиться равномерного рассеянного освещения залов.

Залы ресторанов должны освещаться как естественным, так и искусственным светом.

В зале должно быть дежурное (в нерабочие, ночные часы), нормальное (при обычной работе) и усиленное (при обслуживании банкетов, приемов, вечеров и т.д.) освещение.

В зависимости от назначения и композиционных приемов размещения светильников различают системы общего, местного (направленного) и смешанного освещения.

К общему освещению относят систему светильников, расположенных под потолком или на стенах и равномерно освещающих все помещение.

К местному освещению относят систему освещения отдельных столов, участков зала, условно ограниченных или выделенных зон, а также элементов оборудования и декоративного оформления. Индивидуальное освещение дает возможность выделить более ярким светом эстраду или зону для танцев. Можно предусмотреть цветомузыку, подсветку фрагментов поверхностей стен, пола, украшений.

Смешанное освещение представляет собой сочетание общего и местного освещения. Например, зал освещается общим светом, отдельные участки или элементы его выделяются дополнительно направленным светом. Такая система позволяет регулировать освещение, создавать декоративные световые эффекты и, кроме того, экономно расходовать электроэнергию.

Каждая система освещения требует подбора строго определенных типов светильников: подвесных, торшеров, бра, настольных ламп, канделябров. Их количество зависит от величины помещений, для которых установлены нормы освещенности.

Цвет в интерьере. В композиции интерьеров залов участвует и цвет. Цвета подразделяют на теплые и холодные, успокаивающие и возбуждающие. Цвет может вызвать ощущение легкости, веселья, он может концентрировать внимание человека на каком-то предмете, а может и рассеивать это внимание.

Залы, обращенные к северной или восточной стороне, обычно бывают сумрачными. Для того чтобы «утеплить» их интерьер, применяют теплые цвета: оранжевый, желтый.

Цветовое решение интерьера зала ресторана может быть разнообразным. Так, если стены окрашены в красноватые тона, то потолок, с точки зрения цветовой гармонии, должен быть светлым. Психологи предупреждают, что использование многих ярких цветов может создавать у потребителей чувство беспокойства, а присутствие лишь одного цвета вызывает скуку.

К тому же следует учитывать, как цветовая среда будет восприниматься при искусственном освещении. В помещении, освещенном лампами накаливания, например, оранжево-красный цвет

не меняется, желтый и оранжевый слабеют, зеленый желтеет, пурпурно-красный сереет. При освещении люминесцентными лампами оранжевый, зеленый, пурпурно-красный и желтый цвета сереют, красно-оранжевый приглушается.

Вопросы для контроля:

1. Какое освещение должно быть в ресторане?
2. Как правильно осветить ресторан?
3. Как должен падать свет на стол?
4. Виды освещения?
5. Что такое смешенное освещение?

3.6. Виды сервировок

3.6.1. Сервировка стола

Сервировка (от франц. *servir* — служить) имеет следующие значения: подготовка стола к завтраку, обеду, ужину; правильное размещение на столе посуды, приборов, столового белья, предназначенных для этих целей.

Основные требования, предъявляемые к сервировке стола:

- соответствие виду обслуживания: завтрак, бизнес-ланч, обед или ужин по меню заказных блюд;
- эстетическая направленность (соответствие формы и размеров тарелок форме и размерам стола, сочетание их с цветом скатерти и салфеток, формами складывания последних);
- согласование предметов сервировки с декоративным решением интерьера зала;
- соответствие столовой посуды ассортименту подаваемых блюд, закусок, напитков;
- отражение национальных особенностей и тематической направленности зала или стола.

Различают два вида сервировки стола:

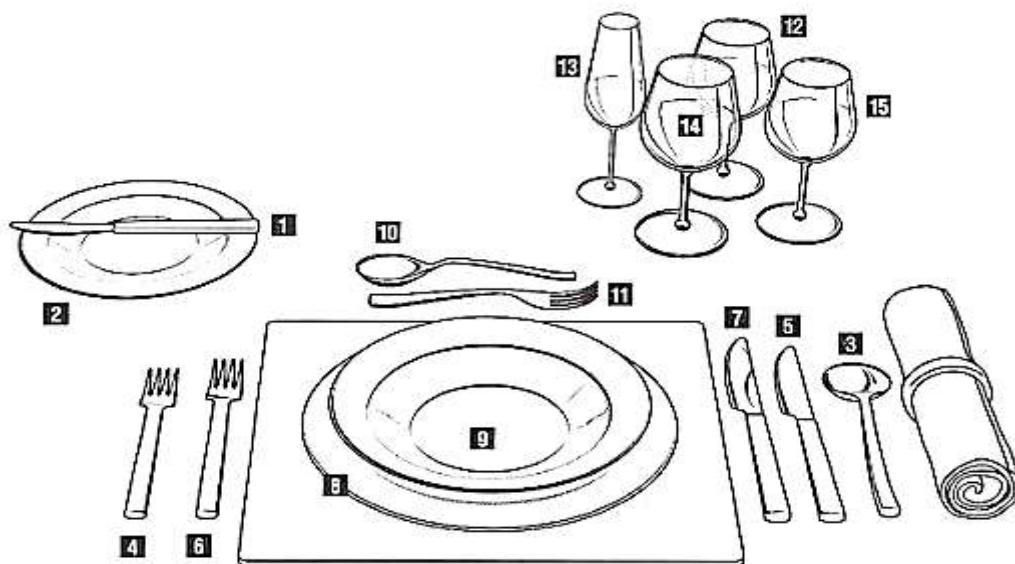
- предварительную
- дополнительную.

Предварительной называют сервировку, которую осуществляют при подготовке зала ресторана к обслуживанию до прихода потребителей, что значительно ускоряет процесс обслуживания и придает залу торжественность, элегантность.

Дополнительная сервировка осуществляется в соответствии с принятым заказом и с учетом ассортимента подаваемых блюд, напитков.

Предварительную сортировку стола производят в такой последовательности:

- накрытие стола скатертью;
- сервировка тарелками;
- сервировка приборами,
- сервировка стеклянной посудой;
- раскладывание салфеток;
- расстановка приборов со специями, ваз с цветами и других аксессуаров стола.



1. Нож для масла 2. Пирожковая тарелка — для хлеба и масла 3. Ложка (для первого блюда) 4. Вилка для морепродуктов (холодных закусок) 5. Нож для морепродуктов (закусок) 6. Вилка для мяса и салатов (основного блюда) 7. Столовый нож 8. Декоративная тарелка 9. Суповая тарелка 10. Десертная ложка 11. Десертная вилка 12. стакан для воды 13. Бокал для шампанского 14. Бокал для красного вина 15. Бокал для белого вина

Сервировка стола

Накрытие стола скатертью осуществляется следующим образом. Вначале на столы раскладывают отглаженные и сложенные вчетверо по длине скатерти, затем разворачивают каждую и располагают ее вдоль длины стола. Двумя руками берут за кромки одной из сторон скатерть резким движением поднимают и опускают на столешницу, как бы встряхивая. Воздушная подушка, образовавшаяся между развернутой столешницей и скатертью, дает возможность уложить ее в нужном положении.

При этом центральная складка скатерти должна совпасть с центром стола, перпендикулярная складка тоже должна проходить посередине стола.

При накрытии круглых и квадратных столов края скатерти должны опускаться одинаково со всех сторон стола не менее чем на 25—30 см от края столешницы, но не ниже сиденья стула. Углы скатерти должны спускаться строго вдоль ножек стола, закрывая их. При накрытии прямоугольных столов спуск скатерти с торцов увеличивается до 35—40 см.

Не допускается выравнивание скатерти путем вытягивания за углы или поглаживания руками по ее поверхности. После накрытия стола скатертью производят расстановку стульев (кресел), что является ориентиром для правильного размещения тарелок на столе.

При накрытии стола двумя небольшими скатертями вначале стол застилают скатертью со стороны, противоположной входу в зал, затем второй скатертью.

Замена скатерти производится в том случае, если на ней образовалось большое пятно. Официант становится со стороны торца стола и подтягивает скатерть на себя таким образом, чтобы противоположная сторона ее располагалась вдоль кромки стола, затем на стол укладывают подготовленную для замены скатерть, сложенную вчетверо таким образом, чтобы середина ее располагалась внизу, нижнюю сторону чистой скатерти опускают за противоположный край стола указательным и большим пальцами придерживают среднюю кромку чистой скатерти, а

средним и безымянным пальцами края испачканной. Постепенно снимают грязную скатерть и одновременно застилают чистую движением на себя. Столешница стола при замене скатерти не должна обнажаться. Перед заменой скатерти блюда и напитки переставляют на подсобный стол. Если пятно на скатерти небольшое, его следует отжать полотенцем и покрыть салфеткой.

Подсобные столики, которые в процессе обслуживания подставляют к обеденным столам, также накрывают специально сшитыми скатертями или большими салфетками.

Сервировка стола тарелками в зависимости от вида обслуживания сервировку стола можно начинать с расстановки сервировочных, закусочных или пирожковых тарелок. Тарелки (сервировочные, закусочные) располагают на столах строго по центру каждого стула (кресла) на расстоянии 2 см от края стола, пирожковые 5-10 см от края стола и 5-10 см слева от закусочных тарелок. Логотип предприятия на тарелке должен располагаться с противоположной от края стола стороны.

При сервировке стола сервировочными тарелками официант берет стопку каждого вида тарелок на левую руку, а правой расставляет их. Можно под стопку тарелок на левую руку положить ручник или салфетку, сложенную вчетверо. Каждую тарелку большим пальцем левой руки слегка продвигают вперед, затем правой рукой поочередно снимают их и ставят на стол. Аналогично осуществляют сервировку стола закусочными тарелками, которые ставят на сервировочные. В том и другом случаях официант движется по часовой стрелке (справа налево). Затем стол сервируют пирожковыми тарелками, держа стопку на ладони правой руки, устанавливая их на стол слева левой рукой. При этом официант продвигается вдоль стола слева направо.

Сервировка стола приборами. После подготовительной работы (протирки, полировки ручником) официант раскладывает приборы на среднем подносе, покрытом салфеткой, или на мелкой столовой тарелке с салфеткой, сложенной конвертом. Приборы располагают на подносе в том порядке, в котором осуществляют сервировку

стола. Если приборы располагают на тарелке, то внутрь конверта укладывают ножи столовые, закусочные, ложки столовые и чайные; под завернутым углом салфетки располагают вилки столовые и закусочные.

Сервировку стола приборами можно осуществлять, держа их в ручнике, сложенном конвертом, так, чтобы приборы были направлены вглубь него.

Вначале стол сервируют ножами и ложками, держа, ручник в левой руке, затем сервируют стол вилками, располагая, ручник с приборами в правой руке. Справа от тарелок (сервировочных и закусочных) раскладывают ножи лезвием к тарелке на расстоянии 2 см от края стола до ручки прибора в такой последовательности: нож столовый, ложка столовая (для обеда), нож закусочный. Слева от тарелки раскладывают вилки зубцами вверх в следующем порядке (справа налево): вилки столовые, закусочные. Расстояние между тарелкой и прибором, а также между приборами должно быть не более 0,5 см. Все приборы должны располагаться на столе параллельно друг другу.

Сервировка стола стеклянной посудой. На поднос, застеленный полотняной салфеткой, устанавливают фужеры в количестве 4 и более единиц. Официант подходит к столу и правой рукой по оси сервировочной или закусочной тарелки ставит фужер. Такую расстановку стекла или хрусталя называют *центричной*. Можно поставить фужер правее тарелки на линии пересечения верхнего края ее с концом первого ножа. Такую расстановку стекла или хрусталя называют *правосторонней*. Расстояние между тарелкой и фужером должно быть 0,5 см.

Сервировку стола стеклом можно выполнять с руки, держа четыре фужера между пальцами левой руки *за ножки емкостями вниз (рука повернута ладонью вверх)*. При сервировке стола стеклом официант движется с подносом по часовой стрелке, останавливается с правой стороны от кресла, берет фужер правой рукой за ножку, не касаясь емкости, и ставит на стол справа.

Раскладывание салфеток. Салфетка обязательный предмет сервировки стола. Она должна быть хорошо отглаженной и красиво сложенной. Полотняная салфетка не должна быть сильно подкрахмалена. Наиболее удобна в пользовании полумягкая салфетка. При складывании салфеток учитывают возможность удобно и просто сложить их с тем, чтобы в развернутом виде они не выглядели мятыми.

При сервировке стола официант раскладывает салфетки на закусочные тарелки, а при отсутствии последних на стол между приборами.

При повседневном обслуживании потребителей в сервировку стола для завтрака или бизнес-ланча иногда включают бумажные салфетки. Каждую салфетку красиво складывают и располагают в вазочках, подставках и непосредственно на столе. Не следует, бумажные салфетки разрезать на части и укладывать в вазочки, подставки.

Расстановка приборов со специями. Официант ставит на мелкую столовую тарелку, покрытую полотняной салфеткой, сложенной конвертом, солонку и перечницу, а под отогнутый край салфетки пепельницу и располагает прибор со специями ближе к центру небольшого стола или вдоль по оси, а пепельницу ближе к краю стола с противоположной стороны. При этом солонку и перечницу следует располагать в правой руке между большим, средним и указательным пальцами, не касаясь верхней части их. На стол для шести и более человек рекомендуется два и более прибора со специями. Их размещают на столе асимметрично с обеих сторон за пирожковыми тарелками на одной линии с фужерами. Часто приборы со специями располагают на специальных подставках. Рядом с ними можно разместить флаконы с уксусом, растительным маслом и острым соусом.

3.6.2. Сервировка столов для завтрака, обеда и ужина

Сервировка стола для завтрака состоит из пирожковой тарелки, закусочного прибора, чайной ложки, фужера и полотняной

салфетки. В меню завтрака, как правило, включают масло сливочное, поэтому сервировку стола дополняют ножами для масла.

В правую руку берут стопку пирожковых тарелок и левой рукой слева размещают на столе в 5-10 см от края стола. Затем берут мелкую столовую тарелку или поднос с расположенными на нем закусочными приборами и чайными ложками и справа правой рукой раскладывают закусочные ножи на расстоянии 26-28 см от пирожковых тарелок и 2 см от края стола и чайные ложки параллельно кромке стола ручками вправо. После этого официант перекладывает тарелку или поднос в правую руку и левой рукой слева производит раскладку на столе закусочных вилок. Ножи для масла кладут на правый борт каждой пирожковой тарелки. Ножи располагают ручками вправо или параллельно закусочным вилкам. Сервировка стола фужерами осуществляется с подноса. Фужеры ставят справа правой рукой перед чайной ложкой или против лезвия ножа. Полотняные салфетки располагают на пирожковых тарелках или перед каждым гостем.

Прибор для специй (солонка, перечница) располагают на одной подставке с держателем для бумажных салфеток и ставят вдоль оси стола. В центре стола ставят вазу с цветами.

Сервировка стола для комплексного обеда состоит из пирожковой тарелки, столового и закусочного приборов, чайной ложки, фужера и полотняной салфетки, прибора со специями и приправами (солонка, перечница и горчица) на подставке, вазочки с цветами.

Последовательность сервировки: размещение на столе пирожковых тарелок аналогично сервировке стола для завтрака и бизнес-ланча; раскладка на столе столовых и закусочных ножей, столовых и чайных ложек с подноса или мелкой столовой тарелки (справа правой рукой); сервировка стола столовыми и закусочными вилками (слева левой рукой); сервировка стола фужерами и полотняными салфетками (справа правой рукой); размещение на

столе прибора со специями и держателем для бумажных салфеток, вазы с цветами.

Сервировка стола к обеду по меню заказных блюд включает сервировочную, закусочную и пирожковую тарелки, столовый и закусочный приборы, фужер, полотняную салфетку, прибор со специями (солонку, перечницу), вазу с цветами.

Официант расставляет на столе сервировочные тарелки (справа правой рукой), затем берет в левую руку стопку закусочных тарелок и мелкую столовую тарелку со столовыми и закусочными ножами, столовыми ложками в полотняной салфетке, сложенной конвертом. Справа правой рукой официант ставит закусочную тарелку на сервировочную и на расстоянии 2 см от края стола кладет столовый нож, столовую ложку и закусочный нож. При этом официант движется вдоль стола по часовой стрелке. Сервировку стола пирожковыми, тарелками, столовыми и закусочными вилками официант осуществляет, держа стопку пирожковых тарелок и мелкую столовую тарелку с вилками в правой руке и продвигаясь вдоль стола против часовой стрелки, сервировку стола фужерами, а в некоторых случаях и рюмками для вина с подноса, застеленного полотняной салфеткой, справа правой рукой. Размещение на столе предварительно и оригинально сложенных полотняных салфеток производят также с подноса.

Сервировку стола прибором со специями и пепельницей выполняют с мелкой столовой тарелки, застеленной полотняной салфеткой, сложенной конвертом, используя те же технические приемы, что и при сервировке стола для бизнес-ланча. В центре стола ставят вазу с цветами.

Сервировка стола к ужину состоит из сервировочной, закусочной и пирожковой тарелок, закусочного и столового приборов (ножей и вилок), фужера и оригинально сложенной полотняной салфетки. Последовательность сервировки стола по меню ужина аналогична сервировке по меню заказных блюд обеда.

В процессе работы официант, приняв от потребителя заказ, проверяет соответствие сервировки стола заказу, дополняет ее

недостающими предметами, убирает лишнее. Предварительная сервировка стола, приведенная в точное соответствие с принятым заказом, называется *до сервировкой*. Если на ужин гость заказал закуску и рыбное горячее блюдо, то столовый прибор (нож и вилка) заменяется рыбным. При необходимости можно в процессе обслуживания подавать дополнительные приборы в соответствии с заказанным меню.

Сервировка стола для бизнес-ланча состоит из пирожковой тарелки, столового прибора (нож, ложка, вилка), закусочного прибора, фужера, полотняной салфетки, прибора со специями (солонки, перечницы), вазы с цветами. В начале на столе размещают пирожковые тарелки аналогично сервировке стола для завтрака. Затем официант берет поднос с расположенными на нем столовыми и закусочными приборами в левую руку и справа правой рукой раскладывает на столе ножи столовые, ложки столовые, ножи закусочные на расстоянии 33-35 см от пирожковых тарелок и 2 см от края стола. После этого официант переносит поднос в правую руку и осуществляет раскладку на столе столовых и закусочных вилок слева левой рукой. Сервировку стола фужерами производят с подноса. Фужер ставят справа правой рукой против лезвия ножа. Сервировку стола полотняными салфетками осуществляют с подноса, размещая их на пирожковых тарелках или перед гостями.

Прибор со специями (солонка, перечница) и пепельницу можно подать одновременно. Для этого на мелкую столовую тарелку кладут полотняную салфетку, сложенную конвертом, во внутрь которого помещают прибор со специями, верхний край салфетки отворачивают и ставят на тарелку пепельницу. Специи на стол ставят с одной стороны, пепельницу с противоположной. По центру стола размещают вазу с цветами.

Дополнительной (полной) сервировкой стола называют сервировку, которую производят по заранее составленному меню заказа. Она используется обычно при организации обслуживания

банкетов, иностранных туристов, различных делегаций, участников совещаний, симпозиумов.

Сервировка стола по меню заказа имеет много вариантов. Количество предметов для сервировки зависит от ассортимента подаваемых блюд. Наличие лишних или отсутствие некоторых необходимых предметов сервировки снижает качество обслуживания потребителей.

Вопросы для контроля:

1. С чего начинается сервировка стола?
2. Как размещаются тарелки и салфетки?
3. С какой стороны раскладываются нож и ложка?
4. Где располагаются вилки?
5. Куда ставят посуду для напитков?

VI ГЛАВА. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ТУРИСТОВ

4.1. Встреча гостей, приём заказов и последовательность обслуживания

4.1.1. Встреча и размещение гостей

Первое, на что обращает внимание посетитель ресторана, - это готовность сотрудников ресторана встретить и принять гостя. Если прием окажется теплым, то посетитель вправе ожидать не менее приятного обслуживания, у него складывается положительное впечатление о ресторане.

Обслуживание в ресторане складывается из следующих элементов:

- встреча и размещение посетителей,
- прием и оформление заказов,
- передача заказов на производство,
- получение и подача буфетной продукции,
- получение и подача заказных закусок, блюд, напитков,
- расчет с клиентами.

Встреча и размещение гостей. Гостей встречает швейцар, затем гардеробщик и у входа в зал метрдотель. Если метрдотель в это время занят служебными делами, то гостей встречает бригадир официантов (официант). Он приветствует гостей, спрашивает, на сколько человек должен быть подготовлен стол, дает возможность выбрать место в зале, учитывая их пожелания. Предлагать места за столом, где уже сидят потребители, можно только с согласия последних. Не допускается предлагать потребителю занять места за столом, который не подготовлен к обслуживанию: не убрана использованная посуда, не выполнена предварительная сервировка столов.

Для большой группы гостей с разрешения метрдотеля может быть составлен общий стол из нескольких столов.

Метрдотель или официант предлагает гостю сесть, выдвинув стул и пригласив его жестом. Если пришли вместе мужчина и

женщина, то женщине официант предлагает занять место первой, а затем предлагает сесть мужчине; женщина садится справа от мужчины. В случае, если гости самостоятельно сели за стол, пересаживать их, предлагая другие места, не разрешается. Если гости принесли с собой цветы, официант, не ожидая просьбы, должен принести вазу с водой, поместить в нее цветы, поставить вазу в центре стола.

Метрдотель руководствуется следующими правилами этикета:

- приглашая сесть потребителей за стол, надо выдвинуть стул;
- вначале предложить место за столом женщине, затем мужчине, женщина должна занять место справа от мужчины. Как правило, мужчина занимает место на правом углу стола или напротив дамы. Садиться рядом не принято;
- если посетитель пришёл с дамой то метрдотель помогает сесть мужчине, так как женщине помогает сесть её спутник;
- если клиентов обслуживает официантка, то её услуги при их рассаживании допускаются лишь по отношению к лицам пожилого возраста;
- если потребители уже сели за стол, то пересаживать их или предлагать другие места не следует;
- предлагать место за столом, где уже сидят, надо только с разрешения сидящих;
- постоянным потребителям желательно предлагать одни и те же любимые ими места;
- принесенные цветы следует поместить в вазу, которая устанавливается в центре стола.

Когда в ресторан приглашают группу гостей, приглашающий приветствует их. Для этого метрдотель заранее сообщает, где должен стоять официант.

Приглашенные могут собраться перед рестораном и войти в зал. Пригласивший должен провести их и войти впереди.

4.1.2. Приём заказа от клиентов и их выполнение.

После того, как потребители заняли свои места, метрдотель или официант подаёт им меню. Затем он может принять от них заказ. Обычно официант подходит к столу с левой стороны и подает папку меню в открытом виде.

При обслуживании группы, меню подается старшему по возрасту, а если это группа женщин, то меню подается старшей из них. Если посетителей двое (мужчина и женщина), то меню предлагается мужчине, который передаёт его женщине. После того, как женщина выбирает еду, мужчина заказывает официанту. Если группа большая, меню отдадут тому, кто попросил официанта. Официант может принести два и более меню. Среди группы военных меню предлагается старшему по званию.

Отдав меню, официант отходит в сторону, чтобы дать возможность гостям познакомиться с ассортиментом блюд. Знак того, что с меню ознакомлены папка закрыта или отложена в сторону. После этого официант подходит к столу с правой стороны и принимает заказ. Официант в процессе приема заказа выслушивает все пожелания заказчика, дает рекомендации, если необходимо. Официант должен хорошо знать меню ресторана. При отсутствии в меню пояснений по составу и особенностям приготовления блюд это должен сделать официант.

Для оказания профессиональной помощи в выборе блюд официант должен знать:

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

Официант должен уметь воспринимать тончайшие жесты клиентов. Если клиенты разговаривают, официант должен предупредить, что готов принять ваши заказы. Когда клиенты

говорят, что торопятся, официант может порекомендовать блюда, которые всегда есть в наличии, и еда доставляется немедленно.

При выборе холодных блюд посетителям рекомендуют не менее 3-х: рыбное, мясное и из свежих овощей. Горячую закуску предлагают после холодных, затем предлагаются супы и вторые горячие блюда. Десерт, завершающий обед, должен сочетаться с предыдущими блюдами.

Прием заказа в торговом зале целесообразно осуществлять с помощью Pos-терминала (интеллектуального кассового аппарата), который обеспечивает автоматический ввод и сохранение заказа в компьютерной системе, автоматическую передачу заказа на производство и в бар по сети, распечатку их на установленных там принтерах, дозаказ, передачу специальных сообщений в бар или на производство (например, готовить позже, готовить без соли и т. д.), выбор типа оплаты: наличные, кредитные карты или безналичный расчет.

При использовании Pos - терминала официант принимает заказ, записывает его в блокнот, затем производит распечатку счета гостя. При отсутствии системы автоматизации для приема заказа официант должен иметь пронумерованные бланки счетов в виде книжки в твердой обложке и шариковую ручку. Раскрытую книжку с бланками счетов официант кладет на ладонь левой руки. Принимая заказ, официант может встать или слегка наклониться к заказывающему, но не может положить блокнот на стол и писать. Заказ записывается на бланке счетов в двух экземплярах, разборчиво. Название и цена блюда должны быть четко написаны. Поместить каждую запись о еде в линию. Клиент может оставить какие-то замечания по поводу еды, а официант учтет это и постарается их удовлетворить. Содержание заказа официант обязательно зачитывает потребителю во избежание ошибок.

Прием заказов от клиентов также является подходящей формой рекламы ресторана. Официант должен привлечь внимание клиентов к имеющимся в меню блюдам и напиткам, дать хорошую оценку качеству продуктов.

Одна из самых сложных задач для официанта – принимать заказы сразу от нескольких клиентов. Он должен открыть для каждого из них отдельный счет, принести несколько разных продуктов и напитков и раздать их отдельно тому, кому они принадлежат. Официант, принимающий заказ, также проверяет, достаточно ли и подходят ли сервировка стола к подаваемой еде. При необходимости официант дополняет сервировку. Затем он предупреждает о времени выполнения заказа.

Выполнение заказа состоит в свою очередь из нескольких этапов:

- передача заказа на производство;
- сервировка в соответствии с заказом;
- техника работы официанта;
- основные способы подачи;

Передача заказа на производство осуществляется по схеме: сначала официант направляется в сервизную для подбора посуды в соответствии с заказом. Затем одну часть посуды он оставляет в холодном цехе вместе с заказом на холодные закуски и блюда, другую – в горячем вместе с заказом на горячие закуски и блюда. И только после этого пробивает чек на кассовой машине для получения буфетной продукции.

Официант должен дождаться, пока повар или учетчица выпишет талоны с заказанными блюдами и передаст их повару – изготовителю. Затем отдает чеки буфетчику и получает буфетную продукцию, ставит её на подсобный столик. Воду или пиво подают прямо на обеденный стол.

