

ОП.04 Организация обслуживания

Вид занятия: лекция (4 часа)

Тема занятия: Классификация предприятий и услуг общественного питания

Цели занятия:

- дидактическая – ознакомление студентов с понятием, классификацией и типами предприятий общественного питания; классификацией услуг предприятий общественного питания;
- развивать умение применять знания теории на практике, делать выводы, развивать самостоятельность, наблюдательность;
- воспитательная – прививать чувства личной ответственности и сознательного отношения к изученному материалу, как прямой связи с выбранной профессией, прививать интерес к выбранной специальности;
- воспитание высокой творческой активности и сознательного отношения к будущей профессиональной деятельности.

Тема 1. Классификация предприятий и услуг общественного питания

1. Классификация и типы предприятий общественного питания.
2. Классификация услуг предприятий общественного питания.

Самостоятельная работа обучающихся

Изучить материал. Составить конспект занятия.

Ответить устно на вопросы для закрепления материала в тетради.

Выполненную работу прислать на эл. почту:

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

Рекомендуемая литература:

1. Правила работы заведений (предприятий) ресторанного хозяйства (общественного питания) в Донецкой Народной Республике № 92/1 от 09 ноября 2015 года.
2. ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования.
3. ГОСТ 31985-2013. Услуги общественного питания. Термины и определения.
4. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
5. Кучер Л. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова. - М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2013. - 544 с.
6. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Уч. пос. Ростов на Дону «Феникс», 2004. – 416 с.
7. Кондратьев К.П. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Уч. пос. Улан-Уде: Изд-во ВСГТУ. 2007 – 105 с.

1. Классификация и типы предприятий общественного питания.

Предприятия общественного питания классифицируются в зависимости от характера производства, ассортимента выпускаемой продукции, объема и видов предоставляемых услуг.

В зависимости от характера производства предприятия общественного питания подразделяются на заготовочные, доготовочные и предприятия с полным циклом производства.

В группу заготовочных предприятий входят предприятия, изготавливающие полуфабрикаты и готовую продукцию для снабжения ими других предприятий: фабрики-заготовочные, комбинаты полуфабрикатов, специализированные заготовочные цехи, специализированные кулинарные и кондитерские цехи.

К доготовочным относятся предприятия, изготавливающие продукцию из полуфабрикатов, получаемых от заготовочных предприятий общественного питания и предприятий пищевой промышленности. К ним относятся: столовые-догоотовочные, столовые-раздаточные, вагоны-рестораны и др.

Предприятия с полным циклом производства осуществляют обработку сырья, выпускают полуфабрикаты и готовую продукцию, а затем сами реализуют ее. К таким предприятиям относятся крупные предприятия общественного питания - комбинаты питания, рестораны, а также все предприятия, работающие на сырье.

В зависимости от ассортимента выпускаемой продукции предприятия общественного питания делятся на универсальные и специализированные. Универсальные предприятия выпускают разнообразные блюда из разных видов сырья. Специализированные предприятия осуществляют производство и реализацию продукции из определенного вида сырья - кафе-молочные, кафе-кондитерские; рыбные столовые, рестораны; осуществляют производство однородной продукции - рестораны, кафе с национальной кухней, диетические столовые. Узкоспециализированные предприятия выпускают продукцию узкого ассортимента - шашлычные, пельменные, вареничные, чебуречные и т. д.

В зависимости от совокупности отдельных признаков, характеризующих качество и объем предоставляемых услуг, уровень и качество обслуживания, предприятия общественного питания определенного типа делятся на классы. На них подразделяются рестораны и бары: люкс, высший и первый. Классы в соответствии с ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий» должны соответствовать следующим признакам:

- люкс - изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий - для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей - для баров;

- высший - оригинальность интерьера, комфортность услуг на должном уровне, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий - для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков и коктейлей - для баров;

- первый - гармоничность, комфортность и выбор услуг, разнообразный ассортимент заказных и фирменных блюд и изделий и напитков сложного приготовления - для ресторанов, набор напитков, коктейлей несложного приготовления, в том числе заказных и фирменных - для баров.

