

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 22.05.2024 11:20:16

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

ОП 04 Организация обслуживания

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Специальности СПО

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Квалификация: Специалист по поварскому и кондитерскому делу

Пятигорск, 2024

Методические указания для практических занятий по дисциплине «Организация обслуживания» составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО к подготовке выпуска для получения квалификации специалист по поварскому и кондитерскому делу. Предназначены для студентов, обучающихся по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

Пояснительная записка

Методические рекомендации предназначены для студентов групп СПО специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

В пособии приведены указания по организации практической работы, а также указаны виды практических работ по темам дисциплины, указаны формы контроля практической работы по каждой теме.

Целью практической работы студентов является овладение основными знаниями умениями и навыками в соответствии с требованиями к предметным результатам освоения базового курса дисциплины менеджмент.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию;
- встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню;
- приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания;
- рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа;
- подачи блюд и напитков разными способами;
- расчета с потребителями;
- обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания;
- выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания
- подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях;
- складывать салфетки разными способами;
- соблюдать личную гигиену
- подготавливать посуду, приборы, стекло
- осуществлять прием заказа на блюда и напитки
- подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания;
- оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет;
- подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами;
- соблюдать очередность и технику подачи блюд и напитков;
- соблюдать требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;
- разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения;
- заменять использованную посуду и приборы;
- составлять и оформлять меню,
- обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы
- обслуживать иностранных туристов
- эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания
- осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами;
- предоставлять счет и производить расчет с потребителями;

- соблюдать правила ресторанного этикета;
- производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета; изготавливать смешанные, горячие напитки, коктейли

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- виды, типы и классы организаций общественного питания;
- рынок ресторанных услуг, специальные виды услуг;
- подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания;
- правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов;
- приемы складывания салфеток
- правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию
- ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла
- сервировку столов, современные направления сервировки
- обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов;
- использование в процессе обслуживания инвентаря, весоизмерительного и торгово-технологического оборудования;
- приветствие и размещение гостей за столом;
- правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет;
- правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков;
- способы подачи блюд;
- очередность и технику подачи блюд и напитков;
- кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли
- правила сочетаемости напитков и блюд;
- требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;
- способы замены использованной посуды и приборов;
- правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями;
- информационное обеспечение услуг общественного питания;
- правила составления и оформления меню,
- обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов

Практическое занятие №1

Тема 1. Совершенствование обслуживания в организациях питания.

Цель занятия:

Изучить совершенствование обслуживания в организациях питания.

Перечень используемого оборудования:

- Экран настенный, проектор НР потолочное крепление
- Компьютер в сборе.
- Комплект учебной мебели (преподавательские стол, стул; столы и стулья для обучающихся – 30 посадочных мест)
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам дисциплин

Теоретическая часть:

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.

Что бы конкурировать с другими компаниями с похожей ориентацией, необходимо постоянное развитие, совершенствование и обновление своих тактик и стратегий. На выбор стратегии должны влиять маркетинговые исследования рынка, новые технологии, эффективные формы ведения бизнеса и управления, собственные инициативы и другие.

Изменения в сфере потребительского рынка привели к полной самостоятельности субъектов хозяйственности. Также изменились требования к организации общественного питания.

Целями производства общественного питания является производство и реализация готовой продукции и покупных товаров без предварительной обработки клиентам.

Для реализации готовой продукции используются специальные залы с необходимой мебелью, посудой и обслуживающим персоналом. Для реализации продукции на вынос используются специальная одноразовая упаковка.

Производство и реализация готовой и покупной продукции является услугой, в ценообразование которой вкладывается не только цена на производство продукции, но и на обслуживание, точнее сервис

предоставляемый клиенту, который важен для развития и успеха компании.

Для того чтобы выстроить безупречную систему обслуживания необходимы следующие элементы:

Ответственные лица за качество сервиса в компании.

Этот пункт является главным составляющим системы. Ответственными лицами могут назначать менеджеров по персоналу, руководителей отделов продаж или маркетинга и отдел логистики. Также возможно создание специального отдела по сервису или привлечение сторонних исследовательских компаний. Главная цель — необратимость изменений качества обслуживания. Им необходимо производить обучение персонала, и мотивировать его, продвигать идею важности сервиса в компании, контролировать и поддерживать уровень сервиса на заданном уровне.

Единые стандарты сервиса

Единые стандарты сервиса — это демонстрация положительного имиджа компании клиенту, в которой заключена определенная последовательность действий, осуществляя которые, обслуживающий персонал благоприятно воздействует на клиента, тем самым повышая уровень обслуживания. Наличие стандартов обслуживания гарантирует клиенту получение одинакового «фирменного» обслуживания, от каждого сотрудника компании.

Главной целью стандартов обслуживания является закрепление определенных элементов поведения персонала компании. После введения стандартов, которые всецело ориентированы на клиента и ценность предоставляемой услуги, компания создает для себя неповторимое конкурентное преимущество.

Система обучения персонала и внедрение стандартов.

Установленные стандарты должны иметь под собой четко прописанные процедуры и технологические инструкции. Такими могут являться специальные справочники сотрудника, корпоративный кодекс, стандарты введение продаж и ведение переговоров. Все сотрудники компании должны пройти обучение в соответствии с требованиями стандарта, каждый сотрудник должен иметь собственный экземпляр. Также необходимо постоянно проводить идеологическую работу с персоналом. Этому могут способствовать: доска благодарностей, номинации «Лучший работник месяца, года», тематические планерки, посвященные повышению качества сервиса и разбор реальных рабочих ситуаций, которые возникают внутри компании.

Контроль качества сервиса.

После введения стандартов и обучения персонала необходим постоянный контроль над исполнением всех стандартов сервиса. Существуют следующие методики, результаты которых необходимо регулярно анализировать для выявления тенденций и проблем:

Непосредственная оценка реакции и удовлетворенности клиентов.

Такие сведения поступают напрямую от клиентов. Для получения достоверных данных, возможны следующие варианты:

Метод «Тайный покупатель». Метод выражается в посещение специально обученного и подготовленного человека под видом обычного покупателя. Ему необходимо вступить в диалог с одним или несколькими сотрудниками, совершить покупку или уйти, якобы не приняв окончательного решения о покупке. Позже по индивидуально разработанной для данного проверки, ему необходимо заполнить отчет о визите. Далее, куратор проекта анализирует результаты всех проверок и создает обобщенный отчет о результатах проверки качества обслуживания клиентов. Также отчет может содержать конкретные рекомендации по повышению качества обслуживания клиентов.

Метод опроса и анкетирования клиентов. Данный метод необходим для получения маркетинговой информации о клиенте. Перед проведением опроса следует грамотно поставить конкретные цели и задачи данного опроса.

Для увеличения объема продаж необходимо иметь четкое представление о целевой аудитории. Это поможет правильно ориентироваться на рынке и направлять средства на нужные цели. Для того, чтобы узнать предпочтения клиентов, необходимо проведение анкетирования. Для того, что бы клиент более охотно предоставлял нужную информацию необходимо его мотивировать, например, посредством скидки на следующую покупку. Количество пунктов в анкете должно ограничиваться 5-7 вопросами. И для удобства анализа результатов, вопросы необходимо выбирать закрытого типа, то есть с вариантами выбора ответов.

Метод фокус-группа. Этот метод предоставляет собой групповую дискуссию, в ходе дела которой выясняется отношение участников к тому или иному виду деятельности или продукту этой деятельности. Ценность получаемой информации состоит в том, что участники дискуссии, по возможности отойдя от идеологических установок (вербальных штампов), становятся раскованными в своих ответах. Численность в группе не должна превышать 10 участников. Группу формируют исходя из данных опросов и анкетирования и цели исследования. Длительность дискуссии может

колебаться от 1 до 3 часов. Вести дискуссию необходимо опытному социологу или психологу. Перед дискуссией необходимо выбрать комфортное помещение, в котором должен быть большой стол и удобные кресла. В перерыве необходимо предлагать кофе, чай, снеки. Если обсуждается вопрос о качестве какого-либо товара, необходимо предусмотреть соответствующие образцы.

Метод книга жалоб и предложений. Данный метод один из основных инструментов отчетности в предприятиях торговли и сферы услуг. Она предназначена для быстрого реагирования на нарушение в обслуживании. Жалобы, оставленные в книги необходимо решать в двухнедельный срок и позже письменно уведомить об этом написавшего.

Мониторинг внутренних систем контроля для улучшения качества сервиса.

Этот метод позволяет контролировать сотрудников и всю их работу изнутри.

- Проверка правильности записи заказов;

- Своевременное выполнение заказов и их доставки клиентам;

- Работа с обратной связью;

- Анализ показателей сервиса.

Данные показатели не говорят о реальном качестве сервиса, но могут точно предсказать будущие успехи и неудачи. Одними из примеров могут являться:

- Количество повторных заказов определенных товаров;

- Количество постоянных клиентов;

- Годовой объем продаж на одного клиента;

- Сумма среднего заказа;

- Благодарности и рекомендации от клиентов.[7,с.109-110]

Применяя вышеописанные методики, можно получить целостное и объективное представление о работе и сервисе в компании. Полученные результаты необходимо постоянно обновлять. Так же их необходимо использовать для принятия решений, касающихся внедрения новых методик, повышений по службе, при премировании сотрудников.

Система мотивации персонала.

Мотивация это один из способов повышения производительности труда. Она является ключевым направлением кадровой политики в компании.

Эффективная система вознаграждений будет работать лучше всего, если предполагает материальную и нематериальную мотивацию. Она может

состоять из:

Материальная мотивация
Нематериальная мотивация
Премииальные выплаты
Расширение соцпакета.
Предоставление различных подарков, для семьи, хобби.
Посещение различных семинаров, тренингов.
Мотивирующие совещания
Обучение
Возможность обратной связи с руководством
Оборудованные места для отдыха
Конкурсы и соревнования
Корпоративные мероприятия
Информирование о достижениях работников
Мотивация

Контрольные вопросы:

1. Состояние потребительского рынка и перспективы развития индустрии питания.
2. Общая характеристика процесса обслуживания гостей в организациях питания.
3. Основные понятия: услуга общественного питания, процесс обслуживания, условия обслуживания, безопасность услуги.
4. Прогрессивные технологии обслуживания

Практическое занятие №2

Тема 2. Услуги общественного питания и требования к ним.

Цель занятия: Изучить услуги общественного питания и требования к ним.

Перечень используемого оборудования:

- Экран настенный, проектор НР потолочное крепление
- Компьютер в сборе.
- Комплект учебной мебели (преподавательские стол, стул; столы и стулья для обучающихся – 30 посадочных мест)
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам дисциплин

Теоретическая часть:

Культура обслуживания - один из основных критериев в оценке

деятельности

В соответствии с ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования» услуга общественного питания - результат деятельности предприятий и граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей потребителя в питании и проведении досуга. Процесс обслуживания - совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга. Качество услуг должно удовлетворять установленным или предполагаемым потребностям потребителей. Услуги общественного питания должны отвечать требованиям безопасности и экологичности, целевому назначению и предоставляться потребителям в условиях, отвечающих требованиям действующих нормативных документов. В процессе обслуживания потребителей комплекс услуг должен соответствовать типу предприятия и его классу. При оказании услуг должно быть учтено требование эргономичности, т.е. соответствие условий обслуживания гигиеническим, антропометрическим, физиологическим потребностям потребителей. Соблюдение требований эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания.

Предоставляемая услуга должна отвечать требованиям эстетичности. Эстетичность характеризуется гармоничностью архитектурно-планировочного решения помещений предприятия, а также условиями обслуживания, в том числе внешним видом обслуживающего персонала, сервировкой стола, оформлением и подачей кулинарной продукции. Потребитель должен получать полное, достоверное и своевременное информирование о предоставляемой услуге.

Основная услуга общественного питания - услуга питания - которая представляет собой услуги по изготовлению кулинарной продукции и созданию условий для ее реализации и потребления в соответствии с типом и классом предприятия. Они подразделяются на следующие:

услуга питания ресторана; услуга питания бара; услуга питания кафе;

услуга питания столовой; услуга питания закусочной.

Так, например, услуга питания ресторана представляет собой услуги по изготовлению, реализации и организации потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного изготовления из различных видов сырья, покупных товаров и винно-водочных изделий, а услуга питания закусочной представляет услугу изготовления, реализации и потребления ограниченного ассортимента блюд несложного приготовления для быстрого обслуживания потребителей.

Услуги по организации потребления продукции и обслуживания включают: организацию и обслуживание торжеств, ритуальных мероприятий;

- организацию питания и обслуживания участников конференций, совещаний, культурно-массовых мероприятий и т.д.;
- услугу официанта, бармена по обслуживанию на дому;
- доставку кулинарной продукции и кондитерских изделий и обслуживание потребителей в офисах и на дому;

работников общественного питания. К основным факторам, определяющим культуру обслуживания, относятся:

- наличие современной материально-технической базы;
- виды и характер предоставляемых услуг;
- ассортимент и качество выпускаемой продукции;
- внедрение прогрессивных форм обслуживания;
- уровень рекламно-информационной работы;
- профессиональное мастерство работников общественного питания.

Культура обслуживания на высоком уровне повышает конкурентоспособность предприятия, что очень важно при рыночных отношениях.

Характеристика методов и форм обслуживания

Методы обслуживания потребителей - это способ реализации потребителям продукции общественного питания. Различают два метода

обслуживания: обслуживание официантом, барменом, буфетчиком и самообслуживание.

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

Примеры форм обслуживания: реализация кулинарной продукции через торговые автоматы, столы саморасчета, по типу «шведского стола», отпуск скомплектованных обедов и др.

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

Основными видами обслуживания в общественном питании являются:

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

На предприятиях общественного питания применяются следующие методы обслуживания:

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

При массовом обслуживании, при сравнительно небольшом

ассортименте реализуемых блюд, для ускорения обслуживания применяется самообслуживание, в процессе которого потребители самостоятельно берут с раздаточной холодные блюда и напитки, мучные кондитерские изделия. Горячие блюда раздатчики порционируют непосредственно перед отпуском.

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

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

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

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

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

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

При самообслуживании с предварительным расчетом потребители, ознакомившись с меню, приобретают чеки в кассе и по этим чекам получают выбранные блюда на раздаче. Такой вид самообслуживания замедляет процесс обслуживания. Значительное ускорение при применении этой формы обслуживания достигается при отпуске комплексных обедов по заранее приобретенным талонам или абонементам.

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

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

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

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

Контрольные вопросы:

1. ГОСТ Р 50764-95 Услуги общественного питания.
2. Общие требования.
3. Виды услуг, их характеристика, общие требования к ним, требования

к безопасности услуг.

Практическое занятие №3

Тема 3. Методы оценки.

Цель занятия: изучить методы оценки

Перечень используемого оборудования:

- Экран настенный, проектор НР потолочное крепление
- Компьютер в сборе.
- Комплект учебной мебели (преподавательские стол, стул; столы и стулья для обучающихся – 30 посадочных мест)
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам дисциплин

Теоретическая часть:

Оценить качество услуги гораздо сложнее, чем качество товаров. Ведь потребитель не только воспринимает результат услуги, но и становится соучастником ее оказания. Оценка качества - это совокупность операций, выполняемых с целью определения соответствия конкретной продукции установленным требованиям. Требования устанавливаются в технических регламентах, стандартах, технических условиях, контрактах, технических заданиях на проектирование продукции.

С 1 января 2009 года введен в действие ГОСТ Р 50763-2007. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия, где установлены общие технические требования к продукции общественного питания: требования к ее производству, реализации, правилам приемки, методам контроля, упаковке, маркировке, хранению и транспортировке.

ГОСТ Р 50764-2009. Услуги общественного питания. Общие требования введен с 1 января 2011 года. Настоящий стандарт устанавливает перечень услуг общественного питания, общие требования к услугам, методы оценки качества услуг, а также требования безопасности услуг общественного питания для потребителей.

Основной формой оценки является контроль. Любой контроль включает два элемента: получение информации о фактическом состоянии объекта (для продукции - о ее качественных и количественных характеристиках) и сопоставление полученной информации с установленными требованиями с целью определения соответствия, т. е. получение вторичной информации.

Контроль качества продукции - это контроль количественных и (или) качественных характеристик продукции. В процедуру контроля качества могут входить операции измерения, анализа, испытания. Основные методы контроля и оценки показателей качества услуг приведены в табл. 4.1.

Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг

1. Определение соответствия качества услуг требованиям нормативной документации и/или потребителя - при формировании стандартов на услуги (процесс предоставления услуги, предприятие, персонал), оценке соответствия услуг и систем качества

2. Установление факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуг, - при управлении качеством

3. Сравнительная оценка (ранжирование) качества выполнения одинаковых услуг различными предприятиями

Физико-статистические признаки и процедуры

1. Инструментальный - в виде результата соответствующих измерений

2. Органолептический - через реакцию органов чувств контролера. Результат оценки может носить качественный (альтернативная или градационная оценка) или количественный характер

3. Модельно-расчетный - с использованием зависимости оцениваемого показателя качества от показателей, определяемых другими методами (детерминированный) или моделированием случайного процесса формирования показателей качества (стохастический)

4. Экспертный - на основе анализа суждений (качественных и

количественных оценок) экспертов

5. Социологический - как проведете социологических обследований и анализа полученных данных

Методы формирования результатов

1. Определение различий единичных показателей качества:

- детерминированной разности значений или мгновенной разности;
- разности статистических характеристик (математическое ожидание, дисперсия);
- разности прогнозных значений показателя на определенный момент времени или разности скоростей изменения (тренда) математического ожидания этого показателя.

Эти методы используют при всех способах получения значений показателей качества, кроме социологических обследований

2. Формирование обобщенных показателей:

- метод квалиметрии - с использованием взвешенного суммирования единичных показателей и определением «весов» экспертным путем;
- метод выбора определяющего показателя, соответствие которого установленным требованиям является главным условием признания услуги качественной, небольшие отклонения значений других показателей признаются несущественными. Определяющим показателем рекомендуется принимать показатель безопасности;
- метод выбора в качестве определяющего показатель с наибольшей скоростью изменения.

Эти группы методов используют при всех способах получения значений показателей качества.

При продаже услуг качество обслуживания является важнейшим критерием, по которому потребители оценивают компанию.

Качество обслуживания - это результат субъективного сравнения потребителем уровня обслуживания, которое он имеет, с тем уровнем,

которого, по его мнению, он заслуживает. Качество сервиса глазами потребителя - это оценка процесса обслуживания с точки зрения способности организации выполнять те функции, которые ожидает от нее потребитель. Оценка качества предоставления услуг является важнейшим элементом системы управления качеством. Она не только позволяет проводить контроль качества обслуживания, предоставляет базу для анализа и принятия управленческих решений, но и обеспечивает обратную связь, необходимую для любой устойчивой и способной к развитию системы.

Между тем в области исследования проблем управления качеством в сфере услуг еще не решена задача разработки целостной, единой методологии оценки качества обслуживания, которая включала бы в себя все аспекты - начиная с оценки реакции потребителя с помощью анкетирования и кончая налаживанием системы статистического учета и анализа параметров оценки.

Так, в ГОСТ Р 50764-2009 для оценки и контроля качества услуг общественного питания предусмотрено использовать следующие основные методы:

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

Надо отметить, что это далеко не полный перечень существующих методов оценки качества услуг. Определению и оценке качественных параметров, в отличие от количественных, посвящен целый ряд научных исследований, которые тесно связаны с исследованиями в области процедур оценки удовлетворенности/неудовлетворенности потребителей. Понятие удовлетворенности потребителей рассматривается как более широкое, включающее в себя понятие качества самой услуги. Существуют и принципиально иные методы и методики, рассмотрим самые известные из

них.

Контрольные вопросы:

1. Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания

Практическое занятие №4

Тема 4. Торговые помещения.

Цель занятия: изучить торговые помещения.

Перечень используемого оборудования:

- Экран настенный, проектор НР потолочное крепление
- Компьютер в сборе.
- Комплект учебной мебели (преподавательские стол, стул; столы и стулья для обучающихся – 30 посадочных мест)
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам дисциплин

Теоретическая часть:

В соответствии со строительными нормами, [правилами проектирования](#) и ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий» к помещениям для потребителей на предприятиях общественного питания относят вестибюль (включая гардероб, туалетные комнаты), торговые залы, бар. В ресторанах в эту группу входят также банкетные залы, коктейль-залы, аванзалы, комната для курения. Гардероб и туалетные комнаты обязательно должны быть во всех предприятиях общественного питания, в ресторанах «люкс» , высшего класса и барах «люкс» выделяют курительные комнаты. В ресторанах раздаточная, сервизная и моечная столовой посуды являются подсобными торговыми помещениями.

Помещения для посетителей располагают, как правило, в наземных этажах здания. Вход в предприятие должен обеспечивать одновременное движение двух встречных потоков посетителей на вход и выход. В предприятиях с количеством мест в залах более 100 должны быть предусмотрены отдельные входы и лестницы для потребителей и обслуживающего персонала.

Вестибюль - это первое помещение, куда, прежде всего, попадает посетитель. Архитектура, цветовое решение, элементы информации воздействуют на [психику](#), [эмоции](#) гостя предприятия, его настроение.