К этому времени будут готовы заказанные холодные блюда и нужно их получить и поставить на стол вместе с водой или горькой настойкой, после этого официант заказывает горячие блюда, официант обязан получить их из горячего цеха в точно назначенное время. Если официант убедился, что блюда почти готовы, он выбивает чек и отдает его в горячий цех в обмен на блюда. Особое внимание официант обращает на оформление блюд, их внешний

вид, запах и чистоту посуды. Следит, чтобы фрукты были без дефектов, чисто вымыты и высушены.

При сервировки столов согласно заказу официант должен соблюдать правила сервировки, рассмотренные нами выше.

4.1.3. Основные способы подачи блюд и расчет с клиентами

Приступая к выполнению заказа, официант должен хорошо знать особенности подачи всех блюд и напитков, а также продумать, какими методами следует подать заказанные блюда.

В ресторанах используются следующие методы подачи блюд:

В ресторане используют три способа подачи закусок и блюд:

1. Французский (в обнос) - с перекладыванием заказного блюда на тарелки гостю с помощью специальных приборов;

2. Русский способ ("в стол") - с расстановкой заказных блюд (несколько порций в одной посуде) на обеденном столе;

3. Английский способ - предварительное перекладывание закусок и блюд на тарелки гостей на подсобном или приставном столе.

4. Европейский

5. Комбинированный

Техника обслуживания "в обнос" включает следующие операции:

- на принесенные из кухни блюда официант кладет приборы для перекладывания (столовые ложки, вилки, лопатки, щипцы), при этом ручки приборов должны выступать за борт блюда - ложка несколько больше, чем вилка, и углублением вниз;

- свертывает ручник вчетверо и кладет его на ладонь левой руки (прикрывая концом ручника манжету рукава);

- ручки приборов должны быть обращены в сторону гостя;

- правой рукой ставит наверх ручника блюдо с холодной закуской и приборами;

- при подаче горячего блюда пальцами правой руки берет через ручник металлическое овальное блюдо и устанавливает его на

левую руку, предварительно расстелив на ней салфетку, пальцы левой руки при этом должны поддерживать блюдо снизу;

- подходит к гостю с левой стороны, выдвинув левую ногу несколько вперед;

- слегка наклонив блюдо, приближает его к тарелке гостя так, чтобы край блюда находился над краем тарелки, не касаясь его;

- если гость сам перекладывает себе на тарелку кушанье, то свободную правую руку официант отводит назад, согнув в локте за спиной;

- в случае если официант сам раскладывает блюда в тарелки гостя, то он берет прибор в правую руку, чтобы ложка удерживалась за середину снизу средним пальцем, а ручка вилки удерживалась за середину концами указательного (снизу) и большого (сверху) пальцев.

В практике используются четыре варианта расположения универсального прибора для раскладки блюда:

классический прием — столовые ложку и вилку держат в правой руке, причем указательный палец располагают между приборами с тем, чтобы он контролировал движение вилки при порционировании. Этот прием применяют при подаче блюд, состоящих из порций рыбы или мяса с овощным гарниром: ассорти рыбное Русский букет, балык по-царски, домашняя мясная закуска (фаршированная перепелка, деревенская буженина и рулет из молочного поросенка);

плоскостной прием — столовые ложку и вилку располагают в одной плоскости в виде лопатки таким образом, чтобы ручки приборов находились в ладони правой руки, а большой палец придерживал приборы в месте их соединения. Этот прием используют при подаче блюд с мягкой консистенцией (отварная рыба, сельдь «под шубой», паштет из гусиной печени);

щипцовый прием — приборы для порционирования держат в ладони правой руки слегка раздвинутыми по отношению друг к другу. Этот способ применяют при подаче блюд с плотной консистенцией (фаршированных);

официант предлагает блюдо гостю, который обслуживает себя сам. Гость, пользуясь приборами для порционирования, кладет себе в тарелку порцию рыбы, мяса или другого блюда.

Особенности сервировки стола при *русском способе* подачи блюд заключаются в том, что блюда с горячим ставятся на салфетки, а крышки от них перекладываются на специальные закусочные тарелки.

Если обеденный стол небольшой, то удобен *английский способ* подачи. В этом случае к торцу обеденного стола приставляют небольшой стол (или сервировочный столик). Блюда раскладывают по тарелкам на этом столике и передают гостям (тарелки с угощением подаются с правой стороны от гостя). Для удобства посуда и приборы на обеденном столе размещаются в том же порядке, что и на обеденном. Можно также блюдо с основными продуктами (мясное, рыбное угощение) расположить в левой части стола, а блюдо с гарниром — в правой. В центре стола располагают тарелки.

Каждое следующее блюдо подают лишь после того, как со стола будет убрана использованная посуда. Если для перенесения блюд используется поднос, то тарелки на нем обязательно накрывают салфеткой.

Поднос несут в левой руке, блюда с него подают гостю с левой стороны правой рукой. Если подается аперитив, и его предлагают гостям на подносе, то рюмки или бокалы наполняют напитками заранее и расставляют их на подносе, застеленном салфеткой.

Гостям будет удобно выбрать и взять напиток, когда рюмки на подносе стоят на расстоянии 2-5 см одна от другой. Причем более высокие рюмки должны находиться в центре подноса.

При раскладывании угощений на тарелке гостя придерживаются следующих правил:

- основное блюдо (мясо, рыба, птица) размещают на тарелке в центре, гарнир
- справа и слева от него, а зелень (петрушка, укроп, сельдерей) располагают сверху справа;

- соус выкладывают на верхнюю правую сторону тарелки (выше зелени);

- продукты раскладывают в следующем порядке: главное блюдо, соус, гарнир, овощи, зелень.

Следует помнить, что существуют блюда и продукты, которые принято подавать только в сочетании с другими, как бы дополняющими их по вкусу: икра со сливочным маслом, горячими тостами, расстегаями, блинами, зеленым луком; малосольная рыба со свежими овощами и т.д. Сливочное масло, икру и свежие овощи подают со льдом. Например, икру подают в икорнице, в металлическую часть которой кладут мелко наколотый лед. Если нет икорницы, можно подать икру в хрустальной вазочке (креманке), которую ставят на пирожковую тарелку.

Кроме основных, существуют европейский и комбинированный способы подачи блюд.

Европейский стиль отличается от предыдущих прежде всего сервировкой стола. Стол сервируют столовыми и закусочными наборами, пирожковой тарелкой, полотняной салфеткой, которая кладется перед гостем, стеклом, набором для специй, цветами. Холодные закуски официант приносит заранее, порционированными на закусочные тарелки. Вторые горячие блюда подают на подогретых мелких столовых тарелках, накрытых специальными крышками клоше. Официант подходит к гостю справа, ставит перед ним тарелку с крышкой, поднимает ее, переворачивает и относит на подсобный стол. Вторые блюда подают европейским способом в небольших залах, а также при отсутствии подсобных столов.

В ресторанах «люкс» и «высший класс» применяют *комбинированный способ обслуживания*, который предусматривает использование русского, английского, французского и европейского способов с учетом ассортимента заказанных блюд.

Завершение контакта столь же важно, как его начало, ведь от того, какими будут последние слова, услышанные гостем кафе или ресторана в свой адрес перед уходом, могут сгладиться или наоборот обостриться недочеты обслуживания, которые (вдруг?)

имели место быть. Причем, это не только слова официанта, более того, в хорошем заведении администратор или даже управляющий (все зависит от формата ресторанного бизнеса) должны выйти, спросить, все ли понравилось, поблагодарить за визит и предложить повторить его.

При завершающих этапах обслуживания следует помнить следующие стандарты:

- счет должен подаваться в течение 3-х минут после просьбы гостя;

- официант должен быстро принять оплату и принести сдачу. Если оплата производится по карте, гостю необходимо предоставить ручку для подписи чека, а также сверить подписи;

- при прощании следует поблагодарить гостя за визит и пригласить вновь посетить заведение, проводив до гардероба - если имеется гардероб, «передать» гардеробщику, - или до дверей.

Расчет, как правило, производится в конце обслуживания. Но иногда, если это принято в предприятии, расчет с гостями может быть произведен после принятия заказа или обслуживания холодных блюд - на стол кладется первый экземпляр счета, а обслуживание продолжается по копии счета.

Расчет с потребителями за заказанные блюда и напитки производят по счету.

Бланк счета заполняется в двух экземплярах. В нем указываются название ресторана, фамилия официанта, дата обслуживания, наименование и количество закусок, блюд, напитков и прочего, цена одной порции, сумма всех заказанных порций одноименных блюд, напитков. В случае отказа заказчика от какого-либо блюда против него следует сделать прочерки.

Официант подсчитывает сумму, ставит подпись и подает заказчику первый экземпляр счета, положив его обратной стороной кверху на маленький поднос или на пирожковую тарелку.

Пронумерованные бланки счетов официант получает перед началом работы у администратора, расписываясь за них в

специальной книге. Одновременно официант получает бланки реестра счетов, который составляется на основании копий счетов, и сдает его вместе с копиями счетов, съемными ключами от счетчиков кассового аппарата и выручкой кассиру или представителю администрации.

Реестр подписывается официантом. И администратором сервиса проверяется правильность заполнения счетов и реестра.

Последовательность уборки столов. При замене использованных тарелок и приборов одному гостю, например, после рыбной закуски перед мясной, официант на подсобном столе ставит чистую закусочную тарелку и кладет на нее в скрещенном виде закусочные нож и вилку. Подготовив чистую тарелку и прибор, официант убеждается, что гость закончил есть рыбную закуску, после чего берет правой рукой тарелку с прибором, подходит к гостю с левой стороны и левой рукой убирает использованные тарелку и приборы, потом сразу же подходит с правой стороны и правой рукой ставит чистую тарелку с приборами перед гостем так, чтобы нож был обращен ручкой вправо, а вилка влево.

Ручки приборов находятся на борту тарелки, а не лежат на ней. Сначала официант ставит тарелку на стол перед гостем. Приборы перекладывает сам гость на стол. При подаче тарелки с одним прибором (вилкой, ножом или ложкой) перекладывает прибор с тарелки на стол официант.

При подаче тарелок без приборов официант берет их через ручник на левую руку стопкой и расставляет на столе с правой стороны от гостя. Если необходимо пронести чистую тарелку между гостями, то лучше держать ее под углом «на ребре», а затем развернуть в горизонтальное положение. Большой палец, удерживающий тарелку в руке, должен находиться на ее кромке.

Собрав использованную посуду и приборы, официант на подсобном столе очищает ее от остатков пищи, собирая их в отдельную тарелку. Рассортировывает приборы, складывая их на другую тарелку (нож к ножу, вилку к вилке, ложку к ложке), после

чего уносит сразу же на мойку. При обслуживании группы гостей официант может убирать 8-10 тарелок и приборов за один прием, используя при этом один из способов сбора посуды «в обнос».

Официант подходит к гостю с правой стороны, правой рукой берет у него использованную тарелку вместе с прибором и переносит в левую руку. Дно тарелки должно лежать на ребре ладони и вытянутого, повернутого вправо указательного пальца, а верхний край бортика тарелки должен упираться в основание большого пальца. После этого официант подходит справа к другому гостю, правой рукой берет у него тарелку с прибором и переносит ее в левую руку так, чтобы она располагалась ниже первой тарелки, упиралась в ладонь и поддерживалась средним, безымянным пальцем и мизинцем. Правой рукой официант перекладывает столовые приборы из верхней тарелки во вторую и сдвигает туда же ножом или вилкой остатки пищи.

Вилки и ложки складывают параллельно, ручками вправо. Лезвия ножей укладывают под вилки и ложки перпендикулярно к ним, ручками к себе. Следующую тарелку официант ставит на большой палец и противоположный борт первой тарелки, перекладывает приборы и сдвигает остатки пищи на нижнюю вторую тарелку так же, как и с предыдущей тарелки. Затем переходит к следующим гостям, повторяет те же операции, что и с предыдущей тарелкой и приборами. Стопку собранных тарелок следует переносить, поддерживая ее правой рукой.

Использованную посуду и приборы можно убрать, используя передвижную тележку. На ней легче (надежнее) очищать тарелки от остатков пищи, сортировать и раскладывать приборы.

При замене бульонных чашек официант берет блюдце с чашкой и десертной ложкой правой рукой (с правой стороны) и перекладывает в левую руку. Вторую чашку с блюдцем и ложкой, он ставит на первую.

Третью чашку официант берет в правую руку и уносит, держа две чашки в левой руке, а одну в правой. При уборке четырех и

более чашек официант ставит отдельно чашки и блюдца стопками на подносе на серванте и в левой руке уносит его.

Использованные фужеры, стаканы официант ставит на поднос, покрытый салфеткой, и уносит в левой руке. Если необходимо убрать большое количество фужеров, те удобнее выполнить эту работу вдвоем: один официант держит поднос, а другой ставит на него фужеры, рюмки, держа их за середину ножки.

После подачи десерта официант должен узнать у посетителя, не нужно ли ему что-нибудь дополнительно. Если гость ответит отрицательно, официант подготавливает, на полученных перед началом рабочего дня от кассира или администратора пронумерованных бланках, счет. Счет пишется разборчиво в двух экземплярах с указанием фамилии официанта, даты, суммы (с перечислением всех заказанных блюд и напитков и их цен) и подается в перевернутом виде на маленьком подносе или блюдце слева левой рукой.

Вопросы для контроля:

1. Перечислите основные элементы обслуживания?
2. Последовательность встречи потребителя в ресторане?
3. Этапы размещения потребителей в залах ресторана?
4. Порядок оформления заказа?
5. Способы подачи блюд в ресторане?
6. Способы порционирования блюд?
7. Этапы расчета с клиентами?
8. Техника уборки посуды со стола?

4.2. Основные правила этикета обслуживания

4.2.1. Культура обслуживания

Слово «культура» в переводе с латинского означает обработка, возделывание, совершенствование, воспитание, образование. Культура характеризует как степень развития той или иной сферы жизнедеятельности человека, так и самого человека.

Культура показывает, насколько реализуются творческие возможности человека, насколько его поведение соответствует общественным нормам морали. Следовательно, *культура* - это такая характеристика человеческого общества, которая определяет уровень его исторического развития, самого человека в качестве субъекта деятельности (субъект - индивид как источник познания и преобразования действительности, носитель активности) и мера владения им условиями и способами человеческой деятельности.

Культура - это и процесс производства обществом человека как гармонически развитой личности. Отсюда и требование к современному человеку (и работнику сервиса, и потребителю) - быть культурным, реалистически соотносящим потребности в материальных и духовных потребностях со своими возможностями.

Культура обслуживания в сфере общественного питания рассматривается как организационная культура, связанная с выполнением определенных правил и процедур по обслуживанию потребителей. Культура обслуживания диктуется политикой предприятия, поддерживается системой поощрений персонала обслуживания и рядом других мероприятий.

Культура обслуживания вырабатывается каждым предприятием. На одном предприятии она может быть очень низкой, на другом же достаточно высокой. Проявление высокой культуры обслуживания определяется через поведение персонала, который четко знает, как действовать в любой ситуации и что от него ожидают клиенты и руководство, а также тем, что высокая культура делает всех работников целеустремленными и заставляет с уважением относиться к своему предприятию.

Для каждого предприятия питания устанавливаться своя, корпоративная культура, определяемая следующими слагаемыми:

- эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания;
- знание и соблюдение персоналом этических норм при обслуживании;
- знание и соблюдение правил, устанавливающих порядок и очередность обслуживания гостей;
- знание правил предложения и отпуска различных блюд и напитков, а также технических навыков и приемов их подачи;
- знание основных правил сервировки стола;
- безопасность и экологичность при обслуживании;
- наличие достаточного количества столовой посуды, приборов и столового белья.

На предприятиях общественного питания культура обслуживания имеет свои следующие показатели и оценки:

- взаимоотношение обслуживающего персонала с посетителями, техника их обслуживания;
- внешний вид и личная гигиена обслуживающего персонала (соответствие требованиям, предъявляемым к форменной одежде и обуви, соблюдение правил личной гигиены каждым работником);
- санитарное состояние помещений, столовой посуды, столовых приборов, столового белья, спецодежды;
- оснащенность предприятий столовой посудой, столовыми приборами, инвентарем, мебелью;
- соблюдение ассортимента блюд, напитков и кулинарных изделий;
- скорость обслуживания посетителей; качество музыкального обслуживания; наличие дополнительных услуг.

Оценка культуры обслуживания осуществляется по пятибалльной шкале за вычетом суммы размеров снижения за установленные нарушения. При этом учитываются результаты проверок контролирующих организаций, отзывы посетителей.

4.2.2. Профессиональная культура общения с посетителями

Культура сервиса предполагает изучение условий и факторов культуры обслуживания клиента в указанных аспектах. Особое внимание уделяется вопросам взаимоотношений в контактной зоне между работниками предприятия сервиса и клиентами.

Контактная зона - это место предоставления услуг, где работник взаимодействует с клиентами. Примерами контактной зоны могут служить аванзал, гардеробные, торговые залы предприятий питания и т. д.

Задачей изучения культуры сервиса является формирование у работников сферы обслуживания знаний о специфике психологического, этического, эстетического, организационно-технологического аспектов культуры сервиса.

Культура общения работника контактной зоны с гостям проявляется в умении сформулировать свои мысли и выслушать посетителя, в отзывчивости и сопереживании клиенту. Народная мудрость утверждает: "У кого нет культуры, у того и достоинств в половину". Культура общения начинается с создания спокойной обстановки в зале. Вряд ли можно говорить о культуре общения, если у работника) нет элементарной вежливости, честности и порядочности. Честная работа (трудовая совесть) - неперемное условие полной самореализации работника сервиса, в том числе и в культуре обслуживания.

Как известно, профессиональная этика работников сервиса содержит нравственные требования к их поведению. Конечно, нравственные требования полностью соблюдаются только в обществе с высоким уровнем культуры населения. В настоящее время нравственность и культура общения работников сервиса рассматриваются как их важнейшее профессиональное качество.

Эти работники должны быть морально и психологически готовы к грамотным действиям, даже в условиях конфликтных ситуаций общения с клиентами.

На культуру общения также влияет расстояние между работником и посетителем. Установлено, что работнику следует находиться от заказчика на расстоянии 70-80 см. Надо также иметь в виду, что общение облегчается, если собеседники обращены друг к другу лицом, чтобы имел место зрительный контакт.

Культура общения зависит и от умения работника пользоваться экспрессивными (несловесными) способами взаимодействия с клиентами (мимикой, жестами, пантомимикой). Так, мимика, жесты могут использоваться работником для подчеркивания определенных мест в речи, усиления ее эмоционального звучания.

Богатство и разнообразие экспрессивного репертуара должно отвечать принятым правилам поведения на предприятиях сервиса. У опытных работников обычно выработано умение планировать свое общение с посетителями, устанавливая контакт с ними с помощью речевых и неречевых средств. Необходимо подчеркнуть, что основным условием выработки такого умения должна стать установка работника на высокую культуру общения с клиентами.

Культура общения зависит от того, проявит ли клиент заинтересованность к предложениям работника. Впечатление о нем у клиента создается в первые минуты общения. Поэтому при встрече посетителя первые фразы работника должны привлечь внимание посетителя и вызвать у него желание объяснить свои пожелания.

Воспитание культуры общения начинается с выработки гуманного отношения к людям. Психическая устойчивость человека во многом определяется имеющимися у него привычками. Поэтому каждый работник самое серьезное внимание должен уделить выработке привычек культуры общения. Развитие этих привычек тесно связано с воспитанием культуры чувств. Большую помощь в этом работнику окажут занятия аутогенной тренировкой.

Очень важно создать комфортную обстановку во время разговора с посетителем. Все, что происходит во время обслуживания, оказывает то или иное влияние на клиента. Отсюда и формируется у него соответствующее впечатление о работнике,

выражающееся в доверии или подозрительности. Работник должен помнить, что в культуре общения нет мелочей, важно все: выражение лица, жесты, мимика, интонация, тембр голоса, опрятность в одежде и т. д.

Для установления доброжелательного контакта с клиентом следует положительно настроиться на восприятие посетителя. Приветствие следует сопровождать дружелюбным выражением лица, улыбкой, не терять с клиентом зрительного контакта. Желательно свои высказывания облекать в форму вопроса и не быть при этом категоричным. Целесообразно начинать беседу с закрытых вопросов, на первые три из которых клиент должен дать утвердительный ответ. С помощью открытых вопросов работник может прояснить для себя потребности и нужды клиента. Клиенты покупают не изделия (услуги), а пользу от них. Возражения клиента показывают, где в своих аргументах работник допустил пробел. Возражения следует рассматривать как указатель направления, по которому следует приводить дополнительные доводы. Необходимо помнить, что тот, кто задает вопросы, направляет общение в нужную для себя сторону.

Следует избегать слов-раздражителей («неправильно», «ошибка», «заблуждение», «давно устарело» и т. п.) по отношению к клиенту. Слова-раздражители могут завести общение в тупик. Наоборот, надо подбирать такие термины, которые вызовут заинтересованность потребителя в приобретении услуги (покупки товара).

Одним из показателей профессионализма работника сервиса является умение внимательно слушать клиента, полностью сосредоточившись на его словах. Работнику следует меньше говорить, а больше слушать клиента. Если работник сам много говорит, то вряд ли он узнает все нужды посетителя.

Вступая в общение, работник, владеющий культурой общения, должен уметь мотивировать клиентов на получение той или иной услуги, воодушевлять клиентов на покупку. Но для этого он сам должен быть воодушевлен предложением услуги. В начале

обслуживания работнику желательно настроить себя на успешный финал, вызвать в своем воображении радостное и довольное лицо клиента по окончании обслуживания.

Работник должен настраивать себя на результат, при котором не было бы ни выигравших, ни проигравших, то есть в выигрыше был бы и клиент, и предприятие сервиса. Такое возможно при проявлении работником большой гибкости, способности идти на компромисс. Сосредоточившись на потребностях клиента, вообразив конечное состояние обслуживания, работник должен сделать все необходимое, чтобы достичь этого состояния.

4.2.3. Способы разрешения и предотвращения конфликтов с потребителями

Возникающие конфликты на предприятиях сервиса необходимо оперативно и умело разрешать, пресекать их в самом начале. Для этого следует прежде всего устранить психологический барьер с конфликтующим покупателем (заказчиком) и тем самым достичь взаимопонимания.

При разрешении конфликтной ситуации работнику следует проявлять гибкость в поведении и учитывать сиюминутное состояние клиента. Как правило, в конфликте человек обычно находится в эмоциональном возбуждении, что вызывает однобокое восприятие ситуации. В таком состоянии даже обычно сдержанные люди позволяют себе недостойные выпады в адрес работников, стараются их очернить и т. д. Потребитель перестает замечать что-либо хорошее в обслуживании, считая себя правым и обиженным. В разговоре с возбужденным клиентом работнику необходимо быть сдержанным и тактичным, чтобы не усугублять ситуацию.

Тактичность работника в конфликтной ситуации проявляется в том, что он не допускает заносчивых выражений.

В его речи не должно быть фраз: «Вы ничего не понимаете!», «Вы сильно ошибаетесь!», «Вы, видно, новичок и не знаете наших правил!», «Я не хочу с вами разговаривать!» и т. п. Вместо этих выражений нужно подбирать слова, не унижающие человеческого

достоинства посетителя и не демонстрирующие превосходство над ним. Здесь следует употреблять такие компромиссные выражения, как: «Возможно, я ошибаюсь, давайте спокойно разберемся», «Давайте лучше поговорим о том, как вам помочь», «На этот счет есть и иная точка зрения».

Выбор способа разрешения конфликта во многом определяется профессиональным мастерством и требовательностью к себе работника. Он обязан не допустить разрастания конфликта, уметь погасить его в самом начале, не вступать с покупателем (заказчиком) в перебранку. Работнику не следует недостаток доводов восполнять силой голосовых связок. Нужно, чтобы в споре слова были мягкие, а доводы, факты - твердые.

Выделяют следующие способы устранения конфликтов:

Использование нейтрализующей фразы. Каждому работнику контактной зоны следует иметь в своем арсенале нейтрализующую фразу. Эта фраза говорит о том, что нет особых причин для конфликта. Ведь в начавшейся ссоре очень трудно что-то придумать, подыскать подходящие слова. Дело в том, что в конфликтной ситуации и работник, и клиент, как правило, выходят из состояния душевного равновесия, при котором мышление бывает очень скованным.

Примером может служить такой случай. Заказчик, выражая недовольство обслуживанием, начинает повышать голос, допускать бестактные высказывания. Работник может поставить его на место, дружески произнеся нейтрализующую фразу: «Вот вы не замечаете, что незаслуженно обижаете меня». При таком ответе клиент зачастую успокаивается и даже может принести извинения за свою горячность. Назревший конфликт гаснет в самом начале.

Спокойствие и самообладание. Этот способ позволяет успешно устранять напряженность при одностороннем или взаимном заблуждении.

Таким образом, соблюдение положений профессиональной этики, знание психологии потребителя помогли приемщице устранить конфликт в самом начале. В противном случае

потребовалось бы тщательное разбирательство, многочисленные доказательства с обеих сторон и т. д.

Иногда в ресторан заходят клиенты, которые сразу же начинают проявлять повышенную нервозность и спешку. По малейшему поводу они в резкой форме высказывают возмущение, вызывают метрдотеля, требуют книгу жалоб. Ни в коем случае нельзя отвечать резкостью на грубость таких клиентов. Лучше не принимать их бестактные высказывания на свой счет. Работник ресторана следует, например, доброжелательно сказать: «Сделаю все от меня зависящее, чтобы вы остались довольны». Лишь безупречная вежливость и хладнокровие позволят работнику избежать конфликта. Рекомендуется к усталому клиенту относиться терпеливо, к раздраженному - любезно, с навязчивым - обходиться тактично, с грубым - хладнокровно, сдержанно. Резкий тон разговора с клиентами, как правило, провоцирует их на придирчивость и предвзятость не только по отношению к работнику, но и ко всему коллективу предприятия.

Посредничество третьего лица. Если конфликтующие стороны не могут договориться между собой, вмешательство третьего лица зачастую может устранить возникшие трения. Успех деятельности метрдотеля будет во многом зависеть от того, насколько он сумеет завоевать доверие клиента, чтобы контролировать протекание конфликта. При неправильных действиях метрдотель в глазах посетителя тут же становится рядовым участником спора, а конфликтные отношения становятся еще более напряженными. Поэтому метрдотелю не следует безоговорочно защищать работника, даже если он во многом прав. Потребитель должен понимать такое поведение метрдотеля и не обижаться на него, если он встанет на сторону клиента. В этом случае метрдотелю легче достичь взаимопонимания с потребителем, быстро устранить конфликт.

