

**МДК.02.01. Организация обслуживания
в организациях общественного питания**

Вид занятия: лекция

Тема занятия: Организация обслуживания на социально ориентированных предприятиях питания

Цели занятия:

- дидактическая - изучить организацию обслуживания на социально ориентированных предприятиях питания; обслуживание на производственных предприятиях; обслуживание учащихся общеобразовательных школ; обслуживание учащихся профессионально-технических училищ; обслуживание студентов высших и средних специальных учебных заведений; обслуживание социально незащищенных групп населения;
- привлекать студентов к самостоятельной, творческой деятельности.
- воспитание высокой творческой активности и сознательного отношения к будущей профессиональной деятельности.

Тема 4.5 Организация обслуживания на социально ориентированных предприятиях питания

6. Обслуживание на производственных предприятиях.

7. Обслуживание рассредоточенных коллективов.

Самостоятельная работа обучающихся

Составить и выучить конспект занятия.

Ответить устно на вопросы для закрепления материала.

Подготовить реферат на тему «Обслуживание социально незащищенных групп населения»

Выполненную работу прислать на эл. почту:

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

Рекомендуемая литература:

1. Кучер Л. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова. - М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2013. - 544 с.
2. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Уч. пос. Ростов на Дону «Феникс», 2004. – 416 с.
3. Кондратьев К.П. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Уч. пос. Улан-Уде: Изд-во ВСГТУ. 2007 – 105 с.

Обслуживание на производственных предприятиях.

Организация обслуживания на производственных предприятиях зависит от *особенностей производства и степени концентрации* рабочих и служащих. От этого зависит

- режим работы предприятий питания;
- их расположение;
- количество мест в столовых;
- выбор формы обслуживания.

6. Организация обслуживания на предприятиях с сосредоточенным контингентом работающих.

Производственные предприятия с сосредоточенными контингентами работающих в зависимости от характера технологического процесса делят на 3 группы:

- с прерывным производственным процессом;
- с непрерывным (конвейерным) производственным процессом;
- непрерывным производственным процессом.

Прерывный производственный процесс предполагает перерыв на обед по истечении определенного времени (3-4 часа) с начала работы предприятия, цеха. При таких условиях работы имеется возможность установить ступенчатый график обеденного перерыва для отдельных участков, цехов. Это позволяет обеспечить равномерный поток питающихся.

Поточный (конвейерный) производственный процесс предусматривает организацию питания в обеденное время путем остановки конвейера. Это вызывает концентрированный в одно и то же время приток работающих в столовую.

При непрерывном технологическом процессе (на предприятиях металлургической, химической, лесной и деревообрабатывающей промышленности) отсутствует регламентированный перерыв на обед. Работники предприятия используют для приема пищи время технологического перерыва в течение смены, обусловленное технологическим процессом данного производства, поэтому они посещают предприятия общественного питания крайне неравномерно. Для них целесообразно использовать такую дополнительную форму обслуживания, как доставка пищи к рабочим местам.

На промышленных предприятиях, с численностью работающих 250 и более человек в максимальную смену, предусматривают столовые-догоотовочные или столовые с полным производственным циклом, предназначенные для обслуживания нескольких цехов. Менее 200 человек в максимальную смену – столовые раздаточные с отпуском горячих блюд для работников отдельных цехов.

Продолжительность работы залов столовых в каждой смене не должно составлять: утренней – не более 2 ч, вечерней – 1,5, ночной – 1 ч. Если завод работает в три смены, то режим работы столовой устанавливается в периоды: 10-12 ч; 18-19 ч 30 мин; 2-3 ч ночи. Это позволяет обеспечить горячим

питанием рабочих в каждой смене. Интервал между приемами пищи рабочих должно составлять 4 ч.

Если продолжительность дня в автотранспортном и других цехах завода составляет 12 ч, то режим работы столовой должен быть таким, чтобы рабочие имели возможность получать двухразовое горячее питание в течение каждой смены.

В обоих случаях (промежуточное) дополнительное питание рабочих и служащих до и после смены может быть организовано через специализированную сеть предприятий общественного питания.

Двухразовое питание во время работы для дневной смены должно включать второй завтрак и обед, энергетическая ценность которых составит 20 и 35% суточной потребности, а для ночной смены – ужин и поздний ужин – 20 и 15% суточной потребности.

Быстрое обслуживание в рабочих столовых обеспечивается *реализацией комплексных завтраков, обедов и ужинов с абонентной системой расчета*. Это позволяет внедрить сбалансированное рациональное питание с необходимым количеством белков, жиров, углеводов, минеральных солей, витаминов.