В зависимости от того, как оформлен вестибюль, насколько квалифицирован обслуживающий персонал, складывается первое впечатление об уровне обслуживания в данном предприятии. Площадь вестибюля должна быть строго пропорциональна площади торгового зала, интерьер - соответствовать концепции предприятия. В вестибюле рекомендуют размещать информацию об услугах, которые предоставляет предприятие, а также необходимые указатели. В вестибюле размещают гардероб для верхней одежды, оборудуют зеркалами, мягкой мебелью (кресла, полукресла, банкетки), журнальными столиками; организуют продажу газет, сигарет, сувениров.

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

Туалетные комнаты для посетителей 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, вентиляции, освещение. В туалетных комнатах должна быть подводка горячей и холодной воды, зеркало, туалетное мыло, бумага, бумажные полотенца, салфетки. Желательно иметь в туалетных комнатах, особенно в предприятиях высокого класса, одежные и обувные щетки.

Курительную комнату организуют в ресторанах класса «люкс» и «высший» и барах класса «люкс» при вместимости свыше 50 мест. На ее площади размещают удобную мягкую мебель, пепельницы на ножках. Для удаления дыма применяют вытяжную вентиляцию (на высоте 1,75 м от пола).

Аванзал - помещение для сбора, ожидания и отдыха гостей - участников банкетов (торжеств). Оформление аванзала должно быть органично связано с декоративным решением основного зала. Здесь размещают только необходимую мебель: несколько кресел, диванов, журнальные столы. Кресла аванзала должны быть специально приспособленными для отдыха - с подлокотниками и гораздо меньшей высотой сиденья, чем те кресла, которые используют в основном зале. Диваны могут состоять из отдельных секций-сидений. Аванзал украшают декоративными растениями. В аванзале также можно ставить банкетки, которые в сочетании с креслами и диванами создают уют.

Торговый зал - это основное помещение, где обслуживаются посетители. Одним из основных требований к планировке зала является четкая организация его связи с производственными помещениями – горячим и холодным цехами, сервизной, моечной столовой посуды, барами.

С точки зрения эстетики зал должен быть прежде всего удобным и привлекательным. Психологами доказано, что комфорт зала- освещение, акустика, вентиляция, сервировка стола, живые цветы на столах, музыка - создает у потребителя хорошее настроение, повышает аппетит.

Создание «комфортных условий» достигается планировочным решением, художественной выразительностью и организацией внутреннего пространства (освещение, цвет и отделка стен, потолка, пола, декоративные средства - роспись, керамика, чеканка, цветное стекло и др.).

Изменить пропорции зала, сделать его более светлым и просторным можно за счет выноса его части наружу - во двор, на улицу, в сад. Этот эффект усиливается с помощью витражей и остекления.

Танцевальная площадка. Выбор места танцплощадки во многом зависит от размера и композиции зала. Она может находиться в центре зала, в других случаях она заканчивает перспективу интерьера. Площадку, как правило, композиционно выделяют из окружающего пространства с помощью оригинальных всевозможных светильников, особой формой потолка и другими элементами. Размещают эстраду и танцевальную площадку в месте наиболее свободном от движения посетителей.

В предприятиях общественного питания небольшой вместимости допускается для танцев использовать главный проход, для чего его ширину увеличивают. Помещение для хранения музыкальных инструментов размещают в непосредственной близости от эстрады.

Контрольные вопросы:

1. Торговые помещения.
2. Виды.
3. Характеристика.
4. Назначение

Практическое занятие №5

Тема 5. Санитарно-гигиенические требования

Цель занятия: изучить санитарно-гигиенические требования.

Перечень используемого оборудования:

- Экран настенный, проектор НР потолочное крепление
- Компьютер в сборе.
- Комплект учебной мебели (преподавательские стол, стул; столы и стулья для обучающихся – 30 посадочных мест)
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам дисциплин

Теоретическая часть:

Санитарные требования к предприятиям торговли и его персоналу определены Федеральным Законом «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.09.2013); Федеральным Законом от 02.01.2000 N 29-ФЗ (ред. от 19.07.2011) «О качестве и безопасности пищевых продуктов»; Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 07.09.2001 N 23 (ред. от 03.05.2007) «О введении в действие Санитарных правил» (вместе с «СП 2.3.6.1066-01. 2.3.5. Предприятия торговли. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям торговли и обороту в них продовольственного сырья и пищевых продуктов. Санитарно-эпидемиологические правила», утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 06.09.2001) (Зарегистрировано в Минюсте РФ 28.09.2001 N 2956); Постановлением Правительства Москвы от 03.03.1998 N 155 (ред. от 25.01.2005) «Об утверждении Московских городских строительных норм «Предприятия розничной торговли» (МГСН 4.13-97)» (вместе с «Рекомендуемым перечнем элементов дополнительного обслуживания покупателей в магазинах»); Приказом Минсельхозпрода РФ N 292, Роскомторга N 95 от 01.12.1994 «Об утверждении Примерных правил торговли на оптовом продовольственном рынке».

Анализ данных нормативно-правовых документов, позволил выделить следующие основные санитарные требования к содержанию предприятия:

- соблюдение санитарных норм и правил при приёме, хранении и реализации продукции, гарантирующих их качество и безопасность для здоровья потребителей;
- организация производственного контроля;
- обеспечение исправной работы и своевременного ремонта технологического, холодильного и другого оборудования;
- обеспечение достаточного количества производственного оборудования, инвентаря, посуды, тары, упаковочных материалов, моющих,

дезинфицирующих средств;

- организация регулярной централизованной стирки и починки санитарной одежды;
- проведение мероприятий по дезинфекции, дезинсекции и дератизации.

Основные санитарные требования к персоналу:

- знание и выполнение требований санитарных правил всеми работниками организаций торговли, общественного питания;
- своевременное прохождение предварительных при поступлении и периодических медицинских обследований всеми работниками;
- гигиеническая подготовка и переподготовка персонала не реже 1 раза в 2 года;
- аттестация руководителей организаций торговли и общественного питания на знание санитарно-гигиенических норм и правил 1 раз в год.

Руководитель предприятия несет персональную ответственность за санитарное состояние предприятия, а также санитарное состояние отведенной ему администрацией города территории.

Стационарные предприятия мелкорозничной сети, в которых реализуются пищевые продукты, должны быть обеспечены водоснабжением и канализацией. Нестационарная торговая сеть размещается в местах, оборудованных туалетами. Работники мелкорозничных торговых предприятий, торгующих продовольственными товарами, должны иметь при себе медицинскую книжку, документы, подтверждающие качество и безопасность реализуемой продукции.

В стационарных объектах мелкорозничной сети должно быть подсобное помещение для хранения тары, складское помещение для дневного запаса продуктов. Не допускается хранение тары, затаренных продуктов около предприятия.

Владелец предприятия мелкорозничной торговой сети обязан заключать с коммунальными службами договор на вывоз мусора, либо предоставить документы, подтверждающие гарантию вывоза мусора.

Работники мелкорозничной торговой сети обязаны благоустроить окружающую территорию в радиусе 5 метров, содержать мелкорозничное предприятие, оборудование, торговый инвентарь в чистоте, предохранять товары от пыли, загрязнения, следить за качеством принимаемых и реализуемых пищевых продуктов, строго соблюдать сроки реализации и правила отпуска пищевых продуктов, быть опрятно одетыми, носить чистую санитарную одежду установленного образца, нагрудный фирменный знак с

указанием фамилии, имени, строго соблюдать правила личной гигиены, мыть руки после каждого перерыва в работе и по мере необходимости.

Все помещения организаций торговли, оборудование, инвентарь, посуда должны содержаться в чистоте. По окончании работы проводится влажная уборка и мытье с применением моющих средств.

В организациях торговли при проведении уборки помещений рекомендуется использовать современное механизированное оборудование. Ежемесячно проводится генеральная уборка с последующей дезинфекцией помещений, оборудования, инвентаря, посуды и др. Осветительные приборы, арматура, остекленные поверхности окон и проемов содержатся в чистоте и очищаются по мере загрязнения. Для сбора отходов и мусора в помещениях устанавливаются металлические или пластмассовые педальные бачки с крышками. По мере наполнения, но не более чем на 2/3 объема, они должны очищаться, а по окончании работы промываться разрешенными в установленном порядке для этих целей моющими и дезинфицирующими средствами, затем ополаскиваться горячей водой.

Режим мытья торгового инвентаря ручным способом состоит из следующих этапов:

- а) механическое удаление остатков пищевых продуктов;
- б) мытье инвентаря щеткой с добавлением моющих средств при температуре воды 45 - 50 градусов по Цельсию;
- в) ополаскивание инвентаря горячей проточной водой с температурой не ниже 65 градусов по Цельсию;
- г) просушивание на специальных полках или решетках.

Ванны для мытья инвентаря регулярно промывают горячей проточной водой с применением моющих и дезинфицирующих средств. Щетки и мочалки для мытья инвентаря, посуды, тары ежедневно тщательно промываются с применением моющих средств, при возможности кипятятся в течение 10 - 15 минут, сушатся и хранятся в специально выделенном месте.

Изотермические емкости, используемые для реализации кваса, пива, молока, подвергаются санитарной обработке на предприятии - изготовителе этих продуктов.

Режим мытья автоматов по продаже пищевых продуктов проводится в соответствии с инструкцией по их эксплуатации и санитарной обработке. Режим мытья молочных фляг и резиновых прокладок:

- а) ополаскивание фляг из-под молока теплой водой при температуре 30 - 40 градусов по Цельсию;
- б) мытье фляг горячим моющим раствором при температуре 60 - 65

градусов по Цельсию;

в) ополаскивание фляг водой до полного удаления остатков моющего раствора;

г) после обработки фляги просушиваются, уложенные вверх дном на стеллажах, с открытой крышкой.

Резиновые прокладки молочных фляг моются в таком же режиме, отдельно.

Туалеты по мере необходимости и после окончания работы организации торговли моются и дезинфицируются. Для уборки туалетов выделяется специальный инвентарь, имеющий маркировку. Уборочный инвентарь для туалетов и спецодежда хранятся в отдельно выделенных местах, изолированно от уборочного инвентаря других помещений. При каждой уборке туалетов вентили водопроводных кранов, а также ручки и затворы дверей, спусковые ручки и другие поверхности, которых касаются руки человека при посещении туалета, протирают отдельно выделенной тканью, смоченной дезинфицирующим раствором.

В организациях торговли применяются моющие и дезинфицирующие средства, разрешенные органами и учреждениями госсанэпидслужбы в установленном порядке, которые используются в строгом соответствии с прилагаемыми инструкциями и хранятся в специально отведенных местах в таре производителя.

Моющие и дезинфицирующие средства хранят в сухом, хорошо проветриваемом помещении, оборудованном стеллажами, где не допускается хранение пищевых продуктов. Текущий ремонт организаций торговли (побелка, покраска помещений, оборудования и др.) производится по мере необходимости.

Таким образом, соблюдение санитарных правил является обязательным условием деятельности розничных торговых предприятий независимо от их специализации. Особенно актуальным является этот вопрос для магазинов, реализующих продовольственные товары, к которым предъявляются более жесткие требования.

Контрольные вопросы:

1. Санитарно-гигиенические требования к содержанию торговых помещений.
2. Освещение, вентиляция торговых помещений, требования к безопасности оказания услуг

Тема 6. Интерьер помещений

Цель занятия: изучить интерьер помещений

Перечень используемого оборудования:

- Экран настенный, проектор НР потолочное крепление
- Компьютер в сборе.
- Комплект учебной мебели (преподавательские стол, стул; столы и стулья для обучающихся – 30 посадочных мест)
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам дисциплин

Теоретическая часть:

Все виды интерьеров можно условно разделить на две группы: динамическую и статическую. Интерьеры динамической группы объединяют внутренний объем зала, холла, лестницы, входа и наружной среды в единую композицию (раскрывают внутренний объем). Такое решение характерно для загородных предприятий гостеприимства. Для интерьеров статической группы, характерно так называемое замкнутое решение внутреннего пространства. Этот тип интерьера используют чаще всего для тех предприятий гостеприимства, которые расположены в городской черте.

Каждому человеку для психологического комфорта требуются два пространства - открытое, широкое (поэтому мы невольно смотрим в морскую даль, на звездное небо и т. д.) и замкнутое (когда мы хотим побыть одни или наедине с близкими). Когда человек долго находится в помещении (в замкнутом пространстве), его тянет расширить окружающее пространство, и он смотрит в окно или выходит на балкон, террасу, улицу. Поэтому каждый выбирает тот стиль интерьера, который для него самый красивый и комфортный.

Минимализм - современная интерпретация древневосточного стиля. Для него характерны: предельная лаконичность форм, полное отсутствие декора, орнаментов или детализовки фасадной отделки, ясность композиции, монохромность, подчеркивание естественности фактур, работа большими плоскостями, графичность. Облик жилища определяют большие светлые объемы, не загроможденные мебелью (ничего лишнего). В мебели минимализму свойственны самые современные материалы: сталь, матовое стекло, натуральное дерево, алюминиевые профили.

Кантри - деревенский стиль. Его отличает использование натуральных материалов: рваного камня, глины, керамики, дерева, изделий из лозы.

Внутренняя отделка стен твердыми породами дерева, деревянные или плетеные столы и стулья, натуральные ткани, старинные вещи, книги, перегородки в виде плетня, декорированные сухоцветом, искусственными подсолнухами, листвой и предметами деревенской кухонной утвари, создают особый колорит. Интерьеры, тяготеющие к американскому, английскому, русскому, скандинавскому, швейцарскому и другим стилям кантри, имеют свои характерные черты. Стиль кантри используют для оформления пивных баров, загородных ресторанов, клубов, кабачков. Данному стилю присуще использование исключительно натуральных природных материалов.

Преобладание в интерьере простых натуральных тканей - ситца, льна. В качестве аксессуаров зачастую используются старинные вещи, редкие книги, цветы. Плетеная или деревянная некрашеная мебель.

Хай тек (от high technology - высокие технологии) относят к ультрасовременным стилям. Он родился в революционные 60-е прошлого века, дизайнеров того времени вдохновили на подвиги представители архитектурных течений 20-30-х годов, в особенности конструктивисты. Стиль возник из дизайна промышленных помещений, где все элементы обстановки подчиняются функциональному назначению, и поначалу представлял собой скорее подход к архитектуре, чем особый стиль.

Техностиль, которому свойственна особая психология жизни. В дизайне интерьеров жилых помещений используется не часто, но зато очень популярен в диско-клубах, ресторанах и т.д. Техно сочетает в себе все возможности современных технологий и особую атмосферу светопредставления, иногда, даже в ущерб функциональности. В отделке обязательно присутствует металл, стекло. Стиль, впитавший в себя всю яркость и экстремальный блеск шоу 80-х.

Этнические стили используются в национальных концептуальных ресторанах. Национальный интерьер (например, русский, узбекский, японский, китайский и т. д.) играет огромную роль в создании самобытной национальной атмосферы.

Экостиль. Основной девиз экостиля - экологичность. Стремление к созданию особой атмосферы единения с природой достигается использованием природных материалов, естественной цветовой гаммой. Характерно использование живых цветов и сухоцвета, композиций из них, аксессуаров из дерева, глины, янтаря, бересты и др.

Фьюжн - смешение различных стилей - современная модная тенденция. Например, классицизм в сочетании с другими стилями образует единство оформления и гармонию. Неожиданными и эффектными могут быть решения по смешению самых различных стилей. Например, подлинные предметы старины

или национальной культуры могут соседствовать с высокотехнологичными ультрасовременными аксессуарами стиля хай-тек.

Объемно-планировочные решения залов ресторанов, создание интерьеров производятся с учетом индивидуальных особенностей каждого отдельного предприятия и в зависимости от его места расположения, назначения, характера окружающей среды.

Контрольные вопросы:

1. Интерьер помещений организации питания.
2. Сервизная, назначение, оснащение

Практическое занятие №7

Тема 7. Помещения.

Цель занятия: изучить помещения

Перечень используемого оборудования:

- Экран настенный, проектор НР потолочное крепление
- Компьютер в сборе.
- Комплект учебной мебели (преподавательские стол, стул; столы и стулья для обучающихся – 30 посадочных мест)
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам дисциплин

Теоретическая часть:

Моечная столовой посуды предназначена для мытья столовой посуды и приборов. Четкая работа этого подразделения способствует успешной работе зала и повышению культуры обслуживания. Моечная столовой посуды располагается рядом с сервизной и должна иметь удобную связь с залом и раздачей, что позволяет бесперебойно обеспечивать официантов чистой посудой.

Моечные оснащают посудомоечными машинами, моечными ваннами, щеточными стаканомойками, столами для сортировки и очистки посуды от остатков пищи, сушильными шкафами, стеллажами и шкафами для хранения чистой посуды, бачками с крышками для сбора отходов. Оборудование устанавливают исходя из последовательности технологического процесса: очистка от остатков пищи, сортировка, предварительное обмывание, мытье, стерилизация, просушивание.

Использованную посуду и приборы собирают на подносы или специальные тележки, затем через передаточное окно они поступают в моечную. Для обеспечения сохранности посуды и уменьшения шума столы и прилавки в местах сбора посуды обивают линолеумом или другими материалами.

Перед мытьем тарелки освобождают от остатков пищи и сортируют по видам. В посудомоечных машинах осуществляют мытье, стерилизацию тарелок, стаканов и столовых приборов. Мытье посуды производят в трех отделениях с разным температурным режимом. В первом отделении при температуре 45—48 °С посуда обмывается и обезжиривается с использованием моющих средств; во втором — при температуре 50—55 °С производят мытье и дезинфекцию путем добавления 10%-ного раствора хлорной извести (из расчета 10 см³ на 1 л воды); в третьем — при температуре 90—98 °С посуду ополаскивают и стерилизуют. Затем ее укладывают на стеллажи для просушивания. Посудомоечные машины значительно облегчают труд мойщиц.

На небольших предприятиях посуду и приборы моют в ванне с тремя отделениями и подводкой горячей и холодной воды.

Бережного отношения требует мельхиоровая посуда. Ее моют в ваннах, используя мягкие мочалки, мыло, и следят за тем, чтобы отдельные предметы не ударялись друг о друга в процессе мытья. Для удаления темных пятен поверхности протирают раствором пищевой соды. Затем посуду моют горячей водой и протирают полотенцем.

Стеклянную посуду (рюмки, бокалы, фужеры, стаканы) и столовые приборы моют в ванне с двумя отделениями.

В первом отделении при температуре 45—50 °С ее моют, во втором — при температуре 50—55 °С ополаскивают. После мытья столовые приборы в металлической сетке с ручками опускают на 1—2 мин в стерилизатор с кипящей водой, а затем просушивают. Для предохранения посуды от боя на дно ванны укладывают резиновые гофрированные коврики.

На предприятиях общественного питания используются следующие моющие средства: для ручного и машинного мытья — «Прогресс», «Посудомой»; для ручного мытья — «Дон», тринатрийфосфат, паста «Специальная-2», натрий углекислый, сода кальцинированная (техническая).

Сервизная — помещение для хранения и выдачи официантам столовой посуды из фарфора, стекла, металла и столовых приборов. Оно должно располагаться рядом с моечной столовой посуды, что обеспечивает удобство передачи посуды и приборов и способствует их сохранности.

При значительной отдаленности бельевой от раздачи в сервизной допускается хранение небольшого запаса чистых скатертей, полотняных салфеток, ручников для работы официантов.

Сервизная оборудуется шкафами, подвесными полками и стеллажами для хранения посуды, столовых приборов, а также прилавком для их выдачи официантам. Столовые приборы хранят в ящиках с отделениями для ножей, вилок, ложек. Посуда сортируется по видам — фарфоровая, стеклянная, хрустальная, металлическая и назначению — пирожковые, закусочные, мелкие столовые и другие тарелки, группы фужеров, рюмок для вина, водки, стаканы для воды, соков и других напитков, штофы, графины, кувшины и т. д. Хранится посуда отдельно на полках шкафов и стеллажей в специально отведенных местах. Посуду ставят так, чтобы ее было удобно брать, например, чашки, соусники, молочники, сливочники, кофейники ручками наружу.

Нормы оснащенности предусматривают наличие трех, трех с половиной, а иногда и четырех комплектов посуды и приборов на одно место. Два комплекта находятся в обращении в зале и на раздаче, третий — в моечной. Такое количество посуды и приборов обеспечивает нормальное обслуживание потребителей при двух- и трехкратной оборачиваемости места в час. В вечернее время в ресторанах, когда место за столом используется практически один раз, потребность в посуде и приборах сокращается до полутора комплектов на одно место.

Порядок отпуска столовой посуды и приборов из кладовых для залов предприятий общественного питания разных типов осуществляется по накладным (с указанием ассортимента и их количества) и зависит от характера обслуживания. В ресторанах и других предприятиях с обслуживанием официантами посуда и приборы поступают под отчет работника сервизной, отпускающего посуду, метрдотеля или администратора зала, бригадира официантов, а на предприятиях с самообслуживанием — администратора зала или других лиц, назначенных приказом директора предприятия. С ними заключают договоры о материальной ответственности.