В зависимости от времени функционирования предприятия общественного питания могут быть постоянно действующими и сезонными. Сезонные предприятия действуют не весь год, а в весенне-летний период.

В местах отдыха открывается большое количество таких предприятий. Стационарные предприятия работают весь год независимо от времени года, но в весенне-летний период могут увеличивать число мест на открытом воздухе.

В зависимости от места функционирования предприятия общественного питания могут быть стационарными и передвижными - вагоны-рестораны, автостоловые, автокафе и т. п.

В зависимости от обслуживаемого контингента предприятия общественного питания подразделяются на общедоступные, обслуживающие всех желающих, посетивших их, и предприятия общественного питания при производственных предприятиях, учреждениях и учебных заведениях (рабочие, школьные, студенческие, детские и др.).

Предприятия общественного питания в зависимости от функционального назначения, ассортимента реализуемой продукции, разнообразия и сложности изготовления продукции, технической оснащенности, методов обслуживания, квалификации персонала, качества обслуживания, номенклатуры предоставляемых услуг подразделяются на следующие типы: ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная и др. Величина каждого из указанных типов характеризуется вместимостью (количеством мест в обеденном зале) и количеством выпускаемых блюд в смену. Оптимальное количество мест в обеденных залах предприятий разных типов составляет: ресторан — 50—200; бар винный, молочный, гриль — 25—50; бар пивной — 25—100; кафе общего типа — 50—200; кафе специализированное (молодежное, детское, кондитерская, мороженое, молочное и т. д.) — 25—100; столовая общедоступная — 50—200; столовая диетическая — 50—100; столовая раздаточная — 25—50; закусочная общего типа — 25—50; закусочная специализированная — 25—50; кафетерий — 8—50.

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

□ люкс — художественная выразительность архитектурного ансамбля и интерьера торговых помещений предприятий питания, не имеющих аналогов, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг и ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, кулинарных и кондитерских изделий для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей и закусок для баров;

□ высший — оригинальность интерьера, выбор услуг, комфортность, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор фирменных и заказных напитков, коктейлей и закусок для баров;

□ первый — гармоничность, комфортность и выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд, изделий и напитков сложного приготовления для ресторанов, набор напитков, коктейлей несложного приготовления, в том числе заказных и фирменных, для баров.

Кафе, столовые и закусочные на классы не подразделяются.

Общие требования к предприятиям общественного питания различных типов определены ГОСТ Р 50762-95 [14].

Для любого типа и класса предприятия общественного питания существуют определенные признаки идентификации услуг, которые применяются при аттестации типа и класса предприятия, а также при сертификации.

Ресторан — предприятие общественного питания, отличающееся широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, алкогольные напитки, табачные и кондитерские изделия, высоким уровнем обслуживания потребителей в сочетании с организацией их отдыха (музыкально-развлекательная программа, танцы, шоу-балет и т. д.). По ассортименту реализуемой продукции различают рестораны: рыбный, пивной, с национальной кухней или кухней зарубежных стран.

В торговых и банкетных залах предусматривается повышенная сервировка стола, высокое качество приготавливаемых блюд и продукции сервис-бара, а также художественное оформление

интерьера. В зависимости от объема и характера предоставляемых услуг, места расположения и связанных с этим расходов создается ценовая политика ресторана, которая определяется размером наценок на реализуемую продукцию и напитки. Потребителю предоставляется возможность ознакомиться с ценами на блюда и напитки с помощью меню и карты вин, которые вывешиваются на самом видном месте при входе в ресторан.

Рестораны люкс и высшего класса размещаются в общественных, административных и зрелищных комплексах, в гостиницах, на курортах, аэровокзалах. Рекомендуются также размещать рестораны вблизи исторических и архитектурных памятников. Рестораны первого класса размещают на магистралях (вблизи остановок общественного транспорта), при вокзалах и водных пристанях, в зонах отдыха, в торговых центрах.

В составе помещений для обслуживания потребителей в ресторане обязательным является наличие банкетных залов. Рестораны всех классов самостоятельно разрабатывают ассортиментный перечень блюд с учетом тематической направленности и использования блюд национальной и европейской кухонь.

