

МДК.02.01. Организация обслуживания в организациях общественного питания

Вид занятия: лекция (4 часа)

Тема занятия: Общественное питание в современных условиях

Цели занятия:

- дидактическая
 - изучить основные задачи обслуживания в современных условиях; обслуживание в современных условиях; общую характеристику процесса обслуживания; обслуживание в связи с тематикой кухни; обслуживание тематических вечеров и праздников; обеспечение процесса обслуживания; методы организации обслуживания.
 - привлекать студентов к самостоятельной, творческой деятельности.
- воспитательная
 - воспитание высокой творческой активности и сознательного отношения к будущей профессиональной деятельности.

Тема 1.4 Общественное питание в современных условиях

1. Основные задачи обслуживания в современных условиях.
2. Обслуживание в современных условиях. Общая характеристика процесса обслуживания

Самостоятельная работа обучающихся

Составить и выучить конспект занятия.

Ответить письменно на вопросы для закрепления материала.

Выполненную работу прислать на эл. почту:

larisalogvina@bk.ru или https://vk.com.l_logvina

Рекомендуемая литература:

1. ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования.
2. ГОСТ 31985-2013. Услуги общественного питания. Термины и определения.
3. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
4. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.
5. ГОСТ 30390-2013. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.

6. Кучер Л. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова. - М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2013. - 544 с.

7. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Уч. пос. Ростов на Дону «Феникс», 2004. – 416 с.

8. Кондратьев К.П. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Уч. пос. Улан-Уде: Изд-во ВСГТУ. 2007 – 105 с.

1. Основные задачи обслуживания в современных условиях.

Общественное питание представляет собой отрасль народного хозяйства, основу которой составляют предприятия, характеризующиеся единством форм организации производства и обслуживания потребителей и различающиеся по типам, специализации.

Развитие общественного питания:

- дает существенную экономию общественного труда вследствие более рационального использования техники, сырья, материалов;
- предоставляет рабочим и служащим в течение рабочего дня горячую пищу, что повышает их работоспособность, сохраняет здоровье;
- дает возможность организации сбалансированного рационального питания в детских и учебных заведениях.

Общественное питание одно из первых отраслей народного хозяйства встало на рельсы преобразования, приняв груз острейших проблем переходного периода на рыночные отношения. Быстрыми темпами прошла приватизация предприятий, изменилась организационно-правовая форма предприятий общественного питания. Появилось большое количество частных малых предприятий.

Многие предприятия общественного питания являются чисто коммерческими, но наряду с этим развивается и социальное питание: столовые при производственных предприятиях, студенческие, школьные столовые. Появляются комбинаты питания, фирмы, которые берут на себя задачи организации социального питания.

Конкуренция - неотъемлемая составная часть рыночной среды, развитой рынок немыслим без конкуренции. Конкуренция - главный двигатель рыночной экономики. У посетителей возникает возможность выбора. Основной задачей каждого предприятия является повышение качества производимой продукции и предоставляемых услуг. Успешная деятельность предприятия (фирмы) должна обеспечиваться производством продукции и услуг, которые:

- отвечают четко определенным потребностям;
- удовлетворяют требованиям потребителя;
- соответствуют применяемым стандартам и техническим условиям;
- отвечают действующему законодательству и другим требованиям общества;
- предлагаются потребителю по конкурентоспособным ценам;

- обуславливают получение прибыли.

2. Обслуживание в современных условиях. Общая характеристика процесса обслуживания

Принципы организации обслуживания. Любая профессиональная деятельность базируется на определенных принципах. Принцип (лат.principium — основа, начало) — основное исходное положение какого-либо учения, руководящая идея, основное правило профессиональной деятельности. Принципами организации обслуживания в общественном питании являются:

- удовлетворение потребностей людей в продукции и услугах;
- создание комфортных условий в обеденных залах;
- удобство и эстетичность сервировки стола;
- отсутствие негативных явлений, связанных с процессом обслуживания потребителей;

- увеличение рентабельности работы предприятий общественного питания за счет внедрения новых видов продукции и услуг;

- соответствие видов услуг постоянно изменяющимся вкусам потребителей, требованиям рынка.