При согласии работников, входящих в состав бригады, может быть установлена бригадная ответственность официантов и других лиц за посуду и приборы, находящиеся в обращении в зале. Бригадная ответственность также оформляется договором между администрацией и бригадиром, являющимся старшим по должности или наиболее опытным членом бригады.

Бригадир официантов получает посуду и приборы, обеспечивает их выдачу официантам, сохранность в процессе обращения, а также сдачу в конце дня. Посуда выдается в количестве, необходимом для бесперебойного обслуживания (обменный фонд). Учет столовой посуды ведется в журнале по форме № 73.

В необходимых случаях при сдаче посуды и приборов составляют акт на бой, лом, порчу, утрату посуды и приборов по форме № 74. Акт оформляет комиссия, в состав которой входят работник, ответственный за находящиеся в обращении посуду, приборы; работник, у которого эти ценности были под отчетом в течение дня, метрдотель или администратор и бухгалтер. Акты рассматривает руководитель предприятия и выносит решение о списании разбитой посуды или возмещении ущерба. Работники сервисной должны своевременно пополнять прилавки запасом столовой посуды, а бригадиру официантов выдавать хрустальную, мельхиоровую посуду и столовые приборы под материальную ответственность.

Моечная столовой посуды

Моечная столовой посуды предназначена для мытья столовой посуды и приборов. Четкая работа этого подразделения способствует успешной работе зала и повышению культуры обслуживания. Моечная столовой посуды располагается рядом с сервисной и должна иметь удобную связь с залом и раздачей, что позволяет бесперебойно обеспечивать официантов чистой посудой.

Моечные оснащают посудомоечными машинами, моечными ваннами, щеточными стаканомойками, столами для сортировки и очистки посуды от остатков пищи, сушильными шкафами, стеллажами и шкафами для хранения чистой посуды, бачками с крышками для сбора отходов. Оборудование устанавливают исходя из последовательности технологического процесса: очистка от остатков пищи, сортировка, предварительное обмывание, мытье, стерилизация, просушивание.

Использованную посуду и приборы собирают на подносы или специальные тележки, затем через передаточное окно они поступают в моечную. Для обеспечения сохранности посуды и уменьшения шума столы и прилавки в местах сбора посуды обивают линолеумом или другими материалами.

Перед мытьем тарелки освобождают от остатков пищи и сортируют по видам. В посудомоечных машинах осуществляют мытье, стерилизацию тарелок, стаканов и столовых приборов. Мытье посуды производят в трех отделениях с разным температурным режимом. В первом отделении при температуре 45—48 °С посуда обмывается и обезжиривается с использованием моющих средств; во втором — при температуре 50—55 °С производят мытье и дезинфекцию путем добавления 10%-ного раствора хлорной извести (из расчета 10 см³ на 1 л воды); в третьем — при температуре 90—98 °С посуду ополаскивают и стерилизуют. Затем ее укладывают на стеллажи для просушивания. Посудомоечные машины значительно облегчают труд мойщиц.

На небольших предприятиях посуду и приборы моют в ванне с тремя отделениями и подводкой горячей и холодной воды.

Бережного отношения требует мельхиоровая посуда. Ее моют в ваннах, используя мягкие мочалки, мыло, и следят за тем, чтобы отдельные предметы не ударялись друг о друга в процессе мытья. Для удаления темных пятен поверхности протирают раствором пищевой соды. Затем посуду моют горячей водой и протирают полотенцем.

Стеклянную посуду (рюмки, бокалы, фужеры, стаканы) и столовые приборы моют в ванне с двумя отделениями.

В первом отделении при температуре 45—50°С ее моют, во втором — при температуре 50—55 °С ополаскивают. После мытья столовые приборы в металлической сетке с ручками опускают на 1—2 мин в стерилизатор с кипящей водой, а затем просушивают. Для предохранения посуды от боя на дно ванны укладывают резиновые гофрированные коврики.

На предприятиях общественного питания используются следующие моющие средства: для ручного и машинного мытья — «Прогресс», «Посудомой»; для ручного мытья — «Дон», тринатрийфосфат, паста «Специальная-2», натрий углекислый, сода кальцинированная (техническая).

Раздаточная

Раздаточная располагается в непосредственной близости с горячим и холодным цехами, хлебозерской, сервизной, моечной столовой посуды, сервис-баром (буфетом). Если указанные помещения находятся с одной стороны раздаточной, то ее ширина должна быть не менее 2м, если с двух и более сторон — не менее 3м.

Длина раздаточной определяется из расчета: для горячих цехов — 0,03м, для холодных — 0,01м на одно место в зале.

В раздаточной размещают компьютерный кассовый терминал или кассовые машины и оборудуют витрину с меню, картами вин и коктейлей текущего дня с ценами блюд и напитков.

Сервис-бар (буфет)

В залах ресторанов размещают сервис-бары (буфеты), которые имеют непосредственную связь с подсобными помещениями. Продукцию сервис-бара отпускают официанты. Из сервис-бара (буфета) официанты получают винно-водочные изделия, пиво, безалкогольные напитки, фрукты, кондитерские и табачные изделия. Размещается он рядом с залом и имеет два помещения: подсобное — для хранения товара и основное — для отпуска продукции. В подсобном помещении устанавливают холодильные шкафы или сборно-разборную камеру, стеллажи, подтоварники. Помещение для отпуска продукции оборудуют холодильным шкафом со стеклянной дверью, прилавками-витринами, в том числе охлаждаемыми, для хранения и демонстрации тортов, пирожных, напитков. На прилавке размещают экспресс-кофеварку с кофемолкой, настольную

электрическую плиту, электронные циферблатные весы, мерную посуду для отпуска винно-водочных изделий. Все товары, выставленные в витрине (фрукты в вазах, шоколад, кондитерские изделия в ассортименте, напитки), должны иметь ценники. Обязательным является наличие раковины с подводкой холодной и горячей воды.

Приготовление горячих напитков (чай, кофе по-восточному, шоколад горячий) и холодных напитков (кофе-гляссе) осуществляется на производстве.

Помещение для нарезки хлеба

Помещение для нарезки хлеба предназначено для хранения, нарезки и отпуска хлеба и хлебобулочных изделий. Для хранения хлеба устанавливают шкафы с отверстиями в боковых стенках и дверцах (отдельно для ржаного и пшеничного). С помощью хлебoreзки хлеб нарезают ломтиками по 40—50 г и перед отпуском укладывают на пирожковые тарелки. Рабочее место резчика хлеба оборудуют столом, весами, досками, щипцами, совком и щеткой для удаления крошек. В помещении хлебoreзки устанавливают тостер для приготовления тостов (поджаренных с двух сторон ломтиков хлеба) и стеллаж. На небольших предприятиях для нарезки хлеба организуют отдельное рабочее место в холодном цехе.

Национальные виды хлеба: русские калачи, узбекские лепешки и т. д.— производят непосредственно на предприятии общественного питания и подают к столу в целом виде.

Рациональная взаимосвязь залов, производственных и вспомогательных помещений обеспечивает правильную организацию процесса обслуживания потребителей.

Контрольные вопросы:

1. Моечная столовой и кухонной посуды, назначение, оснащение.
2. Сервис-бар (буфет), назначение, оснащение.
3. Раздаточная, назначение, оснащение.
4. Помещение для нарезки хлеба, назначение, оснащение

Практическое занятие №8

Тема 8. Виды, ассортимент, назначение.

Цель занятия: изучить виды, ассортимент, назначение.

Перечень используемого оборудования:

- Экран настенный, проектор НР потолочное крепление
- Компьютер в сборе.
- Комплект учебной мебели (преподавательские стол, стул; столы и стулья для обучающихся – 30 посадочных мест)
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам дисциплин

Теоретическая часть:

Фарфоровая посуда наиболее изящна, отличается легкостью, повышенной прочностью, поэтому она применяется преимущественно в ресторанах, кафе. В ресторанах классов люкс и высший используется преимущественно фирменная посуда из тонкого фарфора, изготовленная на заводах по специальному заказу. Она имеет знак обслуживания - логотип ресторана.

Фаянсовая посуда в отличие от фарфоровой не прозрачна, с более толстыми стенками и пористая на изломе. Применяется фаянсовая посуда в ресторанах, оформленных в стиле кантри.

Керамическая посуда — это посуда из глины. Различают майоликовую и гончарную посуду. Майоликовые изделия покрывают внутри и снаружи глазурью. Гончарная посуда имеет естественную окраску. Майоликовая, гончарная, а также деревянная посуда применяется, как правило, для подачи национальных блюд и напитков на специализированных предприятиях общественного питания.

Посуда из непрозрачного стекла отличается легкостью, ударопрочностью (в шесть раз прочнее фарфоровой), термостойкостью (её можно использовать в микроволновой печи). По цветовой гамме она очень разнообразна (от непрозрачной насыщенно-черной до совсем светлой) и подразделяется на три вида: «Аркопал», «аркорок» и «люминарк». Непрозрачная светлая посуда (аркопал) прекрасно имитирует дорогую фарфоровую посуду и используется в ресторанах и барах I класса. Прозрачная посуда из аркорока значительно дешевле посуды из аркопала. Из люминарка (прозрачное стекло) изготавливают фужеры, бокалы, рюмки, кувшины повышенной прочности.

Характеристика столовой посуды

Характеристика и назначение фарфоровой посуды представлены в табл. 1.

Таблица .1.

Наименование	Размер,мм	Вместимость, см ³	Назначение
Тарелки:			
сервировочная (шоу-плэй)	300-330		Для сервировки стола
мелкая столовая	270-290		Подачи горячих блюд
глубокая столовая			Подача супов
глубокая столовая			Подача супов полупорциями
закусочная	220-240		Подача холодных блюд и закусок
мелкая десертная	200-220		Подача сладких блюд, фруктов
глубокая десертная	200-220		Подача десертных блюд со сладкими соусами
пирожковая	170-180		Подача хлеба, тостов, расстегаев, пирожков
для кондитерских изделий	130-150		Подача пирожных, бисквитов, кексов
Чашки с блюдцами:			
бульонные			Подача бульонов, супов-пюре, заправочных супов с мелко нарезанными продуктами
чайные			Подача чая, кофе по- варшавски, кофе с молоком, какао, горячего шоколада с молоком
кофейные		75-100	Подача кофе черного, по- восточному, по-турецки, горячего шоколада

для кофе капучино		150-180	

Металлическая посуда используется в ресторане для доставки блюд с раздачи в зал к подсобному столу официанта, а также для подачи отдельных видов блюд непосредственно на обеденном столе. Она обладает свойством легко нагреваться и охлаждаться, что дает возможность подавать потребителю блюда требуемой температуры.

На предприятиях общественного питания используется металлическая посуда из мельхиора, нейзильбера и нержавеющей стали. Лучшими теплопроводными и эстетическими качествами обладает посуда из мельхиора и нейзильбера. Мельхиор — это сплав меди (до 80%) и никеля (18—20%), а в состав нейзильбера входит медь (61,5%), никель (16,5%) и цинк (22%). Изделия из этих сплавов имеют защитно-декоративные покрытия. Для повышения противокоррозийной стойкости и улучшения внешнего вида наружные поверхности изделий из мельхиора и нейзильбера покрывают тонким слоем никеля или серебра (от 0,3 до 0,5мм) путем гальванизации.

Металлическая посуда применяется на предприятиях общественного питания в широком ассортименте.

Икорница из мельхиора имеет вставную хрустальную или стеклянную розетку. Используется для подачи зернистой или кетовой икры. Изготавливают ее одно-, двух- и четырехпорционной. В барах и специализированных рыбных ресторанах используют икорницу в виде раковины с крышкой и лопаткой для икры. Икру укладывают на вставную розетку из стекла цвета кобальт.

Блюдо для устриц из нержавеющей стали имеет круглую форму с углублениями для размещения раковин. В центре — углубление для колотого льда.

Кокильница — небольшая металлическая раковина на подставке, выполненная как одно целое. Она предназначена для запекания и подачи горячих закусок из рыбы и продуктов моря.

Кокотница (маленькая кастрюлька с длиной ручкой) вместимостью 90—150 см³ бывает из мельхиора и нержавеющей стали. Применяют ее для приготовления и подачи горячих закусок из мяса, птицы, овощей и грибов с соусами.

Порционная сковородка — неглубокая посуда с двумя ручками из нержавеющей стали, применяется для приготовления и подачи яичницы-глазуньи, запеченных блюд из рыбы, мяса, овощей (рыба запеченная по-русски, скоблянка из осетрины).

Порционная сковородка с двумя витыми ручками и прямыми бортиками (кроншель) выполнена из мельхиора, применяется для приготовления и подачи некоторых горячих закусок (угря в красном вине, тефтелей в пикантном соусе) и сладких горячих блюд (каши гурьевской).

Пашотница — кастрюлька из мельхиора или нержавеющей стали, предназначена для подачи к бульону горячего очищенного яйца пашот, сваренного «в мешочек».

Миски суповые с крышками вместимостью от 1 до 6 порций служат для сохранения температуры при подаче горячих заправочных супов (супы из трепангов, супы с креветками). Их изготавливают глубокими, круглыми с двумя ручками у верхнего края.

Ваза-супница на низкой ножке на 4—10 порций предназначена для отпуска заправочных супов при обслуживании групп туристов и семейных обедов (воскресных бранчей).

Тренога — приспособление для подачи ухи рыбацкой или царской, состоит из подставки, выполненной из кованой стали, и котелка вместимостью 500 см³ с закругленным дном и ручкой в виде коромысла. Для разогрева ухи в присутствии потребителей на дно подставки кладут таблетку сухого спирта.

Баранчик овальной формы с крышкой вместимостью от 1 до 6 порций изготавливают из мельхиора и используют для сохранения необходимой температуры при подаче горячих блюд из отварной рыбы и рыбы в соусе (белуга под красным вином, филе карпа и семги в имбирном соусе).

Баранчики круглые из мельхиора выпускают на 1—6 порций, из нержавеющей стали — однопорционными. Баранчики снабжены крышками. Предназначены для сохранения температуры при подаче тушеных блюд из

мяса, птицы, овощей, филе из вырезки под соусом мадера; карри из баранины; баранины в соусе из крыжовника и сметаны, чахохбили из кур.

Блюда овальные выпускают однопорционные и многопорционные вместимостью до 10 порций, длиной от 230 до 800мм (банкетные), используют их при индивидуальном и групповом обслуживании. Блюда овальные предназначены для вторых горячих блюд, к которым соусы подаются отдельно (семга гриль с икорным соусом; осетрина, запеченная по-московски; телятина, фаршированная вишней; гусиная печень, обжаренная в коньяке).

Блюда круглые вместимостью от 6 до 12 порций, диаметром от 330мм используют на банкетах для подачи вторых натуральных жареных блюд из мяса, птицы, овощей (поросенок, фаршированный гречневой кашей; гусь с яблоками и др.).

Менажницы, — однопорционные металлические блюда овальной формы с перегородками. Посуда имеет углубления (секции), в каждое из которых укладывают продукты (мясо, гарнир), составляющие блюдо.

Эскарго (блюдо для улиток) выпускают из нержавеющей стали, имеет круглую форму и углубления для размещения раковин.

Соусники выпускают из мельхиора и нержавеющей стали. Они имеют продолговатую форму, вытянутый носик и припаянную ручку. Изготавливают одно- и двухпорционными. Предназначены для подачи горячих соусов.

Таганчик изготавливают из нержавеющей стали с приспособлением для тлеющих углей и подставкой, на которую ставят чугунную сковородку с готовым изделием. Используют для подачи бифштекса по-деревенски и некоторых фирменных блюд (баранина с черносливом и овощами).

Кремanka для мороженого изготавливается из мельхиора или нержавеющей стали. Она имеет форму полушария с круглой подставкой. Вместимость кремanky — 150 и 200 см³. Используется при обслуживании в летних кафе.

Турка для приготовления и подачи кофе по-восточному может быть из мельхиора или нержавеющей стали вместимостью 125 и 250 см³.

Кофейники на 500—1500 см³ применяют при обслуживании групп туристов и в номерах гостиниц.

Сливочники вместимостью 50—200 см³ и молочники вместимостью 100—250 см³ используются для подачи молока и сливок к горячим напиткам.

Контейнер для льда имеет цилиндрическую форму, крышечку и сетку внутри, не достигающую до дна. Выпускается в комплекте со щипцами для льда.

Ведро для льда выпускается также в комплекте со щипцами.

Ведерко для охлаждения шампанского и других игристых вин и подачи их к столу изготавливается из мельхиора и нержавеющей стали. Оно имеет две ручки в виде колец. В него ставят бутылки с напитком для охлаждения льдом. Ведерко может устанавливаться на подвижную или неподвижную подставку, высота которой равна высоте стола.

Вазы двух- и трехъярусные (кабачек) бывают из мельхиора или нержавеющей стали. Используются для подачи фруктов на банкетах.

Решетка для подачи спаржи изготавливается из мельхиора. Она имеет прямоугольную вогнутую форму и выполнена на четырех ножках в комплекте со щипцами.

Подносы металлические выпускают большого, среднего и малого размеров. Они могут быть круглыми и прямоугольными (с ручками и без ручек). Большие подносы размером 500х400мм или круглые диаметром 500мм предназначены для переноса официантами блюд, напитков, а также посуды. Средние подносы размером 350х250 или 300х300мм используют при обслуживании приемов и банкетов, малые — для подачи счета, табачных изделий.

Самовар служит для приготовления кипятка и сервировки чайного стола в русском стиле.

Металлическая посуда, используемая в ресторанах, барах и кафе, показана на рис.10.

Уход за металлической посудой. При эксплуатации металлической

посуды следует предохранять ее от резких ударов во избежание деформации. Посуду из нержавеющей стали и мельхиора или нейзильбера нельзя мыть вместе. Более твердая сталь может поцарапать посеребренную поверхность мельхиора или нейзильбера. При мытье металлической посуды следует использовать жидкие моющие средства, ополаскивать горячей водой и насухо вытирать. Потускневшие изделия из мельхиора протирают мягкой ветошью с кальцинированной содой, ополаскивают в горячей воде и вытирают насухо.

Контрольные вопросы:

1. Виды, ассортимент, назначение, характеристика столовой посуды (фарфоровой, керамической, хрустальной, стеклянной, из дерева и пластмассы).
2. Характеристика металлической посуды.

Практическое занятие №9

Тема 9. Характеристика столовых приборов.

Цель занятия: изучить характеристику столовых приборов

Перечень используемого оборудования:

- Экран настенный, проектор НР потолочное крепление
- Компьютер в сборе.
- Комплект учебной мебели (преподавательские стол, стул; столы и стулья для обучающихся – 30 посадочных мест)
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам дисциплин

Теоретическая часть:

История культуры застолий уходит вглубь тысячелетий. Древние греки и римляне ели руками. Они пользовались вилок и ножом только для разделки больших кусков мяса. В VIII в. мясо стали есть с помощью маленьких ножей, которыми разрезали продукты и подносили еду ко рту, поскольку ложек было мало, а вилки для пищи не существовали. В XIV—XV

вв. в домах богатых торговцев появились ножи и ложки, но их хватало только для себя и близких. На торжества каждый гость приносил их с собой. В XVI в. в Европе стало обычным пользоваться ножами для мяса и ложками для супов. Вилки появились в Европе только в начале XVI в. в итальянском дворе. Венецианцы пользовались ими, когда ели фрукты, чтобы не окрашивать пальцы соком. Из Италии вилки были завезены во Францию, где вскоре во дворе появился обычай есть с помощью ножа и вилки и были придуманы многочисленные их варианты и формы.

В XVII в. начали формироваться современные виды столовых приборов. Вилка приобрела современную форму (с тремя или четырьмя чуть согнутыми зубцами в зависимости от назначения). Форма ложки стала плоской, а окончание ножа — закругленным. В XVIII в. население заимствовало нравы двора и обычай пользоваться столовыми приборами распространился не только во Франции, но и во всей Европе. XIX в. ознаменовался дальнейшим совершенствованием культуры застолий, началось серийное производство столовых приборов.

В настоящее время столовые приборы изготавливают из нержавеющей высококачественной стали, мельхиора, посеребренного сплава (нового серебра) и серебра.

Приборы, из нержавеющей высококачественной стали отличаются блеском, особой прочностью, длительностью использования и простотой ухода за ними.

Столовые приборы из мельхиора используют в основном при обслуживании банкетов, так как они быстро темнеют, их нельзя мыть в посудомоечной машине.

Приборы из посеребренного сплава (65% меди, 23% цинка, 12% никеля), который затем покрывается тонким слоем серебра.

Серебряные приборы состоят из серебряного сплава (800 частей серебра, 200 частей меди) или из стерлингового серебра (925 частей серебра, 75 частей меди), что указывается на пробе.

Столовые приборы, используемые в ресторанах, делят на две группы: основные и дополнительные. Основные приборы предназначены для сервировки стола и приема пищи; дополнительные — для порционирования блюд и подачи некоторых специфических блюд.

К основным приборам относят закусочный, рыбный, столовый, десертный, фруктовый.

Прибор закусочный состоит из вилки закусочной и ножа. Подается к холодным блюдам и закускам всех видов, а также к некоторым горячим закускам — к ветчине жареной, блинам и др. Отличается от столового прибора меньшим размером.