В *ресторанах люкс и высшего класса* ассортимент продукции включает преимущественно оригинальные, изысканные и фирменные блюда, напитки и кондитерские изделия. Фирменные блюда должны отражать особенности национальной кухни, тематическую направленность предприятия. Рекомендуются выполнение особых пожеланий потребителей по изготовлению национальных или фирменных блюд в их присутствии. При наличии на производстве соответствующих продуктов принимаются заказы на изготовление блюд, не включенных в меню.

В *ресторанах первого класса* обязательным является включение в меню разнообразного ассортимента фирменных блюд, изделий и напитков сложного приготовления.

Фирменное блюдо — это блюдо, приготавливаемое на основе новой рецептуры и технологии или нового вида сырья и отражающее специфику данного предприятия [14].

В ресторанах люкс, высшего и первого классов реализуется широкий ассортимент кондитерских изделий промышленного производства, фруктов, алкогольных напитков, табачных изделий, фруктовых и минеральных вод.

В ресторанах и барах люкс, высшего и первого классов меню и карта вин с эмблемой — фирменным знаком предприятия должны быть напечатаны на двух

языках — иностранном и русском. Обложка для меню, поздравительные и пригласительные карточки, буклеты и другие виды печатной рекламы изготавливаются на меловой бумаге, картоне или кожзаменителе и содержат название ресторана или бара, эмблему или рисунок, отражающий тематическую направленность предприятия.

Столовая посуда и приборы в ресторанах люкс выполняются по индивидуальному заказу или подбираются с учетом особенностей меню и обслуживания. В ресторанах и барах люкс и высшего класса используются металлическая посуда и столовые приборы из мельхиора и нейзильбера, фарфоровая посуда с монограммой или художественно оформленная, сортовая посуда из хрусталя и художественно оформленная посуда из выдувного стекла. В тематических ресторанах и в ресторанах с национальной кухней классов люкс, высший и барах класса люкс допускается использование посуды из керамики и дерева. В ресторанах и барах первого класса применяются металлическая посуда, и столовые приборы из нержавеющей стали, полуфарфоровая посуда и посуда из аркопала, сортовая стеклянная посуда без рисунка.

Столовое белье (скатерти фирменные) для ресторанов и баров класса люкс изготавливаются на заказ с учетом художественного замысла, сервировки стола и особенностей интерьера зала. В ресторанах и барах высшего и первого классов используются белые и цветные скатерти и цветные полотняные салфетки индивидуального пользования. В специализированных ресторанах и барах классов высший и первый при наличии столов с полиэфирным покрытием или художественно оформленными крышками допускается замена скатертей индивидуальными салфетками из ткани. В ресторанах и барах первого класса при отпуске комплексных завтраков и обедов вместо полотняных салфеток используются бумажные.

В ресторанах и барах люкс и высшего класса используется мебель повышенной комфортности, соответствующая интерьеру помещения. Основные виды мебели в ресторанах — столы двух-, четырех-, шестиместные (прямоугольные, квадратные, круглые или любой другой конфигурации) с мягкими чехлами; кресла, диваны, банкетки мягкие (в холле и вестибюле); кресла с подлокотниками в обеденном зале, серванты для официантов, столы подсобные, журнальные. В

ресторанах и барах первого класса применяется стандартная мебель облегченных конструкций: столы с полиэфирным покрытием и полумягкие кресла.

Обслуживание в ресторанах осуществляется официантами, барменами, метрдотелями, имеющими специальное образование и профессиональную подготовку. В ресторанах, обслуживающих иностранных граждан, работники должны владеть одним из иностранных языков в объеме, необходимом для общения с туристами. Обслуживающий персонал в ресторанах и барах классов люкс и высший должен иметь форменную одежду с эмблемой предприятия; в ресторанах и барах первого класса допускается форменная одежда без эмблемы предприятия.

Рестораны предоставляют потребителям, как правило, обеды — бизнес-ланчи, ужины, а при обслуживании участников съездов, совещаний, конференций — полный рацион питания. В предпраздничные, субботние или воскресные дни рестораны организуют семейные обеды (воскресные бранчи), дегустации блюд национальной кухни, тематические вечера, обслуживают свадьбы, юбилейные торжества, встречи друзей.