Разъединение конфликтующих. Этот способ действенен при разрешении спора между двумя потребителями. Но его применение требует участия двух работников предприятия. Каждый из них

начинает беседовать с одним из конфликтующих клиентов, для того чтобы разъединить, успокоить их и быстро обслужить. По возможности следует сделать все необходимое, чтобы хотя бы один из конфликтующих поскорее ушел из ресторана.

При конфликте работника с клиентом необходимо этого работника заменить другим. Новому сотруднику следует некоторое время понаблюдать за столкновением со стороны, чтобы выработать четкую программу действий. Кроме того, необходимо выбрать подходящий момент для замены.

Затем новый работник должен начать обслуживание быстро, корректно и как бы невзначай. Конечно, эти действия необходимо заранее отработать. Подменяющий отсылает под каким-либо благовидным предлогом "провалившегося" работника, а сам встает на его место. При этом не следует заострять внимание клиента на том, что его претензии относятся к другому работнику. Напротив, если клиент сам об этом заговорит, нужно ответить, что важен не конкретный сотрудник, а сущность вопроса, поскольку все работники отвечают друг за друга.

Способствование свободному развитию конфликта. Работник дает посетителю возможность полностью выговориться, спокойно выслушивая даже несправедливые упреки. Клиента не следует перебивать, даже если суть его претензий давно стала ясной. Как бы ни дорожил своим временем работник, но он должен уделить несколько минут на выслушивание даже повторений. Заметив такое внимательное, заинтересованное отношение к себе, клиент обычно быстро успокаивается. А в таком состоянии с ним значительно легче наладить продуктивный контакт.

И наоборот, стремясь во что бы то ни стало доказать возбужденному клиенту свою правоту, работник вызывает у него лишь усиление отрицательных эмоций. А это не может не затруднить взаимоотношения с ним. Разговор с таким клиентом должен напоминать улицу с односторонним движением. Работник выступает здесь, в основном, в роли слушателя. Он лишь изредка задает посетителю короткие уточняющие вопросы. Эти вопросы

переключают внимание клиента на частности, снижая его эмоциональную напряженность. В такое общение не рекомендуется вмешиваться другим сотрудникам, поскольку такая помощь нередко приводит к дальнейшим осложнениям.

Оперативное пресечение конфликта. Позволять клиенту свободно выражать свое недовольство можно лишь до определенного предела - до тех пор, пока его поведение не противоречит правилам общественного порядка и не нарушает нормальную работу предприятия сервиса. В противном случае необходимо прибегнуть к оперативному устранению конфликта. Использование этого способа требует от обслуживающего персонала организованности и выдержки.

Как показывает практика, попытки призвать к порядку с помощью голоса, перекричать распутившегося посетителя обычно не только не дают желаемого результата, а наоборот, приводят к еще большему нарастанию напряженности. Действия работников должны быть спокойными, но в то же время решительными и твердыми. Свои поступки необходимо обосновывать не личными соображениями («Я вам говорю», «Зачем мне это надо», «Я не стану этого делать» и т. п.), а установленными предписаниями и инструкциями («Инструкция по этому вопросу гласит...», «В правилах обслуживания на этот счет сказано...» и т. п.). Если с помощью такого аргументированного воздействия успокоить разбушевавшегося клиента не удастся, следует привлечь на свою сторону других посетителей или вызвать представителей охраны общественного порядка.

Особо подчеркнем, что, успешно разрешив конфликт, работнику не следует торжествовать победу. Целесообразнее продолжить разговор в дружеском тоне. После каждой конфликтной ситуации работнику нужно взять за правило мысленно проиграть это столкновение. Такое проигрывание будет способствовать отработке возможных вариантов своих действий в будущем, если аналогичный случай повторится. Тогда для

работника не будет неожиданных ситуаций в обслуживании, а в дальнейшем появится привычка вообще не допускать конфликтов.

Вопросы для контроля:

1. Что такое культура?
2. Что такое культура обслуживания?
3. Корпоративная культура предприятия?
4. Культура общения с потребителем?
5. Профессиональная этика работников?
6. Что такое конфликт?
7. Способы разрешения конфликта?

4.3. Организация правила подачи блюд и напитков населению и туристов

4.3.1. Правила подачи разных блюд. Холодные, горячие блюда и закуски

На предприятиях питания как выше говорилось соблюдение правил подачи разных блюд является показателем высокой культуры обслуживания. При этом важно также соблюдать последовательность подачи блюд.

Холодные блюда играют роль возбудителей аппетита и подаются, как правило, в начале приема пищи. Однако они могут быть и основным блюдом в меню завтрака или ужина. Холодные блюда должны иметь привлекательный внешний вид.

Холодные блюда и закуски приносят в зал в фарфоровой посуде (блюдах, салатниках, селечницах, вазах) на подносе. При этом следует руководствоваться правилами: если блюдо подается с закуской с гарниром, то следует положить вилку и ложку; на блюдо без гарнира кладут одну только вилку (сельдь натуральная, семга, балык и др.) или вилку и ложку для рыбы горячего копчения. Десертную ложку можно класть в такие блюда, как салаты, грибы маринованные (на одну порцию). Если подается несколько порций на вазе, то в качестве прибора для переключивания кладут

столовую вилку и ложку. Вилку для раскладывания кладут зубцами вниз, а на нее ложку углублением вниз. Ручки приборов должны быть обращены к гостю и немного выступать за борт посуды. Ручка ложки сдвинута вправо по отношению к ручке вилки.

Бутерброды подают на круглом или овальном блюде, устланном полотняной салфеткой, или на маленьком подносе. Берут бутерброды руками с общего блюда или лопаточкой для общего пользования. Можно подать в специальном стаканчике пластмассовые «шпажки» или воткнуть их в бутерброды.

Масло сливочное подается на розетке или тарелке для хлеба. Для раскладывания используют специальный нож.

Сыр (порциями) подают на закусочной тарелке, стол сервируют закусочными приборами.

Зернистую икру осетровых и лососевых рыб подают в икорнице, металлическая часть которой заполняется кусочками пищевого льда, розетка с икрой помещается на лед.

Рыба отварная, заливная, фаршированная, под майонезом и под маринадом подается в лотках или, если несколько порций, в овальном фарфоровом блюде, последняя - в салатнике.

Птицу, мясо (говядина и баранина) отварные или жареные нарезают на порции, подают с гарниром на овальном или круглом блюде; для порционирования подают столовые ложки и ножи.

Салаты (рыбные, мясные, овощные) подают в одно- и многопорционных салатниках, а также в салатных вазах. Салатники ставят на закусочные тарелки с бумажной салфеткой, на тарелку кладут десертную или столовую ложку. Салаты из свежих овощей официант заправляет непосредственно перед подачей в присутствии гостя.

Овощи натуральные хорошо сочетаются с блюдами из рыбы, мяса, птицы, поэтому их рекомендуется подавать на стол в начале обслуживания. Для подачи используют салатники или салатные вазы, куда укладывают овощи вместе с кусочками пищевого льда.

Грибы соленые или маринованные подают в салатнике, для раскладывания используют десертную ложку.

Соленые, квашеные овощи, фаршированные овощами помидоры, баклажаны, перец подают в салатнике или на блюде с десертной ложкой для переключивания на закусочную тарелку. Едят закусочными приборами.

Грибы (шампиньоны или белые) в сметане подают в кокотнице, в которой запекались, на закусочной тарелке с резной бумажной салфеткой; ручки кокотниц повернуты влево, кокотнюю вилку кладут ручкой вправо; ставят кокотницу с правой стороны или перед гостем.

Жульен из птицы и дичи подают в кокотницах, так же как грибы в сметане.

Тефтели в томате подают в круглых баранчиках или порционной сковородке на закусочной тарелке, ставят справа непосредственно перед гостем.

Котлеты, люля-кебаб подают на круглом мельхиоровом блюде. При обслуживании банкета-фуршет используют пластмассовые шпажки. Отдельно подают соответствующие соусы и приправы.

Солянку рыбную на сковороде подают на порционной сковородке, поставленной на закусочную тарелку с резной бумажной салфеткой. Ставят блюда справа от гостя. Раскладывают десертной ложкой; стол предварительно сервируют закусочной тарелкой с закусочной вилкой.

Блины подают в круглом баранчике с крышкой. Баранчик для сохранения температуры ставят на полотняную салфетку, сложенную вчетверо и положенную на мелкую столовую тарелку. На блины под салфеткой кладут закусочную вилку для раскладывания к блинам можно подать сливочное масло, растопленное в металлическом соуснике, или сметану в фарфоровом соуснике.

Горячие бутерброды (тартинки) отпускаются как самостоятельное блюдо. Ломтики пшеничного или ржаного хлеба покрывают разнообразными продуктами (сыром, ветчиной, рыбой,

мясом и др.) и запекают. Стол сервируют подогретой закусочной тарелкой и закусочными ножом и вилкой.

Супы подают после холодных и горячих закусок. При получении супов с раздачи официант должен обращать внимание на их внешний вид и объем порции. Правила подачи супов в значительной степени зависят от их вида и температуры.

В зависимости от температуры отпуска *супы подразделяются на горячие* (температура подачи не ниже 75°C) и *холодные* (10-14°C).

По способу приготовления супы бывают: *прозрачными, заправочными, пюреобразными, а также молочными и сладкими*

Супы подают:

в металлических мисках (мельхиоровых и из нержавеющей стали) – заправочные супы;

в бульонных чашках - прозрачные, супы-пюре;

в глубоких столовых тарелках - при подаче комплексных обедов и групповом обслуживании;

в фарфоровых супницах - *на 6-10 порций*;

в керамических горшочках - *подача национальных блюд*.

Существует несколько способов подачи супов:

Глубокие столовые тарелки с супом официант приносит в зал на подносе, покрытом салфеткой, затем на серванте устанавливает их на мелкие столовые тарелки и подает гостям. Этот способ характеризует невысокий уровень обслуживания, так как не позволяет сохранить требуемую температуру супа.

Подача супа в многопорционной суповой миске (фарфоровой или мельхиоровой). Разливают суп на серванте или подсобном столике в глубокие столовые тарелки, затем ставят их на мелкие столовые тарелки. Подают суп справа или слева соответствующей рукой.

Подают суп в однопорционной суповой миске. Вначале из суповой миски перекадывают густую часть супа в тарелку, после чего разливательную ложку кладут на специально предназначенную для этой цели тарелку для хлеба. Суповую миску

берут в руки и осторожно выливают жидкую часть в тарелку движением от себя.

Супницу ставят на обеденный стол на мелкую столовую или закусочную тарелку. Предварительно стол сервируют глубокой столовой тарелкой на подстановочной тарелке, и гость самостоятельно наливает суп.

Подача супа в обнос. Официант ставит супницу на ладонь левой руки поверх ручника, слева подносит суп посетителю и наливает в его тарелку.

Во всех указанных вариантах (кроме первого) сметану официант получает отдельно (если она положена). Ватрушки, пампушки, крупеник и сушки приносят отдельно на пирожковой тарелке.

Подача национальных супов в керамических горшочках. Посетитель может есть суп непосредственно из горшочка или сам перекладывает суп из горшочка в глубокую тарелку, установленную перед ним. Официант может сам перелить суп в тарелку на серванте, а затем подать посетителю.

Подача супов в фарфоровых бульонных чашках - прозрачные бульоны, супы- пюре. Бульонную чашку ставят на блюде вместе с десертной или бульонной ложкой; ручка чашки повернута влево, а ручка ложки - вправо. Подавать надо с правой или с левой стороны соответственной рукой.

Холодные супы (окрошку, борщ холодный, ботвинья и др.) отпускают так же, как и горячие. К холодным супам отдельно в салатнике подают пищевой лед.

Сладкие супы отпускают холодными или горячими. Правила подачи такие же, как и при подаче заправленных супов. Столы сервируют десертными глубокими тарелками, поставленными на мелкие десертные тарелки. Отдельно можно подать бисквитное печенье или пудинг.

Ассортимент вторых блюд очень разнообразен как по видам продуктов, так и по способам их кулинарной обработки. Прежде чем подавать вторые блюда, официант в соответствии с заказом до

сервировывает стол: раскладывает столовые или рыбные приборы, ставит мелкую столовую тарелку. Если заказаны рыбное и мясное блюда, то на столе должны быть два прибора - рыбный и столовый.

Вторые блюда на порционных сковородках подают на закусочных тарелках с резной салфеткой, ставят с левой стороны от гостя за вилками с прибором для раскладки.

Подача национальных блюд в керамических горшочках такая же, как и первых блюд. Горшочки ставят на закусочные тарелка с резными салфетками, приносят в зал на подносах, которые ставят на подсобном столике. Подготовленный к подаче горшочек ставят с левой стороны от гостя с ложкой для раскладывания. Затем официант открывает крышку, кладет ее на закусочную тарелку и ложкой раскладывает в тарелку гостя блюдо, слегка наклонив горшочек в сторону гостя, после этого убирает горшочек с подставной тарелкой. По желанию гость может сам обслужить себя.

Натуральное жареное мясо (ростбиф, бифштекс, филе, лангет) с гарниром приносят на мельхиоровом блюде (ростбиф по 2-3 куска на порцию), рядом с мясом укладывают сложный гарнир - жареный картофель, морковь отварная, зеленый горошек, цветная капуста, строганный хрен. Применяют подачу в обнос (с левой стороны) или предварительно перекладывают на подсобном столике в подогретую мелкую столовую тарелку.

Филе в соусе - приносят в круглом баранчике и отдельно в баранчике или порционной сковородке - картофель фри.

Бифштекс с яйцом отпускают так же, как бифштекс натуральный, только на бифштекс кладут яичницу глазунью из одного яйца.

Бефстроганов приносят на порционной сковороде или в круглом баранчике. Отдельно на порционной сковороде подают гарнир (картофель, жаренный из отварного, во фритюре, крокеты картофельные). Это блюдо удобнее перекладывать на подсобном столике: вначале перекладывают гарнир, затем основное блюдо.

Шашлык по-кавказски приносят, как правило, на шпажке в овальном мельхиоровом блюде. Отдельно в салатнице, поставленной на пирожковую тарелку с резной бумажной салфеткой, а при групповом обслуживании в многопорционном салатнике или в салатной вазе приносят гарнир (зеленый лук, нарезанный шпажками, репчатый лук - кольцами, свежие помидоры, дольки лимона, зелень).

Блюда из птицы жареные (котлеты натуральные, котлеты по-киевски и др.) подают на металлическом овальном блюде на крутонах с гарниром; зеленый горошек можно подать в тарталетке; перекладывают на подсобном столике в подогретые мелкие столовые тарелки.

Цыплят табака приносят на металлическом овальном блюде; переложив в мелкую столовую тарелку, ставят на обеденный стол с правой стороны. Отдельно подают гарнир в тарелке или салатнике; чесночный соус подают в фарфоровом соуснике. Для вытирания пальцев справа на закусочной тарелке подают влажную салфетку или чашу с подкисленной водой.

Все сладкие блюда, которые заранее порционированы в индивидуальную посуду (десертные тарелки или креманки), подают с правой стороны правой рукой и ставят перед гостем. Большинство горячих сладких блюд с раздачи отпускают в металлической посуде, в которой они были приготовлены (порционные сковородки, круглые баранчики, овальные металлические блюда). Подают горячие сладкие блюда в глубоких и мелких десертных подогретых тарелках. Нередко эти блюда ставят на стол, предоставив потребителям возможность самим раскладывать их по тарелкам, или второй вариант: официант раскладывает блюдо в тарелки потребителей на подсобном столике, а затем подает. Если к десертному блюду полагается соус, его подают отдельно в соуснике, а молоко или сливки - в молочнике или сливочнике, При подаче сладких блюд стол сервируют десертными тарелками и десертными приборами.

4.3.2. Правила подачи напитков для разных блюд

Горячие напитки (чай, кофе, какао, шоколад) и *холодные* (молочные коктейли, фруктовые соки, квас, морс и др.) относят к безалкогольным. Они обладают тонизирующими свойствами; подают их, как правило, после десерта.

К *слабоалкогольным напиткам* относят *медовые напитки, пиво. Смешанные напитки, содержащие алкоголь, - десертные коктейли, пунши, глинтвейны* - готовят в основном в барах.

Чай подают в чайных чашках, реже в стаканах с подстаканниками, поставленных на блюдца, парами чайников или одним чайником. В ресторанах чай приносят налитым в чашки на подносе. Официант ставит поднос на подсобный столик, затем, придерживая бортик блюда большим пальцем, ставит чай правой рукой справа от гостя. Ручка чашки должна быть повернута влево, чайная ложка положена на блюде ручкой вправо.

К чаю отдельно подают кусковой сахар в сахарнице с щипцами для раскладывания или в розетке (в креманке). Лимон, нарезанный кружочками, подают в розетке или на маленьком лотке с двухрожковой вилкой для раскладывания и ставят справа. Можно подать к чаю горячее молоко в молочнике или сливки в сливочнике, поставленном на подставную тарелку справа от гостя.

Если к чаю подаются варенье, джем или мед в розетках, креманках или вазочках, их ставят слева. Креманку или вазочку с вареньем ставят на подставную тарелку, на которую кладут ложку.

Лимонный или апельсиновый сок можно подать в коническом стакане, а на лотке - кружочки лимона или апельсина.

Кофе варят в электрокофеварках, в специальных кофейниках, турках и подают сразу же после приготовления. Кофе черный приносят в кофейных чашках вместимостью 75-100 см³ с блюдцами и кофейными ложками на подносе и ставят на подсобный столик. Затем официант берет правой рукой чашку с блюдцем и ставит перед гостем справа так, чтобы ручка чашки была повернута влево, а кофейная ложка располагалась на блюде ручкой вправо.

Если кофе приносят в кофейнике, его ставят справа в торце стола на подставную тарелку и разливают непосредственно на столе в чашки, поставленные перед гостями. Отдельно на розетке или в креманке подают кусковой сахар, ставя справа.

К кофе черному можно подать горячие сливки или молоко (в сливочнике или молочнике), лимон (в розетке с вилкой для раскладывания).

Какао отпускают с молоком или сливками, мороженым. Правила подачи те же, что и кофе с молоком.

Шоколад предварительно измельчают, подают так же, как какао. Шоколад с взбитыми сливками готовят на молоке, охлаждают, наливают в чашки или стаканы, сверху кладут взбитые сливки. Чашки (стаканы) ставят на блюдца с чайной ложкой; подают справа.

Молочные коктейли получают при взбивании мороженого и молока в электромиксере до образования пены. Взбитую смесь переливают в высокий фужер или бокал, конический стакан. Подают с правой стороны на подставной тарелке с бумажной салфеткой.

Фруктовые напитки готовят из лимона, апельсинов, клюквы, фруктовых и ягодных соков. Подают холодными в фужерах, конических стаканах на подставной тарелке с бумажной салфеткой, справа кладут соломинку. Прохладительный напиток можно ставить на стол в кувшинах. Отдельно подают пищевой лед в салатнике, поставленном на тарелку, или леднице и щипцы для льда.

Квалифицированные рекомендации официантом вин посетителям к мясным, рыбным блюдам, к десерту имеют большое значение. Правильный подбор вин способствует улучшению вкусовых качеств закусок и блюд.

В начале обеда к закускам для возбуждения аппетита подают водку, горькие напитки, охлажденные до 10°C. Водку рекомендуют к острым закускам, к неострым - охлажденные до 12-14°C крепкие вина (херес, портвейн, мадера).

К легким закускам из рыбы и продуктам моря рекомендуют охлажденные до 12- 14°C белые столовые вина.

К мясным гастрономическим продуктам, мясным холодным блюдам рекомендуют красные столовые вина комнатной температуры; к горячим закускам - крепкие вина комнатной температуры.

Предлагать вино к первым блюдам не принято или по просьбе гостей можно рекомендовать крепкое вино, которое подается в мадерных рюмках.

Ко вторым горячим блюдам из рыбы подают охлажденное до 10-14°C сухое или полусухое вино. Эти же вина рекомендуют к блюдам из птицы.

К блюдам из птицы и дичи рекомендуют также шампанское сухое или полусухое.

К горячим мясным блюдам подают подогретое до 20-22°C сухое красное вино.

К овощным и грибным блюдам рекомендуют белые полусладкие столовые вина; к сладким блюдам - охлажденные десертные вина (мускат, кагор).

К мороженому, фруктам, шоколаду можно подать шампанское, охлажденное до 5- 8°C, к черному кофе - коньяк, к чаю - ликер, кремы.

Вопросы для контроля:

1. Скажите последовательность подачи блюд?
2. Перечислите последовательность подачи закусок?
3. На какие виды делятся супы?
4. Последовательность подачи вторых блюд?
5. Последовательность подачи напитков?
6. На какие виды подразделяются напитки?
7. Рекомендации напитков к закускам и блюдам?

4.4. Организация обслуживания банкетов

4.4.1. Организация банкета-фуршета в ресторанах

Банкет - это торжественный званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо лица, события или торжества. Банкеты могут быть *официальными* (приемы) и *неофициальными* (семейные торжества, товарищеские встречи и т.д.).

В зависимости от формы обслуживания банкеты-приемы можно подразделить на несколько видов: *банкет-прием за столом с полным обслуживанием официантами*; *банкет за столом с частичным обслуживанием официантами*; *банкет-фуршет*, *банкет-коктейль*, *банкет-коктейль-фуршет*; *банкет-чай*, *банкет-кофе*.

Организация любого банкета включает прием и оформление заказа, подготовку банкета к обслуживанию и обслуживание. Организация и четкая работа по подготовке к обслуживанию банкета зависят от того, насколько подробно и своевременно обусловлены и согласованы все детали проведения банкета между заказчиком и исполнителем (администрацией ресторана).

Заказы на обслуживание свадеб, юбилеев и других торжеств принимает директор, метрдотель или администратор. При оформлении заказа с заказчиком согласовываются дата обслуживания торжества, количество участников, вид обслуживания, повод для устройства банкета (встреча, юбилей, свадьба или праздничная дата и т.д.), место проведения (наименование или номер зала), время начала и окончания обслуживания, примерное меню и предварительная стоимость заказа. По приеме заказа устройтелю предлагают познакомиться с помещением для банкета, расстановкой столов, размещением гостей, оформлением зала. Уточняется также, будет ли подан гостям аперитив, нужны ли цветы для украшения стола, музыка во время банкета, место для танцев. Работник, принимающий заказ, знакомит заказчика с правилами работы предприятия, порядком

обслуживания, а также с порядком возмещения возможных убытков по вине заказчика и гостей.

Меню банкета составляется по желанию заказчика, в зависимости от возможностей предприятия. После согласования меню заказчик вносит 50% стоимости заказа, кассир выписывает приходный кассовый ордер и квитанцию к нему, которая вручается заказчику. Заказ регистрируется в специальной книге учета заказов.

В дальнейшем, не позднее чем за два дня до начала торжества, метрдотель составляет с заказчиком и оформляет заказ-счет.

Заказ-счет выписывается в пяти экземплярах, утверждается руководителем предприятия и передается в кассу. Кассир принимает от заказчика доплату за заказ (на основании приходного кассового ордера), заверяет Заказ-счет своей подписью и ставит штамп «оплачено». Первый экземпляр Заказа-счета передается заказчику, второй остается у кассира, потом он передается в бухгалтерию вместе с кассовым счетом, а третий, четвертый и пятый направляются, соответственно, бригадиру официантов, который будет проводить обслуживание банкета, на кухню и в буфет. Четвертый и пятый экземпляры счета-заказа после выполнения заказа сдаются в бухгалтерию.

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

На этом банкете стулья не ставят. Гости едят и пьют, стоя у столов, или, взяв закуску, отходят от стола. В меню включены холодные и горячие закуски, десерт и горячие напитки. Горячие закуски должны быть порционированы без костей и соуса, салаты - в корзиночках, икра - в волованах; гастрономические продукты нарезаны таким образом, чтобы их можно было есть без ножа. На таком банкете один официант обслуживает 15-20 гостей.

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

В зависимости от площади банкетного зала, его конфигурации, количества приглашенных столы ставят разными способами: в один ряд по оси зала или симметрично ей, в виде букв Т, П, Ш и др. Наиболее удобные места в зале отводятся для почетных гостей. Расстояние между столами и от столов до стен должно быть не менее 1,5 м. Столы желательно расставить симметрично.

Кроме основных фуршетных столов, в зале, преимущественно у стен, ставят небольшие круглые, квадратные или прямоугольные столы, на которые кладут пепельницы, сигареты, спички, салфетки. На эти столы гости могут поставить использованную тарелку, бокал и т.д.

Помимо того, устанавливают подсобные столы для запасов столовой посуды, приборов, рюмок, салфеток. Для накрытия фуршетных столов используют банкетные скатерти, кромка которых спускается на расстояние 5-10 см от пола, а в случае, когда ножки столов надо закрывать то 1-2 см. На всех столах скатерти должны быть спущены на одинаковую длину, а углы скатертей забраны внутрь под прямым углом. Для фуршетных столов желательно иметь специальные банкетные скатерти, но на практике чаще приходится пользоваться несколькими скатертями. Во всех случаях, когда стол накрывают несколькими скатертями, первой из них застилают сторону стола, противоположного главному входу в зал или основному проходу, кромка верхней скатерти при этом будет менее заметна. Стол можно накрыть длинными, но узкими скатертями. В этом случае используют две-три скатерти, сначала закрывают боковые стороны стола, а затем столешницу. Используют и цветные (однотонные) длинные скатерти из шелка. В

этом случае сначала накрывают столешницу белой полотняной скатертью, а затем боковые стороны цветными скатертями, делая сборку вверху у столешницы и закрепляя их. Дополнительные и подсобные столы накрывают скатертями как банкетные (со спуском) или как обычные обеденные столы. Складки на банкетных столах увлажняют пульверизатором или полотенцем, смоченным водой, после чего скатерти натягиваются.

Сервировка фуршетного стола Фуршетный стол сервируют хрустальной и стеклянной посудой в зависимости от того, какие напитки будут подаваться. Бокалы для шампанского, рюмки коньячные, ликерные, бокалы пивные при сервировке на фуршетный стол не ставят.

В расчете на одного гостя стол сервируют следующим количеством посуды (шт.):

- рюмки - 2-2,5;
- фужеры - 0,75-1;
- стаканы для соков - 0,25-0,5.

При расстановке посуды в два ряда из фужеров на конце стола составляют треугольники по 10, 15, 21 шт., обращенные углом к его торцу. Расстояние от треугольника до края стола - 10-15 см. Если стол имеет длину больше 7 м, фужеры ставят и в середине стола двумя треугольниками по 6-10 шт. Расстояние между треугольниками 15-20 см. Все треугольники из фужеров должны быть размещены симметрично по оси стола. Рюмки расставляют между треугольниками в два ряда вдоль оси на расстоянии 10-15 см от оси и 20 см - друг от друга. Если в меню предусмотрены соки, то около фужеров с двух сторон от треугольников ставят для них стаканы. Часть стаканов и фужеров можно поставить в ряды рюмок, чередуя.