Объект (лат.objectum — предмет) — предмет, явление, на которое направлена какая-либо деятельность. Объектом в общественном питании является обслуживающая деятельность, которая направлена на реализацию кулинарной продукции и предоставление услуг населению.

Кулинарная продукция — совокупность блюд, кулинарных изделий и кулинарных полуфабрикатов, удовлетворяющих реальные потребности определенных сегментов потребителей. Требования к кулинарной продукции, реализуемой населению, правила приемки, методы контроля, обеспечивающие безопасность для жизни и здоровья людей, окружающей среды, приведены в ГОСТ Р 50763-95.

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

Классификация услуг общественного питания, общие требования к их качеству и обязательные требования по безопасности услуг определены ГОСТ Р 50764-95.

Субъект — человек, познающий внешний мир (объект) и воздействующий на него в своей практической деятельности, а также носитель прав и обязанностей. Субъекты обслуживающей деятельности подразделяются на две группы. Первая группа представлена субъектами, на удовлетворение потребностей которых нацелена обслуживающая деятельность. К ней относятся потребители. Определение термина «потребитель» дано в Законе ДНР «О защите прав потребителей»: «Потребитель — гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли».

Во вторую группу входит руководящий и обслуживающий персонал,

осуществляющий обслуживание потребителей в силу своих должностных и профессиональных обязанностей. Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала изложены в главе

Потребителю предоставляется следующая информация: цены и условия оплаты услуг; фирменное наименование предлагаемой продукции собственного производства с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов; сведения о массе (объеме) порции готового блюда; емкость бутылки предлагаемого алкогольного напитка и объем его порций; ссылки на нормативные документы, требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемые услуги; сведения о сертификации услуг.

Потребитель вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной.

Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей в месте предоставления услуг на русском языке, а дополнительно, по усмотрению дирекции, и на разных языках.

Для подтверждения факта сертификации услуг исполнитель должен предоставить подлинник или копию сертификата, заверенную держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации услуг, выдавшим сертификат.

Порядок оказания услуг. Условия оказания услуги, в том числе ее цена, одинаковы для всех потребителей, за исключением случаев, когда федеральным законом и иными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей. Кроме того, исполнитель обязан оказывать услуги не выборочно, а любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных сторонами. Потребитель имеет право сделать предварительный заказ, который должен быть оформлен путем составления документа (заказ, квитанция и т. д.), содержащего необходимые сведения (наименование исполнителя, фамилия, имя и отчество потребителя, вид и цена услуги, условия оплаты, дата приема и исполнения заказа, подпись лица, принявшего заказ, и другие сведения). Заказ может быть оформлен также посредством телефонной, электронной или иной связи. Один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю.

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

При обслуживании официантами оплата за отпущенную продукцию

производится по выдаваемому счету. Потребитель имеет право в любое время потребовать меню и сверить с ним счет, а также проверить объем (массу) предлагаемой продукции общественного питания. В то же время в обязанности исполнителя входит постоянный контроль качества и безопасности оказываемых услуг.

Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель может предложить потребителю дополнительные услуги, носящие возмездный характер: цветы, сувениры, фото и т. п. Но эти, отдельно оказываемые услуги не должны навязываться потребителю.

Вопросы для закрепления материала

1. Перечислите основные типы предприятий общественного питания.
2. Назначение и особенности работы заготовочных предприятий.
4. Характеристика ресторана. Услуги ресторана.
5. Особенности работы кафе, закусочных, баров.
6. Особенности работы буфета, домовой кухни, магазина кулинарии.
7. Какие предприятия общественного питания рекомендуется размещать в промышленном районе, жилом районе, в центре города, зоне отдыха?
8. Назначение и особенности работы столовых.