С помощью ЭВМ определяют набор блюд для двухнедельных комплексных рационов питания и рассчитывают количество продуктов для их приготовления. Компьютерная программа учета сырья и продуктов, продажи готовых блюд и полуфабрикатов, расчетов за питание позволяет ежедневно определять количество работников, получающих горячее питание, и подбирать варианты комплексных рационов.

Завтрак включает холодную закуску, горячее блюдо, кисломолочный продукт, горячий напиток, хлеб.

Обед состоит из закуски, первого, второго блюда, гарнира, сладкого блюда, хлеба. Для работников 5 группы, занимающихся особо тяжелым физическим трудом, допускается наличие в комплексном обеде 5 блюд (закуска, первое, второе блюдо с гарниром, выпечное изделие, сладкое блюдо или напиток). Закуски, гарниры ко вторым блюдам подбираются с учетом калорийности первого и второго блюда. В меню также рекомендуется включать сладкие витаминизированные блюда.

Ужин состоит из закуски, горячего блюда, напитка, хлеба.

Для работников **ночных смен** в состав ужина перед началом смены следует включать преимущественно овощные блюда (салаты, винегреты); допускается использование гастрономических продуктов, одно горячее блюдо и напиток (крепкий чай, кофе). *Ночной прием пищи* может состоять из 2-3 блюд.

Молоко, отпускаемое как спецпитание для определенной категории работников, желательно предлагать до начала работы или спустя час-полтора после начала смены.

В вечернюю и ночную смены могут быть организованы витаминные *столы с саморасчетом*. В ассортимент блюд, реализуемых

через столы саморасчета. Целесообразно включать кисломолочные продукты, масло. Сметану, соки, мучные кондитерские изделия и др.

Для **расчета за питание** применяются талоны, абонементы, кассы-автоматы, кассы-турникеты, телетайпы, безналичная система расчетов с удержанием стоимости питания из заработной платы.

В настоящее время наряду со столовыми создаются **специализированные предприятия**: закусочные – блинные, вареничные, пирожковые, шашлычные; кафе-молочные; бары – кофейные, чайные и десертные; а также **торговые предприятия**: магазины и отделы кулинарии.

В последнее время получили распространение **фирменные магазины кулинарии**, работающие по типу универсамов. Предварительно расфасованная продукция выкладывается в неохлаждаемые и охлаждаемые витрины. Оплата производится за наличный расчет или в кредит в едином узле расчета, оборудованном контрольно-кассовой машиной. Прием заказов на кулинарные изделия производится при помощи электронного терминала.

На предприятиях питания при промышленных предприятиях возможна организация **выставок-продаж, дегустация блюд национальных кухонь, шведского стола, буфетов без продавцов, чайных столов**. Реализация горячих напитков, мучных кондитерских изделий, бутербродов осуществляться через **торговые автоматы**, установленные на этажах производственных зданий.

Для предоставления работающим **диетического питания** при производственных предприятиях организуют диетические столовые или отделения. В диет. столовых (отделениях) с числом мест 100 и более должны быть комнаты для отдыха и кабинет врача или медсестры. **Режим работы** диет. столовых должен обеспечивать двухразовое питание в каждой смене. **Меню** составляют по 5-6-ти основным диетам, утвержденным Институтом питания АМН РФ. При производственных предприятиях количество диет устанавливают в зависимости от обслуживаемого контингента потребителей, но не менее трех.

Помимо реализации комплексов, в обеденных залах диетических столовых организуют **витаминные столы** с широким ассортиментом овощных салатов, витаминных напитков, фруктов, овощных и фруктовых соков, кисломолочной продукции, диетических мучных и кондитерских изделий, а также лечебных минеральных вод.

Для обеспечения рабочих и служащих диетическим питанием на льготных условиях между администрацией столовой и профсоюзной организацией заключается договор и порядке и условиях организации диетического питания. Часть путевок на льготное питание выдают бесплатно, а остальные с частичной (30%-ной) оплатой их стоимости.

На пром. предприятиях с конвейерным производством может применяться система одновременного обслуживания всех работающих за **предварительно накрытыми столами**. (Эта система была впервые

применена на ВАЗе, а затем на КАМАЗе). В зале отпускается *два варианта* комплексных обедов из трех-четырёх блюд.

В зале столовой установлены 6-8-ми местные столы, которые пронумерованы и закреплены за обедающими. Столы предварительно сервируют.

До прихода питающихся ставят глубокие столовые тарелки, приборы со специями, вазочки с цветами, бумажные салфетки, хлеб, сладкие блюда, кладут столовые приборы, разливательные ложки.