При сервировке посудой из стекла группами фужеры и рюмки расставляют вдоль стола по обе стороны оси под углом 45° по 10-15 шт. и более, чередуя по видам. Ставят фужеры по торцам стола и при необходимости - в центре; расстояние между группами 30- 50 см.

При расстановке рюмок «елочкой» по продольной оси стола через равные интервалы ставят фужеры по 4-6 шт. После этого, отступая 10-15 см от каждой группы фужеров или вплотную к ним, располагают под углом 45° к оси стола треугольниками по три глубокие рейнвейные рюмки, затем лафитные, водочные. Если в зале один фуршетный стол, то рюмки и фужеры расставляют «елочкой» от торцов стола к его центру. При такой сервировке бутылки с водой ставят к фужерам, бутылки с алкогольными напитками - внутри образованных рюмками углов. Овальные блюда с закусками ставят на каждой стороне стола параллельно рядам рюмок.



При расстановке рюмок «змейкой» по оси стола расставляют фужеры группами на расстоянии 1 м одна от другой. К фужерам под углом 45° к краям стола ставят, чередуя, рюмки по 3-6 шт. Напитки в бутылках при такой сервировке ставят внутри образованных рюмками углов, а тарелки и приборы с внешней стороны.

После расстановки фужеров и рюмок на стол ставят тарелки. Фуршетные столы сервируют тарелками двух видов:

- закусочными из расчета 1,5-2 шт. на одного гостя;
- десертными, а за неимением их - тарелками для хлеба – 0,5-0,75 шт. на одного гостя.

Тарелки для хлеба или десертные тарелки используют для фруктов, пирожных, тортов, орехов и т. п.

Закусочные тарелки ставят по обеим сторонам стола стопками по 8-10 шт., на расстоянии 1,5-2 м одна от другой и 1,5-2 см от края стола. За закусочными тарелками ставят десертные (тарелки для хлеба) по 4-6 шт. Стопки тарелок по обеим сторонам стола ставят

симметрично по оси стола, кроме сервировки посудой из стекла «змейкой». Тарелки с эмблемами, вензелем, маркой предприятия ставят так, чтобы эти знаки на каждой тарелке были обращены к гостю.

Полотняные салфетки, сложенные определенным образом, кладут по 3-5 шт. на стопки десертных тарелок или за ними в непосредственной близости. Часто на банкетах- фуршетах используют бумажные салфетки. Их можно поставить на стол в вазочках или специальных подставках или, сложив их треугольником, положить стопками или веером по 6-10 шт. на скатерть рядом с тарелками или в удобных для гостей других местах. Запас салфеток должен иметься на подсобных столиках официантов.

Фуршетные столы *сервируют приборами* в следующих количествах из расчета на одного гостя (шт.):

- ножи закусочные 0,75-1,0;
- вилки 1,5-2;
- ножи фруктовые 0,5-0,75;
- вилки десертные 0,5-0,75.

Существует два варианта сервировки фуршетных столов приборами.

При одном из них ножи закусочные располагают справа от стопок тарелок, повернув к ним лезвиями и отступив 1,5-2 см от края стола. Вилки закусочные кладут на ребро слева от тарелок вогнутой стороной зубцов к ним и отступив 1,5-2 см от края стола.

При другом варианте ножи и вилки располагают правее тарелок. Ножи фруктовые располагают за десертными тарелками или правее ручками вправо.

Закончив сервировку столов посудой и приборами, ставят цветы и фрукты. Банкетные залы украшают только свежими цветами, срезанными или в корзинах. Цветы могут быть поставлены и в аванзале. В банкетном зале можно поставить цветы в корзинах или больших вазах на тумбы, небольшие столики, буфеты и серванты.

Фрукты в вазах на высоких ножках (или в блюдах) ставят на стол в зависимости от способа расстановки посуды из стекла через равные интервалы, симметрично. Перед заполнением ваз фрукты тщательно отбирают, моют, обсушивают чистым полотенцем. Большие кисти винограда разделяют ножницами на мелкие, у бананов отрезают плодоножки и оставляют их у черешни и вишни.

От способа расстановки посуды из стекла зависит размещение бутылок с напитками. Соки могут быть поставлены на стол в кувшинах. Бутылки тщательно протирают, часть из них освобождают от пробок, протирают горлышко чистыми полотенцами и снова закрывают пробками. Напитки ставят на стол рядом с соответствующими рюмками, при этом бутылки не должны загромождать посуду из стекла. Водку и водочные изделия, столовые белые вина, воды, соки, пиво подают охлажденными. Красные сухие и десертные вина, коньяки должны быть комнатной температуры.

Холодные закуски ставят на стол после того, как на нем расставлены фрукты, напитки, но не ранее чем за 1-1,5 ч до начала банкета. Расстановку начинают с рыбных закусок, из овощей, мяса, птицы. В последнюю очередь ставят заливные блюда, икру, масло, закуски с майонезом и сметаной. Обязательным является чередование закусок. Гарниры к закускам рекомендуется ставить в отдельной посуде. Соусы подают в соусниках на пирожковых тарелках, с чайной ложкой впереди соусника, положенной на тарелку. Соусы ставят рядом с закусками, для которых они предназначены. Всю работу по подготовке к банкету необходимо закончить за 10-15 мин до момента приглашения гостей.

Учитывая, что на банкете-фуршете едят стоя, продукты для закусок должны быть нарезаны мелкими порциями («под вилку»). Сначала на стол ставят большие блюда с закусками, а затем небольшие. Овальные блюда ставят под углом 30-45° к оси стола. Закуски в вазах и салатниках - ближе к оси стола (центру), закуски в низкой посуде - ближе к краю стола, но не ближе, чем за 25-30 см. На каждое блюдо должны быть положены приборы для

раскладывания: к заливным блюдам, блюдам с гарниром, салатам - ложка и вилка; к закускам без гарнира – вилка, к икре - икорная лопаточка или чайная ложка, к маслу сливочному - нож; к маринадам, солениям – ложка, если нужно вилка. К натуральным овощам, которые принято брать руками, приборы для раскладки класть не обязательно. На стол обязательно ставят соль и перец, размещая их в линию по всей длине стола на равных расстояниях. Хлеб на фуршетный стол ставят на закусочных тарелках или в хлебницах, его нарезают небольшими кусочками, укладывая под небольшим уклоном корочкой вверх. Край стола (25-30 см) должен оставаться свободным, чтобы гости могли поставить тарелки с закусками.

Завершив подготовку стола к приему гостей, официанты, еще раз все тщательно проверив, уходят в подсобное помещение, где по указанию метрдотеля подготавливают аперитив к подаче, запас посуды и приборов. В зале остается бригадир или старший по столу.

За несколько минут до приглашения гостей официанты встают у закрепленных за ними столов. После того как участники банкета подойдут к столу, официанты должны помочь им в выборе того или иного напитка, блюда, уделяя особое внимание гостям, не стоящим у стола.

Если гости разместились в стороне от стола, официант, поставив на поднос одну- две закуски, соус, чистые тарелки, закусочные приборы, обносит гостей, предлагает им положить себе закуску в тарелку; официант может, держа поднос в левой руке, раскладывать закуски правой рукой.

Напитками гостей обносят, используя различные приемы. На подсобном столике на малый поднос, покрытый салфеткой, ставят несколько рюмок, наполненных напитками. Взяв поднос в левую руку, официант предлагает гостям рюмки, называя налитый в них напиток.

На поднос, покрытый салфеткой, ставят несколько пустых рюмок и две-три бутылки с разными напитками, так чтобы

этикетки были видны гостям. Официант, держа поднос на левой руке, предлагает гостям напитки и по их желанию наполняет рюмки правой рукой или дает возможность налить напиток самому.

Несколько бутылок с разными напитками и пустые рюмки ставят на поднос, покрытый салфеткой. Один официант несет его, другой предлагает напитки гостям и наполняет по их желанию рюмки. Официант держит между пальцами левой руки несколько пустых рюмок, а в правой бутылку и, обходя гостей, предлагает им напиток.

Когда гости в основном съедят закуски (примерно через 20-30 мин после начала банкета), официанты по указанию метрдотеля подают горячие закуски, а затем горячие блюда.

Если банкетные столы размещены несколькими рядами, то закуски, блюда, напитки подают одновременно. При этом первыми входят официанты, обслуживающие столы, которые удалены от входа.

Горячие закуски и блюда подают в соответствующей посуде. Так, грибы в сметане, жульен, крабы в соусе подают в кокотницах. Их ставят на поднос, покрытый салфеткой. На этот же поднос у его борта кладут специальные вилки или чайные ложки, салфетки. Можно подать стопку пирожковых тарелок.

Часть кокотниц на закусочных тарелках (по 2-3 на каждой) ставят на банкетный стол, рядом кладут кокотные вилки или чайные ложки.

Блюда, приготовленные маленькими порциями (сосиски, люля-кебаб, куриные рубленые котлеты, лангет, судак, жаренный в тесте, и др.), могут быть поданы на металлических блюдах или в баранчиках. Изделия горкой укладывают на подогретое блюдо, в верхние из них вставляют шпажки, остальные шпажки в стопках или стаканчиках помещают на блюдо. На блюдо ставят также соусник. Обслуживая гостей, официант держит блюдо в левой руке, а пустую тарелку для шпажек в правой.

Подача горячих закусок и блюд может осуществляться двумя официантами: один официант обносит гостей кушаньями на блюде

или в баранчике, другой - несет на подносе, покрытом салфеткой, тарелки, приборы и хлеб.

После горячих закусок подают десерт: мороженое, взбитые сливки, яблоки в тесте, фрукты в сиропе в креманках, которые ставят на поднос, покрытый салфеткой; рядом с креманками кладут десертные или чайные ложки. За десертными блюдами предлагают шампанское. Бокалы наполняют на 2/3 (в подсобном помещении или в зале на подсобных столиках) и ставят на подносы, покрытые салфетками. Поднос держат в левой руке, поддерживая правой, и обносят гостей.

Заканчивается обслуживание подачей кофе, как правило, черного без сахара (небольшое количество порций приготавливают сладким). Чашки ставят на поднос, покрытый салфеткой, здесь же у борта ставят одну-две стопки блюдца в количестве, соответствующем количеству чашек. Гость либо сам берет чашку с блюдцем, либо это делает официант. Одновременно с кофе подают коньяк или ликер. Напитки наливают в рюмки, поставленные на поднос, или ставят на него пустые рюмки и бутылки с коньяком или ликером. Обнося гостей, официант наливает напитки в рюмки или предоставляет это участнику банкета.

После ухода гостей официанты по распоряжению метрдотеля убирают банкетные столы в такой последовательности: бутылки, вазы фруктовые и с цветами; салфетки полотняные, приборы, креманки, посуду из фарфора, посуду из стекла. При уборке посуду сортируют по видам. Это облегчает уборку и ускоряет последующее мытье, способствует сокращению боя. Затем сметают крошки, снимают скатерти, подметают пол.

На банкетах-фуршетах практикуется организация бара для обслуживания гостей, которых у барной стойки обслуживает бармен. Для этого используют барные стойки или обычные столы, покрытые толстой тканью и скатертями, спущенными с лицевой стороны до пола. Длина столов 2-4 м. На столе с учетом ассортимента напитков расставляют группами рюмки, бокалы, стаканы для соков.

В центре стола размещают напитки в бутылках, за ними (со стороны бармена) на подносе кувшины с соками и термосы с пищевым льдом, рядом кладут щипцы для льда, ручник. Справа, по направлению к торцу стола, ставят рядами рюмки для вина, стаканы для соков, фужеры для воды, а слева бокалы для шампанского. Справа от бармена должен стоять подсобный столик для бутылок с приспособлениями для открывания бутылок. Все напитки до начала приема доводят до температуры подачи.

Бар должен быть подготовлен за 20-30 мин до начала банкета, а за 10-20 мин до прихода гостей бармен заполняет напитками (до одной четверти) все выставленные бокалы.

4.4.2. Организация банкет-коктейля в ресторане

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

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



Банкет-коктейл

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

Тарелки и приборы индивидуального пользования на банкете-коктейле не применяются.

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

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

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

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

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

За несколько минут до начала банкета официанты откупоривают бутылки с напитками, наливают сок в кувшины,

делают несложные коктейли. Как правило, сложные и трудоемкие в приготовлении коктейли в меню не включают.

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

До прибытия первого гостя 1/4 всех ранее выставленных на стол буфета рюмок, бокалов наполняют на 2/3 их емкости и расставляют на покрытые салфетками подносы. Напитки в более высокой посуде ставят в середине подноса рядами, а в более низкой - по краям его, с интервалом между рюмками не менее 1-2 см.

Нередко в банкетном зале организуется розлив напитков в рюмки и бокалы. Для этого в удобном месте устраивают бар. Правила организации бара такие же, как на банкете-фуршет.

Напитки и закуски подают с приходом первого гостя и до ухода последнего.

Начинают обслуживание с подачи напитков, а затем подают закуски. Официант, обнося гостей напитками, держит поднос в левой руке на уровне локтя и, предлагая напитки, называет их. Периодически официанты наполняют поднос напитками или берут другой подготовленный поднос. Все напитки должны быть доведены до температуры подачи.

Закуски подают на фарфоровых блюдах (удобнее использовать круглые), для подачи горячих закусок мельхиоровые блюда подогревают. Закуски укладывают рядами, в каждое изделие в верхнем ряду воткнута шпажка, здесь же на блюде в низком стаканчике ставят шпажки. Предлагая гостям горячую закуску, официант держит блюдо в левой руке, а пирожковую тарелку для использованных шпажек - в правой.

При подаче десерта после мороженого предлагают шампанское. Банкет заканчивается подачей кофе.

4.4.3. Организация банкет-чая в ресторане

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



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

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

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

Возможны различные способы сервировки чайного стола в зависимости от того, есть ли в меню банкета сладкое блюдо и как оно будет подано. При подаче сладкого блюда стол сервируется десертными тарелками для каждого гостя, за ней рюмка для вина, коньяка, ликера, если они включены в меню; справа от тарелки кладут десертную ложку или нож (в зависимости от сладкого блюда), слева - десертную вилку, за тарелкой параллельно кромке стола кладут фруктовые приборы. На десертные тарелки или слева от них кладут салфетки, сложенные валиком, треугольником, конвертиком и т. д. Такая сервировка стола обусловлена тем, что некоторые сладкие блюда - суфле, яблоки, запеченные в тесте, кремы и т. д. - не ставятся на стол, а подаются официантами, или тем, что десертные блюда в меню вообще не включены.

При подаче сладкого блюда в креманках место на столе против каждого гостя, предназначенное для этого блюда, при сервировке оставляют свободным. Десертную тарелку с приборами ставят слева от гостя на 15-20 см от края стола (как пирожковую). Салфетку кладут также слева от гостя перед десертной тарелкой или на нее. Остальные предметы сервировки те же, что и в первом варианте.

Тарелки для фруктов могут быть поставлены на стол стопками по 4-6 шт. в местах, удобных для гостей; их можно подавать и при обслуживании. На стол ставят предусмотренные меню конфеты в вазе, вазу с пирожными, фруктами. Если в меню банкета есть варенье, на столе должны быть стопки розеток по 4-6 шт. Сливки, молоко, лимон ставят перед подачей горячих напитков. Фужерами для воды, как правило, чайный стол не сервируют, и воду подают официанты или ставят в бутылках на отдельном столе и там же фужеры на виду гостей.

Украшением стола является самовар, который ставят на основной стол слева от хозяйки или на подсобный стол, подставленный к основному слева от хозяйки. Фарфоровый чайник с заваркой и чашки ставят около самовара.

Официанты приглашают гостей к накрытому столу и помогают им сесть. Когда гости разместятся за столом, официанты предлагают им сладкие блюда и вина. Вина наливают справа от гостя. Обслуживание начинают с почетных гостей, затем обслуживаются старшие по возрасту и далее остальные гости. Десертное блюдо в креманке подается на подставной тарелке, с десертной ложкой ручкой вправо. Блюдо ставят перед гостем с правой стороны правой рукой. Затем готовят к подаче горячие напитки. Со стола убираются использованная посуда и приборы, перед каждым гостем ставят чистую тарелку с приборами, приносят сливки, молоко, лимон. Чашки с горячими напитками на блюдцах ставят на стол справа от десертных тарелок. Чашку ставят на блюдце ручкой влево, чайную ложку - ручкой вправо.

Чашку кофе гостям можно предложить с подноса, предварительно наполнив ее из кофейника. Чай на столе доливать не рекомендуется. При желании гостя выпить другую чашку чая можно налить его на подсобном столе в ту же чашку, если в ней нет лимона. Чай из самовара наливает хозяйка, официант в этом случае помогает в подаче чая гостям, сидящим вдали от нее, а также подносит чистые чашки и чайник с заваркой. По просьбе хозяйки официант может наливать чай из самовара и предлагать его гостям.

4.4.4. Организация и обслуживание банкета-свадьба

Банкет-свадьба носит неофициальный характер. Обычно они организуются в честь свадьбы. Размещение гостей за столом обычно произвольное, но для почетных гостей и устроителей банкета отводятся места в центре стола, а при устройстве банкета на большое количество участников с несколькими столами - отдельный центральный стол.

В меню включаются самые разнообразные холодные закуски, соленья, маринады и т.д. Для того чтобы разнообразить ассортимент закусок, рекомендуется на каждого участника банкета заказывать по 1/3 порции. Гостям также предлагают горячую

закуску, одно- два вторых блюда, десерт, фрукты. Завершается банкет подачей кофе, чая, кондитерских изделий.

Так же как и для банкета- свадьба рассчитывают количество посуды и белья. Расчет количества блюд, салатников производится в зависимости от числа участников банкета, количества порций заказанных закусок и длины банкетного стола. Считается нормой, если блюдо, салатник, ваза с салатом будут повторяться и расставлены для 6-10 человек, сидящих за столом. Это даст возможность каждому сидящему за столом самому или с помощью соседа взять любую закуску без помощи официанта. Расчет посуды индивидуального пользования для горячих блюд, десерта остается тем же. Расстановка столов, покрытие их скатертями, сервировка посудой, приборами в основном такие же, как и при банкете с полным обслуживанием.

При расчете количества официантов исходят из того, что каждый официант выполняет все операции по обслуживанию гостей в закрепленном за ним секторе. Рекомендуется один официант на 9-12 гостей.

При подготовке к обслуживанию сервировка стола может быть более простой, чем для банкета с полным обслуживанием официантами. Стол можно сервировать без подстановочной тарелки, для каждого гостя ставят закусочную тарелку и тарелку для хлеба. Из приборов - закусочные приборы и соответствующие приборы не более чем на одно блюдо, десертные приборы, как правило, приносят вместе с десертом.

Из стекла ставят фужеры и рюмки, соответствующие напиткам. Стол украшают живыми цветами в вазах: дорожку на скатерти из живых цветов на таких банкетах делать нецелесообразно, так как на стол ставят закуски. Холодные закуски ставят за 30-60 мин до начала обслуживания в зависимости от удаленности зала от раздачи, температуры воздуха в зале.

Метрдотель, исходя из количества гостей, закрепленных за каждым официантом, количества столов, ассортимента и количества порций заказанных блюд, заранее определяет и

сообщает официанту, в какой посуде, с каким количеством порций следует подавать блюда; рассчитывает количество фарфоровой, металлической, стеклянной посуды.

Посуду с закусками расставляют на столе в определенной последовательности, начиная с закусок в больших блюдах. Закуски в посуде на ножках (вазы) или с высокими бортами (салатники) расставляют ближе к центру стола, а с низкими бортами (блюда, лотки) - ближе к предметам сервировки, причем закуски должны чередоваться, например рыба, овощи, мясо и т. д. Расставить блюда на столе можно в один или два ряда в зависимости от ширины стола, количества закусок и размера блюд. Дно посуды с закуской, перед тем как поставить на стол, необходимо тщательно протереть салфеткой или ручником. Икорницы, салатники, соусники ставят на стол на подставочные тарелки. Соусы ставят рядом с блюдами, которым они сопутствуют, специи (соль, перец) - за тарелкой для хлеба. Вазы с фруктами и цветами устанавливают по оси стола.

После того как закуски поставлены на банкетный стол, ставят напитки. Бутылки с напитками по согласованию с заказчиком могут быть откупорены (кроме бутылок с крон-пробками с водой, соком и др.). Напитки ставят в интервале между рюмок с этикетками, обращенными в сторону гостя; напитки можно поставить группами по 2-4 бутылки в середине стола на свободных местах между блюдами с закусками.

Если на столе мало места, часть бутылок с напитками может быть поставлена на подсобные столики и подана в процессе обслуживания.

Расставив напитки, официанты раскладывают на тарелки хлеб, тосты, расстегаи, кулебяки, если они предусмотрены. Против каждого прибора расставляют кресла (стулья).

Общей тщательной проверкой всего, что поставлено на банкетный стол, а также наличия запаса посуды, приборов заканчивается подготовка к банкету.

Приглашенных гостей встречают официанты, каждый в своем секторе, помогая им сесть за стол. Рассадив гостей, официанты

предлагают напитки, затем закуски в последовательности, предусмотренной в меню. Как правило, начинают подачу с икры с маслом и малосоленой рыбы. Предложив их гостям, официанты снова ставят блюда на стол, а освободившиеся убирают. После подачи рыбных закусок обязательно заменяют закусочные тарелки и приборы, предварительно спросив у гостя разрешения. Если гость положил на тарелку приборы, то официант может взять тарелку и приборы, не спрашивая разрешения.

Тарелки и приборы заменяют следующим образом. На подсобном столике официант кладет на чистую закусочную тарелку нож и вилку. Взяв тарелку в правую руку, он подходит к гостю, слева левой рукой снимает со стола использованную тарелку, а правой ставит подготовленную чистую. После этого гостей обносят мясными закусками. Соления и маринады гости берут сами. Перед подачей горячих блюд обычно делают перерыв. В это время гости танцуют, беседуют, официанты подготавливают стол - убирают использованную посуду, бутылки, заменяют тарелки, добавляют хлеб и т. д. Гости могут не выходить из-за стола.

Со стола не убирают свежие и маринованные овощи и другие оставшиеся закуски, но их следует переложить, чтобы посуда не казалась пустой.

Перед подачей каждого очередного блюда официанты наливают напитки. Горячие блюда подают:

- с общего блюда в обнос, предварительно для каждого гостя на стол ставят мелкую столовую тарелку и столовые приборы;

- в тарелках, оформленных официантами из многопорционного блюда на подсобном столе;

- блюдо в многопорционной посуде вместе с приборами для раскладки ставят на стол;

- в тарелках, оформленных поварами на кухне, которые официанты ставят перед гостями.

Однако предпочтительнее первый способ.

Перед подачей десерта с разрешения заказчика со стола убирают закуски, тарелки, столовые приборы, хлеб, специи, сметают крошки. На столе оставляют вазы с фруктами, воду, фужеры.

Десертные блюда, горячие напитки подают так же, как и на других банкетах.

Вопросы для контроля:

1. Что такое банкет?
2. На какие виды подразделяется банкет?
3. Особенности сервировки стола в банкете?
4. Когда организуется банкет-фуршет?
6. Организация банкета-коктейля?
7. Для кого организуется банкет-чай?
8. Расскажите особенности организации банкета-свадьба?

4.5. Самообслуживание и обслуживание официантами

4.5.1. Организация работы самообслуживания

Виды, методы и формы обслуживания на предприятиях питания зависят от ряда факторов: места приема пищи, способа ее получения и доставки потребителям, степени участия персонала в обслуживании, применения средств механизации и автоматизации и др. Выбор наиболее рациональных видов обслуживания способствует более полному удовлетворению спроса потребителей, повышению культуры обслуживания, эффективности использования оборудования, росту производительности труда.

Метод обслуживания потребителей – способ, с помощью которого потребителям реализуется продукция. На предприятиях общественного питания существуют следующие методы обслуживания:

- 1) самообслуживание;
- 2) обслуживание официантами;

3) комбинированное обслуживание.

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

Формы обслуживания отличаются:

- 1) характером производимых услуг;
- 2) местом и условиями их выполнения;
- 3) характером труда обслуживающего персонала;
- 4) формой расчетов потребителями.

Примером форм обслуживания может быть реализация кулинарной продукции через торговые автоматы или столы саморасчета, по типу «шведского стола», отпуск скомплектованных обедов.

Самообслуживание – это метод обслуживания, при котором потребители сами выполняют ряд операций, и в зависимости от этого применяют следующие формы самообслуживания:

1) *полное*. Потребитель выполняет все операции самостоятельно;

2) *частичное*. Часть работ выполняется обслуживающим персоналом или механизмами (сбор посуды, доставка посуды, конвейер для сбора посуды и т.д.).

В зависимости от формы расчета различают:

1) *самообслуживание с предварительным расчетом*:

а) потребитель знакомится с меню, приобретает в кассе чек, с чеком на раздаче получает блюда. Отрицательные стороны данной формы обслуживания: потребитель не видит выбранные блюда, имеет дело с деньгами;

б) организация комплексного питания по заранее приобретенным абонеентам и чекам: предварительно сервируются столы, затем осуществляется отпуск скомплектованных завтраков, обедов и ужинов, что позволяет ускорить процесс обслуживания. Используется данная форма для организации питания туристов, учащихся, участников семинаров, конференций;

2) *самообслуживание с последующим расчетом*:

а) с расчетом после получения блюд: потребитель знакомится с меню, выбирает блюда на раздаче, рассчитывается за выбранные блюда, потребляет и, наконец, убирает посуду. Преимуществом этой формы обслуживания является возможность наглядного выбора блюд потребителями; отрицательные моменты: потребитель стоит в очереди, имеет дело с деньгами;

б) самообслуживание с расчетом после приема пищи. Потребитель знакомится с меню, выбирает блюда, получает чек на блюда, принимает пищу и после этого рассчитывается при выходе из зала. Положительные стороны: ускоряется процесс обслуживания; отрицательные: увеличивается количество обслуживающего персонала;

3) *самообслуживание с непосредственным расчетом.* Потребитель одновременно выбирает, получает блюда и оплачивает их стоимость. При данной форме обслуживания отпуск продукции и расчет с потребителем производится одним работником. Эта форма обслуживания применяется в предприятиях быстрого обслуживания буфетах, закусочных, через барную стойку в барах.

Метод обслуживания официантами применяется в ресторанах, барах, закусочных, а также некоторых столовых.

При *полном обслуживании официантами* все операции осуществляют официанты.

Частичное обслуживание официантами предполагает выполнение ряда операций потребителями. Официанты доставляют продукцию с раздаточной в зал, ставят блюда на стол, за которым посетители сами обслуживают себя. Такая форма позволяет ускорить процесс обслуживания посетителей, увеличить пропускную способность зала и сократить численность обслуживающего персонала.