Вилка кокотная имеет три коротких и широких зубца, используется для горячих закусок (жульена из птицы и дичи, грибов в сметанном соусе).

Прибор рыбный включает вилку с четырьмя короткими зубцами и углублением для отделения костей, нож с коротким и широким лезвием в виде лопаточки. Нож тупой, так как рыбу ножом не режут, а придерживая косточку вилкой, отделяют мякоть от кости. Прибор используют для сервировки стола при подаче рыбных горячих блюд.

Прибор столовый состоит из вилки, ножа и ложки. Используется для сервировки стола при подаче первых и вторых блюд. Ложка и вилка столовые могут применяться для раскладки блюд в качестве универсального прибора при отсутствии специального. Наиболее удобны ножи с частично зубчатым острием, которым легко резать жареное мясо. Нож с зубчатым лезвием используется при подаче стейка.

Ложка бульонная используется при подаче бульона в чашке, отличается от столовой ложки меньшим размером.

Прибор десертный состоит из ложки, вилки и ножа. По размеру вилка и нож немного меньше закусочных, ложка меньше столовой. Десертные нож и вилку используют при подаче сладких блюд (пудинг сухарный, шарлот яблочный, арбуз, дыня и др.). Десертную ложку подают к сладким блюдам, таким, как ореховый пудинг, мусс, ягоды с молоком или сливками, фрукты в

сиро́пе. Полный десертный прибор подают к мороженому Сюрпри́з; к сладкому яблочному пиро́гу — десертную вилку (трехро́жковую небольшого размера).

Прибор фруктовый, включающий вилку и нож, отличается от десертного. Нож с острым коротким лезвием, напоминающим лезвие перочинного ножа, вилка с тремя зубцами. Применяется при подаче свежих фруктов: яблок, груш, бананов, ананасов, апельсинов.

Вилка для крабов, омаров имеет длинную ручку и два маленьких зубца.

Вилка для раков имеет короткую ручку и два зубца.

Прибор для устриц (нож и вилка). У вилки для устриц один из трех зубцов выполнен в виде лезвия консервного ножа. Нож имеет острое короткое лезвие для разделения створок раковины.

Нож для масла имеет небольшой размер и расширенное основание.

К чаю подается чайная ложка, к кофе — кофейная, которая отличается от чайной меньшим размером.

Ложка для мороженого, взбитых сливок имеет округлую форму, отличается от десертной меньшим размером.

К дополнительным приборам относят: нож-вилку для нарезки и раскладки сыра, вилку-лопатку для шпрот, нож и вилку разделочные и др.

Нож-вилку для нарезки и раскладки сыра изготавливают из нержавеющей стали. Он имеет серповидную форму с зубцами на конце. Применяют при подаче сыра куском.

Нож и вилку для лимона используют для нарезки лимона и его раскладки. Вилка имеет два острых зубца, нож — зигзагообразное острие, что облегчает нарезку лимона.

Вилку-лопатку применяют для раскладки рыбных консервов в масле (шпрот, сардин). Вилка имеет пять зубцов, соединенных переключиной, что исключает возможность деформации тушки рыбы при переключивании.

Щипцы для разделки лобстеров и омаров изготавливают из

нержавеющей стали.

Нож и вилку разделочные официанты используют для нарезания на порции мяса, жаренного целым куском, в присутствии гостя. Нож и вилка отличаются от столовых большим размером, вилка — с двумя удлиненными зубцами, нож с удлиненным лезвием.

Нож и вилку рыбные используют для порционирования рыбных блюд, приготовленных в целом виде.

Вилка для фондю имеет длинную ручку и два острых зубца.

Ложки для раскладки салатов отличаются от столовых большим размером, имеют круглую форму.

Ложки разливательные для первых и сладких блюд (киселей, компотов) различаются размерами, зависящими от выхода продукта.

Ложка для соуса имеет оттянутый носик для удобства порционирования.

Ложки с длинными ручками используют для приготовления смешанных напитков, коктейлей.

Ложка фигурная служит для порционирования варенья в розетки.

Щипцы кондитерские большие предназначены для раскладки выпечных изделий, малые — для раскладки шоколадного ассорти.

Щипцы для колки кускового сахара имеют острые и крепкие лезвия, щипцы для колки орехов — крепкие, плоские, гофрированные зубцы с углублением для орехов.

Щипцы для пищевого льда изготавливают из некоррозионного металла (нержавеющей стали, мельхиора) и используют для раскладки льда.

Щипцы для спаржи выпускают в комплекте с решеткой.

Лопатка икорная выполняется из мельхиора или нержавеющей стали в виде плоского совка. Применяется для раскладки зернистой икры осетровых и лососевых рыб.

Лопатка рыбная имеет продолговатую форму и применяется для раскладки холодных и горячих рыбных блюд.

Лопатка кондитерская имеет, как правило, декоративную форму и применяется для раскладки пирожных, тортов.

Специальные ножницы используют для разрезания грозди винограда на кисточки.

Столовые приборы, используемые в ресторанах, показаны на рис.11.

Кольца для салфеток могут быть выполнены из мельхиора, серебра, мрамора, фаянса и фарфора. Не менее привлекательны кольца из искусственных жемчужин, свежих или сухих цветов.

Контрольные вопросы:

1. Виды, ассортимент, назначение, характеристика столовых приборов
2. История столовых приборов

Практическое занятие №10

Тема 10. Правила расчета количества посуды.

Цель занятия: изучить правила расчета количества посуды

Перечень используемого оборудования:

- Экран настенный, проектор НР потолочное крепление
- Компьютер в сборе.
- Комплект учебной мебели (преподавательские стол, стул; столы и стулья для обучающихся – 30 посадочных мест)
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам дисциплин

Теоретическая часть:

На основании меню приема, банкета или специального мероприятия и количества обслуживающего персонала определяется количество столовой посуды, приборов и столового белья.

Составляется расчет-заявка на производство для подачи блюд по форме предложенной в таблице 2.

Пример. Расчет-заявка на производство к банкету с полным обслуживанием на 24 человека (табл.2)

Таблица 2 - Заявка на производство для банкета с полным обслуживанием официантами на 24 человека

Наименование закусок и блюд	Количество порций	Количество посуды	Наименование посуды	
заказано	в посуде			
Масло сливочное				тарелка пирожковая
Икра зернистая осетровая				икорница
Овощи натуральные				круглое блюдо фарфоровое
Ассорти рыбное				овальное блюдо фарфоровое
Буженина с корнишонами, соус				овальное блюдо фарфоровое соусник фарфоровый
Куриные гребешки в соусе				кокотница
Бульон с пельменями				бульонная пара
Суп-пюре из шампиньонов с гренками				бульонная пара
Осетрина паровая под соусом с оливками, рис отварной				баранчик овальный
Филе из кур с маринованными фруктами, картофель жареный фри.				овальное металлическое блюдо
Мороженое «Космос»				креманка металлическая
Салат-коктейль фруктовый				креманка стеклянная

« ____ » _____ 20__ г. Метрдотель Кузнецов Н.А.

Расчет-заявку метрдотель или старший официант передает на производство за 1-2 дня до проведения банкета, посуду,

перечисленную в ней, получает накануне вечером или утром и передает на производство.

Расчет-заявку на производство для банкета за столом с частичным обслуживанием, банкета- фуршета составляют на основании меню и количества секторов, на которые разделен общий стол; для банкета коктейль с учетом меню и количества официантов подающих закуски и блюда.

Расчет- заявку на горячие напитки в кофейный буфет или бар составляют на основании меню и оформляют в виде таблицы 3.

Пример. Заявка в кофейный буфет для банкета с полным обслуживанием официантами на 24 человека.

Таблица 3 - Заявка в кофейный буфет для банкета с полным обслуживанием официантами на 24 человека

Наименование напитков	Количество порций	Количество посуды	Наименование посуды
Чай с сахаром			чайная пара
Кофе			кофейник

«___»_____20__г.

Метрдотель Кузнецов Н.А.

На основании полученных расчетов производим расчет необходимого количества посуды и приборов для подачи блюд и напитков для всех видов обслуживания. Расчет представлен в таблице 4.

Пример. Расчет посуды и приборов для подачи блюд и напитков для банкета с полным обслуживанием официантами на 24 человека.

Таблица 4 - Расчет посуды и приборов для подачи блюд и напитков для банкета с полным обслуживанием официантами на 24 человека

Наименование блюд и напитков	количество порций	Посуда и приборы		
наименование	количество порций в посуде	количество посуды, приборов		
А				
Масло сливочное		тарелка пирожковая, нож для масла	-	

Икра зернистая		икорница, тарелка пирожковая, лопатка икорная	-	
Овощи натуральные, нарезанные		фарфоровое круглое блюдо, столовая ложка и вилка	-	
Ассорти рыбное		фарфоровое овальное блюдо, столовая ложка и вилка,	-	
Буженина с корнишами, соус барбекю		фарфоровое круглое блюдо, столовая ложка и вилка, соусник фарфоровый, пирожковая тарелка, чайная ложка	-	
Бульон с пельменями		бульонная пара		

Продолжение таблицы 4

А				
Суп-пюре из шампиньонов с гренками		бульонная пара, пирожковая тарелка		
Осетрина паровая под соусом с оливками, рис отварной		баранчик овальный, столовая ложка и вилка		
Филе из кур с маринованными фруктами, картофель жареный фри.		блюдо овальное металлическое, столовая ложка и вилка		
Мороженое «Космос»		креманка, пирожковая тарелка		
Салат-коктейль фруктовый		креманка, пирожковая тарелка		
Чай с сахаром		чайная пара, чайная ложка		
Кофе		кофейник, пирожковая тарелка	-	
Вермут		рюмка мадерная		
Коктейль		рюмка коктейльная		
Сок		стакан для сока		
Для подачи блюд		поднос	-	

Затем составляется расчет посуды необходимой для сервировки столов для обслуживания, расчет представлен в таблице 5.

Пример. Расчет посуды и приборов для сервировки стола для банкета с полным обслуживанием на 24 человека.

Таблица 5 - Расчет посуды и приборов для сервировки стола для банкета с полным обслуживанием на 24 человека.

Наименование посуды и приборов	Количество
--------------------------------	------------

Мелкая столовая тарелка	
Закусочная тарелка	
Пирожковая тарелка	
Столовый прибор	
Закусочный прибор	
Рыбный прибор	
Десертный прибор	
Нож для масла	
Фужер	
Лафитная рюмка	
Рейнвейная рюмка	
Бокал для шампанского	
Водочная рюмка	
Прибор для специй	
Ваза для цветов	
Кофейная пара	
кофейная ложка	
Рюмка для коньяка	
Пепельница	

Расчет посуды и приборов для сервировки стола для банкета-фуршет производят по нормам (таблица 6) [6,с.302-305]:

Таблица 6 - Расчет посуды и приборов для сервировки стола на банкет-фуршет

Наименование посуды и приборов	норма, %	количество посуды и приборов
Тарелки закусочные	150-200	
Тарелки десертные или пирожковые	30-50	
Ножи закусочные	30-50	
Вилки закусочные	150-200	
Ножи десертные	30-50	
Вилки десертные	30-50	
Салфетки полотняные	30-50	

Рюмки всех видов (водочные,лафитные, рейнвейные)	по 150-200 каждого вида	
Фужеры	75-100	
Стаканы для соков	50-100	

Полученные расчеты используются для составления сводной таблицы расчета посуды, представленной в таблице 7.

Таблица 7 - Сводный расчет количества посуды и приборов

Наименование посуды и приборов	Количество, шт.	К заявке в сервизную
А		
Фарфоровая посуда		
Тарелки мелкие столовые: для сервировки стола для горячего рыбного блюда для горячего мясного блюда Резерв		
Тарелки закусочные для сервировки стола для холодной закуска из мяса резерв		
Блюдо круглое фарфоровое резерв		
Блюдо овальное фарфоровое резерв		
Тарелки пирожковые для сервировки стола подстановочная для коктели для гренки для масла сливочного под икорницу под соусник под креманку под кофейник резерв		

Продолжение таблицы 7

А		
Соусник фарфоровый резерв		
Бульонная пара резерв		
Чайная пара резерв		
Кофейник резерв		
Кофейная пара резерв		
Прибор для специй резерв		
Пепельница резерв		
Металлическая посуда		
Икорница резерв		

Баранчик овальный резерв		
Блюдо овальное резерв		
Поднос резерв		
Креманка резерв		
Хрустальная посуда		
Креманка резерв		
Фужер резерв		
Лафитная рюмка резерв		
Рейнвейная рюмка резерв		
Бокал для шампанского резерв		
Водочная рюмка резерв		
Мадерная рюмка резерв		
Коктейльная рюмка резерв		
Стакан для сока резерв		
Ваза для цветов резерв		
Коньячная рюмка резерв		

Продолжение таблицы 7

А		
Столовые приборы		
Столовая вилка: для сервировки для порционирования резерв		
Столовая ложка для сервировки для порционирования резерв		
Столовый нож для сервировки резерв		
Закусочный прибор для сервировки резерв		
Рыбный прибор для сервировки стола резерв		
Десертный прибор для сервировки стола резерв		
Нож для масла для сервировки стола для порционирования резерв		
Кофейная ложка для сервировки стола резерв		
Лопатка для икры резерв		
Чайная ложка для чая с сахаром для порционирования резерв		

На основании сводного расчета посуды оформляется заявка в сервизную.

Заявка в сервизную к банкету к «__»_____20__г.

Время готовности 15.00.

Наименование посуды, приборов	количество
А	
Тарелки мелкие столовые	
Тарелки закусочные	
Тарелки пирожковые	
Блюдо круглое фарфоровое	
Блюдо овальное фарфоровое	
Соусник фарфоровый	
Бульонная пара	

Окончание заявки

А	
Чайная пара	
Кофейник	
Кофейная пара	
Прибор для специй	
Пепельница	
Икорница	
Баранчик овальный	
Блюдо овальное	
Поднос	
Креманка	
Креманка хрустальная	
Фужер	
Лафитная рюмка	
Рейвейная рюмка	
Бокал для шампанского	
Водочная рюмка	
Мадерная рюмка	
Коктельная рюмка	
Стакан для сока	
Ваза для цветов	
Коньячная рюмка	
Столовая вилка	

Столовая ложка	
Столовый нож	
Закусочный прибор	
Рыбный прибор	
Десертный прибор	
Нож для масла	
Кофейная ложка	
Лопатка для икры	
Чайная ложка	

Расчет столового белья производится исходя из количества и размеров банкетных столов.

Банкетный стол желательно накрыть одной цельной скатертью нужного размера (длина стола + спуск на торцах 60-80 см). Спуск скатерти по бокам стола составляет 30-35 см.

У фуршетного стола спуск скатерти должен быть со всех сторон стола почти до пола, на 5-10 см не достигая его. Дополнительно устанавливаются подсобные столики для посуды обычного размера, их накрывают обычными скатертями.

Все банкетные столы накрывают подскатерниками (мольтоны) из мягкой ткани. Можно использовать наскатерники (напероны).

Пример. Расчет столового белья для банкета с полным обслуживанием официантами на 24 человека.

По расчету длины столов получено : 13 столов $\times$ 0,8 = 10,4м. Скатерть должна быть длиной $10,4\text{м} + (2 \times 0,6) = 11,6\text{м}$. Ширина скатерти $1,25 + (2 \times 0,3) = 1,85\text{м}$.

Салфеток необходимо на 24 человека 24шт. + 20% на непредвиденную замену + 18 салфеток для официантов (по 3шт. на каждого). Всего : $24 + 5 + 18 = 47$ салфеток полотняных белых.

Для кофейных столов 6 штук цветных скатертей, кофейные цветные салфетки: $24 + 6$ (для официантов) = 30 штук.

Необходимое количество ручников - 4 штуки на одного официанта, всего: $6 \times 4 = 24$ штуки. Полотенца для протирки и шлифовки посуды по 2 штуки на официанта, всего : $6 \times 2 = 12$ штуки, халаты белые для официантов по 1 штуке на официанта, всего : 6 штук. На основании расчета оформляется заявка в бельевую.

Пример. Заявка на столовое белье для банкета с полным обслуживанием официантами на 24 человека.

Заявка в бельевую к банкету «___» _____ 20__ г.

Время готовности 15.00.

Наименование столового белья	количество, шт.
------------------------------	-----------------

Скатерть банкетная 6,0 х 1,85м	
Скатерти цветные 1,5х1,5м	
Салфетки полотняные белые 0,5х0,5м	
Салфетки полотняные цветные 0,35х0,35м	
Ручники для официантов 0,85х0,35м	
Полотенца	
Халаты или куртки белые	

Контрольные вопросы:

1. Правила расчета количества посуды, приборов, столового белья для предприятий различных типов и классов, различной мощности.
2. Правила работы с подносом.

Практическое занятие №11

Тема 11. Средства информации.

Цель занятия: изучить средства информации

Перечень используемого оборудования:

- Экран настенный, проектор НР потолочное крепление
- Компьютер в сборе.
- Комплект учебной мебели (преподавательские стол, стул; столы и стулья для обучающихся – 30 посадочных мест)
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам дисциплин

Теоретическая часть:

Меню — документ, предназначенный для информирования потребителей об ассортименте кулинарной и кондитерской продукции, напитков и других товаров, их количественных характеристиках (выходы блюд и цены). Как любой документ, меню должно иметь информацию об

исполнителе услуги предприятия общественного питания, знаке обслуживания (при его наличии), а также подпись ответственного лица и печать предприятия.

Таким образом, меню выполняет в первую очередь функцию документа, что предполагает соблюдение определенных обязательных требований. Такие требования регламентируются Правилами оказания услуг общественного питания [4, п. 12]. К ним относятся:

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

Ø сведения о массе порций готовых блюд продукции общественного питания.

Кроме указанной функции, меню выполняет еще ряд информационных функций, являясь визитной карточкой, носителем рекламы.

Принципы составления меню: 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.

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

Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 2 января 2000г. № 29 ФЗ (ст. 12, п. 5) предусматривает неукоснительное соблюдение индивидуальными предпринимателями или юридическими лицами, осуществляющими деятельность по оказанию услуг в сфере общественного питания, требований нормативных и технических документов, проведение обязательной сертификации определенных видов пищевых продуктов и услуг.

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.

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. Последовательность расположения закусок и блюд в меню приведена ниже

Контрольные вопросы:

1. Назначение и принципы составления меню

Практическое занятие №12

Тема 12. Виды меню.

Цель занятия: изучить виды меню

Перечень используемого оборудования:

- Экран настенный, проектор НР потолочное крепление
- Компьютер в сборе.
- Комплект учебной мебели (преподавательские стол, стул; столы и стулья для обучающихся – 30 посадочных мест)
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам дисциплин

Теоретическая часть:

Меню со свободным выбором блюд составляется в общедоступных предприятиях общественного питания (ресторанах, барах, столовых, кафе, закусочных). Оно представляет перечень блюд, записанных в определенном порядке с указанием выхода блюд, гарнира, основного продукта и цены. Для первых блюд в меню, как правило, приводится цена порции и полупорции. В меню ресторана выход блюд не указывается.

При составлении меню придерживаются определенных правил расположения закусок и блюд.

- Холодные блюда и закуски
- Рыбная гастрономия
- Холодные рыбные блюда

- Салаты и винегреты
- Холодные блюда из мяса
- Холодные блюда из птицы
- Молочнокислые продукты
- Горячие закуски
- Рыбные, мясные
- Из домашней птицы и дичи (жюльены)
- Овощные
- Грибные
- Яичные
- Супы
- Прозрачные, заправочные, пюреобразные, молочные, холодные и сладкие

- Вторые блюда
- Рыбные (отварные, припущенные, жареные, запеченные)
- Мясные (отварные, жареные, тушеные)
- Блюда из домашней птицы и дичи
- Блюда из котлетной массы
- Блюда из субпродуктов
- Блюда из овощей, круп, бобовых, макаронных и мучных изделий
- Блюда из яиц и творога
- Сладкие блюда (горячие, холодные)
- Горячие напитки
- Холодные напитки собственного производства
- Мучные кулинарные и кондитерские изделия

В кафе меню рекомендуется начинать с горячих (не менее 10 наименований) и холодных напитков, мучных кондитерских изделий.

На специализированных предприятиях меню следует начинать с характерных для них блюд: в чайных - с чая, в чебуречных - с чебуреков, в шашлычных - с шашлыков; в пельменных - с пельменей.

Меню комплексных обедов (завтраков, ужинов) представляет собой набор блюд на определенную стоимость, при сочетании которых обеспечивается комплекс необходимых для организма белков, жиров, углеводов, минеральных солей и витаминов.

В меню комплексного завтрака, обеда или ужина указывается не только цена каждого блюда, но и общая стоимость. Этот вид меню применяется в основном на предприятиях с постоянным контингентом питающихся - в столовых при промышленных предприятиях, учебных заведениях; комплексные обеды могут применяться и в ресторанах в дневное время для быстроты обслуживания. При организации питания по абонементам, которые продаются на неделю, декаду, месяц, в меню включают блюда, общая стоимость которых соответствует стоимости абонемента. При составлении меню комплексных обедов они должны быть разнообразными по дням недели, следует предусматривать широкий набор продуктов, использовать различные приемы их тепловой обработки. Чтобы обеспечить в рационе требующиеся белки, необходимо чаще включать в меню рыбные блюда, а также блюда из творога и молочных продуктов. Для повышения содержания витамина С в рационы рекомендуется включать салаты из сырых овощей и фруктов. В качестве гарниров можно использовать овощи тушеные, овощные рагу, овощные пюре.