Предоставляют рестораны и дополнительные услуги: продажу

полуфабрикатов, кулинарных и кондитерских изделий, прием предварительных заказов на приготовление блюд для семейных торжеств и обслуживание гостей на дому, консультации населения по технологии приготовления блюд и сервировке стола, бронирование мест.

В ресторанах люкс и высшего класса в вечернее время организуются концертно-эстрадные представления, выступления солистов. В ресторанах первого класса допускаются любые виды музыкального обслуживания (с использованием музыкальных автоматов, звуковидеовоспроизводящей аппаратуры и т.п.).

В настоящее время посетители чаще предпочитают небольшие рестораны на 50—100 мест.

В залах ресторанов большой вместимости для создания удобств и уюта выделяются зоны обслуживания с помощью архитектурно-конструктивных и декоративных элементов интерьера, трансформирующихся перегородок и различных приемов размещения мебели.

Вагон-ресторан — предприятие общественного питания, предназначенное для обслуживания пассажиров дальнего следования, в том числе в международном железнодорожном сообщении, разнообразным ассортиментом блюд, напитков и отличающееся повышенным уровнем обслуживания. Вагон-ресторан предоставляет следующие виды услуг:

□ *услуга питания вагона-ресторана* представляет собой услугу по изготовлению, реализации, организации потребления разнообразного ассортимента блюд и изделий, в том числе сложного изготовления, включая заказные и фирменные всех основных групп (за исключением первых блюд — в поездах с продолжительностью следования до суток) из различных видов сырья, покупных товаров и винно-водочных изделий;

□ *услуги по реализации кулинарной продукции, организации потребления и обслуживанию пассажиров* включают продажу кулинарной продукции и покупных товаров; до- ставку в купе кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, а также комплексных рационов питания;

□ *услуги по организации досуга* включают музыкальное обслуживание и видеопрограммы;

□ *прочие услуги* включают продажу сувениров, значков, сопутствующих промышленных товаров; упаковку кулинарных изделий, приобретенных пассажирами в вагоне- ресторане или в вагоне-кафе; упаковку кулинарных изделий, оставшихся после обслуживания пассажиров.

Вагоны-рестораны в зависимости от уровня обслуживания, а также от категории поезда подразделяются на:

□ вагон-ресторан поезда международного сообщения, отличающийся более изысканным по сравнению с вагоном-рестораном других поездов интерьером, уровнем комфорта и разнообразным ассортиментом кулинарной продукции, состоящим преимущественно из заказных и фирменных блюд и напитков с обязательным наличием обеденных блюд: не менее двух наименований каждой из основных групп кулинарной продукции; кондитерских изделий, алкогольных и прохладительных напитков;

□ вагон-ресторан фирменного поезда, отличающийся оригинальностью интерьера, комфортностью, выбором услуг, ассортиментом заказных и фирменных блюд и изделий;

□ вагон-ресторан пассажирского поезда сочетает единство стиля в

оформлении интерьера; ассортимент, включающий не менее одного наименования фирменного и заказного блюда, двух наименований обеденных блюд каждой из основных групп кулинарной продукции, напитки, кондитерские и винно-водочные изделия.

Как правило, вагон-ресторан имеет зал для потребителей, производственное помещение, моечное отделение и сервис-бар (буфет).

Вагон-кафе — предприятие общественного питания, оборудованное в части пассажирского вагона поезда, с предоставлением ограниченного по сравнению с вагоном-рестораном ассортимента кулинарной продукции, в основном несложного приготовления, и широким ассортиментом покупных товаров и напитков. Кафе занимает половину пассажирского вагона и имеет зал на 20 мест, производственное помещение, моечное отделение, складские помещения. В зале установлена раздаточная стойка со встроенными охлаждаемыми и неохлаждаемыми шкафами, выдвижными ящиками. Здесь же размещается кофеварка и кассовая машина. Меню кафе содержит не менее трех наименований холодных блюд и закусок, вторых блюд, двух наименований горячих напитков, а также разнообразный ассортимент кондитерских изделий промышленного производства (не менее пяти наименований), фруктов. В карту вин включают алкогольные и прохладительные напитки, табачные изделия. В вагоне-кафе применяется самообслуживание или обслуживание буфетчиком (заведующим вагоном-кафе).