Комбинированный метод обслуживания потребителей заключается в сочетании различных методов обслуживания (например, самообслуживание с обслуживанием официантами).

4.5.2. Организация труда официантов по звеньевым и бригадным формам в ресторане

Формы обслуживания официантами могут быть индивидуальными, звеньевыми и бригадными в зависимости от конкретных условий работы предприятия.

При *индивидуальной форме обслуживания* каждый официант на отведенном ему участке (3-4 столика) выполняет все операции, связанные с обслуживанием. Официант, работая индивидуально, находится в зале только в момент приема заказа, дополнительной сервировки стола, подачи блюд и расчета с посетителями. Большую часть времени, связанную с печатанием чеков, заказом и получением блюд, буфетной продукции, посуды из сервизной и т. д., официант находится вне зала. В связи с этим он не всегда может подойти к столу, принять дополнительный заказ, дать консультацию, предъявить счет и рассчитаться. Это нередко вызывает справедливые замечания посетителей о качестве обслуживания.

Звеньевая и бригадная формы являются наиболее прогрессивными. Эти формы предполагают организацию звеньев из официантов с четким разделением труда, обязанностей между ними. Как правило, звено состоит из трех-четырёх человек. Состав комплектуется из официантов, имеющих разные квалификационные разряды, и с учетом пожеланий официантов. Звеньевым назначают наиболее квалифицированного официанта. Обязанности в звеньях строго распределены. Звеньевой встречает гостей, предлагает меню, принимает заказ, уточняет сервировку стола в соответствии с принятым заказом, подает закуски и блюда, разливает напитки, выписывает счет и рассчитывается с посетителями.

Члены звена выполняют заказ. Один официант получает продукцию из буфета и холодного цеха, пополняет запас чистой посуды, приборов, белья, относит в моечную использованную посуду. Другой официант получает горячие блюда, при

необходимости разливают или раскладывают их на подсобном столике.

Звено из трех человек обслуживает до 40 мест.

Распределение обязанностей может быть и иным. Из трех-четырех звеньев создают бригаду, назначают бригадира, который руководит бригадой и осуществляет контроль за подготовкой к обслуживанию, правильной сервировкой столов, соблюдением правил обслуживания и расчетов с посетителями и др.

По зонам зала звенья (бригады) распределяет метрдотель. Он делает это ежедневно для обеспечения равных условий работы официантов.

По сравнению с индивидуальным методом обслуживания звеньевая и бригадная формы имеют следующие преимущества:

в зале постоянно находится квалифицированный официант, а распределение труда позволяет ускорить обслуживание;

официанты высшей квалификации освобождаются от выполнения второстепенных операций;

более рационально используется рабочее время;

повышается ответственность работников за выполнение своих обязанностей, так как ошибка или небрежность одного официанта снижает авторитет всего звена;

повышается культура обслуживания.

При бригадной форме в течение одного и того же времени официанты обслуживают вдвое больше посетителей, чем при индивидуальной.

Вопросы для контроля:

1. Какие методы существуют при организации труда официантов?
2. Что такое самообслуживание?
3. Как отличаются формы обслуживания?
4. На какие виды делится самообслуживание?
5. Расскажите индивидуальную форму обслуживания?
6. В чем преимущества форм обслуживания?

4.6. Шведский стол и буфетное обслуживание

4.6.1. Организация шведского стола и буфетного обслуживания

Современные ресторанные технологии предлагают *тематические шведские столы (буфеты)*, которые позволяют обеспечить максимум сервисных услуг гостям и дают возможность попробовать большое количество деликатесов и блюд из сравнительно дорогих продуктов.

Организация питания по принципу шведский стол удобна при обслуживании больших групп посетителей, участников конференций, конгрессов и т. п. На завтрак в среднем тратится 15-20 мин, на обед и ужин - 25-30 мин. При обслуживании посетителям не приходится ждать заказанных блюд и счета. Для организации шведского стола выделяют отдельный зал или часть его, удобную для обслуживания. На видном месте у кассы вывешивают информацию о часах работы, стоимости завтрака, обеда или ужина. Ассортимент шведского стола зависит от времени приема пищи (завтрак, обед, ужин) и включает разнообразные блюда, что позволяет каждому потребителю составить свой рацион. В необходимых случаях ресторан может обеспечить клиентов специальными (диетическими и вегетарианскими) блюдами. Для организации шведского стола используется специальное торгово-технологическое оборудование различных зарубежных и отечественных фирм, в состав которого входят:

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

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

предварительно кассиром, либо используется безналичный расчет, или в кредит.

Основой шведского стола являются линии раздачи питания (буфетные линии), предназначенные для кратковременного (до 1-2 часов) хранения и реализации первых и вторых блюд, горячих и холодных закусок, напитков и кондитерских изделий. Являясь своеобразной границей между производством и реализацией готовой продукции, между персоналом и гостями.

Для выкладки холодных и горячих закусок, основных блюд устанавливают мармиты с подогревом, холодильные витрины, салат-бары, нейтральные модули оборудования. Для напитков сокоохладители, кипяильники, термосы. Кроме этого, в зоне организации шведского стола устанавливают специальные элементы для выкладки посуды и приборов. Столы для посетителей ставят в том же зале. Как правило, их не сервируют Модули, входящие в комплект оборудования шведского стола, могут быть нейтральными, охлаждаемыми и тепловыми. Модули легко устанавливаются как в прямолинейном варианте, так и в угловых комбинациях. Строгих правил, как именно они должны идти друг за другом, нет, но определенный порядок все же существует. Логично, если человек, подойдя к линии раздачи питания, сначала увидит салаты и холодные закуски, дальше – первые блюда, потом – вторые и, наконец, десерты и напитки. Особый акцент в данном случае делается на салат-бары.

Холодильное оборудование позволяет в надлежащем виде сохранить салаты и холодные закуски. Под столешницей с емкостями для салатов и холодных закусок предусмотрены специальные полки и ящики для хранения различного инвентаря и вспомогательных материалов. Есть салат-бары, предназначенные специально для мороженого. Распространены модели, в которых совмещены тепловые и охлаждаемые части Тепловые салат-бары (мармиты) бывают двух видов: паровые и сухие. В первых для нагрева используется пар, благодаря которому блюдо в процессе подогрева теряет меньше влаги. Сухие мармиты используют для

блюд, которым не нужно увлажнение. Например, нельзя увлажнять картофель-фри или котлеты по-киевски, так как при увлажнении они потеряют свои потребительские свойства.

Для подачи напитков в линии шведского стола предусматривается специальный элемент – прилавок для горячих напитков, на поверхность которого можно установить кипятивники и термосы для кофе и чая. Кипятивники в основном применяются заливного типа и подбираются по объему в зависимости от требуемого количества напитка. Для охлаждения и демонстрации различных негазированных напитков предназначены сокоохладители. Как правило, они выполнены из нержавеющей стали и оснащены прозрачными съемными контейнерами разного объема. Для замораживания соков в густую снегообразную массу используют граниторы.

Кроме основного оборудования, шведский стол включает множество дополнительных, но при этом достаточно важных элементов. Например, для выкладки посуды пригодятся подогреватели и диспенсеры для тарелок и стаканов, прилавки для столовых приборов. Иногда добавляются тепловые витрины и прилавки для хранения и реализации хлебобулочных изделий.

При организации шведского стола стоит уделять внимание таким мелочам, как приспособления (органайзеры) для раздачи приправ, салфеток, столовых приборов. Как правило, они легко крепятся на любую горизонтальную поверхность.

Существует достаточно широкий спектр буфетного обслуживания: постоянные стационарные буфеты, которые функционируют в течение всего периода обслуживания с постоянным ассортиментом. Выделяют также тематические буфеты, предлагающие блюда отдельного вида при этом выбор блюд может быть весьма ограниченным. Существуют также, так называемые, «летающие» буфеты, где готовые блюда разносят на подносах официанты и каждый клиент может взять именно то блюдо, которое ему по вкусу. Такой вид буфетов подходит для

мероприятий, проходящих на ограниченных площадях или при организации импровизированных мероприятий.

4.6.2. Обслуживания мероприятий по типу шведский стол и буфет

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

Необходимость одновременного обслуживания большого количества людей, располагающих небольшим отрезком времени, требует быстроты и четкости работы официантов. С этой целью уточняется график выхода на работу официантов, с тем чтобы обеспечить максимальное присутствие большинства работников в период завтрака, обеда. Численность обслуживающего персонала рассчитывают исходя из нормы обслуживания: один официант может обслужить одновременно не более восьми потребителей. Для сбора посуды выделяют подсобных работников, предоставив возможность официантам заниматься только подачей блюд и расчетом с гостями.

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

укладывают на тарелки или в хлебницы, ставят на столы и накрывают салфетками.

Заранее сервируют столы и к обеду. На столы ставят бутылки (охлажденные и протертые) с минеральной, фруктовой водой, фрукты, хлеб, закуски на тарелках или в салатниках, сладкие блюда (компот, кисель, мусс, желе).

Ускорению обслуживания способствует устройство дополнительных раздач в зале. Это могут быть мармиты для первых блюд, охлаждаемые витрины для напитков.

Питание участников может быть организовано по наличному и безналичному расчету (талонам). Официант сдает кассиру талон как деньги. С кухней и буфетами официант рассчитывается за отпущенные блюда кассовыми чеками. Если питание организуется за наличный расчет, то официант производит расчет в обычном порядке, т. е. представляет счет и получает деньги.

В перерывах между заседаниями может работать буфет-фуршет, организуемый по месту проведения заседаний.

В зависимости от числа участников, площади и формы помещения ставят один или несколько столов длиной 2-6 м, используя фуршетные столы. При отсутствии их, столы составляют из квадратных или прямоугольных столов. Столы накрывают скатертями, как на банкет-фуршет. На столы выставляют холодные закуски небольшими порциями (в салатниках); хлеб; на больших блюдах - порционированные гастрономические изделия, бутерброды; вазах - фрукты, пирожные, пирожки. На торцах столов ставят термосы с кофе, бульонами, чашки для бульона и кофе, кувшины с соком.

Возле фуршетных столов на подсобных столиках размещают закусочные и пирожковые тарелки, закусочные вилки и ножи группами, фужеры, стаканы. Небольшими стопками кладут бумажные салфетки.

Каждый стол обслуживают не менее трех официантов: один следит за пополнением продукции, второй убирает использованную посуду, третий производит расчет.

Для ускорения обслуживания практикуют организацию отдельных столов по отпуску бульонов и пирожков, продажу горячих сосисок, горячих закусок в однопорционных сковородках, кокотницах. В этих случаях пищу отпускает повар, а расчет за питание производит официант. Дополнительно организуют чайные столы, продажу мороженого.

Питание спортсменов - участников соревнований организуется по безналичному расчету (талонам), как правило, по месту проживания в залах, где установлены линии самообслуживания. Питание зрителей спортивных мероприятий организуют в буфетах и кафетериях, через широко организованную мелкорозничную сеть по продаже бутербродов, булочек, кондитерских изделий, горячих сосисок и напитков.

Вопросы для контроля:

1. Чем буфет отличается от шведского стола?
2. Какие особенности организации шведского стола существуют?
3. Что входит в обязанности официанта на шведском столе?
4. Как выглядит шведский стол?
5. На каких мероприятиях организуют шведский стол?

4.7. Прогрессивные методы обслуживания туристов в ресторанах

4.7.1. Современные виды обслуживания в ресторанах

Наряду с традиционными методами и формами обслуживания применяются и прогрессивные (нетрадиционные), целью которых является ускорение процесса обслуживания потребителей.

К современным видам услуг и формам обслуживания относятся:

- *зал-экспресс;*
- *стол-экспресс;*
- *русский стол;*
- *бизнес-ланч;*
- *воскресный бранч;*

- аукционы
- презентация;
- кофе-брейк;
- *happy hour* (счастливый час);
- *linner* (линер);
- *dinner* (динер).

Экспресс-обслуживание используется для обеспечения питанием большого числа потребителей за определенное отведенное время. Такая форма обслуживания используется для участников съездов, конференций, симпозиумов, семинаров.

Экспресс-обслуживание используется для проведения завтраков, обедов, ужинов. Для обслуживания этим методом выделяются официанты, а также предусматриваются сборщики посуды. Меню составляется заранее по установленным режимам питания. Меню в виде комплексных рационов составляется в двух вариантах.

В зависимости от заказа может производиться предварительная сервировка столов. Подача продукции производится по установленной очередности в соответствии с меню. Уборка столов, замена посуды и приборов производится общепринятыми методами.

Оплата питания участников мероприятия производится по наличному расчету и безналичному - в виде талонов или абонементов.

Зал-экспресс предназначен для быстрого обслуживания потребителей в ресторанах, кафе с небольшим количеством мест, и там где не используется шведский стол. Основой этой формы обслуживания является фуршетный стол, установленный вдоль стены на расстоянии 1,5 м от нее. На стол, накрытый скатертями и «юбкой», выставляют холодные закуски (различные салаты, рыбные, мясные холодные блюда, сыры, масло сливочное, кисломолочные продукты в индивидуальной упаковке, а также соки, прохладительные напитки, хлеб и хлебобулочные изделия). Рядом - приборы для раскладки:

ложки и вилки столовые, щипцы для хлеба. Сервировка столов к завтраку, обеду или ужину должна быть минимальной.

При входе в зал устанавливают контрольно-кассовую машину и вывешивают варианты меню. Стоимость закусок фуршетного стола включается в стоимость каждого меню завтрака, обеда и ужина. Посетители входят в зал, знакомятся с меню, пробивают чеки по одному из вариантов, садятся за столы и передают чеки обслуживающему их официанту. Официант направляется к раздаче, получает на производстве супы и вторые блюда. В это время гости подходят к фуршетному столу и выбирают холодные закуски, соки, прохладительные напитки.

Официанты доставляют в зал продукцию с кухни на тележках или подносах. Подают блюда европейским методом.

Экспресс-столы организуют в залах ресторанов при гостиницах, на железнодорожных станциях, в аэропортах. В период с 8 до 11 часов пассажирам предлагают два вида европейских завтраком одинаковой стоимости, а с 11 до 15 часов – экспресс-обеда также двух видов.

Русский стол организуют по принципу «репинского стола». За круглым столом одновременно могут разместиться 20 человек. Имеет круглую форму с вращающейся серединой, на которой устанавливают закуски, кисломолочные продукты, кулинарные и кондитерские изделия, соки, напитки. Неподвижную часть стола сервируют закусочными тарелками, приборами, салфетками. Посетители, заняв место за столом, самостоятельно выбирают выставленную на подвижной части стола продукцию. Официанты приносят горячие блюда и напитки, после чего производят расчет.

Бизнес-ланч - деловой обед в ресторане, который предусматривает быстрое обслуживание потребителей в определенное время (с 12 до 16 ч) по сниженным ценам. Бизнес-ланчи чаще всего проводятся ежедневно, кроме субботы и воскресенья.

В меню бизнес-ланча включаются блюда несложного приготовления. Минимальный перечень блюд в меню: две холодные закуски, горячая закуска и суп дня, три горячих блюда из рыбы, мяса и домашней птицы, одно вегетарианское блюдо, одно-

два блюда дня (фирменные блюда), которые будут меняться каждый день, три десерта.

Потребителю предлагают три блюда: холодную или горячую закуску, суп дня, горячее блюдо, десерт. Стоимость бизнес-ланча в ресторане заранее определена, в нее входит также кофе или чай.

Официанты подают блюда европейским методом заранее порционированными в индивидуальную посуду для каждого потребителя. Карту вин предлагают потребителям отдельно. Можно в состав бизнес-ланча включать безалкогольный напиток и бокал вина или пива (на выбор).

Сервируют стол для бизнес-ланча мелкими столовыми, закусочными и пирожковыми тарелками, столовыми приборами, фужерами и рюмками или бокалами для вина, полотняными и бумажными салфетками, сложенными веером. На стол ставят вазочку с цветами, подсвечник со свечой. На приставном столе - небольшой запас посуды и приборов.

Воскресный бранч. Рестораны (кафе) в субботние, воскресные и праздничные дни организуют обслуживание гостей обедами, на которые приходят семьями, с друзьями. Обслуживание осуществляется по типу шведского стола.

Обслуживание осуществляется по типу «шведского стола» с широким ассортиментом холодных блюд и закусок, супов, вторых горячих блюд, приготовленных в горшочках, запеченных на сковороде, на решетке гриля, прохладительных напитков. Сладкие блюда, горячие напитки и мучные кондитерские изделия гостям предлагают отдельно на чайном и десертном шведских столах. Если в эти дни проводится дегустация вин, то в стоимость бранча включается бокал вина или шампанского. Воскресные бранчи могут иметь различную тематическую направленность: морскую, охотничью, этническую (национальную) кухни.

Сервировка столов к обеду - минимальная (пирожковая тарелка, столовый и закусочный приборы, фужер и полотняная салфетка). Количество подходов к шведскому столу не ограничено. Официанты производят до сервировку стола приборами и

стеклянной посудой, помогают потребителям в выборе и порционировании блюд, доставке их к столу, уборке посуды. Предусматриваются билеты для детей до 12 лет со скидкой.

Презентации устраиваются по самым разнообразным поводам: открытие выставки, университета, колледжа, основание фирмы или банка, дегустация вин и т. д.

Презентация это повод для приглашения спонсоров, предпринимателей, банкиров, представителей различных фирм для установления новых деловых контактов. Список лиц, приглашенных на презентацию, определяется заранее, им рассылают приглашения.

В программу презентации может быть включена пресс-конференция, которая часто сопровождается концертными и эстрадными номерами. Во второй половине презентации проходит прием-коктейль, фуршет, обед-буфет или шведский стол с холодными блюдами и закусками (холодный буфет).

Потребитель подходит к столу, берет тарелку из стопки, кладет на нее различные закуски. На бортике каждой закусочной тарелки закреплена пластмассовая клипса, в которую гость вставляет рюмку с налитым напитком, и отходит от стола. Иногда на стол ставят только закуски, а напитки разносят официанты.

Один из видов услуг, предлагаемых потребителям на предприятиях общественного питания проведение *аукционов* кулинарных и кондитерских изделий, а также презентаций. Специальная комиссия тщательно отбирает и составляет перечень изделий, рекомендуемых к продаже с аукциона, присваивая им порядковые номера. Цена на каждое изделие (начальная цена аукционного торга) устанавливается заранее.

Кофе-брейк (или кофе-пауза) организуют в ресторанах для быстрого обслуживания участников совещаний, конференций, деловых переговоров. Прямоугольные или круглые столы накрывают цветными скатертями-юбками, как на фуршете. Гости едят и пьют стоя.

В меню кофе-брейка включают пирожные, пирожки, сладкие и соленые печенья, сдобные булочки, канапе с сыром и со свежими

фруктами, лимон, сливки, кофе. Из прохладительных напитков минеральную воду, соки.

По периметру стола устанавливают кофейные чашки с блюдцами и кофейными ложками. Несколько кофейных чашек заменяют чайными. Рядом с ними располагают чайные ложки. По центру стола размещают вазу-плато с пирожными и десертной лопаткой на пирожковой тарелке, низкие фарфоровые вазы с пирожками, блюда с канапе, вазы с ассорти из домашнего печенья. Ближе к чашкам ставят сахар в вазочке на пирожковой тарелке с резной бумажной салфеткой и щипцами, лоток с лимоном и двухрожковой вилкой для раскладки, стопки мелких десертных тарелок по 8-10 шт. Сливки в сливочнике, кофейник на закусочной тарелке с полотняной салфеткой, сложенной тюльпаном, ставят на стол за несколько минут до перерыва. У стола официанты предлагают потребителям кофе или чай и наливают горячие напитки, придерживая крышку кофейника или чайника ручником. Можно подавать чай или кофе в одноразовой упаковке, тогда на подсобный стол ставят термос с кипятком или самовар на хромированном или расписном подносе.

Happy hour (счастливый час) - это вид обслуживания, организуемый в ресторане по пятницам с 17 до 19 ч по меню «а ля карт» со скидкой на напитки до 50%.

В некоторых барах с 17 до 19 ч для привлечения потребителей возле барной стойки размещают скамью, имитирующую шведский стол, на которую выставляют порционированные закуски в широком ассортименте, придерживаясь преимущественно блюд русской кухни; а с 15 до 17 ч, когда поток потребителей в рестораны уменьшается, гостям предлагают блюда. Compliment от шеф-повара со скидкой 50% или заказавшему две кружки пива третью предлагают бесплатно.

Linner (линер) – это услуга, предоставляемая гостям, проживающим в гостинице, которые ввиду различных причин опоздали на бизнес-ланч, но еще могут пообедать или поужинать *Dinner* (динер). Линер предусматривает наличие шведского стола.

Стоимость линера заранее оговорена, в нее включают бокал шампанского или бокал красного (белого) вина, прохладительные напитки, соки, минеральную и фруктовую воду. Для дополнительного заказа напитков, потребителю предлагают карту вин и карту коктейлей с европейскими диджестивами.

Тематический линер проводится по воскресным дням с 14 до 19 часов. Стоимость линера заранее оговорена.

Основными направлениями развития современных технологий обслуживания в ресторанах, барах и кафе являются:

- создание концептуальных предприятий общественного питания;
- расширение сети виртуальных ресторанов, обеспечивающих прием заказов по сети Интернет и доставку их потребителю;
- приготовление блюд в присутствии посетителей;
- организация обслуживания по системе кейтеринг;
- внедрение мерчандайзинга (сбыта продукции и услуг).

Концептуальным называется ресторан, в котором интерьер оформлен в национальном или экзотическом стиле, а в меню возможно смешение кухонь и стилей. *Идея концептуального ресторана* включает выбор предпринимателем определенной темы, в соответствии с которой разрабатывается меню, оформляется интерьер, выбираются поставщики оборудования, посуды, приборов, продуктов, напитков. *В качестве темы* может быть использован кинематографический, исторический, литературный или другой сюжет, легенда. Избранная тема предусматривает создание ресторана-кабаре, трактира или клуба.

В ресторан-кабаре гости приходят не только вкусно поесть, насладиться великолепным вином, но и получить удовольствие от предложенной развлекательной программы. В таком ресторане гости вовлекаются в организацию театрализованного представления или карнавала и становятся не зрителями, а участниками определенной игры.

В ресторане-клубе гостей ожидают не только первоклассная кухня и вина, но и общение по интересам. Предусматривается

система членских карточек определенного срока действия, которые дают право бесплатного входа и приглашения одного гостя, а также преимущество в заказе стола.

В крупных городах концептуальный ресторан, сохранив свою тематическую направленность, был преобразован в развлекательный комплекс, объединяющий ресторан, бар, кафе, ночной клуб, казино, дискотеку. Средствами привлечения потребителей в развлекательный комплекс являются шоу-программы, клубные карты, зал VIP, приглашение артистов эстрады, охраняемая автостоянка и др.

Виртуальным называется ресторан, в котором осуществляется прием заказа по сети Интернет и доставка его потребителю.

Современные технологии обслуживания позволяют потенциальным клиентам через систему Интернет войти на страничку соответствующего ресторана, получить информацию о блюдах, ценах, увидеть зал и расположение столиков на экране компьютера. Основной потребитель страничек в Интернете - предполагаемый потребитель ресторана. Он может не только ознакомиться с информацией, отправить и получить сообщение, но и поговорить с менеджером ресторана и даже видеть его в момент разговора. Потребитель сможет не только заказать столик в ресторане, но и оплатить его, введя номер счета или кредитной карточки. Менеджер ресторана получит и подтвердит информацию о заказе, а бухгалтер - о платеже. Вся процедура займет считанные минуты. Через сеть Интернет можно предложить посетителям зарезервировать столик, продемонстрировать блюда меню визуально, обменяться мнениями и т.д. Технология панорамной съемки позволяет более детально ознакомиться с интерьерами залов и ингредиентами блюд.

К современным технологиям обслуживания в общественном питании, способствующим привлечению потребителей и увеличению объемов продаж, относится *приготовление блюд в присутствии посетителей*. Для привлечения внимания гостей к этим блюдам необходимо дать правильное описание и фотографии

их в меню, произвести обучение персонала. К приготовлению блюд на глазах у посетителей привлекаются опытные повара.

4.7.2. Принципы применения прогрессивных видов обслуживания

К прогрессивным технологиям обслуживания в ресторане относится *организация выездного обслуживания по системе "кейтеринг"*.

Термин "кейтеринг" обозначает действия работника или предприятия, поставляющего продукты питания, напитки, посуду и все необходимое для организации приема, банкета вне ресторана или обслуживания спортивных игр и других крупных зрелищных мероприятий.

Существуют следующие виды кейтеринга:

- социальный;
- в помещении;
- вне ресторана;
- разъездной (по контракту на поставку продукции);
- розничная продажа;
- VIP-кейтеринг.

Развитие индустрии кейтеринга и увеличение запросов потребителей способствуют тому, что, один и тот же поставщик услуг может предлагать несколько вариантов обслуживания.

Социальный кейтеринг - предоставление услуг по приготовлению блюд для проведения общественного мероприятия. Основная особенность этого вида кейтеринга заключается в том, что процесс приготовления блюда происходит на территории и оборудовании заказчика и под его контролем.

Преимущество социального кейтеринга - небольшие накладные расходы и отсутствие расходов на оборудование. Предприятие общественного питания может предоставить заказчику согласно договору лишь отдельные предметы для сервировки стола и аксессуары для придания элегантности столу.

Кейтеринг в помещении имеет много общего с ресторанным обслуживанием. Заказчику сервисных услуг (фирме) предлагают оборудованные помещения для проведения различных мероприятий. Это могут быть аванзалы, банкетные залы для проведения комбинированных приемов, кухня для подготовки продуктов и приготовления блюд, помещения с холодильными шкапами для хранения продуктов; помещения для хранения напитков, столовой посуды и приборов, столового белья, аксессуаров, необходимых для оформления столов и залов.

Преимущество этого вида кейтеринга заключается в экономии времени для подготовки выездного мероприятия. Недостаток - ресторан выездного обслуживания, предоставляющий этот вид услуг, несет большие издержки по оплате лизинга, страховки, накладных и производственных расходов.

Кейтеринг вне ресторана наиболее популярен в индустрии питания. Он предусматривает обслуживание на территории заказчика в соответствии с его требованиями.

Преимущество кейтеринга вне ресторана состоит в том, что многие издержки (аренда помещений, накладные расходы, оплата коммунальных услуг, налоги) могут быть значительно ниже, чем для кейтеринга в помещении. Недостаток - высокие расходы на транспортные средства и специальное оборудование для хранения и доставки приготовленных блюд, кулинарных и кондитерских изделий, напитков.