Как правило, в обеденном зале реализуется два варианта комплексных завтраков, обедов, ужинов, различных по составу, но одинаковых по стоимости.

Меню дневного рациона применяется в домах отдыха, санаториях, интернатах, детских лагерях, воинских частях. Его составляют также для участников съездов, конференций, совещаний, которые питаются в ресторанах 2-3 раза в день. Меню дневного рациона составляется одновременно для завтрака, обеда и ужина, учитывая физиологические потребности человека. Оно может быть со свободным выбором или заранее скомплектованным.

В домах отдыха и санаториях посетители могут заказать блюда на следующий день в соответствии с предложенным меню.

Меню диетического питания составляется в диетических столовых с учетом 5-6 основных диет (1, 2, 5, 7/10, 9). Для каждой диеты составляется определенный набор блюд. В составлении меню принимает участие диетврач или диетсестра. В диетических столовых или отделениях при промышленных предприятиях, учебных заведениях количество диет устанавливается в зависимости от обслуживаемого контингента. При составлении меню следует руководствоваться сборником рецептов «Диетическое питание в столовых».

Меню детского питания составляется на основе физиологических норм питания детей и подростков. В меню школьных столовых включаются рыбные, мясные, овощные, яичные, творожные и молочные блюда, сладкие блюда (кисели, компоты и др.) и напитки. В школьных столовых разнообразие блюд достигается составлением циклического меню на две недели. Меню составляется одно для разных возрастных групп (7-10 лет; 11-13 лет; 14-17 лет) с разным выходом порций.

При составлении меню школьных столовых необходимо обеспечение щадящего питания, исключающего использование костных бульонов и уксуса. Первые блюда следует готовить вегетарианскими или с мясом, рыбой, птицей. Вместо уксуса можно использовать лимонную кислоту. Вторые мясные блюда можно включать в меню комплексного обеда с любым гарниром: картофелем отварным, жаренным на растительном масле, картофельным пюре, капустой тушеной и др. К рыбным блюдам рекомендуются гарниры из картофеля. В качестве дополнительного гарнира следует включать огурцы, помидоры, салат из свежей капусты.

Банкетное меню составляется с учетом характера банкета и времени проведения.

В меню банкета включают несколько холодных блюд и закусок, которые можно заказывать из расчета 1/2 и 1/3 порции. В меню включают

одну горячую закуску, вторые горячие блюда одного-двух наименований (из рыбы, мяса, птицы), десертное блюдо, горячие напитки (кофе, чай), мучные кондитерские изделия.

Винная карта (альтернативное название — «карта вин») — ассортиментный перечень, прейскурант вин в ресторане. Выпускается в виде отдельного каталога на плотной бумаге в кожаном переплете или отдельным разделом общего меню ресторана. Винная карта зависит от стиля, ориентированности кухни, ассортимента блюд и других особенностей концепции заведения общественного питания. Нередко винная карта включает не только вина, но и все алкогольные и безалкогольные напитки, предлагаемые в ресторане.

Материалы из которых изготавливаются данные изделия различны: винная карта из кожи или карта вин из кожзаменителя, картон, дизайнерская бумага.

Существуют два варианта структурирования универсальной винной карты:

Вариант № 1 — винная карта состоит из трех разделов, исходя из последовательности подачи алкоголя в ресторане: аперитивы, вина (с разделением по месту производства и цвету), диджестивы.

Вариант № 2 — винная карта состоит из трех разделов, исходя из категории алкоголя: крепкоалкогольные напитки (с делением на подразделы — водка, коньяк, арманьяк, виски, ром, джин, текила, настойки), вина, вермуты, коктейли, пиво и безалкогольные напитки.

Плюсами винной карты считается богатство ассортимента, наиболее полное описание и постоянное наличие всех указанных позиций.

Традиционно указываемая в винной карте информация о вине: название, год урожая, сорт (или сорта) винограда, качественная категория, район производства, сведения о производителе, срок и нюансы выдержки, содержание спирта, объем бутылки, цена. В ресторанах высокого ценового

уровня винная карта по содержанию и оформлению обязательно отличается от конкурирующих заведений, включает наиболее редкие, уникальные и рейтинговые вина, коньяки, арманьяки, виски и другие напитки, а помощь в выборе по винной карте оказывает не официант, а сомелье.

Кроме того, изготавливают Карты вин из кожи. Бычья кожа, обработанная специальным химическим составом обладает водоотталкивающими свойствами. Толщина кожаной карты вин составляет 3мм до 5мм. Такие карты вин являются наиболее долговечными и износостойчивыми.

Контрольные вопросы:

1. Актуальные направления в разработке меню для различных предприятий.
2. Карта вин.
3. Карта коктейлей ресторана.
4. Оформление меню и карты вин

Практическое занятие №13

Тема 18. Основные методы подачи блюд в ресторане.

Цель занятия: изучить основные методы подачи блюд в ресторане.

Перечень используемого оборудования:

- Экран настенный, проектор НР потолочное крепление
- Компьютер в сборе.
- Комплект учебной мебели (преподавательские стол, стул; столы и стулья для обучающихся – 30 посадочных мест)
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам дисциплин

Теоретическая часть:

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:

- французский,
- английский,
- русский,
- европейский,
- комбинированный.

Французский метод предусматривает подачу блюда в обнос, т.е. перекалывание его в тарелку гостя. Этот метод используется в работе официантов, обладающих высокой техникой обслуживания.

Техника работы официанта заключается в следующем. При подаче холодных блюд и закусок официант кладет на ладонь левой руки сложенный ручник, на который ставит блюдо вместе с прибором для раскладки, подходит к гостю слева и, слегка наклонившись к нему, опускает левую руку с блюдом под небольшим углом таким образом, чтобы край блюда находился над краем тарелки.

Правой рукой официант берет прибор для раскладки и перекалывает блюдо, прижимая локоть к себе и отводя кисть руки вправо. 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 (а).

Французский метод используют также при подаче вторых горячих блюд без соуса или блюд, к которым соусы подают отдельно (осетрина фри, стейк из семги, рулет из лосося с лобстером, бифштекс из телячьей вырезки, медальон из говядины, бараньи котлетки с чесночной корочкой Гусарская рулетка).

Официант приносит на покрытом салфеткой подносе вторые горячие блюда в мельхиоровой посуде и подогретые мелкие столовые тарелки, ставит поднос на подсобный столик, убирает со стола использованную посуду, ставит перед гостем подогретую мелкую столовую тарелку, придерживая ее ручником. Поверх основного продукта кладут прибор для раскладки ручкой к правой руке официанта так, чтобы ручки прибора выступали за край посуды. Блюдо берут ручником правой рукой, ставят на ладонь левой и на ручник, который должен прикрывать манжет рукава и предохранять ладонь руки от возможного ожога.

Официант становится с левой стороны от гостя и, немного наклонив корпус, слегка выдвинув вперед левую ногу и положив правую руку за спину, показывает блюдо гостю, чтобы было видно оформление. При этом основной продукт (мясо, птица или рыба) должен быть обращен к гостю. Затем официант приближает блюдо к тарелке, не касаясь ее и не опираясь кистью руки о стол, и с помощью прибора для раскладки перекладывает сначала основной продукт на тарелку ближе к гостю, потом гарнир, порционируя его частями и распределяя за основным продуктом справа

налево.

Английский метод предусматривает применение приставного столика, серванта или тележки, на которых подготавливают блюда в непосредственной близости от посетителей, например, смешивают компоненты салатов, порционируют холодные блюда, гарнируют вторые блюда.

Английским методом подают вторые блюда сложной раскладки (судак орли, осетрина кольбер, шашлыки, котлета по-киевски), соусные блюда (осетрина в рассоле, стерлядь паровая, филе в соусе мадера). Горячие блюда сложной раскладки официант приносит в зал вместе с подогретыми мелкими столовыми тарелками и приборами для порционирования. Блюдо с продуктом устанавливают в левой части приставного стола. Затем ставят тарелки, которые логотипом должны быть повернуты к официанту. Официант подносит блюдо к столу для посетителей и, придерживая его ручником, показывает заказчику с левой стороны. Получив разрешение, официант перекладывает блюдо на приставном столе на тарелки гостей: сначала — основной продукт, потом гарнир. Особенно аккуратно следует перекладывать компоненты сложного гарнира, не допуская их смешивания. Вначале во все тарелки раскладывают один вид гарнира, затем второй и т. д., распределяя его равномерно и создавая красочные сочетания. Если на блюде есть соус, то им поливают основной продукт.

Работа с приставным столом. Приставной стол накрывают скатертью и располагают около обеденного стола так, чтобы гости могли наблюдать за действиями официанта. Английский метод предусматривает различные способы порционирования блюд:

1. Порционирование салатов с различными заправками. Официант устанавливает в верхней части приставного стола различные ингредиенты для салатов в стеклянной посуде и соусы к ним, в нижней части — закусочные тарелки, на которые, исходя из заказа, официант раскладывает различные продукты и заправляет их соусами.

2. Порционирование горячих блюд в соусе (бефстроганов, поджарка).

Официант приносит в зал соусные блюда в баранчиках, гарниры — в порционных сковородках, подогретые мелкие столовые тарелки, приборы для раскладки и размещает их на приставном столе: гарниры — с правой стороны, блюда — слева, тарелки — посередине. Не показывая блюдо гостю, его раскладывают следующим образом: вначале порционируют гарнир, затем, сняв крышку баранчика с помощью ручника и поставив подогретую мелкую столовую тарелку, официант берет в правую руку ложку, а в левую вилку и осторожно перекладывает блюдо на тарелку, чтобы сохранить соус. После этого официант берет тарелку через ручник так, чтобы большой палец лежал на кромке бортика, и ставит ее на стол перед посетителем (справа).

3. При порционировании запеченных блюд и блюд сложной раскладки официант приносит в зал продукцию на металлических блюдах на подносе, застеленном полотняной салфеткой. Прежде чем разложить блюда на тарелки гостей (осетрину запеченную по-монастырски, котлеты маршаль), официант должен показать их заказчику, для этого правой рукой с помощью ручника приподнимают край блюда, а левой рукой стелят ручник под блюдо таким образом, чтобы он предохранял ладонь руки от ожога. Показав блюдо заказчику слева, официант на приставном столе или серванте порционирует блюдо в подогретые мелкие столовые тарелки гостей, используя приборы для раскладки, держа ложку в правой руке, а вилку в левой. Вначале раскладывают основной продукт, затем гарнир.

4. Для приготовления вторых горячих и десертных блюд в зале на сервантах или подсобных столах устанавливают на столы плиты или используют передвижные тележки со встроенными газовыми горелками. В этих случаях приготовление блюд вырезка жареная целиком, филе с коньяком осуществляется на специальных сковородках, затем блюда порционируют в присутствии гостей траншерами (разделочными приборами) и перекладывают на подогретые мелкие или десертные тарелки.

5. При обслуживании группы посетителей в центре стола размещают

металлический поднос, газовую горелку и металлическое блюдо с жареными мясными продуктами и сложным гарниром. На блюдо кладут прибор для раскладки и гости обслуживают себя сами.

Русский метод предусматривает расположение красиво оформленных и приготовленных в целом виде блюд на столе, а также национальных блюд, приготовленных в горшочках. Если гости заказали большой ассортимент холодных блюд, их располагают на столе в вазах, овальных и круглых фарфоровых блюдах. Во все блюда кладут приборы для раскладки: вилку — зубцами вниз, а сверху ложку, ручки приборов располагают в сторону гостей.

Приборы для раскладывания отварных, припущенных и жареных блюд — столовые ложка и вилка, запеченных блюд — лопатка. Стол сервируют соответствующей тарелкой (закусочной, мелкой столовой или десертной) и прибором в зависимости от вида блюда и способа его приготовления. Справа от нее ставят принесенное в круглом баранчике, керамическом горшочке или порционной сковороде блюдо на тарелке с резной бумажной салфеткой вместе с прибором для раскладывания и гость сам перекладывает блюдо в свою тарелку. При подаче кулинарных изделий на овальном мельхиоровом блюде под него стелят полотняную салфетку.

Европейский метод отличается от предыдущих методов, прежде всего сервировкой стола. Стол сервируют столовым и закусочным приборами, пирожковой тарелкой, полотняной салфеткой, которая кладется перед гостем, стеклом, прибором для специй, цветами. Холодные закуски официанты приносят 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, приподнимает ее и переворачивает, затем относит на подсобный стол. Вторые блюда подают европейским методом в небольших залах, а также при отсутствии подсобных столов.

Контрольные вопросы:

1. Приемы транширования, фламбирования блюд в присутствии гостя.
2. Способы подачи блюд: русский, французский, английский.
3. Комбинированный метод подачи блюд.
4. Последовательность и правила подачи холодных и горячих блюд и закусок, супов, бульонов, горячих рыбных и мясных блюд.

Практическое занятие №14

Тема 19. Правила подачи сладких блюд

Цель занятия: изучить правила подачи сладких блюд

Перечень используемого оборудования:

- Экран настенный, проектор НР потолочное крепление
- Компьютер в сборе.
- Комплект учебной мебели (преподавательские стол, стул; столы и стулья для обучающихся – 30 посадочных мест)
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам дисциплин

Теоретическая часть:

Свежие ягоды и фрукты, мороженое, различные компоты, желе, муссы, самбуки, кремы, а также суфле, пудинги, яблоки в тесте жареные являются прекрасным десертом. Сладкие или десертные блюда подают обычно в ресторане в конце обеда или ужина. Время подачи сладких блюд официант должен уточнить с заказчиком.

Перед подачей десерта со стола убирают всю использованную посуду, специи, пирожковые тарелки с хлебом или хлеб в корзинке, сметают крошки со скатерти.

Для приготовления и отпуска с производства горячих сладких блюд используют овальное металлическое блюдо, круглый баранчик, порционную сковороду. Большинство холодных блюд подают в стеклянных креманках или на мелких десертных тарелках. Для подачи горячих сладких блюд используют индивидуальную сервировку стола. Большинство холодных сладких блюд заранее порционируют в индивидуальную посуду (десертные тарелки или креманки). Подают с правой стороны правой рукой. Креманку

ставят на пирожковую тарелку с резной бумажной салфеткой, на которую кладут десертную ложку ручкой вправо. Креманку или десертную тарелку ставят на стол перед гостем.

Сладкие блюда подают в горячем и холодном виде.

Температура подачи горячих сладких блюд 75 °С.

Кашу гурьевскую (манную с консервированными фруктами) готовят и подают на мельхиоровой порционной сковороде, поставленной на закусочную тарелку с бумажной салфеткой, едят, не перекладывая, десертной ложкой. Отдельно в мельхиоровом соуснике подают подогретый абрикосовый соус, ставят слева на пирожковую тарелку с бумажной салфеткой и чайной ложкой.

Пудинг сухарный, выпеченный в форме, отпускают в мелкой десертной тарелке. Отдельно подают горячий абрикосовый соус, стол сервируют десертными ножом и вилкой.

Пудинг бисквитный. В порционную сковородку или круглую форму выкладывают бисквитные полоски, пропитанные ликером, сверху мелко нарезанные глазированные фрукты, заливают кремом, затем укладывают бисквитные полоски, пропитанные ромом, фрукты, крем, оформляют взбитыми белками, запекают. Подают на стол в форме или сковороде, поставленной на мелкую десертную тарелку. Ставят справа от гостя с десертной лопаткой. Стол сервируют мелкой десертной тарелкой и десертным прибором (ножом и вилкой).

Воздушный пирог (суфле) запекают и подают на порционной сковороде или в круглом баранчике. На стол ставят десертные глубокую и мелкую тарелки и кладут десертную ложку. Молоко в молочнике или сливки в сливочнике ставят на стол с правой стороны на пирожковой тарелке с бумажной салфеткой. При подаче суфле официант сначала наливает в глубокую десертную тарелку молоко или сливки. Затем осторожно подрезает лопаткой края суфле и, подойдя к гостю с левой стороны, держа баранчик через ручник в левой руке, быстро перекладывает лопаткой суфле в тарелку с молоком или сливками.

Суфле с пряностями. Формочки для суфле заполняют массой из бисквитной и пряничной крошки, желтков, пряностей (корицы, гвоздики, лимонных и апельсиновых цукатов), взбитых белков, выпекают на пару. Подают в той же форме из огнеупорного материала, которую устанавливают на мелкую десертную тарелку, ставят перед гостем. Едят десертной ложкой.

Яблоки, жаренные в тесте (кружочки яблок, жаренные во фритюре),

подают на круглом мельхиоровом блюде с резной бумажной салфеткой. Перед отпуском посыпают сахарной пудрой. Ставят справа от посетителя, раскладывают столовыми ложкой и вилок. Горячий абрикосовый соус подают отдельно в металлическом соуснике, ставят слева. На стол заранее ставят мелкую десертную тарелку и десертные вилку и нож.

Холодные сладкие блюда имеют температуру 10-14 °С.

Мороженое, мусс, желе, самбук, крем, взбитые сливки, компоты из консервированных фруктов подают в стеклянной креманке, поставленной на пирожковую тарелку с резной бумажной салфеткой и десертной ложкой. Ложку кладут перед креманкой ручкой вправо.

Желе, крем, мусс можно приготовить в специальной форме, переложить на мелкую десертную тарелку, украсить взбитыми сливками, фруктами. Ставят перед гостем справа правой рукой. Стол предварительно сервируют десертной ложкой. Отдельно к блюду можно подать карамельный, фруктовый или кокосовый соус в фарфоровом соуснике на пирожковой тарелке с чайной ложкой.

Композицию из шариков мороженого, нарезанных фруктов, ягод и взбитых сливок можно подать на мелкой десертной тарелке с десертной ложкой. Аналогично подают сладкое блюдо ягодная россыпь с желе.

Щербеты отпускают в стеклянных креманках с шампанским, различными соками, украшают свежими фруктами, ягодами. Их можно подать в половинках медовой дыни, апельсина, грейпфрута, ананаса, кокосового ореха, уложенных на мелкую десертную тарелку с десертной ложкой.

Фруктовые салаты готовят из смеси консервированных или свежих плодов и ягод. Для приготовления салата из апельсинов очищенные от кожуры и зерен апельсины нарезают ломтиками, посыпают сахаром и охлаждают. Перед подачей ломтики апельсина следует полить коньяком и сверху из кондитерского мешка выпустить взбитые сливки. Подают фруктовые салаты в бокалах коблер, которые ставят на десертные тарелки, едят десертной ложкой.

Парфе (мороженое из густых взбитых с сахаром сливок) подают на банкетах на круглом металлическом или фарфоровом блюде с десертной лопаткой. На виду у посетителей на подсобном столе парфе нарезают на порции и раскладывают на мелкие десертные тарелки.

Мороженое Сюрприз готовят и подают на овальном металлическом блюде. На блюдо укладывают выпеченный бисквит, на него помещают нарезанные апельсины или консервированные фрукты, шарики мороженого, закрывают консервированными фруктами и сверху изделие покрывают из

кондитерского мешка взбитыми с сахарной пудрой яичными белками, запекают в сильно нагретом жарочном шкафу в течение нескольких минут. При подаче по краям блюда раскладывают мелкие кусочки сахара, поливают их коньяком и поджигают.

Блюдо можно подать в обнос или поставить его на стол. Раскладывают десертной лопаткой. На стол заранее ставят мелкую десертную тарелку и кладут десертный прибор (нож, вилку, ложку).

Фрукты в ассортименте являются лучшим десертом. При обслуживании групп посетителей и банкетов фрукты подают в хрустальных вазах. В вазу горкой укладывают фрукты разных видов и ставят ее в центр стола. Стол сервируют десертными тарелками, фруктовыми ножами и вилками. Фрукты в вазе можно предложить гостям в обнос, подойдя к каждому из них с левой стороны. Вазу на высокой ножке держат за верхнюю часть ножки.

При индивидуальном обслуживании фрукты можно подать разделанными и очищенными в ассортименте на мелкой десертной тарелке, которую ставят перед гостем. Едят десертным ножом и вилкой. Если фрукты (яблоко, груша, банан, персик, апельсин, нектарин) подают на стол неразделанными, то гости сами очищают плоды от косточек, кожицы. В этом случае перед гостем ставят мелкую десертную тарелку с фруктовым прибором (ножом и вилкой), а правее располагают десертную тарелку с фруктами. Для ополаскивания пальцев приносят вазочку с теплой водой и лепестками роз. Вазочку устанавливают в полотняной салфетке, сложенной конвертом, на закусочной тарелке.

Если фрукты подают целиком, то стол сервируют фруктовым прибором (ножом и вилкой).

Грейпфрут и памеллу подают разрезанными поперек на две половинки на десертной тарелке. Едят чайной ложкой. Справа в розетке подают сахарную пудру с чайной ложкой.