За 30 мин до начала обеденного перерыва первые блюда порционируют в *четырёхпорционные* супницы, которые устанавливают на тележки-стеллажи и закатывают в тепловые шкафы. Вторые блюда комплектуют на специально разработанном ленточном конвейере. Порционирование производится пооперационно в *однопорционные* баранчики, которые устанавливают на тележки-стеллажи и отправляют в сквозные тепловые шкафы, которые установлены в линию, соединяющую кухню с залом.

За 10 мин до прихода питающихся повара-раздатчики доставляют в зал тележки с супницами (по две на каждый стол). Затем развозят вторые блюда и производят расчет с потребителями.

7. Обслуживание рассредоточенных коллективов.

При *обслуживании рассредоточенных коллективов* применяются временные и передвижные предприятия общественного питания, а также организуют доставку горячей пищи в термоконтейнерах на отдельные объекты, строительные площадки, лесоразработки.

Передвижные столовые ПС-12М, ПС-16 и ПС-24 представляют собой кузова-прицепы, транспортируемые автомашинами ЗИЛ или МАЗ. Передвижная столовая ПС-24 расположена в двух автоприцепах, в одном из которых находится зал на 24 места и тамбур с гардеробом и раковиной, в другом – производство, работающее на сырье.

Вагоны-столовые типа ВС-12А, ВС-14, ВС-20, ВС-28 и ВС-30 имеют, соответственно от 12 до 30 мест.

Вагон-столовая на 28 мест состоит из двух соединенных между собой вагонов общей площадью 59,8 м². В первом вагоне расположены тамбур и зал с раздаточным прилавком, во втором – производство.

К временным предприятиям общественного питания относят **столовую контейнерного типа** на 40 мест, **сборно-разборные столовые** на 50, 100 и 150 мест. Сборно-разборные предприятия перевозят в виде отдельных конструктивных элементов, которые собирают и монтируют на месте. Их преимуществом является большая площадь производственных помещений, что обеспечивает удобство размещения оборудования, а также большая вместимость залов. Сборно-разборные столовые могут работать на сырье или на полуфабрикатах.

Для обслуживания рассредоточенных коллективов, работающих в полевых или труднодоступных районах, создают по типовым

проектам *передвижные столовые усовершенствованного типа*, которые работают на нескольких видах топлива в зависимости от местных условий.

Передвижные и временные предприятия питания используются при обслуживании работников транспорта, на стройках, нефтепромыслах, геологоразведочных, лесозаготовительных работах. При продолжительности работы на месте менее года для организации питания используют передвижные столовые, более года – контейнерные и сборно-разборные.

В условиях *разобщенных* строительных площадок и отдаленных объектов применяют доставку горячей пищи в *термоконтейнерах*. Термоконтейнера удобны в транспортировке, сохраняют заданную температуру пищи в течение 4-5- часов при температуре воздуха 30°C.

Термоконтейнера заправляют комплексными обедами одного вида в стационарных столовых. Блюда порционируют в судки, устанавливают их в контейнера, которые загружают в специальные кассеты, и развозят по объектам специализированным автотранспортом.

Организация питания *на шахтах* (под землей) осуществляется путем предоставления горнякам *индивидуальных термосов* с пищей перед спуском в шахту (для шахт со сложными горно-геологическими условиями) или в специальных подземных пунктах (для шахт с благоприятными горно-геологическими условиями), куда пища доставляется в термоконтейнерах из базовой рабочей столовой.

2. Обслуживание учащихся общеобразовательных школ

Рациональное питание учащихся общеобразовательных школ должно соответствовать их возрастным физиологическим потребностям.

Основным типом предприятия общественного питания в школах является столовая. Школьные столовые, как правило, являются доготовочными предприятиями питания и входят структурным подразделением в комбинат школьного питания; или предприятиями-раздаточными в этом случае школьная столовая закрепляется к базовой школьной столовой.

Режим работы столовой согласовывается между администрациями школы и общественного питания. Продолжительность перемен устанавливается согласно уставу школы. Учащимся реализуются скомплектованные завтраки, обеды, полдники. Могут быть предусмотрены единые комплексы, для учащихся разных возрастных групп. В этом случае количество пищи должно быть дифференцировано по возрастным группам за счет увеличения для старших классов норм отпуска блюд и гарниров.

Дифференциация осуществляется для двух возрастных групп:

- 7-11 лет (учащиеся первых-пятых классов);
- 12-17 лет (учащиеся шестых-одиннадцатых классов).

Для рационального питания школьников необходимо правильно распределить объем дневного потребления пищи между отдельными ее приемами. Количество приемов пищи зависит *от возраста, состояния здоровья, распорядка дня учащихся*.