Разъездной кейтеринг. Доставка полуфабрикатов на строительные и съемочные площадки, в офисы, где требуется обеспечить питанием группы людей

Розничная продажа готовой кулинарной продукции является разновидностью кейтеринга, если предприятие общественного питания осуществляет доставку горячих блюд на дом. Другой пример кейтеринга - торговля продуктами питания, а также прохладительными напитками во время проведения спортивных соревнований, фестивалей, карнавалов, других мероприятий с большим количеством участников.

VIP-кейтеринг предусматривает выездное ресторанное обслуживание с привлечением высококвалифицированных повара и официанта. В помещении заказчика и под его наблюдением осуществляется полный цикл обработки продуктов и приготовления блюд.

Мерчандайзинг общественного питания - это деятельность по стимулированию сбыта продукции и услуг общественного питания.

Вопросы для контроля:

1. Какие современные формы обслуживания вы знаете?
2. Какие методы обслуживания существуют в ресторанах?
3. Какая разница между стол-экспрессом и зал-экспрессом?
4. Какие прогрессивные методы обслуживания вы знаете?
5. Перечислите виды кейтеринга?
6. Где применяется кейтеринг?

4.8. Организация питания туристов различных стран в ресторане

4.8.1. Принципы организации питания туристов в ресторане

В работе ресторана важно приветствовать питание иностранных туристов. Потому что иностранным туристам обычно организуют питание в отдельных залах или ограниченной стульями части общего зала, а обслуживать их следует в местах, подготовленных с большим вниманием и вкусом.

Процесс питания туристов в ресторанной зоне включает в себя обустройство торговых залов и дополнительных вспомогательных помещений в здании ресторана, расстановку столов и стульев в принятом порядке, прием блюд, накрытие столов скатертями, подготовку обеденных столов и официантов к работе. Организация работы в ресторане должна сделать так, чтобы его здание выглядело красиво внутри и снаружи и было готово к открытию ресторана. Также необходимо создать возможность для туристов пользоваться различными услугами.

Для приема туристов и предоставления им качественного обслуживания работникам следует также обратить внимание на расстановку мебели в ресторане, обеспечить возможность легкого перемещения столов по прямой или в шахматном порядке, а другое оборудование должно быть размещено с учетом учитывать волю туристов, из какой страны они приезжают и т. д. .

Обслуживание иностранных туристов является важной частью предоставления услуг туристам в сфере туристической деятельности. Следовательно, вид обслуживания туристов состоит из двух частей:

первая – качество и ассортимент продуктов питания;

вторая – повышение качества процесса реализации продуктов питания и услуг потребителям.

Качество и ассортимент одинаково важны для всех, независимо от типа предприятий питания и разных его категорий.

Одним из условий реализации продуктов питания и услуг туристам и удовлетворения потребительского спроса является своевременная реализация продукции и оказание всех необходимых услуг.

Например, в предприятие или в гостинице решающее значение имеет быстрое обслуживание, включая скорость подачи заказанной еды к столу и самообслуживание посетителя.

В ресторанах качество обслуживания зависит от рода работы, то есть от того, с каким сервисом работают сотрудники. К ним относятся административная служба, официанты, сотрудники гардероба и другие.

Качество обслуживания и показатели данной деятельности в сфере общественного питания следующие:

1. Заключается в организации качества подача блюд, горячие и холодные десерты;

2. Ассортимент блюд, подаваемых в ресторане, должен подходить гостям по виду блюд, напитков и других продуктов;

3. В процессе приема пищи необходимо быть быстрым и вежливым по отношению к обслуживаемому лицу, а также с пониманием относиться к запросам потребителя;

4. Скорость выполнения заказа потребителя и применение способа оплаты за питание после приема пищи;

5. Официанты должны соблюдать все правила при обслуживании гостей, разливе вина и напитков в бокалы и стаканы, а также при подаче их к столу;

6. Необходимо обеспечить чистоту и комфорт в зале, отвечать культурному вкусу человека, создать в залах иные условия для обслуживаемых лиц;

7. Личная гигиена и внешний вид должны соответствовать ресторанным категориям;

8. Доставка продуктов питания и напитков потребителям на основании сертификации и по фиксированным ценам.

Важной задачей этого дня является учет качественного обслуживания всех предприятий сферы общественного питания и организация высокого уровня обслуживания всех туристов.

Когда приглашаются туристы, внутри и снаружи ресторана должны быть удобства.

Площадки должны быть чистыми и с удобным покрытием, а также должны быть предусмотрены контейнеры для мусора. На входах могут быть различные рекламные изображения.

Виды, строго запрещенные (знаки) на границе столовой:

- проведение погрузочно-разгрузочных работ;
- размещение посуды, строительных материалов, мусора в контейнерах;
- сжигание мусора, отходов.

Открытие и закрытие дверей не должно мешать входу и выходу туристов и должно открываться и закрываться автоматически. Сотрудники и туристы не должны мешать друг другу.

Желательно иметь отдельные удобные обеденные зоны для инвалидов и детей, посещающих отель.

Персонал, обслуживающий туристов, должен носить специальную одежду. Это должна быть эмблема сотрудников туристической службы, на которой должна быть указана должность, на которой они работают, и к какому отделу они относятся.

4.8.2. Организация питания туристов различных стран

Иностранные туристы, путешествуя по нашей стране, охотно знакомятся с блюдами узбекской кухни и кухнями других народов, разнообразный ассортимент которых может удовлетворить любые вкусы. В этой связи нет необходимости для туристов готовить блюда иностранных кухонь. Следует только знать особенности питания иностранных туристов с тем, чтобы составить для них меню с учетом национальных традиций и привычек.

Особенности питания зависят от исторического и экономического развития народа, географических условий страны, национальных обычаев, вероисповедания.

При организации питания иностранных туристов следует иметь в виду, что большинство людей во всех странах мира питается три раза в день. Во многих странах завтрак состоит из фруктового сока, масла, джема или варенья, хлеба-тоста, булочек, сосисок или омлета, ветчины с гарниром, кофе или чая. Такой завтрак принято называть европейским.

В ряде стран: Англии, США, Франции, Канаде принят завтрак, так называемый ленч. По времени он соответствует нашему обеду и отличается от него отсутствием первых блюд. Он состоит из закусок, вторых горячих (мясных, рыбных, овощных) блюд, десерта и черного кофе, который завершает прием пищи. Третий прием пищи (обед) соответствует нашему ужину и состоит из закусок, супа, горячих вторых блюд, десерта и черного кофе.

Следует учитывать, что для туристов из Венгрии и Чехии, Словакии, Англии, Италии, Франции, Китая, Латинской Америки завтрак должен быть легким, а из Польши - плотным. Любят легкий обед венгры. Легкий ужин предпочитают поляки, итальянцы и др.,

а плотный - венгры, чехи, англичане, французы и др. Туристы из Франции, Австрии, Китая, Индии едят небольшими порциями.

При обслуживании туристов на столы следует ставить минеральную или фруктовую воду или пиво. В летний период на все столы обязательно подается кипяченая вода в кувшинах со льдом.

При составлении меню следует учитывать:

Англичане любят мясные натуральные блюда, птицу, рыбу, рыбные гастрономические товары. Рыба и овощи чаще употребляются в вареном виде, мясо в запеченном или обжаренном (на углях, на сковороде). Охотно едят различные овощные салаты, картофель жареный, картофельное пюре, овсяную кашу. Одно из любимых блюд - фарш, его жарят и запекают с луком и перцем; традиционными являются блюда из яиц, большое место в питании англичан занимают различные пудинги, сэндвичи и канапе. Из первых блюд наиболее распространены бульоны и супы-пюре. Фрукты и ягоды в свежем и консервированном видах англичане употребляют в большом количестве. Их используют на десерт и для приготовления блюд и гарниров. Из напитков - чай, его пьют сладким с молоком.

Туристы из США, Канады предпочитают блюда, приготовленные из полуфабрикатов, готовых консервированных изделий. В качестве закуски широко применяются сэндвичи и сосиски, В американской кухне представлены все виды мяса и рыбопродуктов. Широко используются овощи, фрукты, молочные продукты, яйца, из круп - рис, овсяная крупа, кукурузные хлопья. Национальным напитком является кофе. При обслуживании американцев следует учесть, что они не любят горячей пищи. Сметана к блюдам должна подаваться отдельно, напитки рекомендуется подавать сильно охлажденными.

Кухня народов Арабских стран (Египта, Алжира, Сирии, Ирака, Саудовской Аравии, Ливана, Ливии) характеризуются широким использованием баранины, козлятины, телятины, птицы, бобовых, риса, овощей, свежих и консервированных фруктов.

Значительное место занимают блюда из рыбы, яиц, молочнокислые продукты, особенно сыры напоминающие брынзу. В больших количествах применяется лук, чеснок, оливки, перец черный и красный, корица, ароматические травы. Для приготовления пищи используется оливковое масло. Из напитков - чай и кофе, кипяченую воду со льдом, различные соки.

Болгарская кухня близка к кавказской. Отличается использованием большого количества свежих и маринованных овощей и фруктов, баранины, специй и приправ (уксус, томатные острые соусы, красный и черный перец), используются говядина, птица, в меньшей степени свинина. Рыба готовится жареной или запеченной. В большом количестве для приготовления блюд применяется чеснок, лук, укроп, петрушка, а также сметана, сыр, молоко. В широком ассортименте готовятся изделия из теста. Болгары едят только белый хлеб, пьют черный кофе или кофе повосточному.

Венгры любят острую пищу, широко используют сметану, острые сыры, лук, перец. Вторые блюда приготавливают только на свином сале, со вторыми блюдами едят салаты из маринованных овощей, которые подаются отдельно. Едят блюда из говядины, нежирной свинины, из субпродуктов, пресноводной рыбы. Любят сладкие блюда из макаронных изделий, пироги с ягодами и творогом, посыпанные сахарной пудрой. Венгры употребляют много жидкости, едят только белый хлеб. Перед завтраком пьют чай с молоком, после десерта крепкий черный кофе, к которому подается содовая вода. Пьют минеральную и фруктовую воду.

Итальянская кухня характеризуется широким ассортиментом макаронных изделий. К ним подается масло, тертый сыр, а также различные соусы. При приготовлении блюд и салатов используется оливковое масло. В качестве гарнира подаются различные овощи, в том числе пряные. Итальянцы охотно едят блюда из натурального мяса, мясные блюда с соусами, блюда из различных нерыбных морепродуктов (крабы, омары, лангусты, осьминоги, каракатицы и др.), любят сыр, маслины, свежие фрукты, орехи, финики,

бисквитные торты и пирожные, мороженое, черный кофе. После десерта едят сыр и пьют черный кофе.

Индийская кухня носит преимущественно вегетарианский характер. Блюда в основном острые и пряные в связи с употреблением большого количества специй, пряностей, приправ, соусов. Потребление мяса в Индии связано с делением населения по вероисповеданию на индусов и мусульман. Мусульмане не едят свинину, но очень любят баранину, козлятину. Индусы не едят говядину. У большинства индусов пища состоит из овощей, риса, бобовых, молока, молочных продуктов, яиц. Индийцы любят сладости, мороженое, фрукты, варенье, фруктовые соки и воду. Любимый напиток - крепкий горячий чай.

Чешская кухня характеризуется большим количеством блюд из свинины и продуктов ее переработки (ветчина, сосиски). Широко распространены блюда из натурального мяса-говядины, телятины, птицы, дичи. Чехи любят омлеты, яичницы, яичные блюда, молочнокислые продукты, сладкие блюда и кондитерские изделия, приготовленные со взбитыми сливками в сочетании с шоколадом и ванилином, пьют кофе черный и с молоком, пиво. Отличительной чертой чешской кухни является широкий ассортимент холодных блюд и закусок и использование в качестве закусок бутербродов с различными массами.

Кухни Боснии, Герцеговины, Сербии, Хорватии отличаются острыми мясными блюдами из всех видов мяса, а также из субпродуктов, использованием свиного жира для приготовления блюд. Широко представлены рыбные блюда и блюда из продуктов моря, овощи, салаты, зелень. Рыбу готовят жареную, тушеную и запеченную. В качестве гарнира: рис, макаронные изделия. Первые блюда пюреобразные супы, заправочные супы, бульоны. Основной горячий напиток - кофе.

Румынская кухня характеризуется блюдами из овощей, кукурузы, натурального мяса - главным образом говядины, свинины, птицы, запеченных на вертеле, а также использованием в больших количествах сладкого и острого стручкового перца.

Румыны любят рыбу, изделия из муки. На гарнир кроме отварных и жареных овощей подаются маринованные и соленые овощи. Салаты едят заправленные уксусом и подсолнечным маслом. Готовят овощные супы, бульоны с рисом, манной крупой, клецками. Типичным румынским блюдом является кукурузная каша (мамалыга). Румыны пьют много кофе.

Кухни Скандинавских стран (Дании, Норвегии, Швеции) отличаются большим количеством блюд из рыбы, различными бутербродами, широким применением молока и молочных продуктов, круп для Приготовления каш, приготовлением блюд из муки (блины, пироги, блинчики). Значительное место занимают блюда из говядины, телятины, свинины, вареные или тушеные. Излюбленный напиток скандинавских народов - кофе.

Французская кухня отличается разнообразием блюд, приготовляемых различными способами из разнообразных продуктов и потребляемых небольшими порциями. При приготовлении блюд используются сухие и полусухие вина, коньяк, ликер, разнообразные соусы. Французы любят блюда из мяса (поджаренные слегка), рыбы, продуктов моря, блюда и гарниры из овощей, омлеты. Особое место отведено салатам из свежих и консервированных овощей, с мясным салатом, из птицы и дичи. Салат из капусты, помидоров и огурцов, зеленый салат подают отдельно ко вторым блюдам. Из первых блюд широко распространены прозрачные супы. Национальным блюдом являются сыр, горячим напитком - кофе.

Монгольская кухня характеризуется значительным ассортиментом блюд из баранины, молочных продуктов, муки. Монголы охотно едят блюда из птицы, сосиски, сардельки, ветчину, салаты из овощей, омлеты. Пьют компоты. Основной способ обработки продуктов - варка. Национальный напиток - чай. Монголы предпочитают плиточный чай, крепко заваренный и заправленный молоком, маслом (или салом) и солью.

Немецкая кухня (Германия, Австрия) содержит разнообразные блюда из свинины, птицы, говядины, телятины и рыбы. В большом

количестве употребляются овощи, особенно картофель и капуста, преимущественно в отварном виде. В немецкой кухне широко представлены блюда из рубленного мяса и молочнокислых продуктов, бульоны, супы-пюре, бутерброды, салаты, мороженое, компоты, кисели, желе, мусы. Широко используются при приготовлении блюд колбасы, сосиски, сардельки, яйца. Рыба предпочтительнее в отварном и тушеном виде. Национальный напиток - пиво, черный кофе, чай с лимоном. Особенностью немецкой кухни является подача первых блюд небольшими порциями, гарниров - отдельно от основных блюд, пища не должна быть острой.

Польская кухня во многом сходна с русской и украинской. В больших количествах используются молоко и молочные продукты, особенно сметана, а также каши - гречневая, перловая, кукурузная. Поляки любят прозрачные супы с различными гарнирами, подаваемыми отдельно; густые овощные супы, фруктовые супы; блюда из рыбы, яиц, телятины, говядины, птицы, грибов, субпродуктов. В качестве гарнира - картофель, капуста, клецки. Поляки любят изделия из муки (пироги, кулебяки, блинчики, оладьи), сладкие блюда (кисели, желе, мороженое, фруктовые салаты). Пьют кофе черный.

Вопросы для контроля:

1. Как организуется питания туристов в ресторанах?
2. Как организуется питания туристов различных стран?
3. Какие критерии надо учесть при организации питания туристов?
4. От чего зависят особенности питания туристов?
5. Географическое расположение туристов учитывается при их организации питания?

4.9. Организация питания туристов в транспорте

4.9.1. Организация питания туристов на борту самолёта

Организация питания туристов на борту самолёта имеет некоторые особенности. Питанием, входящим в стоимость билета, обеспечиваются все пассажиры и экипажи через буфеты, расположенные на борту самолетов. Снабжение буфетов готовой пищей, буфетной продукцией, карамелью, напитками, а также посудой и необходимым инвентарем организуется в аэропортах через цехи бортового питания или рестораны аэропортов, в отдельных случаях через столовые или буфеты аэропортов. Они должны иметь специально выделенную группу помещений, оборудованную соответственно своему назначению. Отличительная их особенность это обязательное наличие оборудования достаточной мощности для выработки льда (льдогенератор).

Бортовое самолетное оборудование, инвентарь, столовые приборы и посуда для питания пассажиров и экипажа должны соответствовать следующим требованиям:

- бортовое оборудование не должно быть громоздким;
- конструкции съемных предметов самолетного буфетно-кухонного оборудования и инвентаря должны легко очищаться и мыться простейшими средствами и с минимальной затратой труда;
- вес загруженных контейнеров не должен превышать 20 кг, они должны быть плотно закрыты и иметь исправные запоры;
- не допускается использование неисправных и деформированных контейнеров, сепараторов, кипяtilьников, а также столовой и чайной посуды с отбитыми краями, трещинами, стертой или шероховатой поверхностью;
- мойка бортовой посуды производится исключительно в моечных отделениях цеха бортового питания на соответствующих линиях с отдельной обработкой контейнеров, инвентаря и посуды.

В ассортимент продукции включаются кулинарные изделия, разрешенные для бортового питания. Исключаются: мясные изделия из фарша и котлетной массы, мясные изделия в панировке,

из мелкорубленого мяса; кулинарные изделия из рыбы; макаронные изделия; изделия из белокочанной капусты, винегреты и салаты, заправленные маслом растительным, майонезом или другим соусом; овощные консервы из размельченных овощей (типа икры и др.); творог, сырки, пасты, сметана, кисломолочные продукты, цельное молоко не стерилизованное, мягкие и рассольные сыры; рыбные консервы; кремы разные, желе, муссы, кисели.

Продукция на борт самолетов доставляется в соответствии с заказом отдела перевозок аэропорта.

Технологический процесс приготовления и обеспечения бортовым питанием осуществляется по следующей схеме: изготовление кулинарной продукции, раскладывание в лотки и противни, остывание на столах до комнатной температуры, охлаждение в холодильных шкафах до +4-6°C. Затем в фасовочном отделении заказ комплектуется в контейнеры с отдельными боксами вместе с посудой и необходимым инвентарем. Количество столовой посуды и приборов рассчитывается исходя из количества порций с учетом однократного их использования. Запас чистых фужеров должен обеспечивать двух- трехкратный прием воды и напитков всеми пассажирами.

В летнее время при температуре наружного воздуха выше 18°C в боксы с охлажденной пищей помещается лед. Лед укладывается в сотейник, который помещают на дно бокса; поверх сотейника со льдом устанавливается сотейник с пищей. Контейнеры пломбируются и снабжаются ярлыками установленного образца с указанием места комплектования контейнера, его содержимого, времени конечной реализации пищи, номера рейса, даты и времени вылета. Укомплектованные контейнеры и боксы немедленно передаются в экспедицию цеха бортового питания и далее доставляются на самолет за 30-45 мин до вылета.

Прием бортового питания на борт самолета производит бортпроводник в соответствии с сопроводительной документацией.

Обслуживание питанием начинается спустя 1,5-2 ч после вылета. На самолете пища разогревается в электродуховых шкафах

до 75-80°C, порционируется гарнирными ложками, лопатками, вилками и другим инвентарем, выставляется на подносы и раздается пассажирам.

После сбора используемой посуды она остается на подносах и помещается в те же контейнеры, которые закрываются, пломбируются и обеспечиваются ярлыками с указанием содержимого.

В случае задержки вылета самолета в рейс находящиеся на борту пищевые продукты снимаются с самолета и передаются в опечатанных контейнерах на другой самолет или в цех бортового питания, но не позднее чем за 2 ч до истечения сроков реализации.

4.9.2. Обслуживание туристов железнодорожного транспорта

Питание туристов организуется на железнодорожных вокзалах и в пути следования.

На вокзалах функционирует стационарная сеть ресторанов, кафе, закусочных, предприятия быстрого обслуживания, кафетерии, буфеты.

Одним из основных требований организации питания пассажиров на вокзалах является минимальное время обслуживания, для чего используют разнообразные формы и методы обслуживания: предварительное накрытие столов, скомплектованные рационы питания, фуршетные и чайные столы. Расчет производится через официантов или по методу саморасчета. Для пассажиров с детьми в залах ставят несколько детских столиков, а в меню включают бульоны, молочные супы, различные каши, кисели.

В буфетах на вокзалах реализуют, как правило, горячие напитки, холодные закуски несложного приготовления, бутерброды, мучные кулинарные и кондитерские изделия, фруктовую и минеральную воду, молочнокислые продукты, вареные яйца, печенье, вафли и др.

Кроме основных предприятий общественного питания на вокзалах предусматривают функционирование мелкорозничной сети: палатки, киоски, павильоны, лотки и др. Большое

распространение получила и такая форма обслуживания, как доставка и продажа дорожных наборов в залах ожидания и на перронах. В дорожный набор может входить разнообразный ассортимент продукции, в том числе: мясные гастрономические продукты, бутерброды, вареные яйца, кондитерские изделия, фрукты и т. д.

Услуги общественного питания *в пути следования* предоставляют в пассажирском вагоне (или части вагона), соответственно оборудованном и предназначенном для производства кулинарной продукции и (или) реализации кулинарных, мучных кондитерских и булочных изделий, а также организации их потребления.

Различают следующие организационные типы объектов общественного питания в пассажирских поездах:

- вагон-ресторан
- вагон-кафе
- вагон-бар
- вагон-буфет

Тип предприятия должен соответствовать категории поезда и времени нахождения его в пути следования.

Вагон-ресторан представляет собой предприятие общественного питания в пассажирском поезде, организованном для изготовления, реализации и организации потребления разнообразного ассортимента блюд и изделий, в том числе сложного изготовления из различных видов сырья (за исключением супов - в поездах с продолжительностью следования до суток), покупных товаров, винно-водочных изделий. В вагонах-ресторанах к обслуживанию привлекаются квалифицированные специалисты, а уровень комфорта и материально-техническая база таких предприятий должны располагать к отдыху.

Вагоны-рестораны по уровню обслуживания, а также в зависимости от категории поезда подразделяются на:

вагон-ресторан международного сообщения, отличающийся более изысканным по сравнению с вагонами-ресторанами других поездов интерьером, уровнем комфорта и разнообразным ассортиментом

кулинарной продукции, включая заказные и фирменные блюда, напитков, кондитерских и винно-водочных изделий;

вагон-ресторан фирменного поезда, отличающийся оригинальностью интерьера, комфортностью, выбором услуг, ассортиментом заказных и фирменных блюд и изделий;

вагон-ресторан пассажирского поезда: единство стиля в оформлении интерьера в соответствии с конструкцией вагона, ассортимент, включающий в себя не менее двух наименований фирменных и заказных блюд, широкий выбор покупных товаров, алкогольной продукции.

В *вагоне-кафе* изготавливают и реализуют ограниченный ассортимент кулинарной продукции, в основном несложного приготовления, и покупных товаров, а также создают соответствующие условия для их потребления.

Вагон-бар предназначен для реализации разнообразного ассортимента напитков, закусок, кондитерских изделий, покупных товаров, а также условий для их потребления у барной стойки или в зале в сочетании с организацией досуга.

Вагон-буфет предоставляет услугу по реализации ограниченного ассортимента кулинарной продукции и широкого ассортимента покупных товаров, а также создание условий для ее потребления в зале.

Кроме того, широко практикуется доставка кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей в купе пассажирского поезда, доставка скомплектованных рационов питания и прочие услуги: продажа сувениров, значков, сопутствующих промышленных товаров; упаковка кулинарных изделий, приобретенных пассажирами в вагоне-ресторане или в вагоне-кафе, упаковка кулинарных изделий, оставшихся после обслуживания пассажиров, и т. д.

При предоставлении услуг общественного питания на пассажирских поездах в пути следования должны быть обеспечены требования безопасности. Сырье и продовольственные товары, используемые для производства кулинарной продукции, а также

условия ее производства, хранения, реализации и организации потребления должны отвечать требованиям соответствующей нормативной и технологической документации (стандартам, сборникам рецептур блюд и кулинарных изделий, СанПиН, санитарным правилам для вагонов-ресторанов пассажирских поездов), а также санитарно-гигиеническим, микробиологическим и медико-биологическим показателям. С целью повышения рациональности обслуживания рекомендуется обеспечивать вагоны питания полуфабрикатами высокой степени готовности, охлажденными и быстрозамороженными блюдами.

Снабжение вагонов питания водой должно производиться только от водоразборных колонок, находящихся в пунктах экипировки пассажирских поездов или в пути их следования. Все емкости для воды должны заполняться питьевой водой.

Планировочные решения помещений вагонов-ресторанов поездов международного сообщения и фирменных поездов, вагонов-кафе, вагонов-баров и вагонов-буфетов должны соответствовать конструкции вагонов питания со сроком эксплуатации не более 12 лет с момента постройки, а для вагонов-ресторанов пассажирских поездов не более 20 лет.

Двери вагона питания во время движения поезда должны быть закрыты, а торцевые двери во время работы пунктов питания открыты для входа посетителей.

Торгово-технологическое и холодильное оборудование, посуда, приборы и инвентарь, другие предметы материально-технического оснащения должны быть изготовлены из материалов, разрешенных для контакта с пищевыми продуктами.

Производственный и обслуживающий персонал должен иметь специальную подготовку.

Подготовка вагонов питания к рейсу должна соответствовать требованиям типового технологического процесса подготовки и экипировки вагонов-ресторанов и вагонов-кафе в пунктах формирования и оборота пассажирских поездов.

4.9.3. Обслуживание туристов автомобильного транспорта.

Автопассажиров, автотуристов и водителей обслуживают на предприятиях общественного питания на автовокзалах и автостоянках, где организуются кафе и буфеты.

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

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

Для обслуживания питанием пассажиров на автостанции предусматривают:

- буфеты на 12, 16, 24 и 36 мест;
- на автовокзалах - кафе от 15 до 100 мест.

На автовокзалах большой вместимости, строящихся по индивидуальным проектам, предусматривают рестораны. Режим работы кафе и буфетов определяется режимом работы автовокзала или автостанции и может быть круглосуточным.

В ассортименте буфетов - закуски, бутерброды, кисломолочная продукция, выпечка, мучные кондитерские изделия, горячие сосиски, яичница, кофе, чай.

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

Широко применяется продажа наборов продуктов в дорогу, развозная и разносная торговля.

В пути на автомагистралях оборудуют мотели, кемпинги, де также работают рестораны, кафе, буфеты. В кемпингах туристам предоставляется возможность для самостоятельного приготовления пищи, организуется продажа полуфабрикатов

Пассажиры автобусов международного сообщения получают питание в ресторанах и кафе во время остановок в крупных городах.

