

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

Вид занятия: лекция (4 часа)

Тема занятия: Требования, предъявляемые к персоналу

Цели занятия:

- дидактическая - изучить требования к менеджеру торгового зала (метрдотелю, администратору); требования к официанту; требования к бармену; требования к буфетчику сервис-бара; факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала; организацию труда обслуживающего персонала;
- привлекать студентов к самостоятельной, творческой деятельности.
- воспитание высокой творческой активности и сознательного отношения к будущей профессиональной деятельности.

**Раздел 5. Организация труда обслуживающего персонала
Тема 5.1 Требования, предъявляемые к персоналу**

4. Требования к буфетчику сервис-бара

5. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала

6. Организация труда обслуживающего персонала

Самостоятельная работа обучающихся

Составить и выучить конспект занятия.

Ответить устно на вопросы для закрепления материала.

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.

4. Требования к буфетчику сервис-бара

В зависимости от уровня профессионального мастерства буфетчикам сервис-бара присваивают разряды: третий, четвертый и пятый. В тарифно-квалификационном справочнике приведены характеристики работ, которые служат основанием для присвоения квалификации буфетчику. Квалификационная характеристика состоит из двух разделов: «Характеристика работ» и «Должен знать».

Буфетчик третьего разряда

Характеристика работ. Отпуск готовой для потребления кулинарной продукции: холодных блюд и закусок, вторых горячих блюд, сладких блюд, горячих напитков, хлебо-булочных, мучных кулинарных и кондитерских изделий, молочных и других продуктов по чекам или за наличные деньги. Нарезка, взвешивание, порционирование, укладка пищи на тарелки, в салатники и другую посуду, розлив в стаканы. Упаковка отпускаемых штучных и развесных товаров. Подсчет стоимости покупки, расчет с посетителями. Получение продукции и товаров, проверка ассортимента, количества и качества товаров по приемо-сдаточным документам, отсортировка нестандартных товаров и предупреждение порчи. Подготовка продукции и товаров к продаже, выкладка на буфетном прилавке, установка ценников. Проверка весов. Сбор и сдача пищевых отходов, тары, стеклянной посуды, макулатуры. Ведение установленного учета. Составление и сдача товарного отчета. Сдача наличных денег, чеков.

Должен знать. Правила обслуживания посетителей в сервис-баре или буфете и расчета с ними; ассортимент, свойства, нормы отпуска реализуемых через сервис-бар готовой к потреблению продукции и товаров; правила эксплуатации используемого в сервис-баре торгово-технологического оборудования, весоизмерительных приборов; сроки поверки весов, клеймения гирь; наименование и назначение используемой столовой посуды, приборов и инвентаря; способы отбраковки нестандартных кулинарных изделий и товаров по внешним признакам; сроки и температурный режим хранения и отпуска товаров; технику ценообразования и продажные цены на отпускаемые товары; правила составления товарных отчетов и сдачи наличных денег.

Буфетчик четвертого разряда

Характеристика работ. Приготовление и отпуск ограниченного ассортимента кулинарной продукции, реализуемой через буфеты: школьных завтраков, бутербродов, яичницы, сосисок, сарделек, горячих и холодных напитков. Подогрев блюд.

Должен знать. Рецептуры, технологию приготовления и правила отпуска ограниченного ассортимента кулинарной продукции: бутербродов, яичницы, сосисок, горячих и холодных напитков и др.; товароведно-технологическую характеристику реализуемых блюд, товаров, кулинарных и кондитерских изделий; правила сервировки столов; правила нарезки, порционирования продуктов и оформления блюд; способы и правила размещения и выкладки товаров на прилавках, буфетной стойке, в холодильных шкафах.

Буфетчик пятого разряда

Характеристика работ. Приготовление и отпуск для потребления на месте широкого ассортимента кулинарной продукции, реализуемой через сервис-бары и буфеты: бутерброды с рыбой, икрой и другими гастрономическими продуктами, горячие напитки и др. Розлив в специальную посуду алкогольных напитков. Подбор вин и винно-водочных изделий в соответствии с заказанными блюдами. Оформление витрин, сервировка столов.

Должен знать. Виды, ассортимент, рецептуру и технологию приготовления реализуемых через сервис-бар блюд, закусок и напитков; формы и правила обслуживания посетителей в буфетах различных типов; особенности обслуживания различных мероприятий; правила отпуска отдельных товаров (температуру, норму отпуска различных вин, винно-водочных, кулинарных и кондитерских изделий,

минеральных вод, напитков, фруктов и др.); правила розлива напитков, вин; виды используемой посуды; порядок соответствия вин и винно-водочных изделий характеру заказываемых блюд.