Для учащихся первой смены - организуются завтраки (20 – 25% калорийности суточного рациона).

Для учащихся второй смены – полдники (20 – 25% калорийности суточного рациона).

Для групп продленного дня – завтраки, обеды и полдники (соответственно 20, 35, 20% калорийности суточного рациона).

При составлении меню следует учитывать что:

- в различных приемах пищи в один день не допускается повторение одних и тех же блюд;
- гарниры к блюдам и продукты, входящие в состав супов не должны быть одинаковы (если в супах содержится крупа и картофель, то на гарнир ко второму блюду они не должны подаваться);
- в зимне-весенний период питание необходимо витаминизировать, в частности витаминами А и С;
- для щадящего питания из рецептур полностью исключить костный бульон; уксус заменить, на лимонную кислоту; кулинарный жир и маргарин – на сливочное масло.

Обслуживание в школьных столовых организуется путем:

- предварительного накрытия столов (для младшей возрастной группы);
- через линию раздачи (для учащихся старших классов).

В предварительном накрытии столов принимают участие школьники под руководством дежурного преподавателя. Столы сервируют посудой, приборами, бумажными салфетками, расставляют на столе хлеб, закуски, сладкие блюда. Супы подают в четырех-, шестипорционных суповых мисках. Вторые блюда привозят на тележках и устанавливают на столы в последнюю очередь перед приходом школьников.

Наряду с механизированными и немеханизированными линиями раздачи, в ряде школьных столовых установлены линии раздачи по типу шведского стола с использованием передвижных тележек: охлаждаемой и с подогревом. Для этого на основном производстве пищу готовят в многофункциональной таре – гастроемкостях, в них же доставляют в школу и устанавливают их на раздаче. Это способствует увеличению ассортимента блюд, увеличению пропускной способности столовой, пища всегда горячая, выбор блюд осуществляется школьниками самостоятельно.

Посещение столовой осуществляется по заранее разработанному и утвержденному администрацией школы графику посещения столовой.

В тех школах, где для организации питания детей имеются небольшие площади, применяется новая технология обслуживания готовыми рационами. Их комплектуют на базовом предприятии в индивидуальную упаковку с использованием одноразовой посуды и последующим разогревом в СВЧ-аппаратах, установленных в школьных столовых или буфетах.

Если в школах отсутствуют столовые, питание учащихся организуется через буфеты, в ассортименте которых предусматриваются холодные закуски, молочнокислые продукты, булочные изделия, горячие

напитки, кисели, компоты, бутерброды, фрукты, соки. Горячие блюда включают в меню буфетов при наличии необходимых санитарно-гигиенических условий. В виде исключения и по согласованию с местной СЭС допускается обслуживание учащихся 1-4 классов завтраками и полдниками в учебных классах. В этом случае должен быть несложный ассортимент блюд, которые легко порционируются. Продукция в классы доставляется с помощью тележек, передвижных стеллажей. Парты во время приема пищи покрываются индивидуальными салфетками. После приема пищи посуда убирается на тележки и увозится в подсобное помещение.

Для учащихся с заболеваниями желудка, кишечного тракта и т.д. дополнительно организуют диетические столы, на которые устанавливаются таблички и за каждым учащимся закрепляется постоянное место. Обслуживание за этими столами осуществляется по абонементам с указанием даты, вида питания и номера диеты.

Расчет за питание в школах осуществляется по абонементной системе. Абонементы реализуются через работников столовых или классного руководителя. Талоны на питание учащиеся сдают при получении обедов у входа в зал или на раздаче. Реже используется система безналичного расчета.

Для многодетных и малообеспеченных семей практикуется бесплатное и льготное питание.

Компенсационные выплаты за питание обучающихся в государственных, муниципальных общеобразовательных учреждениях, если они предусмотрены, финансируются за счет средств федерального или республиканского бюджетов.

Вопросы для закрепления материала

1. От чего зависит организация питания на производственных предприятиях?
2. Как организуется питание на предприятиях с сосредоточенным контингентом работающих?
3. Как организуют питание рассредоточенных коллективов?
4. В чем особенность организации питания для работающих в вечернюю и ночную смены?
5. Как организуют диетическое питание в производственных предприятиях?
6. В чем заключаются особенности обслуживания учащихся общеобразовательных школ?
7. Укажите факторы, учитываемые при составлении меню для школьников.
8. Дайте характеристику организации обслуживания студентов высших и средних специальных учебных заведений.
9. Охарактеризуйте способы расчета за питание в рабочих, студенческих и школьных столовых.
10. Как организуют питание социально-незащищенных групп населения?