В пути следования в настоящее время практикуется предоставление бортового питания, включенного в стоимость билета для пассажиров дальнего следования или за наличный расчет. В ассортимент включаются горячие и холодные напитки, покупные товары, кондитерские изделия, фрукты.

Вопросы для контроля:

1. Как организуется питания туристов в транспорте?
2. На какие виды делятся питание на транспорте?
3. Расскажите особенности питания на борту самолета?
4. На какие виды делятся питание на железнодорожном транспорте?
5. Виды вагона-рестаранов?
6. Где организуется питание на автомобильном транспорте?
7. Какие виды питания есть в аэровокзалах?

4.10. Организация питания туристов в ресторанах при гостиницы

4.10.1. Классификация и типы гостиниц

Гостиница - дом для временного проживания приезжающих с одноместными или неодноместными номерами и обслуживанием.

Система классификации - это добровольная процедура. Но в настоящее время государственная система оценки зарекомендовала себя с положительной стороны, так как способствует повышению конкурентоспособности гостиничного предприятия и ведет к увеличению его загрузки и доходов.

Гостиницы классифицируют по разным признакам, например в зависимости от размера помещения или его вида, от уровня

комфортности, количества предоставляемых услуг и других факторов.

Классификация позволяет клиенту выбрать по своим потребностям гостиницу, которая бы соответствовала по качеству сервиса и инфраструктуре.

Гостиницы различаются по таким основаниям, как:

- 1) форма собственности;
- 2) цена номера;
- 3) месторасположение;
- 4) комфортность;
- 5) вместимость;
- 6) продолжительность работы;
- 7) питание;
- 8) продолжительность пребывания;
- 9) функциональное назначение;
- 10) тип конструкции гостиничного сооружения;
- 11) средства размещения.

В зависимости от вместимости выделяют гостиницы:

- 1) малых размеров (до 100 номеров);
- 2) средних размеров (от 100 до 300 номеров);
- 3) больших размеров (от 300 до 1000 номеров);
- 4) гигантских размеров (более 1000 номеров).

В зависимости от предоставляемого питания выделяют:

- 1) полный пансион (размещение и трехразовое питание);
- 2) размещение и только завтрак.

Наиболее распространенные классификации:

1) *звездочная система.* Гостиницы разделяются на категории от одной до пяти звезд. Чем больше звезд, тем больше услуг предоставляет гостиница;

2) *буквенная система.* Гостиницы делятся на четыре категории, обозначаемые буквами А, В, С, D;

3) *система корон (или ключей ;*

4) *балловая индийская система.* Баллы даются экспертной комиссией.

Рассмотрим более подробно типы гостиниц. Так, в настоящее время во всем мире используется следующая *типология гостиниц* .

Отель. Один из типов предприятия. Обычно располагается в большом городе. Отель предлагает широкий круг услуг, предоставляемый большим штатом обслуживающего персонала

Следующий тип гостиницы это *гостиница среднего класса*, предприятие, располагающееся в центре города или городской черте, по вместимости больше отеля-люкс (400-2000 мест). Предназначена для размещения бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов, конференций. Высоккоквалифицированный персонал выполняет все виды услуг.

Отель-курорт (курортная гостиница) располагается в курортной местности, вблизи озер, гор, океанов и т. п. Предлагает полный набор услуг, в том числе здесь даже можно получить комплекс специального медицинского обслуживания и диетического питания.

Частная гостиница. По вместимости она небольших размеров, располагается в пригородных и сельских местностях. Такие гостиницы еще называют «ночлег и завтрак», потому что в обслуживание, как правило, входит завтрак и ранний ужин в домашней обстановке. Услугами подобных гостиниц часто пользуются коммерсанты и маршрутные туристы, стремящиеся к домашнему уюту.

Гостиница-апартамент - от небольших до средних размеров, вместимостью до 400 мест. Они похожи на гостиницы квартирного типа, используются как временное жилье. Предназначена для семейных туристов и бизнесменов, коммерсантов, останавливающихся на длительный срок.

Мотель. Гостиницы данного типа, как правило, располагаются вне города, у магистралей, это средние предприятия, вместимостью до 400 мест. Из-за небольшого количества персонала для таких гостиниц характерен средний уровень обслуживания. Численность персонала небольшая.

Гостиница экономического класса. Предприятие средней вместимости, примерно 150 мест. Такой тип гостиницы обладает ограниченным набором услуг, для них характерно простое и быстрое обслуживание.

Флайтель это аэрогостиница, или, как ее еще называют, «летающий отель». Крайне редкий, дорогостоящий и немногочисленный тип гостиниц. Оборудован взлетно-посадочной площадкой.

Флотель это большая плавающая гостиница, ее еще называют «курортом на воде», предоставляющая туристам первоклассный отдых. Гостиница предлагает комфортабельные номера, большое количество услуг, такие как оснащение для подводного плавания, бассейн, водные лыжи, библиотеки, тренажерные залы, подводное плавание и подводная охота. Номера комфортабельны, оснащены телефонами, факсами, телевизорами и т. п.

Апарт-отель состоит из нескольких квартир, цена которых не зависит от числа проживающих в них гостей. Основан на самообслуживании (гости сами готовят еду).

Гостиный двор имеет простое обслуживание. Обязательно есть ресторан или бар.

Бунгало - малое строение из легких материалов, предназначенное для размещения туристов.

Кемпинг - места для ночлега, часто в палатках или летних домиках. Клиенты - авто-, мото-, велотуристы.

Ротель - передвижная гостиница, состоящая из специализированных вагончиков, имеющих несколько отделенных друг от друга отсеков, оснащенных спальными креслами. В отсеках также имеются раздевалка, холодильник, туалет.

Ботель - небольшая гостиница, расположенная на воде. Представляет собой переоборудованное плавательное судно.

Акватель - неподвижный корабль, не пригодный для использования по прямому назначению и используемый в качестве отеля.

4.10.2. Основные формы обслуживания питания туристов

При организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания:

1) *Полный пансион*, т.е. трехразовое питание (завтрак, обед и ужин) – full board (FB). Полный пансион включает три или четыре трапезы за один гастрономический день. При этом за напитки (даже за простую минералку) за обедом и ужином в большинстве случаев придется платить дополнительно. Многие отели (в зависимости от страны, конечно) не предлагают полный пансион - это легко объяснимо: редко кто сидит в гостинице весь отпуск. Масса достопримечательностей, городов, куда можно поехать. Поэтому, в гостиницах плохой спрос на полный пансион. Исключения составляют клубные отели (гольф- клубы и пр.).

2) *Полупансион*, то есть двухразовое питание (завтрак плюс обед или ужин) – half board (HB). Полупансион - это завтрак плюс ужин или обед, на выбор постояльца.

3) Только *завтрак*, то есть одnorазовое питание – bed and breakfast (BB).

4) *Все включено* (all inclusive) - оно и есть все включено. Можно хоть целый день гулять по барам и ресторанам отеля или даже цепочки отелей, поглощать в любом количестве еду и питье. Это бывает в клубных отелях и на дорогих курортах.

Особые условия питания создаются в отелях, работающих в системе клубного отдыха (кроме трехразового питания, в течение всего дня предлагается большой выбор бесплатных закусок, алкогольных и иных напитков) – all inclusive (все включено в стоимость).

В зависимости от того, входит ли стоимость питания наряду с размещением в гостиничный тариф, различают две основные системы обслуживания:

– *по европейскому плану* (European plan, EP). Представляет собой гостиничный тариф, определяемый на основе стоимости

размещения без учета питания. В этом случае точное время прибытия клиента в гостиницу не является принципиальным, так как не требуется дополнительных затрат гостиницы;

– по американскому плану (American plan, AP). В гостиничный тариф входит стоимость трехразового питания.

Выделяют также модифицированный американский план (modified American plan, MAP) и континентальный план (continental plan), при которых туристы могут выбрать номер в комплексе соответственно с двухразовым и одноразовым питанием.

Использование американского плана гостиничного обслуживания требует учета ряда организационных моментов. Так, в данном случае чрезвычайно важной является точная фиксация времени приезда и отъезда клиентов, так как от этого зависит осуществление привычных расчетов.

С этой же целью на регистрационных карточках и гостиничных счетах помимо времени прибытия и убытия проставляются специальные «коды питания». Например:

- Код «В» означает, что клиент прибыл в гостиницу до завтрака. Соответственно по времени в день прибытия он успел получить полное трехразовое питание.

- Код «L» – прибыл до ланча, то есть получил двухразовое питание, «D» – только ужин.

- Код «R» - в день приезда только номер без питания.

- Код «SL» (sleep – ночевка) – клиент прибыл поздно вечером, – который по существу равносителен коду «R».

Подобного рода информация, содержащаяся в кодах, учитывается при окончательном расчете. Аналогичные коды используются при регистрации времени отъезда:

- «В» – отбыл после завтрака,

- «L» – после обеда,

- «D» – после ужина,

- специфический код «ВВ» – отбыл до завтрака, то есть в день отъезда питание не получал.

Стоматологи всего мира рекомендуют начинать день с завтрака. Однако не уточняют, с какого именно. Между тем отели предлагают своим постояльцам разные варианты. Существует два основных типа завтрака: английский и континентальный.

Обильность завтрака прямо пропорциональна стоимости проживания в отеле и количеству его звезд. В 4-5-звездных гостиницах можно обнаружить несколько ресторанных зон: с завтраком по-китайски, по-японски и так далее.

Кроме того, от категории отеля зависит качество подаваемых соков (в дорогих заведениях они свежесжатые) и количество свежих фруктов.

В Японии на завтрак принято есть бульон, в Финляндии - холодную лососину. Тем не менее, в отелях любой страны чаще всего можно рассчитывать на среднеевропейское меню. И практически везде приверженцы здорового питания найдут желаемые мюсли, хлопья и йогурты.

Во всех гостиницах особое внимание уделяется сервису завтраков. С завтрака начинается день гостей, и от его организации во многом зависит, будет ли начало дня для гостей хорошим или плохим. В отличие от обеда и ужина, на завтрак приходят практически все гости, проживающие в гостинице. В этой связи необходимо уделять внимание следующим моментам:

- помещение, в котором организуется завтрак, должно быть чистым и хорошо проветриваемым;

- несмотря на раннее время (завтрак может начинаться уже с 6.00 часов), сотрудники должны быть бодрыми и проявлять активность;

- должен быть обеспечен бесперебойный процесс обслуживания.

Различают следующие виды завтраков:

1. *Континентальный завтрак*. Название происходит из английского языка (continental breakfast) и описывает завтрак, принятый на европейском континенте уже многие десятилетия. В

настоящее время не является единственным видом завтрака, используемым в гостиницах разных стран.

Континентальный завтрак включает кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки, (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом. Во многих странах Европы континентальный завтрак входит в цену размещения в гостинице.

2. *Расширенный завтрак* (или завтрак континентальный плюс – continental plus breakfast). Этот вид завтрака получил распространение в Европе с середины 1960-х годов. В дополнение к континентальному завтраку гостям предлагаются: соки (апельсиновый, грейпфрутовый, томатный), блюдо с нарезанной ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья. Во время завтрака чаще всего организован буфетный сервис или официант приносит блюдо с мясной нарезкой, раскладывает по тарелкам и оставляет блюдо на столе. Блюда из яиц приготавливаются по индивидуальным заказам.

3. *Английский завтрак*. В классическом варианте английский завтрак начинается с утреннего чая или кофе (возможно горячего шоколада), принесенного в номер. Он также включает сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мед, варенье. Этот так называемый “short breakfast” (короткий завтрак) может дополняться блюдами из яиц (яичницей с ветчиной или беконом, яйцами, жаренными на хлебе, омлетом с ветчиной или шампиньонами и др.), рыбными блюдами, блюдами из злаковых (овсяной кашей или супом на молоке или на воде с сахаром либо с солью). В данном случае он называется полным английским завтраком (full English breakfast).

Вообще же вопреки легенде о скучной овсянке, англичане способны за завтраком съесть что угодно. Сервируется английский завтрак таким же образом, как и расширенный завтрак. Если гость вместо блюд из яиц заказывает рыбное блюдо или овсяную кашу, то дополнительно сервируется прибор для рыбы или столовая ложка.

4. *Американский завтрак.* При американском завтраке дополнительно предлагается: обычная питьевая вода с кубиками льда, фруктовые соки, свежие фрукты (грейпфрут, арбуз, ягоды с молоком или сливками) или компот из фруктов (слив, персиков), блюда из злаковых (кукурузные, рисовые хлопья), небольшая порция мяса, пирог и др.

5. *Завтрак с шампанским.* Время предоставления этого завтрака – с 10.00 до 11.30. Предполагается кофе, чай, алкогольные напитки (шампанское, вино), небольшие холодные закуски и горячие блюда, супы, салаты, десерты. Форма предложения – буфет. Завтрак с шампанским подается, как правило, по официальному поводу.

6. *Поздний завтрак.* Время предоставления 10.00 – 14.00. Используются составные элементы, входящие, как в завтрак, так и в обед: горячие и холодные напитки, булочки, масло, джем, колбаса, сыр, супы, горячие мясные блюда, десерты. Форма предложения – буфет. Представляет альтернативу завтраку и обеду.

Схема обеспечения питания туристов при гостиницах зависит от вида тура, категории туристов, соотношения мест размещения к посадочным местам питания и многих других факторов.

Система обеспечения питанием указывается в путевке, договоре и ваучере. Как правило, завтрак туристам предоставляют по схеме «шведский стол». В гостиницах более высоких категорий завтрак бывает заказным в кафе, буфете, ресторане или с подачей в номер. В номерах, оснащенных кухнями и мини-барами, завтрак готовится самостоятельно.

При схеме питания «полупансион» предоставляется туристу или совмещенный обед-ужин, или ужин в установленное время. При схеме «полный пансион» обеспечивается трех-четырёхразовое питание.

Естественно, что схема питания спортивных, охотничьих, альпинистских и других самостоятельных туров с активными способами передвижения основана на самостоятельном

приготовлении пищи из специальных полуфабрикатов и концентратов.

Особые требования к питанию предъявляются для так называемых гастрономических туров, где должна присутствовать определенная национальная кухня с известными изысканными (в ряде случаев экзотическими) блюдами и напитками.

В зависимости от типа и класса предприятия питания, качество обслуживания достигается различными основными, дополнительными и сопутствующими услугами. Наряду с качественно приготовленными и эстетически оформленными блюдами и напитками, важную роль играет общая композиционная сервировка стола, подбор посуды и столовых приборов цветовая гамма скатертей, салфеток с фирменным знаком предприятия, наличие цветов, квалификация официантов, барменов, метрдотелей, безукоризненная чистота, красиво оформленное меню на нескольких языках, общий интерьер зала, уют, звукоизоляция от улицы, мягкое регулируемое освещение и др.

В перечень дополнительных и сопутствующих услуг входят: варьете, оркестр, музыкальное сопровождение без оркестра, телевизор (по желанию клиентов), видеопрограммы, танцевальная площадка, возможность вызова такси или автомобиля напрокат, покупку сувениров, цветов, пользование Интернетом, различные спортивно-развлекательные услуги.

Уровень обслуживания предприятий питания подразделяется на следующие категории: люкс, высшая, первая, вторая, третья.

Существуют следующие *методы обслуживания в ресторанах* :

- 1) «а-ля карт»;
- 2) «а парт»;
- 3) «табльдот»;
- 4) шведский стол;
- 5) буфетное обслуживание.

А теперь по подробнее о каждом из них.

Обслуживание «а-ля карт» предоставляет возможность гостям выбрать из карты-меню блюд то, что им больше всего нравится.

Заказ передается на кухню, и блюдо сразу же начинают готовить, это предполагает одновременную сервировку заказанного блюда и напитков. При таком обслуживании официант может посоветовать гостю сделать правильный выбор.

Обслуживание *«а парт»* очень распространено в курортных гостиницах и небольших заведения общественного питания. Этот метод означает, что гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный период времени.

«Табльдот» - это метод обслуживания, интересный тем, что все гости обслуживаются одновременно и по одному и тому же меню. Данный тип обслуживания очень популярен в пансионатах и других средствах размещения, где производственные мощности и возможности кухни достаточно ограничены.

Шведский стол - это особенное изобретение, придуманное шведами в начале XIX в. и используемое до сих пор. Шведский стол представляет собой широкий выбор закусок и различных блюд со свободным доступом. Это может быть и скудный набор блюд (например, тосты, джем, вареные яйца, сыр, колбаса, один вид сока, чая и кофе), и по-настоящему обильный стол с многочисленными блюдами. Это, естественно, зависит не только от категории отеля, но и от страны.

Буфетное обслуживание - метод обслуживания клиентов спиртными напитками под музыкальное сопровождение. При этом приготовление алкогольных напитков, как правило, происходит в присутствии гостей.

Вопросы для контроля:

1. Что такое классификация?
2. По каким признакам классифицируется гостиница?
3. Назовите типы гостиниц?
4. Как организуется питание туристов в гостинице?
5. Назовите формы обслуживания питания в гостиницах?
6. Какие коды питания существуют в гостиницах?
7. Какие виды завтрака существуют?

8. Что из себя представляет американский завтрак?
9. Что из себя представляет расширенный завтрак?
10. Что из себя представляет английский завтрак?
11. Что из себя представляет континентальный завтрак?
12. Что из себя представляет поздний завтрак?
13. Что такое “short breakfast”?

ГЛАВА V. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА В РЕСТОРАНАХ

5.1. Организация контроля качества продукции и услуг ресторана

5.1.1. Требования, предъявляемые к качеству продукции и услуг ресторана

Показателями оценки качества кулинарной продукции являются: безвредность, потребительское преимущество, вкус и преимущество продукта.

Безвредность достигается при соблюдении санитарно-гигиенических правил на всех стадиях технологического процесса приготовления продукта по всем методам и нормам.

Потребительское преимущество – это означает потребительскую и биологическую ценность готовой кулинарной продукции. С целью повышения потребительской и биологической ценности продукта в их состав добавляют дополнительные количества витаминов С, В, белков и ненасыщенные жирные кислоты.

Предпочтение по *вкусовым* качествам является результатом органолептических оценок продукта.

Под *преимуществом продукта* понимается желание и удобство потребления продукта.

Показатели качества продукции определяются следующими методами: экспериментальным, расчетным, органолептическим, социологическим, экспертным.

Оценка качества продукции производится следующими способами: дифференциальным, комплексным и смешанным.

Средний уровень показателей качества может не только определять качество продукта, но и служить основой для совершенствования технологии этого продукта.

Качество услуги – это сумма ее полезных свойств, благодаря которым потребности общества и личности удовлетворяются на уровне установленных требований.

Различаются производственные, функциональные и потребительские характеристики услуг.

Производственные характеристики имеют очевидные физико-технические характеристики, которые создаются в процессе производства. Под характеристиками производства понимают потенциальное качество, которое осуществляется на определенных этапах производства с помощью специальной системы технического контроля и стандартизации. Производство каждой услуги сопровождается достижением ряда производственно-технологических и физических характеристик, которые можно рассчитать, записать и сравнить с контрольными показателями. Государственные стандарты и нормы создаются на основе понимания эталонных качеств сервисной деятельности.

Контроль и оценка качества осуществляется на основе показателей качества. Контроль качества услуг и оценка показателей качества в большинстве случаев, особенно при оценке качества продукции общественного питания, осуществляется с использованием инструментальных, органолептических, модельных, экспертных и социологических методов, связанных с физико-статистическими признаками и процедуры.

Анализ качества продукции обслуживания, в том числе продукции общественного питания, требует определения соответствия характеристик этой продукции показателям, предусмотренным в нормативных документах. Большое значение в решении этой задачи имеют современные физико-химические методы обработки пищевых продуктов.

Обеспечение качества услуг требует от сотрудников предприятия владения современными методами физико-химического контроля.

Систематические и качественные органолептические, микробиологические и физико-химические исследования предприятий питания, проводимые в условиях производственной лаборатории, гарантируют поддержание качества готовой продукции на необходимом уровне. В настоящее время в

лабораториях предприятия питания внедряются новые промышленные и экспресс-методы в соответствии с новыми стандартами методов контроля, стандартами качества сырья и готовой продукции. Поэтому эффективная работа специальной производственно-технологической лаборатории зависит от многих условий, среди которых большое значение имеет обеспечение лаборатории методическими материалами, направленными на разъяснение объема, описания, сущности и методики проведения современных физико-химических исследований пищевых продуктов.

5.1.2. Организация контроля качества

Под *контролем качества продукции общественного питания* понимается проверка соответствия установленных нормативными документами требований к этой продукции, причем, проводится она на всех этапах производства (по месту в технологическом цикле) входной, операционный, приемочный, а со стороны контролирующих организаций - инспекционный контроль.

Входной контроль- контроль продукции поставщика, поступившей к потребителю или заказчику и предназначенной для использования при изготовлении или эксплуатации продукции. На предприятии приемку продуктов по качеству производят заведующий производством или повар-бригадир. Служба входного контроля осуществляет контроль поступающего сырья (продуктов) и проверку соответствия его качества данным, указанных в сопроводительных документах (сертификатах, удостоверениях качества, декларациях о соответствии), по органолептическим показателям, регламентируемым в нормативной документации. В случаях сомнения в доброкачественности или кондиции поступившего сырья вызывают работника пищевой лаборатории для отбора образцов на анализ. Одновременно приглашают представителя поставщика, в присутствии которого производят приемку продуктов по качеству. На основании лабораторного заключения поставщику предъявляют претензии, а случаи поставки

недоброкачественного сырья отмечают в журнале «Учета поставки недоброкачественных и нестандартных продуктов». При неоднократных поставках продукции низкого качества предприятие может в одностороннем порядке расторгнуть договор с поставщиком, уведомив его об этом не менее чем за месяц.

Операционный контроль - контроль продукции или процесса во время выполнения или после завершения технологической операции.

Приемочный контроль - контроль продукции, по результатам которого принимается решение о ее приемке и пригодности к использованию. Операционный и приемочный контроль на предприятии осуществляет единая по составу служба: заведующая производством, повар-бригадир, повар высшего разряда.

Инспекционный контроль - контроль, осуществляемый специально уполномоченными лицами с целью проверки эффективности ранее выполненного контроля.

Производственный контроль - контроль в процессе подготовки производства и собственно производства продукции, а также при ее отпуске.

При оценке качества готовой пищевой продукции в производственных условиях используют три основные группы методов: органолептические, микробиологические и физико-химические.

Органолептический (сенсорный) анализ заключается в оценке вкуса, запаха, консистенции, структуры, цвета, формы, размера, внешнего вида и состояния поверхности готового продукта. Такой анализ проводится с помощью органов зрения, обоняния и вкуса и не требует специального оборудования и дорогостоящих реактивов. Беспристрастность оценки готового продукта в результате его органолептической оценки определяется только достаточной подготовкой человека (лица, проводящего этот анализ). Путем изучения специальной литературы по этому вопросу (инструкции по проведению сенсорного анализа и оценочных таблиц) и постоянной практической деятельности можно в короткие сроки

добиться соответствующей подготовки. Таким образом, преимуществом органолептического анализа является его простота и необходимость небольшого количества инструментов для его проведения.

Основным недостатком сенсорного анализа является то, что он не дает широкого спектра информации. Во-первых, это касается положительной (высокой) органолептической оценки, и продукт, отвечающий всем требованиям по органолептическим показателям, не может быть признан на этом основании не только имеющим полную пищевую ценность, но и безопасным для здоровья в целом. Это можно объяснить тем, что наличие некоторых опасных для организма человека веществ (например, радионуклидов или солей тяжелых металлов) и отсутствие ряда необходимых химических соединений, определяющих ценность продукта (например, витаминов) в большинстве случаев не оказывают никакого влияния на его органолептические показатели. Во-вторых, органолептическая оценка состояния продукта, имеющая качественную характеристику, позволяющая сделать окончательный вывод о его безопасности для здоровья потребителя или пищевой полноте, теперь требует привлечения ряда количественных показателей (количества вещества в произведении «не меньше» или «не больше» определенной величины).

Значение *микробиологических методов* в процессе контроля готовой продукции на пищевых предприятиях зависит от вида выпускаемой продукции.

Бактериологический анализ обязателен для всех предприятий, занимающихся переработкой сырья, которое может быть поражено патогенными (болезнетворными) микроорганизмами, опасными для здоровья, а в отдельных случаях и для жизни человека, независимо от их производственной мощности. При этом только малым предприятиям разрешается не иметь собственной бактериологической лаборатории и проводить микробиологические анализы в аккредитованных лабораториях согласно договору. Если микробиологические анализы проводятся в производственной

лаборатории предприятия, следует исходить из того, что их могут проводить только специалисты соответствующей области. Таким образом, микробиологические методы имеют большое значение при анализе готовой продукции в ряде областей пищевой промышленности, при определении ее безопасности для потребителей. Однако группа микробиологических методов позволяет получить гораздо меньше информации, чем оценка пищевой ценности, которая непосредственно связана с определением химического состава продуктов. Такую оценку можно провести только посредством физико-химического анализа готового продукта.

Физико-химический анализ требует непосредственного изучения физико-химических свойства продукта, включая определение количества в нем полезных и вредных элементов и соединений.

Совокупность показателей, определяемых органолептическими, микробиологическими и преимущественно физико-химическими методами, позволяет сделать обоснованное заключение о пищевой ценности и безопасности анализируемого продукта. Пищевая ценность и безопасность – основные критерии качества каждого пищевого продукта.

5.1.3. Бракераж

Оценку качества готовой продукции проводит служба контроля качества, которая выполняет роль бракеражной комиссии и члены которой несут ответственность за оценку качества продукции, выпускаемой в течение рабочего дня.

Бракераж- контроль качества выпускаемой продукции для блюд массового спроса. Для единовременного проведения бракеража состав комиссии должен насчитывать не менее 2 человек.

Бракераж начинается с определения массы готовых изделий и отдельных порций холодных, горячих и сладких блюд. На раздаче

проверяют температуру блюд при отпуске, пользуясь лабораторным термометром.

Отдельные показатели качества контролируемых блюд оцениваются в такой последовательности: показатели, оцениваемые зрительно (внешний вид, цвет), запах, консистенция и, наконец, свойства, оцениваемые в полости рта (вкус и некоторые особенности консистенции - однородность, сочность и др.)

Каждый показатель качества продукции оценивается по пятибалльной системе:

- 5- отлично;
- 4- хорошо;
- 3- удовлетворительно;
- 2- плохо;
- 1- очень плохо (неудовлетворительно).

Блюдам, приготовленным в строгом соответствии с рецептурой и технологией, не имеющим по органолептическим показателям отклонений от установленных требований, дается оценка «*отлично*» (5 баллов).

Если блюдо приготовлено с соблюдением рецептуры, но имеет незначительные отклонения от установленных требований, оно оценивается на «*хорошо*» (4 балла).