Ниже приведены должностные инструкции помощника официанта и помощника бармена (bar-bek).

Должность: Помощник официанта.

Подчинение: Прямое подчинение старшему официанту. Косвенное подчинение — метрдотелю.

Основные обязанности:

Работа по обеспечению комплектности (сервировка, цветы, свечи), а также чистоты и порядка в зале в соответствии с указаниями старших по должности.

Помощь старшему официанту в обеспечении первоклассного профессионально корректного, соответствующего стандартам отеля обслуживания гостей:

- радушное приветствие и прощание с гостями;
- постоянный контроль и пополнение сервировки в соответствии с последовательностью подачи блюд и напитков под руководством старшего официанта;
- корректный прием заказа;
- немедленная передача заказа в кассу с последующей передачей на кухню и в сервис-бар;
- получение готовых блюд на кухне и напитков в сервис-баре для обслуживания в зале;
- замена пепельниц;
- своевременная уборка столов, сбор использованного столового белья и его обмен на чистое в бельевой.

Самое главное в нашей работе — гость!

Передача жалоб гостей старшему официанту.

Знание актуальной информации по отелю, позволяющее всегда дать гостям корректную справку.

Точное знание кассовой системы, ответственность за правильное ведение гостевого счета.

Ежедневная подготовка к обслуживанию в рабочих помещениях:

- полировка фужеров, фарфора, столовых приборов;
- подготовка столового белья в достаточном количестве;
- чистка и заполнение солонки и перечницы;
- складывание салфеток;
- наполнение льдом ведер для шампанского и т. д. Участие в производственных совещаниях.

Постоянное повышение квалификации, разработка предложений по улучшению сервиса.

Выполнение обязанностей и задач, указанных в должностной инструкции и правилах внутреннего распорядка, возникающих в силу производственной необходимости или поставленных вышестоящими руководителями.

Знание и соблюдение предписаний относительно:

- гигиенических норм;
- униформы;
- правил поведения и противопожарной безопасности. Строгое

соблюдение правил техники безопасности.

Наряду с приведенными здесь обязанностями, занимающий данную должность обязан выполнять по указанию руководства отдельные поручения, которые соответствуют его деятельности или возникают в силу производственной необходимости.

Дополнительные обязанности помощника бармена (баг-бек)

Помощь бармену при подготовке бара и стойки бара к обслуживанию, а также обеспечение чистоты и исправности оборудования.

Под руководством бармена осуществляет профессиональное приготовление и подачу напитков с соблюдением рецептуры в соответствии с технологическими картами.

Корректный прием заказов.

Своевременное составление совместно с барменом заявок на напитки и направление заказов на товары в отдел снабжения.

Тщательное и правильное хранение товаров и напитков с соблюдением температурных режимов в баре.

Дополнительные обязанности для помощников официантов банкета

Помощь в проведении всех мероприятий, включая связанные с ними подготовительные работы.

Подготовка банкетных помещений и необходимого оборудования в соответствии с планом проведения банкета.

Правильное комплектование подсобного стола или серванта, полировка фужеров, столовых приборов, фарфора и проведение аналогичных работ.

Профессиональная сервировка банкетов с соблюдением установленных стандартов под руководством старшего официанта.

Проветривание помещений во время запланированных перерывов. Необходимая уборка рабочего помещения после проведения мероприятия.

5. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала

Общие результаты труда на предприятиях общественного питания зависят от правильной организации его на каждом участке — на кухне, в цехах, на складах, в залах.

Положительное влияние на деятельность предприятий общественного питания оказывает рациональная организация труда. Она способствует повышению эффективности труда за счет роста его производительности, интенсивности, более правильного использования рабочего времени. Рационально организовать труд — это значит разделить трудовой процесс на операции, правильно совместить отдельные из них, расставить людей с учетом квалификации и опыта работы, обеспечить четкую взаимосвязь между ними, оснастить рабочие места и организовать их обслуживание, ввести рациональные графики работы, создать наиболее благоприятные условия труда, внедрить передовые приемы и методы работы.

Основными факторами, определяющими условия труда на предприятиях общественного питания, являются:

- *физиологические* — степень тяжести труда, режим труда и отдыха;
- *гигиенические* — внешняя среда, температура и влажность воздуха в рабочих помещениях, чистота воздуха, освещенность;

- *бытовые* — обеспеченность удобной одеждой, обувью, наличие гардеробов, душевых, комнат отдыха;
- *эстетические* — цветовое оформление производственных помещений, интерьер залов;
- *психологические* — удовлетворенность работой, использование работников в соответствии с их квалификацией;
- *социальные* — подготовка и повышение квалификации кадров.