Вагон-бар — предприятие общественного питания, оборудованное в пассажирском вагоне поезда барной стойкой и реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские, хлебобулочные изделия и покупные товары. Обслуживание осуществляет бармен.

Вагон-буфет — предприятие общественного питания, оборудованное в части пассажирского вагона поезда и реализующее ограниченный ассортимент кулинарных изделий несложного приготовления, широкий ассортимент покупных товаров. Вагоны-буфеты работают по методу самообслуживания.

Судовые рестораны организуют обслуживание пассажиров на кораблях морского и речного флота. Благодаря технологическим возможностям производства рестораны, расположенные на судах, в отличие от вагонов-ресторанов могут предоставлять пассажирам более широкий ассортимент продукции. Мировая практика организации ресторанов на судах предусматривает функционирование их в составе крупных развлекательных комплексов на плаву, включающих также коктейль-бары, казино, кафе и др.

Бар — предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные напитки, алкогольные и безалкогольные напитки, коктейли, закуски, десерты, мучные кондитерские и хлебобулочные изделия, покупные товары.

В барах люкс ассортимент продукции состоит преимущественно из оригинальных, изысканных заказных и фирменных, в том числе национальных, блюд, изделий и напитков. В барах высшего и первого классов имеет место разнообразный ассортимент фирменных блюд, изделий и напитков сложного приготовления.

Карта вин баров люкс и высшего класса включает разнообразный ассортимент коктейлей, пуншей, грогов и других смешанных напитков, соков. В барах первого класса — коктейли и напитки несложного приготовления, а также заказные и фирменные напитки.

Обслуживание в барах люкс и высшего класса осуществляют бармены, в барах первого класса — официанты и метрдотель в зале, и бармен за барной стойкой.

В барах предлагают различные виды музыкального обслуживания (музыкальные автоматы, звуковидеовоспроизводящая аппаратура и т. п.).

В зависимости от ассортимента реализуемых напитков и продукции и способов приготовления бары подразделяются на молочные, пивные, винные, кофейные коктейль-бары, гриль-бары; от специфики обслуживания потребителей — видео-бар, варьете-бар.

Коктейль-бар специализируется на приготовлении и реализации смешанных напитков. Открываются коктейль-бары при ресторанах и гостиницах; могут быть классов люкс, высший и первый. Коктейль-бары рассчитаны на 25—40 мест.

Коктейль-холл отличается от коктейль-бара большей вместимостью зала (50, 75, 100 мест).

Относятся они к предприятиям классов люкс, высший, первый.

Варьете-бар — это бар с музыкально-эстрадным представлением. Фактически он является коктейль-баром.

Диско-бары открывают в отдельно стоящих зданиях и работают они преимущественно в ночное время. В зале оборудуют место для танцев. Потребителям предлагаются смешанные напитки, соки, минеральные и фруктовые воды, закуски.

Молочные бары специализируются на приготовлении и реализации молочных и сливочных коктейлей, мороженого, взбитых сливок, молока, изделий из творожной массы, мучных кондитерских изделий, кофе, чая, соков, фруктовых и минеральных вод.

В *пивных барах* предлагают бутылочное и разливное пиво, холодные и горячие закуски, бутерброды, соки, фруктовые и минеральные воды.

Гриль-бар — очень распространенный тип бара, оснащенный специальным оборудованием для приготовления мяса, птицы, рыбы на вертеле (гриль-аппараты). Ассортимент кулинарных изделий в гриль-барах, как правило, постоянный.

Кафе — предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции.

Кафе реализуют фирменные, заказные блюда, изделия и напитки, предлагают широкий ассортимент горячих и холодных напитков, холодных блюд и закусок, вторых горячих блюд, в том числе фирменных, заказных с учетом специализации. Из первых блюд допускаются только бульоны.

Кафе, так же как и рестораны, бары, сочетают производство, реализацию и организацию потребления продукции с организацией отдыха и развлечений потребителей. Обслуживание ведется официантами, барменами, метрдотелями, допускается и самообслуживание. В кафе применяется металлическая посуда, и столовые приборы из нержавеющей стали, фарфоровая, полуфарфоровая посуда и посуда из аркопала, сортовая стеклянная посуда без рисунка и бумажные салфетки. В от- дельных видах кафе допускается использование белых или цветных скатертей, полотняных салфеток.