Манго подают на мелкой десертной тарелке. Тарелку с манго ставят справа от гостя. Стол сервируют мелкой десертной тарелкой и фруктовым прибором (нож и вилка). Для ополаскивания пальцев приносят вазочку с теплой водой. Гость очищает манго от кожицы, ополаскивает пальцы, вытирает их полотняной салфеткой, затем придерживая вилкой косточку в середине плода, ножом срезает мякоть.

Карамболла — зеленые кислые фрукты огуречного дерева в форме звездочки, используются при оформлении сладких блюд, которые подают на мелкой десертной тарелке. Едят десертным ножом и вилкой.

Киви, инжир подают на мелкой десертной тарелке, разрезанными

пополам. Ставят перед гостем. Едят десертной или чайной ложкой, отделяя мякоть от кожицы.

Абрикосы, сливы подают на десертной тарелке, прибор фруктовый. Справа ставят пирожковую тарелку для косточек.

Клубнику, малину, ежевику подают в креманке. Сверху ягоды можно оформить взбитыми сливками. Креманку ставят перед гостем на пирожковой тарелке с резной бумажной салфеткой и десертной ложкой.

Если ягоды подают с охлажденными сливками или молоком, стол сервируют глубокой и мелкой десертными тарелками и десертной ложкой. Молоко или сливки приносят в молочнике или сливочнике, ставят справа на пирожковую тарелку.

Ананас подают очищенным и нарезанным кружочками, залитым сиропом в креманке на пирожковой тарелке с резной бумажной салфеткой и десертной ложкой. Ставят перед гостем. Ананас можно подать в целом виде в фарфоровой вазе, предварительно обработав его: срезают верхнюю часть султан и основание плода, затем выемкой удаляют середину и острым ножом отделяют мякоть от кожицы, стараясь не разрезать ее. Очистив от кожицы мякоть ананаса, ее нарезают тонкими кольцами. В вазу ставят полую кожуру, в которой делают несколько отверстий. Внутри зажигают коньяк, сверху закрывают верхушкой. Ананас, нарезанный кольцами, раскладывают по всей вазе вокруг основания плода.

Арбуз и дыню можно подать разделанными на производстве. Стол сервируют десертной тарелкой и десертным прибором (ножом и вилкой). Справа от гостя ставят десертную тарелку с дольками арбуза или дыни. Гость берет рукой дольку, перекладывает на свою тарелку, накалывает вилкой мякоть, отделяет кожицу ножом, удаляет косточки у арбуза.

Арбуз и дыню можно подать целиком. Их промывают, обсушивают, разрезают вдоль на две части, у дыни удаляют из середины волокнистую массу и семена, а затем нарезают на сегменты. Арбуз укладывают на круглое фарфоровое блюдо, а дыню — на овальное. Для удобства посетителей можно каждый второй кусок выдвинуть из ряда на 1—2 см к борту блюда. Стол сервируют десертной тарелкой и десертным прибором.

Контрольные вопросы:

1. Правила подачи сладких блюд, горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.
2. Правила подачи табачных изделий.
3. Правила этикета и нормы поведения за столом.

4. Подача закусок, блюд и напитков в зале VIP.
5. Расчет с потребителями

Практическое занятие №15

Тема 20. Обслуживание приемов и банкетов

Цель занятия: изучить обслуживание приемов и банкетов

Перечень используемого оборудования:

- Экран настенный, проектор НР потолочное крепление
- Компьютер в сборе.
- Комплект учебной мебели (преподавательские стол, стул; столы и стулья для обучающихся – 30 посадочных мест)
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам дисциплин

Теоретическая часть:

Прием - это торжественный званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо официального лица или события, носят официальный характер. Приемы проводят по поводу официальных визитов должностных лиц, представителей зарубежных и российских фирм, при открытии и закрытии международных выставок, в связи с подписанием торговых соглашений, национальными праздниками. Приемы носят деловой характер, они проводятся с целью расширения и углубления контактов.

В настоящее время в международной практике существует несколько видов официальных приемов, каждому из которых соответствует свой этикет, обязательный для всех участников. Официальные приемы подразделяют на дневные и вечерние, а также приемы с рассадкой за столом и без нее.

- Дневные приемы - это Рабочий завтрак, Бокал шампанского, Бокал вина, Завтрак.
- Вечерние - Обед, Обед-буфет, Ужин, А ля фуршет, Коктейль, Чай, Жур фикс, Шашлык (Барбекю).
- К приемам с рассадкой за столом можно отнести такие приемы, как Завтрак, Обед и Ужин.
- К приемам без рассадки за столом относят Фуршет, Коктейль, Жур

фикс, Барбекю.

Прием в честь или с участием иностранных представителей называется дипломатическим. Международная практика установила виды дипломатических приемов, методы их подготовки, этикет, который должны соблюдать участники приемов.

Дипломатический протокол - совокупность общепринятых правил, традиций и условностей, соблюдаемых правительствами, ведомствами иностранных дел, дипломатическими представительствами и официальными лицами в международном общении.

В России нормы протокола были систематизированы и законодательно оформлены в 1774 г., когда был утвержден «Церемониал для чужестранных послов при Императорском всероссийском дворе». В 1827 г. эти нормы были дополнены и утверждены в качестве «Норм русского дипломатического протокола».

Основным документом, определяющим нормы международных контактов, в настоящее время является Венская конвенция о дипломатических сношениях. В соответствии с этим документом разрабатываются законы и нормативные акты в области внешней политики. В то же время каждая страна, соблюдая основные правила протокола, вносит в них свои поправки и дополнения с учетом своих национальных особенностей и обычаев.

В отличие от официальных приемов банкеты носят неофициальный характер. Они проводятся по поводу встречи друзей, семейных торжеств, свадеб и других традиционных праздников.

Дневные дипломатические приемы

Прием Рабочий завтрак проводится, как правило, в ходе визитов официальных лиц за рубеж для встреч с деловыми людьми принимающей страны. Рабочий завтрак обычно устраивается в 8.00-8.30 утра и длится не более одного часа. На Рабочий завтрак приглашают ограниченное количество гостей. Тосты и специальные выступления не произносятся.

Приемы Бокал шампанского и Бокал вина проводятся по случаю национального праздника, в честь приезда иностранной делегации, отъезда посла и др. Приемы начинаются в 12 ч, заканчиваются к 13 ч и проводятся стоя. Во время приема Бокал шампанского гостям предлагают шампанское, соки, поджаренные орешки, маленькие пирожные, шоколад.

На приеме Бокал вина предлагают вино, соки, минеральную воду, бутерброды канапе, таралетки с начинками. Эти виды приемов удобны тем, что занимают мало времени и не требуют сложной подготовки.

Прием Завтрак устраивается в промежутке между 12 и 15 ч. Завтрак

продолжается обычно полтора часа, из которых 45-60 мин гости проводят за столом, а 15-30 мин - за кофе или чаем (кофе, чай могут быть поданы за тем же столом или в гостиной). Подают за завтраком одну-две холодные закуски, одно рыбное или мясное горячее блюдо и десерт. За завтраком возможна подача горячей закуски или первого блюда.

Перед завтраком гостям предлагают аперитив, по завершении завтрака подают чай, кофе, к которым предлагают ликер или коньяк.

В международной протокольной практике принято считать, что дневные приемы носят менее торжественный характер, чем вечерние, поэтому форма одежды гостей - повседневный костюм или платье, если в приглашении специально не указывается форма одежды.

Вечерние дипломатические приемы

Прием Коктейль начинается между 17 и 18 ч. Продолжительность приема 2 ч. Прием проходит стоя. На приглашении указывают время начала и окончания приема (17.00- 19.00, 18.00-20.00). Гости могут приходить и уходить в любой час указанного времени. Во время приема официанты подают гостям на подносах налитые в бокалы напитки. Иногда организуют барную стойку со спиртными напитками.

В качестве закуски подают канапе с сырным или ветчинным муссом, паштетами, рыбными и мясными гастрономическими продуктами, волованы или корзиночки с различными начинками, крекеры, соленый и сладкий миндаль, фрукты. Подают также маленькие пирожные, печенье, кофе, чай.

Прием А ля фуршет проводится в те же часы, что и прием: Коктейль (17.00-19.00 или 18.00-20.00). Прием проводится стоя. В зале устанавливают фуршетные столы с разнообразными закусками и барные стойки с алкогольными и безалкогольными напитками.

Холодные закуски размещают на блюдах, нарезанными небольшими порциями «под вилку». Горячие закуски подают в кокотницах, кокильницах, на металлических блюдах (рыба орли, сосиски-малютки, люля-кебаб, маленькие котлеты). После горячих закусок гостям предлагают десерт (мороженое, желе, сыр с фруктами и др.), в конце приема подают кофе. Гости обслуживают себя сами.

Форма одежды повседневная - костюм или платье, если иное не указано в приглашении.

Обед - наиболее почетный вид приема. Он обычно начинается в промежутке между 19.00 и 21.00. Продолжительность 1,5-2 ч, в том числе за столом 1 ч, остальное время - в гостиной. В меню включают 3-4 холодных закуски, первое блюдо, 1 -2 вторых блюд, десерт. После обеда в другом зале (гостиной) подают кофе или чай.

В качестве алкогольных напитков гостям предлагают сто-, ловые вина, к десерту - шампанское, к кофе или чаю - коньяк, ликер.

Все блюда и напитки официанты подают гостям в обнос.

Перед обедом гостям предлагают аперитив.

Форма одежды на торжественном приеме - парадная. На приглашениях (в левом нижнем углу) указывают «White tie» - белый галстук, что означает фрак, или «Evening dress» - вечерняя одежда, что также означает фрак; «Black tie» - черный галстук, что означает смокинг. Дамы в таких случаях должны быть в вечерних туалетах.

Прием Обед-буфет - разновидность обеда. Его организация проще, так как не связана с размещением гостей за столом. Этот вид приема аналогичен шведскому столу. Обед-буфет проводится в те же часы, что и Обед. Стол размещают у стены или посередине зала, накрывают скатертью почти до пола. На середину стола ставят холодные закуски, соусы, различные салаты, хлебобулочные изделия, прохладительные напитки. На столах размещают закусочные тарелки стопками, закусочные приборы, стеклянную посуду, полотняные салфетки.

Участник Обед-буфета подходит к столу, берет закусочную тарелку, накладывает на нее закуски, кладет закусочный прибор. Правой рукой гость берет бокал с вином или соком, отходит от стола и садится за один из маленьких столиков. Вина и другие алкогольные напитки выставляются на барной стойке.

Прием Ужин начинается в 21.00 и позже. От Обед отличается временем его начала и отсутствием в меню первого блюда. Официанты обслуживают гостей в обнос холодными и горячими закусками, вторыми горячими блюдами, десертом, прохладительными и алкогольными напитками, кофе или чаем в общем зале или гостиной.

Форма одежды указывается в приглашении - темный костюм, смокинг или фрак; для женщин - вечернее платье.

Прием Чай организуют, как правило, для женщин с 17 до 19 ч. Количество приглашенных не более 10 человек, которых рассаживают за несколькими круглыми или овальными столами, накрытыми цветными скатертями и салфетками нежных тонов. К чаю подают маленькие бутерброды, пирожки со сладкими начинками, печенье, кексы, пирожные, торты, шоколадные конфеты, фрукты, лимон. По просьбе гостей может быть подан кофе.

Форма одежды - повседневный костюм или платье.

Прием Жур фикс (от франц. - определенное время) устраивает жена

министра иностранных дел или другого члена правительства или жена посла один раз в неделю в один и тот же день и час в течение всего осенне-зимнего* сезона. Приглашения на такие приемы (среды, четверги или пятницы) рассылаются один раз в начале осеннего сезона и действуют до конца зимнего сезона, иногда до начала лета, если не последует специальное уведомление о перерыве. По времени проведения, угощению и форме одежды этот прием не отличается от Чаю. Иногда такой прием носит характер литературного или музыкального вечера. На прием Жур фикс могут быть приглашены также мужчины.

Шашлык (Барбекю) - неформальный и любимый дипломатами вид летнего приема. Проводится прием на открытом воздухе в саду загородного дома. Участниками такого приема могут быть гости с семьями. Хозяин дома осуществляет ритуал, связанный с разведением огня, подготовкой мяса и приготовлением шашлыка. В это время гостям предлагают напитки (пиво, вино, минеральную воду и др.), соленое печенье, орешки, натуральные овощи. К шашлыкам подают различные виды соусов: томатный, кетчуп, нашараби и др, на десерт - фрукты. Форма одежды на Барбекю - спортивная. Количество приглашенных обычно невелико.

Прием Бокал вина с сыром в последнее время стал очень популярным. Организация такого приема относительно проста и позволяет хозяину проявить изобретательность в подборе различных вин и сыров. При организации данного приема стол располагают в центре или у стены. Для оформления стола лучше использовать клетчатые скатерти и салфетки, темные и светлые деревянные доски. Стол можно оформить в стиле кантри (деревенской утвари) или в изысканном утонченном стиле, используя белые кружевные скатерти и богемское стекло. Сыры располагают на специальных сырных досках большими кусками. Около каждого куска сыра кладут сырный нож. Сыр должен иметь комнатную температуру. Рядом с ним располагают хлебцы, масло сливочное, свежие и сухие фрукты, орехи, оливки, овощи натуральные, листья петрушки, салата, укропа.

Во время приема можно отдать предпочтение твердым сыром - эменталь, чеддер; мягким - камамбер, моцарелла, полумягким - эдемский, рокфор; бесферментным - рикотта, эдыгейский. Сыры располагают на сырных досках отдельно. К бесферментным сырам можно подать смесь салатного и орехового масла, посыпать их базиликом, нарезанными кружочками маслинами и помидорами. На стол ставят салатники с оливками, корнишонами, зеленым луком. Фрукты располагают рядом с тем сортом сыра, для которого они предназначены: яблоки, апельсины - с твердыми сырами; сливы, персики, абрикосы - с мягкими.

К сырам можно рекомендовать столовые красные сухие вина - Бордо, Божоле, Мукузани, Мерло, Саперави, Телиани.

Правильная организация приема заказа на банкет или прием способствует успешному его проведению.

Заказ на обслуживание банкета принимает менеджер или метрдотель. Он уточняет вид банкета (свадьба, юбилей и др.) и предлагает заказчику ознакомиться с помещением; планом расстановки столов и размещения гостей, согласовывает дату и время проведения банкета, количество участников, состав по возрасту, полу, национальности, метод обслуживания (банкет с полным или частичным обслуживанием), предполагаемую стоимость заказа, особенности оформления банкетного зала, подачи аперитива, вид музыкального обслуживания.

Заказчику можно предложить несколько вариантов заранее подготовленного меню или вновь составить его с учетом возможного изготовления блюд и закусок, не входящих в меню ресторана. По желанию заказчика может быть принят заказ на фирменные кулинарные и кондитерские изделия, изготавливаемые предприятием. Стоимость заказа оплачивается заказчиком по ценам калькуляций.

В заказе указывается номер телефона, адрес и фамилия заказчика, порядок расчета (наличный, безналичный или по кредитной карте). После предварительного согласования меню заказчик оплачивает 50% стоимости заказа, на принятые деньги ему выписывают приходный кассовый ордер и квитанцию к нему, которая вручается заказчику. Заказ регистрируется в специальной книге учета заказов на обслуживание торжеств. Одновременно работник, принимающий заказ, знакомит заказчика с правилами работы предприятия, порядком обслуживания, возмещения возможных убытков по вине заказчика и гостей, с расценками на оплату аренды залов, составляет контракт.

При окончательном согласовании меню (не позднее чем за два дня до начала торжества) менеджер или метрдотель совместно с заказчиком составляет заказ-счет в пяти экземплярах, который утверждается директором предприятия и служит расчетным документом. Номер заказа-счета должен соответствовать номеру данного заказа в книге учета заказов. Кассир, получив утвержденный заказ-счет и выписанный бухгалтерский приходный кассовый ордер, принимает от заказчика доплату за заказ, проставляет на всех экземплярах штамп «Оплачено», заверяет каждый экземпляр подписью. Первый экземпляр менеджер или метрдотель передает заказчику. Вторым экземпляром заказа-счета остается у кассира до дня обслуживания. В день

обслуживания он передает его в бухгалтерию вместе с кассовым отчетом; третий - официанту, которому поручено выполнение заказа; четвертый и пятый - на кухню и в сервис-бар. Четвертый и пятый экземпляры заказа-счета после выполнения заказа сдаются в бухгалтерию.

Продукцию из кухни и сервис-бара отпускают по чекам, печатаемым на принтерах согласно заказу-счету. В процессе обслуживания заказчик может сделать дополнительный заказ, который он оплачивает наличными деньгами. Дополнительный заказ фиксируется на обратной стороне заказа-счета. Об изменениях в заказе-счете заказчик должен предупредить не позднее чем за сутки до начала банкета. В этом случае заказчику могут быть возвращены деньги или предложены дополнительные услуги (подача шампанского, фруктов, коктейлей, аперитива, если это не было предусмотрено в заказе). Если отказ поступил в день проведения банкета, заказчик должен оплатить предприятию фактически понесенные расходы, т. е. стоимость блюд по продажным ценам, которые не могут быть реализованы (истек срок реализации, отсутствует возможность передать изделия для продажи в зале и др.). Заказчик может распорядиться с указанной продукцией по своему усмотрению.

По окончании проведения банкета для возмещения причиненного ущерба (бой или пропажа посуды, приборов, салфеток и нанесение других убытков предприятию по вине гостей) заказчику выписывают счет, а деньги приходятся кассой.

Специальные банкетные службы существуют в крупных ресторанах и гостиницах. Менеджер банкетной службы должен разъяснить заказчику весь перечень оказываемых услуг и скрупулезно обсудить с ним каждую деталь контракта. Не всегда люди, заказывающие банкет, имеют четкое и правильное представление о его типе. Иногда возникают ситуации, когда необходимо проинформировать заказчика об особенностях организации и проведения какого-либо приема или банкета.

Менеджер банкетной службы должен определить необходимое количество официантов, барменов и четко распределить обязанности между ними. Он должен информировать о предстоящем банкете весь занятый в нем персонал: метрдотеля, официантов, барменов, поваров и др., особое внимание обратить на соблюдение санитарных норм при приготовлении и подаче блюд на банкете.

Принимая заказ, менеджер должен руководствоваться наличием соответствующих продуктов, алкогольных и прохладительных напитков в ресторане, а в случае их отсутствия принять меры к приобретению

недостающих продуктов, напитков. Менеджер помогает заказчику в выборе закусок и блюд, а в случае необходимости дает кулинарную характеристику блюдам, товароведную характеристику алкогольной и безалкогольной продукции.

Менеджер банкетной службы несет ответственность за подготовку залов к обслуживанию. Для банкета необходимо три зала: первый - для подачи аперитива, второй зал - для проведения банкета и третий - небольшой - для десерта и горячих напитков. Некоторые рестораны предоставляют участникам банкета комнаты или холлы для отдыха, курительные и т. д.

В процессе приема заказа и его выполнения менеджер банкетной службы должен руководствоваться правилами международного этикета, соблюдать требования к обслуживанию иностранных гостей, обеспечивать в зале доброжелательную атмосферу, располагающую к отдыху, рассматривать все претензии, связанные с обслуживанием участников банкета, и принимать по ним оперативные решения. В ходе подготовки и проведения банкета менеджер следит за подготовкой зала, сервировкой столов и обслуживанием гостей официантами и барменами. Цель - произвести максимально хорошее впечатление на гостей, которые будут рассказывать друзьям близким, создавать рекламу предприятию. После проведения банкета менеджер продолжает поддерживать связь с заказчиками - рассылает поздравления с праздниками, приглашения на дегустации блюд от шеф-повара или блюда дня. На рабочем месте менеджера банкетной службы должны находиться альбомы со схемами различных вариантов расстановки столов в залах, фотографиями банкетных блюд и засервированных столов для различных видов банкетов и приемов.

Контрольные вопросы:

1. Виды приемов и банкетов
2. Дневные дипломатические приемы.
3. Вечерние дипломатические приемы
4. Прием заказа.
5. Роль менеджера в организации банкетной службы.
6. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.
7. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.

Практическое занятие №16

Тема 21. Банкеты и приемы с использованием смешанной (комбинированной) формы обслуживания

Цель занятия: изучить банкеты и приемы

Перечень используемого оборудования:

- Экран настенный, проектор НР потолочное крепление
- Компьютер в сборе.
- Комплект учебной мебели (преподавательские стол, стул; столы и стулья для обучающихся – 30 посадочных мест)
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам дисциплин

Теоретическая часть:

Смешанный банкет — вид банкета, который включает два-три банкета, организуемых одновременно. Такие банкеты проводят для участников конференций, совещаний, симпозиумов, фестивалей, презентаций различных фирм, международных ярмарок. Смешанный банкет может проводиться в нескольких залах одновременно. В аванзале встречают гостей, подают аперитив; во втором зале предлагают закуски, блюда, напитки; в третьем — табачные изделия, горячие напитки.

Смешанные банкеты проводятся в дневное и вечернее время. Продолжительность их 2—3 ч. Основные виды смешанных банкетов:

Ø коктейль-фуршет;

Ø фуршет-кофе;

Ø коктейль-фуршет-кофе;

Ø банкет за столом с полным обслуживанием официантами — кофе в гостинной.