Блюда, имеющие более значительные отклонения от требований, не годные для реализации без переработки или после доработки, оцениваются как «*удовлетворительные*» (3 балла).

«*Неудовлетворительную*» оценку (2 балла) получают изделия со значительными дефектами (недоваренные, недожаренные, подгорелые, с привкусом осалившего жира и др.), но не исключающими возможности их переработки.

Одной из главных составляющих определения качества продукции является органолептическая оценка, включающая следующие понятия:

внешний вид - органолептическая характеристика, отражающая общее зрительное впечатление или совокупность видимых параметров продукции общественного питания и включающая в

себя такие показатели, как цвет, форма, прозрачность, блеск, вид на разрезе и др.

текстура - органолептическая характеристика, представляющая собой совокупность механических, геометрических и поверхностных характеристик продукции общественного питания, которые воспринимаются механическими, текстильными, визуальными и слуховыми рецепторами.

консистенция - совокупность реологических характеристик продукции общественного питания, воспринимаемых механическими и текстильными рецепторами консистенции, является одной из составляющих текстуры.

запах - органолептическая характеристика, воспринимаемая органом обоняния при вдыхании летучих ароматических компонентов продукции общественного питания

вкус - органолептическая характеристика, отражающая ощущения, возникающие в результате взаимодействия различных химических веществ на вкусовые рецепторы.

Таким образом, подаче блюд на предприятии должно быть уделено достаточное количество внимания, все блюда должны быть красиво оформлены и уложены.

Вопросы для контроля:

1. Какие показатели качества продукции существуют?
2. Что относится к качеству продукции?
3. Что понимается под качеством продукции?
4. Что такое органолептические показатели продуктов?
5. Как проводится органолептическая оценка качества?
6. Что такое бракераж?
7. Кто входит в состав бракеражной комиссии?
8. Как проводится бракераж?

ГЛАВА VI. ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА ПЕРСОНАЛА В РЕСТОРАНЕ

6.1. Управление рестораном и организация труда персонала

6.1.1. Организация управленческой работы в ресторанах

Управление рестораном представляет собой совокупность взаимосвязанных мероприятий и действий, направленных на обеспечение оптимального соотношения рабочей силы, материальных и финансовых ресурсов.

Управление рестораном включает в себя следующие функции: общее руководство рестораном и его филиалами, подбор персонала, технологическая и техническая подготовка кухни, торгового зала и других помещений к обслуживанию потребителей, производство кулинарной продукции в соответствии с технологическими картами, техническое и продовольственное снабжение, контроль за работой зала, контроль за работой персонала, работа с клиентами, учетные функции.

Ресторан - основное звено в системе общественного питания. Структура аппарата управления ресторана определяется с учетом его типа, мощности, особенностей работы.

Руководят рестораном директор и его заместитель. Ответственность за работу отдельных участков предприятия может быть разграничена между ними.

Ответственная роль в управлении рестораном принадлежит заведующему производством, который отвечает за работу всех производственных цехов и через начальников цехов руководит ими. При бесцеховой структуре производства он руководит отдельными участками через бригадиров.

Работники торговой части ресторана подчиняются метрдотелю (в ресторанах) или администратору зала (в столовых).

Права и обязанности работников предприятия определяются специальными инструкциями и правилами внутреннего распорядка.

На *директора* возложена ответственность за организацию и результаты всей торгово-производственной деятельности

предприятия: выполнение установленного плана по товарообороту и прибыли; культуру обслуживания посетителей; качество выпускаемой продукции; состояние учета и контроля, сохранность материальных ценностей; соблюдение трудового законодательства, приказов и инструкций вышестоящих организаций. Директор персонально отвечает за подбор и расстановку кадров.

Директор и его заместитель должны четко определить, кто из них руководит производством, торговой частью предприятия, плановым отделом, отделом кадров и т. д.

Заместитель директора имеет те же права, что и руководитель предприятия, и несет такую же ответственность за решение тех вопросов и за те участки производства, которые поручены ему директором.

Заведующий производством отвечает за выполнение плановых заданий по производству. Он должен обеспечить рациональное использование сырья и организовать кулинарную обработку продуктов в соответствии с правилами технологии приготовления блюд, добиваясь выпуска продукции высокого качества; ежедневно составлять меню с учетом имеющихся продуктов и ассортиментного минимума и осуществлять бракераж блюд; изучать спрос посетителей; составлять графики выхода на работу и расстановки работников; обеспечивать соблюдение на производстве правил санитарии и гигиены, охраны труда и техники безопасности; своевременно представлять в бухгалтерию отчеты об использовании товарно-материальных ценностей.

Заведующему производством предоставлено право требовать от работников строгого соблюдения правил технологии приготовления пищи и санитарных правил; расставлять работников в соответствии с требованиями производства и их квалификацией; в случае необходимости перемещать работников в пределах производства; отменять неправильные распоряжения начальников цехов и бригадиров.

Права и обязанности начальников цехов в пределах вверенных им участков производства аналогичны правам и обязанностям заведующего производством.

Метрдотель обязан непосредственно руководить всей работой официантов; контролировать соблюдение ими правил обслуживания посетителей, внутреннего распорядка, личной гигиены, ношения форменной одежды; устанавливать совместно с работниками сервисной порядок получения, обмена и сдачи официантами посуды и других предметов сервировки; обеспечивать своевременную подготовку торгового зала к открытию ресторана.

В течение дня метрдотель должен находиться в зале, следить за поддержанием чистоты и порядка и правильностью сервировки столов; перед открытием ресторана инструктировать официантов о порядке работы в данный день, проверять готовность их к обслуживанию, знакомить с меню и прейскурантом; встречать посетителей и помогать им в выборе мест, поручая дальнейшее обслуживание официантам. По окончании рабочего дня метрдотель обязан проследить за уборкой зала, сдачей официантами в кассу авансовых сумм или выручки за день, сдачей в сервисную посуду, приборов, белья, полученных подотчет, записать в специальный журнал-дневник поручения, которые необходимо выполнить следующей смене.

Метрдотели ресторана должны иметь журнал забытых вещей. Официанты, гардеробщики и туалетчики обязаны немедленно сдавать метрдотелю забытые вещи, а метрдотель должен записать их в журнал и доложить об этом директору.

Метрдотель организует труд официантов, формируя из них бригады и назначая бригадиров; составляет график выхода официантов, других работников торгового зала на работу и контролирует его выполнение; распределяет официантов по отдельным участкам зала и закрепляет за ними для обслуживания определенное количество столов; обеспечивает четкую связь производства и торгового зала; наблюдает за правильностью

отпуска готовых блюд и их оформлением; выдает официантам подотчет бланки счетов, записывает их номера, проверяет в конце рабочего дня реестр, составленный официантом, в котором указываются номера и суммы счетов, и визирует этот реестр для передачи в кассу.

Метрдотель имеет право в случае нарушения официантами правил обслуживания не допускать их на работу или отстранять от нее, сообщив об этом руководству ресторана; при неправильном отпуске или оформлении готового блюда возвращать его на производство, требовать замены также в том случае, если посетителю не понравилось заказанное блюдо, гарнир или соус; 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 предоставления работникам очередного отпуска.

Как отмечалось ранее, высокие требования предъявляются к официанту современного ресторана. В своей работе он должен руководствоваться сознанием общественного долга, добросовестным отношением к труду, чувством товарищеской помощи и взаимопомощи.

Официант должен в совершенстве владеть методикой работы и техникой обслуживания, знать нормы этикета и правила поведения за столом; проявлять такт и вежливость в процессе обслуживания; иметь безукоризненный внешний вид (опрятная, тщательно пригнанная по фигуре форменная одежда, аккуратная прическа и т. д.), знать характеристику блюд, закусок, холодных и горячих напитков, винно-водочных изделий, наименование и назначение мельхиоровой, фарфоровой, стеклянной посуды, столовых приборов, белья; оказывать посетителю помощь в выборе блюд и напитков; быстро и точно считать в уме, точно выписывать счет.

6.1.2. Организация нормы труда персонала ресторана

Нормирование труда в ресторане - это определение необходимых затрат времени на изготовление единицы продукции при данных организационно-технических условиях. Для повышения эффективности труда большое значение имеет техническое нормирование.

Техническое нормирование в ресторане, как и в других отраслях народного хозяйства, является наиболее прогрессивным методом нормирования, базируется на передовом опыте работы предприятий, предусматривает научную организацию труда, повышение его производительности, улучшение качества выпускаемой продукции, повышение культуры обслуживания потребителей.

Техническое нормирование решает следующие задачи:

- анализ использования рабочего времени, оборудования (по времени и мощности);
- изучение организации рабочих мест, их оснащения, размещения, снабжения и обслуживания;
- внедрение передовых приемов и методов работы;
- изучение причин, вызывающих потери рабочего времени, простой оборудования;
- установление рациональных режимов труда;
- разработка организационно-технических мероприятий, улучшающих производственный режим, условия труда;
- установление технически обоснованных норм труда;
- установление правильных соотношений численности и квалификационного состава работников.

Нормирование труда - это определение затрат труда, необходимых для выполнения конкретной работы. Мера труда выражается нормой труда. Норма труда - величина, определяющая, сколько нужно труда на выполнение определенного объема работы.

В ресторане недостаточно возможностей для увеличения трудовых ресурсов. 70-75% рабочей силы в ресторане занято

только перемещением готовой продукции. В основном это повара, продавцы, официанты, складские работники, экспедиторы и так далее.

Численность работников, занятых в ресторане, входит в состав трудовых ресурсов отрасли.

Под работником ресторана понимается количество людей, фактически работающих в ресторане в данный момент времени.

Одной из важных задач является организация коктейля для сотрудников ресторана. В штат ресторана входят сотрудники от менеджера до контролёра. Основную часть персонала ресторана составляют повара, официанты, продавцы. Они непосредственно обслуживают население товарами. Поварам и официантам следует обращать внимание на качество продукта, технику его использования, срок хранения и так далее.

Организация работы сотрудников – ответственная задача администрации ресторана, особенно его руководителя. Правильная организация труда напрямую связана с определением работы каждого работника на основе четко рациональных, определенных, принятых норм. В условиях, когда рыночные отношения охватывают все стороны экономики, в современных условиях прилагаются большие усилия по повышению эффективности труда.

Вопросы для контроля:

1. Что должен знать управляющий рестораном?
2. Обязанности заведующем производством?
3. Что должен знать метрдотель?
4. Что такое норма труда?
5. Что такое техническое нормирование?
6. Задачи технического нормирования?

6.2. Меры безопасности в ресторанах

6.2.1. Меры безопасности в ресторанах

Охрана труда - это комплекс мероприятий по технике безопасности, производственной санитарии и гигиене, противопожарной технике. Осуществление этих мероприятий обеспечивает создание нормальных условий работы на всех участках производства на научно-гигиенической и технической основе.

Задачи техники безопасности на производстве общественного питания изучение особенностей процессов производства и обслуживания, анализ причин, вызывающих несчастные случаи и профессиональные заболевания, разработка конкретных мероприятий по их предупреждению. Противопожарная техника помогает осуществлять мероприятия по предупреждению и ликвидации пожаров и разрабатывать эффективные способы их тушения.

Здоровье и безопасные условия труда обеспечиваются законом о труде, который регулирует трудовые отношения рабочих и служащих и содержит обязательные нормы по охране труда. Руководствуясь этим законом, разрабатываются правила по технике безопасности и промышленной санитарии.

Контроль за охраной труда осуществляют государственные и общественные организации. Общий надзор за выполнением законов по труду возложен на органы прокуратуры.

Техническая инспекция проверяет безопасность процессов производства, степень механизации трудоемких работ, соблюдение правил техники безопасности при обслуживании оборудования. Инспекторы контролируют выполнение законодательства о труде, правил и инструкций по технике безопасности и производственной санитарии и мероприятий по предупреждению несчастных случаев и снижению профессиональных заболеваний. Они проверяют работу вентиляционных установок, исправность оборудования, инвентаря, инструментов, следят за техническим состоянием освещения, чистотой и порядком на рабочих местах, за

своевременным обеспечением работников спецодеждой и т.д. Все необходимые мероприятия по охране труда и технике безопасности включают в коллективный договор в виде соглашения на проведение мероприятий по охране труда, технике безопасности и производственной санитарии.

6.2.2. Меры пожарной безопасности

Причины возникновения пожаров могут быть различными. Большинство из них вызвано неосторожным обращением с огнем, курением в недозволенных местах, искрением электропроводки, неправильным устройством или неисправностью отопительных установок, электрооборудования, освещения. Причинами пожаров могут быть также взрывы, грозовые разряды, самовозгорание и т.д. При пожаре высокая температура (800—1000°С) вызывает воспламенение окружающих предметов.

На предприятиях общественного питания, на их территории и в складах во всех помещениях должны соблюдаться требования пожарной безопасности.

Противопожарные мероприятия в складских помещениях зависят от размещения складов на территории предприятий, путей сообщения, исправности противопожарного оборудования, загруженности складов огнеопасными материалами и других причин. Опасны в пожарном отношении склады горючих материалов, дерева, горючих и легко воспламеняющихся жидкостей и топлива. Эти склады сооружают из огнестойких материалов. При хранении на складе различных по степени пожарной опасности материалов его делят огнестойкими стенами на отдельные помещения.

Вентиляционные установки удаляют взрывчатые и горючие смеси и тем самым снижают пожарную опасность на предприятии. В то же время их неправильное устройство или нарушение правил эксплуатации может послужить причиной пожаров.

Естественная вентиляция в пожарном отношении безопасна, но во время пожара она может способствовать распространению огня.

Искусственная вентиляция, подавая большие массы воздуха, увеличивает интенсивность горения. Огонь может проникнуть в другие помещения через приточные вентиляционные каналы. Во взрывоопасных и пожароопасных помещениях все воздуховоды должны сооружаться из негорючих материалов.

Вентиляционные системы, перемещающие воздух с температурой до 80°C, должны включать воздуховоды (если они не пересекают перекрытий) и фильтры (в помещениях с ограждениями из трудно горючих материалов).

При эксплуатации вентиляционных устройств необходимо соблюдать следующие правила пожарной безопасности: своевременно очищать камеры и воздуховоды; периодически проверять работу пылеотсасывающих вентиляторов; систематически чистить стены, потолки, наружные поверхности воздуховодов и другого оборудования в местах установки вентиляционных устройств.

В случае возникновения пожара, прежде всего, необходимо немедленно сообщить о нем в службу пожаротушения. Для этой цели используют внешнюю сигнализацию, телефонную связь или электрическую пожарную сигнализацию. Внутренняя сигнализация используется для вызова местной пожарной команды (на крупных предприятиях).

До прибытия пожарной команды для ликвидации пожара в момент его возникновения используют средства пожаротушения, которые должны быть на каждом предприятии: песок, ведра с водой (пожарные ведра, окрашенные в красный цвет, должны висеть на кронштейнах на видных местах), гидропульты и огнетушители.

Гидропульты (гидропульт-ведро и гидропульт-костыль) используют для направления струй воды под напором на горящее место.

Ручные огнетушители, применяемые на предприятиях общественного питания, могут быть одноступенными (ОП-3 и 0-5) или углекислотными (ОУ). При возникновении пожара огнетушитель ОП-3 переворачивают вверх дном и ударяют о пол или твердый

предмет головкой ударника. Удар следует производить на расстоянии 10 м от очага огня. Ударник разбивает колбу с серной кислотой, которая, взаимодействуя со щелочным раствором, образует жидкую пену и углекислый газ. Благодаря давлению углекислого газа пена выбрасывается в виде струи, достигающей высоты 8 м. Продолжительность действия огнетушителя 1,5 мин.

Порядок эвакуации людей и материальных ценностей во время пожара зависит от количества и размеров выходов из помещения и путей эвакуации. Все двери, ведущие к лестницам и выходам, должны открываться наружу. Окна к наружным лестницам нельзя закрывать решетками и запирать на замок. Рамы таких окон окрашивают в красный цвет, вешают табличку с надписью «Выход на пожарную лестницу».

Ширина лестничной площадки должна быть не менее ширины марша, а перед входом в лифт не менее 1,6 м. Общая ширина лестничных маршей, дверей или проходов для многоэтажных производственных, жилых и общественных зданий на пути эвакуации людей устанавливается в зависимости от числа людей, находящихся на более населенном этаже здания, из расчета на 1 м ширины марша: для двухэтажных зданий — на 125 человек, двери прохода; для трехэтажных зданий — на 100 человек; для зданий высотой более трех этажей — на 80 человек.

У предприятий общественного питания, расположенных в зданиях другого назначения (за исключением гостиниц, клубов, вокзалов), должны быть самостоятельные входы, выходы, лестницы.

Для входа в производственные и складские помещения можно использовать служебные лестницы этих зданий.

На наружных пожарных лестницах, используемых для эвакуации людей, должны быть оборудованы на уровне эвакуационных проемов площадки для выхода на них из помещения. Эти лестницы ограждают перилами высотой 0,8 м. Уклон лестницы — не более 60°, ширина — не менее 0,7 м.

6.2.3. Обеспечение мер электробезопасности

Соблюдение правил охраны труда и техники безопасности имеет важное значение при эксплуатации всех видов оборудования. Работники, обслуживающие оборудование, обеспечиваются инструкциями по эксплуатации, в которых содержатся требования по технике безопасности, указания предельных нагрузок и т.д.

Перед пуском каждой машины следует убедиться в ее исправности, проверить работу контрольно-измерительных приборов и предохранительных устройств.

Во время работы машин и аппаратов запрещается проводить чистку, смазывание, регулировку и ремонт.

В соответствии с правилами охраны труда и техники безопасности не разрешается эксплуатация теплового оборудования без исправной аппаратуры (манометров, предохранительного и воздушного клапанов и т.д.). На циферблате манометра должна быть красная черта предельного рабочего давления для данного аппарата. Манометры необходимо проверять не реже одного раза в 6 мес., предохранительный клапан и продувочные краны — ежедневно. У каждого аппарата должна быть вывешена инструкция по технике безопасности.

Для безопасной работы тепловых аппаратов, работающих на газе, используют специальные приборы, автоматически предотвращающие утечку из горелок негорящего газа (автоматика безопасности). Кроме того, устанавливают автоматические приборы, обеспечивающие регулирование технологических процессов и нормальную работу тепловых аппаратов (автоматика регулирования). Автоматика регулирования обеспечивает определенное давление в аппарате или необходимую температуру.

Во время работы пароварочной аппаратуры, в связи с тем что пар к аппаратам подается под давлением, необходимо следить за давлением пара по манометру. Для снижения давления до нормы перед аппаратами укрепляют редукционный клапан, автоматически поддерживающий необходимое давление. Рядом с ним для

предотвращения аварии в случае неисправности клапана устанавливают предохранительный клапан и манометр.

В электрических пищеварочных котлах кроме контрольно-предохранительной арматуры предусмотрено автоматическое регулирование давления пара в рубашке котла с помощью электроконтактного манометра. В отличие от обычного манометра у электроконтактного манометра две стрелки с контактами, которые устанавливаются специальным ключом.

Вопросы для контроля:

1. Что такое охрана труда?
2. В чем разница между охраной труда и техникой безопасности?
3. Что в себя включает безопасность оборудования?
4. Что такое пожарная безопасность?
5. Что такое электробезопасность?

ГЛОССАРИЙ

Общественное питание - совокупность предприятий различных организационно - правовых форм и граждан - предпринимателей, занимающихся производством, реализацией и организацией потребления кулинарной продукции.

Предприятие общественного питания - предприятие, предназначенное для производства кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий, их реализации и (или) организации потребления.

Заготовочное предприятие - предприятие [цех] общественного питания, предназначенное для централизованного механизированного производства кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий и снабжения ими доготовочных предприятий, магазинов кулинарии и предприятий розничной торговли.

Доготовочное предприятие - предприятие общественного питания, осуществляющее приготовление блюд из полуфабрикатов и кулинарных изделий, их реализацию и организацию потребления.

Специализированное предприятие - предприятие общественного питания любого типа, вырабатывающее и реализующее однородную по ассортименту кулинарную продукцию с учетом специфики обслуживания и организации досуга потребителей.

Услуга общественного питания - результат деятельности предприятий и граждан - предпринимателей по удовлетворению потребностей населения в питании и проведении досуга.

Процесс обслуживания - совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга.

Метод обслуживания - способ реализации потребителям продукции общественного питания.

Форма обслуживания - организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей продукции общественного питания.

Рациональное питание - питание потребителей, организуемое с учетом физиологических потребностей в пищевых веществах и установленного режима питания.

Рацион питания - набор рекомендуемых потребителю блюд и изделий, скомплектованных по видам приема пищи в соответствии с требованиями рационального питания.

Скомплектованный обед- набор блюд и изделий для приема пищи, составленный с учетом требований рационального питания для приема пищи в обед (завтрак, полдник, ужин)

Качество кулинарной продукции- свойства кулинарной продукции, обуславливающие ее пригодность к дальнейшей обработке и/или употреблению в пищу, безопасность для здоровья потребителей, стабильность состава и потребительских свойств.

Кулинарная продукция- совокупность блюд, кулинарных изделий и кулинарных полуфабрикатов.

Блюдо - пищевой продукт или сочетание продуктов и полуфабрикатов, доведенных до кулинарной готовности, порционированное и оформленное.

Фирменное блюдо- блюдо, приготовляемое на основе новой рецептуры и технологии или нового вида сырья и отражающее специфику данного *Столовая*- общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню.

Диетическая столовая- столовая, специализирующаяся в приготовлении и реализации блюд диетического питания.

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

Вагон – ресторан- ресторан в специально оборудованном вагоне поезда дальнего следования, предназначенный для обслуживания питанием пассажиров в пути.

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

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

Закусочная - предприятие с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья, предназначенное для быстрого обслуживания потребителей промежуточным питанием.

Буфет- структурное подразделение предприятия, предназначенное для реализации мучных кондитерских и булочных изделий, покупных товаров и ограниченного ассортимента блюд несложного приготовления.

Магазин кулинарии- магазин в системе общественного питания, реализующий населению кулинарные изделия, полуфабрикаты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары.

Зал предприятия - зал специально оборудованное помещение предприятия общественного питания, предназначенное для реализации и организации потребления готовой кулинарной продукции.

Место - часть площади зала, оборудованная в соответствии с нормативами для обслуживания одного потребителя.

Меню - перечень блюд, кулинарных, мучных кондитерских и булочных изделий, покупных товаров, предлагаемых потребителю в предприятии общественного питания, с указанием, как правило, массы и цены.

Рецептура- нормированный перечень сырья, продуктов и полуфабрикатов для производства установленного количества кулинарной продукции.

Отходы при кулинарной обработке -пищевые и технические остатки, образуемые в процессе механической кулинарной обработки.

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Безопасность услуги - комплекс свойств услуги (процесса), при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску.

Охрана труда — это комплекс мероприятий по технике безопасности, производственной санитарии и гигиене, противопожарной технике. Осуществление этих мероприятий в столовых, ресторанах, кафе и др. обеспечивает создание нормальных условий работы на всех участках производства на научно-гигиенической и технической основе.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Указ Президента Республики Узбекистан, от 28.01.2022 г. № УП-60 «О стратегии развития нового Узбекистана на 2022 — 2026 годы»
2. Постановление Президента Республики Узбекистан № ПП-104 от 27.01.2022 г. «О дополнительных мерах по развитию сферы услуг».
3. Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 13.02.2003 г. «Об утверждении правил розничной торговли в Республике Узбекистан и правил производства и реализации продукции (услуг) общественного питания в республике Узбекистан» 2- приложение
4. 3. Ш.Сувонов, И.А.Шукуров, С.А.Ташназаров "Ресторан ишини ташкил этиш". Ўқув қўлланма. – Т.: "Инновацион ривожланиш нашриёт-матбаа уйи" - 2020. – 283 б.
5. Д.Асланова. Дунё халқлари овқатланишининг хусусиятлари. Дарслик. Тошкент.: "ИҚТИСОД-МОЛИЯ", 2021.-415 б.
4. Курбонов Ж.М. Овқатланиш корхоналари жиҳозларининг эксплуатацияси. Дарслик. – Т.: "Иқтисодиёт-молия", 2011. – 376 б.
5. Н.И.Кабушкин, Г.А.Бодаренко "Менеджмент гостиниц и ресторанов". – Минск, ООО "Новое знание", 2006 г.
6. В.В.Усов. "Организация производство и обслуживания в общественном питании". – М., 2006 г.
7. Dr. John R Walke. The Restaurant: From Concept to Operation. Wiley.2013
8. Кацерикова Н.В. Ресторанное дело: учебное пособие/ - Кемерово., 2010. – 332
9. Кондратев К.Р. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания/ - Улан - Уде.,2007.-17010.
10. Sigel, Lenger, Stickler, Gutmayer. Sirvis die Grundlagen. Trauner Verlag. Linz 2007.

11. Ж.М.Қурбонов, З.Э.Мамарасулов, Ж.Ж.Қурбонов. Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш. Лекциялар курси (II-қисм). СамИСИ, 188-бет.

12. ГОСТ 30524-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Требования к персоналу. Москва, Стандарт-информ 2014.

13. Эрбўтаев И. Умумий овқатланиш ва хизмат маданияти. I-II китоб. — Т.: А.Қодирий номидаги халқ мероси нашриёти, 2003. — 144 б.

14. Абидова Д. И. Ресторан сервисини ташкил қилиш. Ўқув қўлланма Т.; ТДИУ нашр. 2007й 247 б.

15. Л.А. Маюрникова, Т.В. Крапива, Н.И. Давыденко
Технологические процессы в сервисе: Учебное пособие. - / Кемеровский технологический институт пищевой промышленности. - Кемерово, 2015. – 99 с.

16. Иватов И. Ресторан менжменти. Ўқув қўлланма. - Т.: “Иқтисодиёт”, 2007.-150 б.

17. Радченко Л. А. Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебник / Л.А. Радченко. Изд. 6-е, доп. и перер. — Ростов на Дону: Феникс, 2006. — 352 с.

КАРИМОВА Ш.М.

ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ТУРИСТОВ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

Редактор: З.Н. Бободустов

Корректировщик: Д. Хамраев

Учебное пособие обсуждена и утверждена Советом Самаркандского института экономики и сервиса 10.11.2023 года протокол. №4

ISBN: 978-9910-752-66-7

Лицензия № 033337 (27.07.2022)

© Издательство ООО "СТАР-SEL",

Самарканд 2023.

Разрешено на печать 10.11.2023 г.

Формат бумаги 60x84¹/₁₆, Бумага офсетная.

Гарнитура "Times New Roman".

Печать офсетная. Усл. п. л. 19.75

Заказ № 0171А/23. Тираж 100 эк.

Распечатано в полиграфии
Самаркандского института
экономики и сервиса.

LICENSE № 025316

REESTR № X-119112

Адрес: г. Самарканд, ул. Шохруха 60.