Меню в кафе, столовых и закусочных печатают на пишущей машинке или компьютере на национальном и русском языках и вкладывают в обложку из плотной бумаги с художественным оформлением. Музыкальное обслуживание предполагает использование стереофонической радиоаппаратуры.

Кафе различают по ассортименту реализуемой продукции — кафе-мороженое, кафе-кондитерская, кафе-молочная. По контингенту потребителей — кафе молодежное, детское и др.

Кафе-кондитерская — предприятие, которое prepares и реализует разнообразные мучные кондитерские и хлебобулочные изделия, горячие напитки, молочные коктейли, сладкие блюда, прохладительные напитки. В этих кафе применяется самообслуживание или обслуживание официантами, рассчитаны они на 25, 50, 75, 100 мест.

Кафе-молочная — предприятие, специализирующееся на приготовлении и реализации блюд из молока и кисломолочных продуктов, молочных коктейлей, мороженого, фруктов, ягод, хлебобулочных и мучных кондитерских изделий. Форма обслуживания — самообслуживание. Рассчитаны кафе-молочные на 25, 50, 75 и 100 мест. Они оборудуются четырехместными столами с гигиеническим покрытием.

Кафе-мороженое — предприятие, специализирующееся на реализации различных сортов мороженого с наполнителями и без них, молочных коктейлей, горячих и прохладительных напитков, фруктов, соков, кондитерских изделий. В этих кафе применяется самообслуживание или обслуживание официантами. Кафе-мороженое рассчитаны на 25, 50, 75, 100 мест, размещаются они преимущественно в местах отдыха, в торговых, спортивных и культурных центрах, на оживленных улицах и в других местах сосредоточения населения.

Кафе молодежные отличаются от других видов кафе тем, что в них наряду с реализацией продукции проводятся тематические молодежные вечера, встречи с ветеранами войны, писателями, поэтами, художниками, артистами, концерты художественной самодеятельности, показ моделей одежды, встречи с представителями зарубежных молодежных организаций, свадьбы, юбилеи. В меню включают горячие и холодные напитки, хлебобулочные и кондитерские изделия, холодные закуски, вторые горячие и сладкие блюда. В кафе имеется площадка для танцев и эстрада. Форма обслуживания — самообслуживание или обслуживание официантами. Молодежные кафе рассчитаны на 25, 50, 75, 100 мест.

Детское кафе предназначено для обслуживания потребителей с детьми. Кафе может принимать индивидуальные и коллективные заказы на организацию праздничных обедов, ужинов в честь дня рождения, окончания учебы, а также на обслуживание детей — экскурсантов и туристов. В

меню включают блюда с уменьшенными нормами выхода. Обслуживание ведется официантами. Интерьеры залов оформляются по мотивам сказок и мультфильмов. В залах установлена детская мебель, применяются детская посуда и столовые приборы. Кафе размещают в жилых массивах и в местах массового отдыха населения. Детские кафе рассчитаны на 25, 50, 75 и 100 мест.

Столовая — наиболее распространенный тип предприятия общественного питания, производящего и реализующего блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню.

В зависимости от места расположения и обслуживаемого контингента потребителей столовые подразделяют на *общедоступные* (обслуживающие население микрорайона, города) и при *производственных предприятиях, стройках, учреждениях, учебных заведениях*. Ассортимент продукции общедоступной столовой включает холодные блюда и закуски, молоко и кисломолочные продукты, первые, вторые горячие и сладкие блюда, горячие и холодные напитки, хлебобулочные и мучные кондитерские изделия. Возможна реализация фирменных и

заказных блюд.

Для *диетических столовых* рекомендуется включение в меню не менее 5—6 диет, в диетотделениях — не менее 3.

В столовых, обслуживающих определенные контингенты (рабочих, студентов, школьников), предлагаются комплексные рационы питания (завтраки, обеды, ужины). Блюда отпускают с линии прилавков самообслуживания или используют предварительное накрытие столов в обеденном зале.