Особенность коктейля-фуршета — обслуживание большого количества гостей в небольших залах. Этот банкет проводят, как правило, в день открытия симпозиума или международной ярмарки. Гости свободно перемещаются из одного зала в другой и могут прийти на банкет позже

назначенного времени и уйти до его окончания, не прощаясь.

Обслуживание гостей осуществляется в двух банкетных залах. Первый зал предназначен для встречи гостей. Он оформляется и накрывается, как зал для приема коктейль и предусматривает наличие нескольких барных стоек для напитков. В другом зале накрывают один или несколько фуршетных столов, на которых отсутствует стеклянная посуда для напитков. Официанты в подсобном помещении наполняют фужеры, бокалы, рюмки, стаканы напитками, устанавливают их на подносы и предлагают гостям в зале. На фуршетных столах представлен широкий ассортимент холодных закусок, а подачу горячих закусок, десерта, горячих напитков, мучных кондитерских изделий официанты осуществляют так же, как и на приеме-фуршете. Коктейль-фуршет можно проводить в одном зале. Тогда в банкетном зале устанавливают несколько барных стоек или столов с напитками и стеклом и несколько фуршетных столов: с рыбными закусками; с закусками из мяса, птицы, дичи и овощей; десертный стол; стол для горячих напитков и мучных кондитерских изделий. Стеклянную посуду и бутылки с напитками на фуршетные столы не ставят, официанты предлагают гостям напитки с подноса.

Банкет фуршет-кофе организуют, как правило, в одном зале, в центре которого накрывают фуршетные столы в одну-две линии, буквами Т, П, Ш, накрывают также, как и на приеме-фуршете. Вдоль стен устанавливают прямоугольные, круглые или овальные фуршетные столы с фруктами в вазах кабачек, с пирожными и тортами на вазах плато, пирожными в фарфоровых вазах на низкой ножке, печеньем в вазочках, шоколадным ассорти. Стопки десертных тарелок для нарезанных фруктов располагают рядом с вазами; стопки пирожковых тарелок и лопатки для торта и пирожных — рядом с вазами плато.

Кофейные чашки с блюдцами и кофейными ложками ставят по краям стола группами или треугольниками по 10—15 шт., сахар — в креманках со щипцами рядом с чашками. По просьбе гостей официанты приносят чай в

заварном и доливном чайниках, установленных на поднос вместе с чайными чашками, блюдцами и чайными ложками.

Банкет коктейль-фуршет-кофе. Банкет организуют в нескольких залах. Гости собираются в первом зале, где официанты предлагают напитки, налитые в рюмки, бокалы, фужеры и стаканы. Холодные закуски (бутерброды канапе, расстегаи, маленькие пирожки, волованы с ветчинным муссом и др.) подают на круглых фарфоровых блюдах. Обслуживание в этом зале аналогично приему коктейль. Продолжительность обслуживания 30—45 мин.

Затем гостей приглашают в другой зал к фуршетным столам, которые сервируют так же, как и для приема-фуршета. На столах размещают холодные закуски, приготовленные в целом виде, нарезанные небольшими кусочками (рыбные, мясные, из птицы, овощные). Официанты обносят гостей напитками и подают им горячие закуски в кокотницах или кокильницах (рыба, запеченная в раковине, жульен из птицы, грибы в сметанном соусе) с подноса. Вторые блюда официанты подают на овальных металлических блюдах. Затем официант предлагает гостям десерт. Продолжительность обслуживания в этом зале 45—60 мин.

В залах гости едят и пьют стоя, затем их приглашают в третий зал, где установлены небольшие круглые или овальные столики, за которыми гости пьют кофе, сидя на диванах. Одни официанты предлагают гостям с подноса кофе, налитый в чашки, другие — коньяк в коньячных рюмках. Продолжительность обслуживания в зале 15—20 мин.

Банкет за столом с полным обслуживанием официантами — кофе в гостиной. В зале устанавливают банкетные столы, рассадка гостей за которыми и очередность их обслуживания определяются протоколом. Официанты предлагают гостям за столом прохладительные и алкогольные напитки, холодные и горячие закуски, первые и вторые горячие блюда, десерт, используя французский метод обслуживания. Затем гости переходят в другой зал, где им предлагают табачные изделия. На небольших столиках

размещают сигареты, сигары, секаторы для них, пепельницы, зажигалки. За другими журнальными прямоугольными столами, покрытыми строгими скатертями с геометрическим рисунком, официанты предлагают гостям кофе черный, кофе капучино, кофе по-восточному. Кофе черный можно подавать в серебряном кофейнике. Официанты заворачивают кофейники в холщовые салфетки и наливают кофе гостям.

При проведении смешанных банкетов в разных залах используют различные виды освещения: в аванзале — местное, приглушенное, с помощью бра, торшеров, настольных светильников с галогенными лампами; в банкетных залах освещение должно быть более ярким, что достигается использованием люстр и канделябров со свечами на фуршетных столах; в гостиных — местное, неяркое освещение достигается с помощью свечей в подсвечниках или вазочек с плавающими свечами.

Оформление интерьеров во всех залах решено по-разному за счет использования разных по цвету и форме штор; декоративных настенных украшений (панно, картин), ковровых покрытий. Разнообразная цветовая гамма юбок для фуршетных, барных, десертных и кофейных столов придает каждому залу изысканность стиля. Для сервировки столов и подачи блюд, напитков в залах используют посуду, отличающуюся по цвету и форме.

Оснащение аванзалов, банкетных залов и гостиных мебелью различных видов способствует созданию оригинального интерьера.

Контрольные вопросы:

1. Прием-фуршет.
2. Прием коктейль.
3. Банкет-чай.
4. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.
5. Банкет «Свадьба».
6. Банкет «День рождения».
7. Банкеты по случаю чествования юбиляра, встречи друзей

Практическое занятие №17

Тема 22. Требования безопасности к торгово-технологическому оборудованию.

Цель занятия: изучить требование безопасности к торгово-технологическому оборудованию

Перечень используемого оборудования:

- Экран настенный, проектор НР потолочное крепление
- Компьютер в сборе.
- Комплект учебной мебели (преподавательские стол, стул; столы и стулья для обучающихся – 30 посадочных мест)
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам дисциплин

Теоретическая часть:

Торгово - технологическое оборудование (далее именуется оборудование) должно быть безопасным для работников при его монтаже, вводе в эксплуатацию, эксплуатации, ремонте, транспортировании и хранении.

На все оборудование должна быть техническая документация (паспорт, руководство по эксплуатации).

Монтаж оборудования должен выполняться в соответствии с проектно - сметной документацией, разработанной в установленном порядке, и требованиями завода - изготовителя.

Не допускается выполнение монтажных работ без утвержденного проекта или с отступлением от него без согласования с проектной организацией - разработчиком проекта, кроме монтажа единичного оборудования.

Оборудование должно быть полностью укомплектовано. Снятие каких-либо узлов и деталей, а также эксплуатация без них не допускаются.

Конструкция оборудования должна предусматривать прямое и свободное положение тела работника или наклон его вперед не более чем на 15 град.

Стационарное оборудование должно устанавливаться на фундамент и надежно крепиться болтами.

Оборудование, являющееся источником вибрации, должно

монтироваться на специальных, соответствующих техническому расчету фундаментах, основаниях и виброизолирующих устройствах, обеспечивающих допустимый уровень вибрации.

Оборудование не должно иметь острых углов, кромок и неровностей поверхностей, представляющих опасность травмирования работающих. Компоновка составных частей оборудования должна обеспечивать свободный доступ к ним, безопасность при монтаже и эксплуатации.

Опрокидывающиеся части оборудования не должны быть источником опасности.

Оборудование должно быть выполнено так, чтобы воздействие на работников вредных излучений было исключено или ограничено безопасными уровнями.

Материалы конструкции оборудования не должны оказывать опасное и вредное воздействие на организм человека на всех заданных режимах работы, а также создавать пожаро- и взрывоопасные ситуации.

Оборудование должно отвечать требованиям безопасности в течение всего периода эксплуатации при выполнении потребителем требований, установленных в эксплуатационной документации.

Оборудование должно быть пожаро - взрывобезопасным в предусмотренных условиях эксплуатации.

В соответствии с Правилами пожарной безопасности в Российской Федерации <*> необходимо соблюдать следующие требования:

конструкция вытяжных устройств (шкафов и т.п.), аппаратов и трубопроводов должна предотвращать накопление пожароопасных отложений и обеспечивать возможность их очистки пожаробезопасными способами;

искрогасители, пылеулавливающие устройства, системы защиты от статического электричества, устанавливаемые на технологическом оборудовании, трубопроводах и в других местах, должны содержаться в рабочем состоянии;

для мойки и обезжиривания оборудования должны применяться негорючие моющие средства, а также безопасные в пожарном отношении способы;

отогревание ледяных пробок в трубопроводах следует производить горячей водой, паром и другими безопасными способами, применение для этих целей открытого огня не допускается;

горючие отходы, собранные в металлические контейнеры, ящики, должны своевременно удаляться из помещений;

во взрывопожароопасных участках, емкостных сооружениях (колодцах,

дошниках и т.п.) должен применяться инструмент, изготовленный из безискровых материалов или в соответствующем взрывобезопасном исполнении;

стены, потолки, пол, конструкции и оборудование помещений, где имеется выделение горючей пыли, должны систематически убираться.

Контрольные вопросы:

1. Обслуживание в зале-экспресс, за столом-экспресс

Практическое занятие №18

Тема 23. Специальные формы обслуживания

Цель занятия: изучить специальные формы обслуживания

Перечень используемого оборудования:

- Экран настенный, проектор НР потолочное крепление
- Компьютер в сборе.
- Комплект учебной мебели (преподавательские стол, стул; столы и стулья для обучающихся – 30 посадочных мест)
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам дисциплин

Теоретическая часть:

Специальные формы обслуживания используются: во-первых, с целью ускорения обслуживания большого количества посетителей с ограниченным запасом времени (обслуживание участников конгрессов, конференций, симпозиумов, туристов и т.д.); во-вторых, для усиления конкурентоспособности предприятия, так как потребитель благосклонно относится к любым нововведениям.

К специальным формам организации обслуживания относятся:

«шведский стол», «барбекю», «стол-экспресс», «зал-экспресс».

Из форм обслуживания банкетов и приемов используются: банкет-фуршет, прием - коктейль, банкет - чай, банкет с полным обслуживанием официантами, банкет с частичным обслуживанием официантами, кофейный стол и т.д.

«Шведский стол» - «буфет», «телега», привычные в ресторанном меню слова, говорят посетителям не только о разнообразии блюд, но и

доступности цен. Возможность быстро, качественно пообедать привлекает и большое количество клиентов, и рестораторов, которые также могут быстро обслужить большие организованные группы клиентов.

Время на получение и прием пищи в среднем во время завтрака составляет 15-20 минут, обеда и ужина - 25-30 минут. При обслуживании по типу «шведский стол» посетителям не приходится ждать, когда официанты принесут им заказанные блюда и выпишут счет. Они сами по своему вкусу выбирают блюда.

Практика показывает, что наиболее удобными интервалами для организации «шведского стола» являются: завтрак – 8-10 часов, обед – 12-15 часов, ужин – 17-30 – 19-30.

Для организации «шведского стола» в ресторане выделяют отдельный зал или часть его, удобную для обслуживания. Главное, чтобы выполнялись следующих два основных момента: 1 - легко можно было провести заполняемость «шведского стола» со стороны кухни; 2 - не было пересечения со стороны основного потока потребителей, которые питаются в основном зале, и потребителей «шведского стола».

Для обслуживания «шведского стола» создается бригада официантов. Каждый работник, входящий в бригаду, выполняет конкретный вид работы. Особенность обслуживания «шведского стола» заключается в том, что бригадир получает по заборным листам на продукцию или счету и чеку контрольно-кассовой машины, расставляет ее с членами бригады на «шведский стол», следит в течение дня за ассортиментом, по мере реализации пополняет его недостающей продукцией.

«Шведский стол» представляет собой большой стол или группы столов, на котором расставлены блюда с закусками, десертами, мучными кондитерскими изделиями, напитками. По краям стола ставят закусочные тарелки стопками по 5-6 штук. Как правило, используется оборудование для подогрева тарелок. В зале у стен расставляются четырехместные столы, которые сервируют мелкими или крупными до 300-450 мм тарелками (в зависимости от контингента и ассортимента), фужерами, приборами, ставят минеральную воду.

Посетители, взяв поднос или блюдо со специального стола, подходят к «шведской зоне» и самостоятельно выбирают блюда. Для подачи закусок, требующих охлаждения, используются салат - бары или охлаждаемые витрины, состоящие из подноса на подставке и вложенных внутрь хладагентов с морозящим гелем. Блюда на таких витринах проще сервировать, и смотрятся они более эстетично.

Во время бизнес – ланча или фуршета помимо закусок, как правило,

подают горячие блюда. При этом основная задача – сделать так, чтобы блюдо не успело остыть в процессе подачи. Для этого существуют специальные мармиты, в которых пища постоянно подогревается до оптимальной температуры. В ресторанах применяется несколько их разновидностей в зависимости от того, какое блюдо подается.

Для горячих блюд используются мармиты разнообразных форм: прямоугольные, овальные, квадратные, круглые. Используя вставки – контейнеры стандартных размеров (GN/1, GN/2, GN/3), в таком мармите можно расположить достаточно широкий ассортимент блюд. Вставки – контейнеры изготавливаются не только из нержавеющей стали, но и из фарфора. Последние имеют большую степень теплопередачи, а блюда, подаваемые в них, выглядят красиво и эффектно.

Супы подаются совершенно в иных мармитах, состоящих из подставки-основания и вставленных в нее одной или двух кастрюль. Кастрюли эти необычные – специальной формы и без толстого дна. Подогреваются они с помощью горелок. Существуют также мармиты для горячих напитков: в них подают готовый чай или кофе. Именно подают, а не готовят. Профессионалам известно, что в таких мармитах в отличие от самовара из-за недостаточно высокой температуры воду вскипятить нельзя.

Еще один тип мармитов предназначен для подогрева готового соуса. Они гораздо меньших размеров и подогреваются при помощи греющей свечи.

Использование нового технологического оборудования, предназначенного именно для организации «шведского стола», оправдано, так как при эксплуатации этих устройств можно использовать 2 варианта подогрева: с помощью горючего или электронагревательных элементов.

Все мармиты имеют специальное запатентованное устройство (Roll Top), фиксирующее крышку в любом положении. Это позволяет избежать неловких ситуаций, когда крышка выскальзывает из рук гостя.

Поскольку любой мармит работает по принципу бани, существует проблема попадания в пищу капель воды, конденсирующихся на крышке. Новые технологии производства мармитов позволяют решить эту проблему: предусмотрено отверстие в нижней части, чтобы образовавшиеся капли даже при закрытой крышке снова попадали вниз, не вступая в контакт с готовыми блюдами.

Все мармиты легко разбираются, что создает дополнительные удобства при чистке или хранении. Теплоизолированные ручки делают использование мармитов безопасным для клиентов.

При подаче десертов также существует множество хитростей.

Например, ради экономии места удобно использовать двух и трехъярусные этажерки. Если есть опасность, что пирожные или сыр могут заветриться, то лучше выбрать блюда и витрины с прозрачными крышками, открывающимися по принципу Roll Top.

В некоторых гостиницах для иностранных туристов при организации питания по типу «шведский стол» в зале устанавливается линия прилавков для самообслуживания, в состав которой входят: прилавок для подносов, охлаждаемый прилавок для холодных и сладких блюд, прилавки – мармиты для супов и горячих блюд, прилавок для горячих напитков, прилавок для столовых приборов. Посетители, подойдя к линии раздачи, по выбору подбирают комплексный завтрак или обед, при этом сами себе порционируют на тарелки выбранные блюда и напитки.

Стол - экспресс(или «Репинский стол»). Стол - экспресс рассчитан на одновременное обслуживание 20-30 человек. Он имеет круглую форму, с неподвижной нижней и поворотной верхней вращающейся центральной частью, на которой устанавливают хлеб, разнообразные закуски, блюда, кулинарные и кондитерские изделия, кисломолочную продукцию, соки, напитки. Верхняя часть приподнята над нижней на 10 см. Ширина неподвижной части составляет 35-40 см. Посетители, сев за стол, поворачивают за ручку центральный поворотный стол и по своему выбору берут те или иные блюда. Горячие напитки и горячие блюда подает официант, после чего он рассчитывается с посетителями.

Зал-экспресс организуется в ресторанах для ускорения обслуживания потребителей с ограниченным обеденным перерывом. Такой зал располагает небольшим количеством мест (от 40 до 50) и обслуживает его бригада из четырех человек. Меню представляет комплексный обед, состоящий из 4 блюд: закуска, суп, горячее блюдо и десерт. Ко времени обеда все столы в зале-экспресс должны быть подготовлены к приему посетителей. Сервировка обеденного стола состоит из пирожковой тарелки, столовых приборов, фужеров. На каждый стол кладут меню. Как только посетители сядут за стол, официант ставит закуски, сладкое, а затем приносит суп и горячее блюдо. Обычно на такой обед потребитель затрачивает 15-20 минут. Стандартная стоимость обеда облегчает и ускоряет расчет.

«Барбекю» - пища, приготовленная на огне в присутствии потребителя. Данная форма обслуживания отличается от вышеперечисленных тем, что позволяет не только быстро обслужить клиента, но и нетрадиционно. В барбекю привлекательно все: и сам процесс приготовления, и его результат. Самое главное - не нужно обладать особым поварским талантом. Это ведь так просто: разместить кусочки мяса, рыбы, морепродуктов, овощей на

решетке и быстро обжарить с двух сторон. При этом именно барбекю предоставляет свободу для творчества: используя различные соусы и специи можно создавать неповторимые по вкусовым ощущениям блюда.

Разновидности барбекю

Жаровня-мангал с применением лавового камня. Мангал установлен на стилизованной тележке с крышкой. В нижней части находится 2 газовые горелки, закрытые рассеивателем, который равномерно распределяет жар по всему периметру мангала. Выше располагается решетка, на которой раскладывается лавовый камень. Нагреваясь на огне, он создает эффект горящих древесных углей. На расстоянии 100 мм от этой решетки находится другая рабочая решетка, на которой и готовят продукты питания. Лавовый камень обладает высокими адсорбционными свойствами – хорошо впитывая в себя жир и стекающий с обжариваемых продуктов сок, при этом не дымит и не коптит. Поэтому такие аппараты барбекю можно использовать в непосредственной близости от столиков потребителей. Немаловажно, что теплоотдача у этого камня в 2 раза выше, чем у древесного угля, а ресурс при максимальной нагрузке составляет около 3 лет. Кроме того, камень можно реанимировать, если он вдруг потеряет свою адсорбционную способность. Для этого его кипятят в кастрюле с водой с добавлением соли или соды.

Если необходимо приготовить шашлык по-кавказки, «с дымком», то проблема решается быстро: на камень бросают влажные опилки. Соответственно при этом образуется дым, а пища приобретает определенный пикантный вкус. Для придания блюдам специфического аромата практикуют также использование влажных щепок вишни, груши или ольхи. Кроме того, на данной модели возможно копчение определенного ассортимента продукции (рыба и т.д.).

Другая популярная модель барбекю - это Char-Broil, рассчитанная на предприятия большей мощности и проходимости. Данная модель относится к большим мангалам. В рабочей зоне имеются также регуляторы пламени, размещены 3 горелки с чугунными газовыми рассеивателями, что значительно повышает эффективность процесса теплоотдачи и способствует более равномерному прогреву. Кроме того, в этой модели имеется автономная газовая конфорка, которую удобно использовать для вспомогательных операций, например, для приготовления соуса. Встроенный термометр позволяет повару определить температурный режим духового шкафа и, следовательно, готовность изделия.

Банкет-фуршет – обеспечивает обслуживание большого количества организованного контингента потребителей при проведении каких-либо запланированных мероприятий. Особенностью обслуживания банкета

является то, что гости едят и пьют стоя у столов, к которым не ставят стулья. Продолжительность банкета составляет в среднем 2 часа.

Меню банкета-фуршета включает холодные и горячие закуски, горячие блюда, десерт и горячие напитки. Закуски должны подаваться маленькими порциями «под вилку» (на один укус), чтобы можно было кушать без помощи ножа. Горячие закуски и блюда подают также маленькими порциями, чтобы можно было пользоваться только вилкой или специальной шпажкой.

В процессе организации банкета-фуршета необходимо учитывать следующее: нельзя устанавливать столы в непосредственной близости от источника тепла, а также под прямыми лучами солнца, так как это ухудшает внешний вид блюд; сервированные столы должны гармонировать с окружающей обстановкой; при их установке следует учитывать расположение осветительной аппаратуры в зале с тем, чтобы обеспечить равномерное освещение всех столов.

Стол для банкета – фуршета должен быть выше и шире обычных. Высота их обычно составляет 90-100 см, ширина - 1,5 м, чтобы разместить большое количество закусок. Расчет длины и количества столов производится из нормы 6-8 гостей на 1 м длины стола при двухстороннем расположении, 3-4 гостя – при одностороннем. Общая длина стола для удобства обслуживания не должна превышать 10 м. При этом столы от стен устанавливают на расстоянии не менее 1,5 метров. Накрывают фуршетные столы специальными банкетными скатертями, спуская кромки почти до пола (на 5-7 см от пола). Кроме основных фуршетных столов, в зале у стен ставят подсобные столы для запасных тарелок, приборов, и т.д. Кроме того, предусматривают отдельно стоящие столы для сигарет, спичек, пепельниц.