В столовых используется металлическая посуда, и столовые приборы из нержавеющей стали, полуфарфоровая и фаянсовая посуда, сортовая стеклянная посуда из прессованного стекла. Для сервировки столов используют бумажные салфетки. В залах общедоступных столовых устанавливают двух-, четырех-, шестиместные столы с гигиеническим покрытием. Меню печатается и вывешивается у входа в зал столовой, а также на линии раздачи в узле расчета.

Расчет за питание производится через контрольно-кассовые машины, посредством абонементов или абонементных книжек, именных дисконтных карт. В столовых организуется отпуск обедов на дом, продажа полуфабрикатов и кулинарных изделий, для этого выделяют специальное помещение магазина кулинарии или организуют отдел полуфабрикатов, кулинарных и кондитерских изделий.

В столовых по месту работы, учебы за счет средств социального страхования организуют лечебно-профилактическое и диетическое питание. Для этого выделяют диетзалы или диетотделения в общем зале с линией раздачи. В диетических столовых, предоставляющих населению полный дневной рацион диетического питания, применяется самообслуживание, реже обслуживание официантами. В зале столовой может быть организован бар для реализации соков, прохладительных напитков, безалкогольных коктейлей, мучных кондитерских изделий.

Закусочная — предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей. Закусочные различают по ассортименту реализуемой продукции — общего типа и специализированные (сосисочная, пельменная, блинная, пирожковая и т. д.).

В меню *закусочных общего типа* включают холодные и горячие закуски несложного приготовления, бульоны или супы, небольшой ассортимент вторых блюд, горячих и холодных напитков, мучных кондитерских изделий.

В меню *специализированных закусочных* включают разнообразный ассортимент блюд и изделий, покупных товаров с учетом специфики обслуживаемых контингентов и рационов питания. Возможна реализация фирменных заказных блюд. Для кафе и закусочных, специализирующихся на приготовлении блюд из определенного типа сырья, обязательна реализация нескольких наименований этих блюд.

В закусочных применяется металлическая посуда, и столовые приборы из нержавеющей стали, полуфарфоровая и фаянсовая посуда, сортовая стеклянная посуда из прессованного стекла. Допускается применение посуды разового пользования из картона, пластмассы. Для сервировки столов в зале используют бумажные салфетки. В закусочных устанавливается стандартная мебель обычных конструкций, соответствующая интерьеру помещения, высокие столы для приема пищи стоя. Метод обслуживания — самообслуживание.

Шашлычная — предприятие, специализирующееся на приготовлении

главным образом шашлыков и других блюд восточной кухни. В меню шашлычной могут быть шашлыки по-кавказски, по-узбекски, по-карски, по-казахски, бастурма. Кроме того, могут быть супы харчо,

пити, шурпа, купаты, люля-кебаб, цыплята табака, чахохбили и другие блюда восточной кухни, а также мучные кондитерские изделия, безалкогольные напитки.

Обслуживание в шашлычных может осуществляться официантами, но в основном применяют самообслуживание. Шашлычные, как правило, работают на полуфабрикатах.

Котлетная — предприятие, в котором готовят и реализуют различные виды котлет: мясные, рыбные, овощные, крупяные. Кроме того, реализуют мучные кондитерские изделия, напитки, бульоны, пирожки, кисломолочные продукты.

Сосисочная — предприятие, специализирующееся на приготовлении и реализации сосисок, сарделек, мучных кондитерских изделий, горячих и холодных напитков, кисломолочных продуктов, яичниц.

Пельменная, вареничная — предприятия общественного питания, предназначенные для приготовления и реализации пельменей с мясом (отварные или жареные с маслом, уксусом), вареников с творогом, овощным или фруктовым фаршем. Здесь используются в основном пельмени и вареники промышленного производства.

Блинная — предприятие, специализирующееся на приготовлении и реализации блинов, блинчиков и оладий, а также реализует холодные закуски, горячие и холодные напитки, кисломолочные продукты, молоко. Блины подают со сметаной, маслом, рыбой лососевых пород; блинчики — с мясом, творожным и яблочным фаршами, повидлом, джемом, вареньем; блинчатые пироги — с мясным фаршем; оладьи — со сметаной, маслом, медом, изюмом, вареньем, джемом.

Пончиковая специализируется на приготовлении и реализации пончиков. Кроме того, готовят горячие и холодные напитки, реализуют молоко и кисломолочные продукты. Пончики могут подаваться с сахарной пудрой или с повидлом.

Чебуречная — предприятие общественного питания, специализирующееся на приготовлении и реализации чебуреков. Могут реализовываться также мучные кондитерские изделия, бульон, холодные и горячие напитки собственного производства.

Пирожковая — предприятие общественного питания, специализирующееся на приготовлении и реализации пирожков. В меню могут включаться и другие мучные кулинарные и кондитерские изделия, а также горячие (чай, кофе, какао) и холодные напитки, кисломолочные продукты. Пирожки подают жареные или печеные с фаршами из картофеля, риса, рыбы, мяса, грибов, повидла; пироги — с мясом, рыбой, овощами, творогом, повидлом, маком, ягодами; ватрушки

— с творогом, джемом; кулебяки и расстегаи — с мясом, рыбой, капустным и грибным фаршами. Предприятие работает на полуфабрикатах.

Чайная — предприятие общественного питания, в котором готовят и реализуют в широком ассортименте чай и мучные кулинарные изделия. Кроме того, в меню чайных в ограниченном ассортименте включают холодные и горячие блюда. Чай готовят с сахаром, медом, вареньем, повидлом, джемом, молоком, сливками. К чаю могут подаваться пирожки печеные с разными фаршами, сушки, баранки, ватрушки, кулебяки и другие мучные кулинарные и кондитерские изделия. Чай подают в чашках. По желанию потребителей на стол ставят самовар и заварной

чайник или подают чай парами (заварной и доливной чайники). В архитектурно-художественном решении залов чайных используют резьбу, вязь старинных деревянных узоров и другие элементы народного творчества. Применяется самообслуживание, а в отдельных случаях — обслуживание официантами. Размещаются чайные на улицах городов, в гостиницах, торговых центрах, местах отдыха населения, на автострадах и шоссейных дорогах.

2. Классификация услуг предприятий общественного питания.

Услуги, предоставляемые потребителям на предприятиях общественного питания различных типов и классов, а также граждан-предпринимателей, подразделяются на:

- ☐ услуги питания;
- ☐ услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий;
- ☐ услуги по организации потребления продукции и обслуживания;
- ☐ услуги по реализации кулинарной продукции;
- ☐ услуги по организации досуга;
- ☐ информационно-консультативные услуги;
- ☐ прочие услуги.

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

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

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

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

Услуги по организации досуга включают организацию музыкального обслуживания, проведение концертов, программ варьете и видеопрограмм; предоставление газет, журналов, настольных игр, игровых автоматов, бильярда.

Информационно-консультативные услуги включают консультации специалистов по изготовлению, оформлению кулинарной продукции и кондитерских изделий и сервировке стола; консультации диетсестры по вопросам

использования кулинарной продукции при различных видах заболеваний (в диетических отделениях и столовых); организацию обучения кулинарному мастерству.

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

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

В процессе обслуживания потребителей должно соблюдаться требование *комплексности услуг* в соответствии с типом предприятия.

Требование *эргономичности* характеризует соответствие условий обслуживания гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям потребления, соблюдение требований эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья и работоспособности потребителя.

Эстетичность услуг характеризуется гармоничностью архитектурно-планировочного и цветового решения помещений предприятий, а также условиями обслуживания, в том числе внешним видом обслуживающего персонала, сервировкой стола, оформлением и подачей кулинарной продукции.

Социальная адресность услуги определяется соответствием ее требованиям определенного контингента потребителей в соответствии с типом предприятия.

Требование *информативности* предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге путем использования разнообразных видов рекламы.

Вопросы для закрепления материала

1. Перечислите основные типы предприятий общественного питания.
2. Назначение и особенности работы заготовочных предприятий.
3. Столовые и их виды.
4. Характеристика ресторана.
5. Особенности работы кафе, закусочных, баров.
6. Особенности работы буфета, домашней 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.