Сервировка фуршетного стола предусматривает некоторые особенности обслуживания. Так, на каждого участника приглашенных на банкет предусматривается: тарелок закусочных - 1,5-2, тарелок мелких десертных или пирожковых - 0,5-0,75, вилок закусочных - 1,5-2, ножей закусочных - 0,75-1,0, вилок десертных - 0,5-0,7, ножей десертных - 0,5-0,7, стаканов для сока - 0,25-0,5, фужеров - 1,0.

Как правило, стол сервируют с двух сторон. Стекланную посуду расставляют группами, елочкой, змейкой. Закусочные тарелки ставят по обеим сторонам стола по 10 шт. на каждой стороне. За закусочными тарелками стопками по 3-5 шт в каждой ставят пирожковые (или десертные). Справа от закусочных тарелок кладут несколько закусочных ножей (лезвием к тарелке), слева - закусочные вилки. Справа от десертных тарелок кладут фруктовые ножи, слева - десертные вилки. Фужеры устанавливают рядом с

напитками.

При расстановке закусок на столе соблюдают определенную последовательность: не ставят две закуски из мяса; чередуют закуски из рыбы, овощей, мяса; закуски из птицы и дичи ставят так, чтобы голова тушки была обращена к гостям. На каждое блюдо кладут приборы для раскладки, чтобы гость сам мог взять то, что пожелает.

На одного официанта при обслуживании банкета-фуршета обычно приходится 15-20 гостей. Горячие напитки, закуски и блюда обычно подают гостям разные официанты. Обслуживание осуществляется в «обнос».

Прием – коктейль. При обслуживании по типу «коктейль» можно принять много гостей в небольшом помещении, при этом не требуется большого количества мебели, посуды, столового белья. Время коктейля непродолжительное (1-2 часа), при этом расходы на его организацию значительно меньше, чем на банкеты других видов. Гости могут приходить и уходить в разное время.

В зале ставят небольшие столики у стен, колонн, в нишах, на которые раскладывают пепельницы, зажигалки, бумажные салфетки, в вазочках – миндаль в сахаре или с солью. Банкетные столы не расставляют. Официанты разносят закуски на фарфоровых блюдах, рюмки и бокалы с напитками – на подносах, покрытых салфетками. Напитки в высоких бокалах ставят в середине подноса, рядами в низких рюмках и стопках – по краям. Тарелок и приборов при обслуживании коктейлей не полагается. Вместо вилок гости используют деревянные или пластмассовые шпажки.

При организации банкета – коктейля рядом с залом предусматривают дополнительное помещение для подготовки, порционирования и отпуска напитков официантам.

Величина всех подаваемых во время коктейля закусок должна быть такой, чтобы их можно было сразу положить в рот целиком. Чаще всего подают бутерброды – канапе или сэндвичи, нарезанные в виде ромбиков, квадратов, кружочков и т.д., а также валованы, тарталетки с салатом рыбным, мясным, из птицы, паштетом или икрой и т.д.

Горячие закуски подают в виде небольших котлет, сосисок малюток, люля-кебаб, шашлычков.

На десерт предлагают пирожные-ассорти, хворост из сладкого слоеного теста, яблоки в тесте и др. сладости. Фрукты подают предварительно зачищенными от сердцевины и разделанными на дольки.

В начале «приема – коктейля» гости, как правило, пьют безалкогольные напитки: соки, воду, пиво. Спустя 10-15 минут подают крепкие напитки:

водку, виски, коньяк, затем снова предлагают безалкогольные напитки. Все закуски официанты предлагают гостям на круглых блюдах, а напитки – в рюмках и бокалах на подносах. Официанты чаще всего работают парами: один обносит закусками, другой – напитками.

При расчете количества обслуживающего персонала исходят из нормы 10-15 приглашенных на одного официанта.

Банкет – чай. Традиционно устраивается для женщин и хозяйка банкета – женщина. В последнее время чайные церемонии все больше становятся традиционными при проведении деловых переговоров, деловых встреч, тематических чайных мероприятий.

Продолжительность традиционного банкет – чая составляет обычно не более двух часов, время проведения – с 16 до 18 часов. Сервируя стол, для каждого гостя ставят десертные тарелки, за ними рюмки для мадеры, за рюмками – десертные приборы. Рядом с десертными тарелками укладывают десертные ложки и вилки. Десертные тарелки ставят стопками по 4-6 штук возле ваз с фруктами с обеих сторон от нее.

Вкусовые предпочтения к чаю у всех разные и зависят они от ряда факторов: погоды, времени суток, настроения посетителей. Поэтому правила ресторанного этикета предусматривают предложение нескольких сортов чая, в том числе зеленого и ароматизированного. В столице за последние годы все большую популярность приобретают восточные чайные церемонии. Для китайских чайных церемоний, например, используются особые полуферментированные, так называемые улунские, сорта чая со специфическим «масляным» вкусом, которые завариваются в специальной пористой глиняной посуде.

Английский чайный этикет наиболее характерен для деловых переговоров. По английским правилам молоко подается только после того, как заварка настоится. Важно, чтобы оно было минимальной жирности, так как при взаимодействии с кипятком жиры образуют вредные соединения. Молоко не принято подавать к зеленому чаю, китайским сортам черного чая и чаю с бергамотом. Следуя английским традициям, к чаю можно предложить различные тосты, фруктовые джемы, бисквиты, кексы, горячие сдобные булочки, желе, тартинки и сэндвичи. Английский, то есть расфасованный в Англии, чай считается одним из лучших в мире. Особенно ценится сорт «Дарлинг», который за его нежный вкус и тонкий аромат даже называют «чайным шампанским».

Русские традиции чаепития более свободны и демократичны. В России всегда предпочитали черные чаи. Черный чай, заваренный «русским способом», обычно подают с медом, вареньем, сахаром, молоком или

сливками, лимоном. Иногда подается сахарная голова со щипцами, маковые баранки, печенье и сухари, марципаны.

В последнее время появились быстрорастворимые чаи и чаи в пакетах, прохладительные чаи со льдом и пряностями, ароматизированные, фруктовые и травяные чаи. Получили широкое распространение напитки и блюда на чайной основе, например, газированная чайная вода, чайные шипучие вина, сдобное чайное печенье, чайные сиропы и коктейли. Зимой очень популярны и горячие алкогольные пунши, которые готовятся на основе чая с добавлением гвоздики, корицы и других пряностей, рома, лимона, различных фруктов и ягодных сиропов. В чай можно добавлять высушенные цветы, травы, ягоды. Такие чайные бальзамы, ароматные и целебные, могут даже превратиться в фирменный напиток заведения.

Жур фикс – банкет, который организует и проводит жена высокопоставленного лица (посла, атташе и т.п.). Проходит он обычно 1 раз в месяц, в одно и то же время, обозначенное в приглашении. Продолжительность составляет в среднем 1-2 часа.

Контрольные вопросы:

1. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний.
2. Обслуживание в гостиницах.
3. Обслуживание в номерах гостиниц

Практическое занятие №20

Тема 24. Услуги по организации питания

Цель занятия: изучить услуги по организации

Перечень используемого оборудования:

- Экран настенный, проектор НР потолочное крепление
- Компьютер в сборе.
- Комплект учебной мебели (преподавательские стол, стул; столы и стулья для обучающихся – 30 посадочных мест)
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам дисциплин

Теоретическая часть:

Участников съездов, форумов, совещаний, проживающих в гостинице, обеспечивают трехразовым питанием - завтраком, обедом, ужином. Обеды и ужины могут быть организованы в других ресторанах.

Для своевременной организации питания администрация ресторана должна быть заранее уведомлена о сроках и режиме работы съезда (конференции и др.), численности участников. Определяют время посещения ресторана, стоимость дневного рациона и порядок расчета. Меню для участников таких мероприятий составляют заранее и согласовывают 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 посетителей. 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.

К обеду также столы сервируют заранее. 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 супов, охлаждаемые витрины для напитков.

Питание участников может быть организовано по наличному и безналичному расчету (талонам).

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 организуют 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 мелкокорозничную сеть по продаже бутербродов, булочек, кондитерских изделий, горячих сосисок и напитков.

Контрольные вопросы:

1. Особенности обслуживания туристов, пассажиров на различных видах транспорта

Практическое занятие №25

Тема 25. Услуги по организации и обслуживанию торжеств

Цель занятия: изучить услуги по организации и обслуживанию торжеств

Перечень используемого оборудования:

- Экран настенный, проектор НР потолочное крепление
- Компьютер в сборе.
- Комплект учебной мебели (преподавательские стол, стул; столы и стулья для обучающихся – 30 посадочных мест)
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам дисциплин

Теоретическая часть:

Обслуживание праздничных вечеров и торжеств в ресторане осуществляется по предварительному заказу потребителей. Проведение каждого праздничного вечера подчиняется определенной теме, в соответствии с которой оформляют зал, разрабатывают меню, сервируют стол, составляют программу музыкального обслуживания, оформляют пригласительные билеты.

Организация обслуживания праздничных вечеров и торжеств в ресторанах связана с большой подготовительной работой. О проводимом мероприятии население заранее оповещают через печать, радио, телевидение, рекламные объявления в залах; информируют о перечне предприятий, где проводится обслуживание, порядке приобретения билетов, о стоимости праздничного ужина.

В процессе подготовки составляют схему расстановки столов (на 4, 6, 8, 12 мест), разрабатывают праздничное меню, включающее разнообразный ассортимент блюд и напитков, в том числе фирменных.

При продаже пригласительных билетов заказчика знакомят с меню и планом зала. В пригласительном билете указывают наименование ресторана, адрес, дату и время сбора гостей, номер столика, программу торжества. В ресторанах, где несколько залов, указывают название или номер зала. Меню может быть вложено в пригласительный билет и одновременно вручено гостю. Красочно оформленный билет является как бы сувениром ресторана.

Перед началом обслуживания метрдотель знакомит официантов с порядком работы, особенностями сервировки столов, меню, а также с ассортиментом блюд и напитков, которые могут быть дополнительно предложены гостям. Метрдотель проводит тренинг официантов, осуществляющих подачу блюд и напитков, производит разбор ситуаций, которые могут возникнуть в процессе обслуживания. Сервировка столов и расстановка холодных закусок, напитков, фруктов должны быть закончены не позднее чем за 30 мин до приезда гостей.

Метрдотель встречает гостей при входе в зал, поздравляет с праздником и помогает найти место за столом. Официант также поздравляет гостей с праздником и помогает занять места. За дополнительные заказы официанты выписывают счета и предъявляют их по окончании обслуживания.

Празднование Рождества приходится на 25 декабря (7 января). К праздничному столу в ресторане приглашаются все члены семьи и близкие друзья. В России сохранились рождественские обычаи, в которых особую роль играет число двенадцать (двенадцать блюд на праздничном столе, двенадцать приглашенных гостей и т. д.). Со времен Петра I украшением зала является рождественская елка. Великолепно смотрятся на елке украшения только одного цвета — темно-синего, красного, золотого или серебряного. Возможно сочетание цветов: красного с серебряным, синего с золотым или пурпурного с золотым. Елку украшают

высушенными позолоченными шишками, искусственными красными ягодами, красными и золотыми бантиками. Рождественский букет из свежих или сухих цветов с еловыми ветками, шишками, орехами, древесными грибами располагают в центре и вдоль длины стола. В цветочную композицию включают свечи. Блестки в виде звездочек создают контраст с белой скатертью, зелеными ветками и полотняными салфетками. По существующему обычаю рядом с полотняной салфеткой или под ней кладут сувенир.

Украшением рождественского стола является барашек, вылепленный из масла, как напоминание о том, что первой колыбелью Христа были пастушечьи ясли, яблоки как символ нового урожая и орехи — знак нерушимой любви.

В меню рождественского стола включают разносолы, салат из квашеной капусты, соленые и маринованные огурцы, соленые грибы, моченые яблоки, моченую бруснику, морковь тертую с чесноком, маринованную свеклу, царский студень (из рыбы), традиционного карпа или жареного гуся с яблоками или дичь, фруктовые салаты. В завершение праздничного вечера подают чай с пирогами и пирожными.

В последнее время многие рестораны организуют празднование Рождества в виде воскресного бранча, основой которого является шведский стол. В меню рождественского шведского стола включают большой ассортимент холодных закусок (до 20 наименований), 2—3 супа, 12 вторых блюд, включая карвинг (способ подачи второго блюда на сервировочной тележке с подогревом), 5—6 видов десерта и мучных кондитерских изделий, горячие напитки (чай, кофе). В стоимость воскресного бранча включают шампанское и столовое вино.

Контрольные вопросы:

1. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, воскресного бранча, тематических мероприятий

Практическое занятие №21

Тема 26. Особенности обслуживания туристов

Цель занятия: изучить особенности обслуживания туристов

Перечень используемого оборудования:

- Экран настенный, проектор НР потолочное крепление
- Компьютер в сборе.
- Комплект учебной мебели (преподавательские стол, стул; столы и

стулья для обучающихся – 30 посадочных мест)

- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам дисциплин

Теоретическая часть:

На предприятиях питания, обслуживающих группы иностранных туристов, должны быть специальные журналы для регистрации отпуска питания с указанием даты, страны, откуда прибыли туристы, номера извещения, класса обслуживания, вида питания (завтрак, полупансион, пансион), количества туристов по заявке и получивших питание, стоимости фактически отпущенного питания.

Завтрак предоставляется туристам с 7 до 10 ч; обед - с 12 до 15 ч; ужин — с 17 до 20 ч.

Как правило, в ресторанах при гостиницах [завтрак](#) организуют туристам в виде [шведского стола](#) с самообслуживанием и выбором блюд из представленного ассортимента. Сервировка столов к завтраку должна быть минимальна.

Детям от 2 до 12 лет, путешествующим в составе группы туристов, питание предоставляется по специальному меню с 50%-ной скидкой стоимости питания соответствующего класса обслуживания.

При [обслуживании](#) [туристов](#) *континентальными завтраками* сначала производят предварительную сервировку столов на 6—8 человек, затем в торце стола ставят группами чашки с блюдцами и ложками для горячих напитков, горячую закуску (яичницу-глазунью или блины) или легкое второе блюдо (яйцо всмятку или омлет, кашу молочную) официант подает европейским методом.

Аналогично производят обслуживание туристов *полными завтраками*, но на столы заранее ставят не один вид закуски, а холодные закуски в ассортименте (сыр, колбаса сырокопченая, ветчина, карбонат). Для ускорения обслуживания туристам предлагают один вид континентального или полного завтрака.

При отсутствии шведского стола меню завтрака должно ежедневно меняться. К завтраку и обеду на стол обязательно ставят кувшин с охлажденной кипяченой водой и по просьбе гостей контейнер для льда с щипцами.

В гостиницах, имеющих более высокие категории (4 или 5 звезд), туристы могут заказать завтрак в ресторане, кафе или поэтажном баре по меню [а ля карт](#) или с доставкой в номер. В номерах, оснащенных кухнями и мини-барами, туристам предоставляется возможность готовить завтрак самостоятельно.

Обед, как правило, состоит из холодной закуски, супа, второго горячего блюда, десерта, кофе или чая. В меню ужина включают холодную закуску, второе горячее блюдо, десерт и горячий напиток. К обеду и ужину подают прохладительные напитки или пиво.

Меню обеда и ужина составляют в двух вариантах на каждый день в пределах согласованной с заказчиком суммы и накануне предлагают для выбора руководителю группы туристов через гида-переводчика (если обед и ужин организуют без шведского стола).

Предварительное накрытие столов к обеду осуществляют следующим образом. Столы сервируют так же, как и к комплексному обеду. По торцам стола расставляют чашки с блюдцами и ложками для кофе и чая. Заранее на стол ставят закуску против каждого гостя. Суп в супнице с разливательной ложкой на пирожковой тарелке располагают ближе к центру стола. На стол ставят также корзинку с хлебом, вазу с выпечными изделиями или пирожными, сладкие блюда в креманках. Подачу горячих блюд осуществляют европейским методом. Горячие напитки официанты разливают из чайников и кофейников.

Предварительное накрытие столов к ужину осуществляют аналогично обеду, но без первых блюд.

В залах предприятий организуют реализацию продукции сервис-бара с тележек: фрукты, мучные кондитерские изделия, конфеты, шоколад, прохладительные напитки, соки. На всю продукцию сервис-бара должны быть ценники, заборный лист или накладная.

За рубежом широко распространена форма обслуживания групп туристов, получившая название табльдот. За Ю—15 мин до начала обслуживания на предварительно засервированные столы ставят прохладительные напитки или кипяченую воду со льдом, хлеб и булочки. Холодные закуски раскладывают на большие закусочные тарелки маленькими порциями, составляя из них красочные композиции, и ставят на столы до прихода гостей. Остальные блюда подают европейским методом.

При организации обслуживания групп иностранных туристов следует использовать бригадно-звеньевой метод. Бригада состоит из бригадира и двух-трех членов бригады. Бригадир постоянно находится в зале, обслуживает потребителей, принимает заказы на дополнительную продукцию за наличный расчет, руководит работой официантов. Члены бригады сервируют столы, получают продукцию на раздаче или в сервис-баре, доставляют ее в зал, обслуживают потребителей и производят сбор использованной посуды.

Метрдотель, официанты и бармены должны знать как минимум один из европейских языков. В бригаду включаются официанты, владеющие различными языками. Все работники, обслуживающие иностранных туристов, должны быть одеты в форменную или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца. Одежда должна иметь фирменные знаки с указанием категории предприятия и соответствующего числа звезд.

Все работники туристских предприятий питания должны носить бэйджик с эмблемой предприятия и указанием фамилии, имени и должности.

Обслуживание индивидуальных туристов в ресторанах и кафе. Для питания туристов-индивидуалов выделяют отдельный зал. Иностранных туристов обеспечивают трехразовым питанием (завтраком, обедом и ужином). Завтрак предоставляется по безналичному расчету, если его стоимость входит в стоимость тура, или за наличный расчет.

Служба приема и обслуживания информирует иностранных туристов о режиме работы предприятий питания, видах предоставляемых услуг, формах расчета за них, а также о месте и времени питания.

Каждому туристу вручают визитную карточку со штампом «Завтрак», которая является пропуском в гостиницу.

Заявку на необходимое количество завтраков в соответствии с количеством проживающих в гостинице туристов-индивидуалов, в том числе детей, служба приема и обслуживания передает в ресторан не позднее 21 ч накануне дня обслуживания за подписью ответственного лица. Завтрак может быть организован на шведском столе и по желанию туриста в номере.

Метрдотель ресторана при встрече гостя просит предъявить визитную карточку, делает отметку в ведомости по отпуску оплаченного завтрака и провожает гостя к столу. Официант в специальной секции кассы «расчет в кредит» получает по ней продукцию из кухни и сервис-бара и обслуживает гостя. Если завтрак не входит в стоимость тура, то официант обслуживает гостя по меню а ля карт.

Бухгалтерия гостиницы ежедневно передает в ресторан один экземпляр ведомости предоставления индивидуальным туристам завтрака в гостинице (табл. 9.2).

Метрдотель передает ведомость в кассу ресторана для включения ее в отчет вместе с заявкой на отпуск завтраков.

Обеды и ужины отпускают иностранным туристам в соответствии с заказом по меню а ля карт, которое должно быть отпечатано на двух языках (русском и иностранном).

Обеды и ужины отпускают иностранным туристам-индивидуалам за наличный расчет и по кредитным карточкам (Америкен Экспресс, Дайнерс Клуб, Банк оф Америка/Виза Еврокарт), Информацию о предоставлении услуг по кредитным карточкам, в том числе эмблемы иностранных фирм, помещают на видных местах в гостинице, ресторане, кафе.

Контрольные вопросы:

1. Особенности обслуживания туристов, пассажиров на различных видах

транспорта

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Даниленко В.П. Введение в этику [Электронный ресурс] : учебник / В.П. Даниленко. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 393 с. — ISBN 978-5-4486-0266-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/73604.html>

3. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / В.В. Усов. — 13-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2018. — 432 с.

Дополнительная литература:

1. Дубровин, И.А. Поведение потребителей : учебное пособие / И.А. Дубровин. - 4-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2017. - 312 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5! 394-01475-8

Интернет-ресурсы:

1. www.pitportal.ru. Вестник индустрии питания //Весь общепит России [Электронный ресурс].
2. www.kuking.net. Kuking.net: кулинарный сайт [Электронный ресурс].
3. www.frio.ru Федерация рестораторов и отельеров. — Режим доступа:
4. www.gastronom.ru .Гастрономъ.ru: кулинарные рецепты блюд с фото [Электронный ресурс].
5. www.jur-jur.ru/journals/jur22/index.html. Гастрономъ: журнал для тех, кто ест // Все журналы [Электронный ресурс].
6. www.creative-chef.ru Центр ресторанного партнёрства для профессионалов HoReCa [Электронный ресурс].
7. <http://www.consultant.ru/>. Консультант Плюс: информационно-правовая система [Электронный ресурс].