Совершенствование организации труда в залах предприятий общественного питания должно осуществляться в следующих основных направлениях:

1. Улучшение организации и обслуживания рабочих мест. Правильная организация рабочих мест предусматривает продуманное размещение в зале мебели (столов, стульев, кресел, сервантов, подсобных столиков), эффективное использование торговых площадей, соблюдение установленной нормами ширины проходов, размеров раздаточных, сервис-баров, моечных, производственных цехов, их размещение в соответствии с требованиями процесса обслуживания. В зависимости от конфигурации и площади залов, расположения окон, дверей, колонн, эстрады, размеров мебели столы расставляют прямыми линиями или в шахматном порядке, образуя из них группы, разделенные проходами (основными шириной не менее 1,5 м и вспомогательными шириной не менее 1,2 м).

Планировка помещений и рабочих мест должна исключать встречные потоки официантов с готовыми блюдами и официантов с использованной посудой; обеспечивать более короткие маршруты обслуживающего персонала из зала в сервисную, моечную столовой посуды, сервис-бар, к раздаче холодного и горячего цехов.

Для удобства работы в зале необходимо, чтобы серванты для хранения небольшого количества чистой столовой посуды, приборов, белья находились в зоне группы столов, обслуживаемых звеньями официантов, с обязательным условием свободного и удобного доступа к ним. Конструкция сервантов должна обеспечивать раздельное хранение различных видов посуды из стекла и фарфора, приборов, столового белья. Серванты и подсобные столы должны иметь рациональные размеры, устанавливают их в зале из расчета один сервант на двух-трех официантов. Сервировочная тележка или подсобный стол должен быть у каждого официанта.

Сокращает время обслуживания использование современных по форме, легких, устойчивых и удобных в работе посуды и приборов, наличие в залах холодильных шкафов для хранения напитков. Последние устанавливают из расчета один шкаф на одного-двух официантов при индивидуальном обслуживании и один на звено — при бригадном.

Удобны комбинированные серванты с вмонтированными в них холодильными шкафами. Снижает утомляемость официантов применение разных по размерам и назначению подносов. Использование в ресторанах и барах компьютерного Pos-терминала позволяет обеспечить автоматизированный прием заказа официантом, передачу заказа на кухню и в сервис-бар, печатание счета гостю.

2. Уменьшение физической нагрузки посредством механизации трудоемких процессов и использования транспортных средств. Труд официантов облегчает применение специальных тележек для доставки блюд в зал и посуды в моечные. Тележки при необходимости используют в качестве подсобных столов около обеденных столов.

Внедрение машин для мытья фужеров, бокалов, организация

полуавтоматических моечных отделений сокращают трудовые затраты в моечных и способствуют лучшей организации их работы. Это в свою очередь благоприятно влияет на организацию обслуживания.

3. Организация четкой работы кухни и холодного цеха. Этому способствуют размещение оборудования в соответствии с последовательностью технологического процесса, установка секционного модулированного оборудования, использование функциональных емкостей, правильная расстановка работников.

Все это сокращает потери рабочего времени и ускоряет обслуживание.

4. Улучшение санитарно-гигиенических условий труда. На работоспособность влияют температура, влажность и скорость движения воздуха, шум, вибрация механизмов, освещенность помещений, загрязнение воздушной среды, тепловое излучение, наличие санитарно-бытовых помещений и устройств.

При работе официантов, требующей значительных физических затрат, благоприятными являются температура воздуха 16—18 °С и относительная влажность 60-

—80% при скорости движения воздуха 0,3—0,5 м/с. Для обеспечения нормальной температуры и обмена воздуха все предприятия оборудуют вентиляционными установками, а для залов ресторанов предусматривают кондиционирование воздуха.

Для снижения шума принимают меры по звукопоглощению и звукоизоляции. С этой целью в залах делают подвесные потолки.

Имеет значение и степень освещенности помещений. При достаточном освещении официант работает уверенно, не напрягая зрения, движения его решительные и быстрые. Самым благоприятным является естественное освещение. Естественная освещенность помещений характеризуется отношением остекленной поверхности окон к площади пола и измеряется в люксах (лк). Санитарными нормами предусмотрено, что это отношение в залах должно быть не менее 1 : 8. Тюль на окнах поглощает до 40% света, а портьеры — до 80%.

В вечернее время в залах применяют искусственное освещение лампами накаливания и люминесцентными. Для распределения светового потока, защиты глаз от слепящего света, а также для защиты источников света от загрязнения и механического повреждения используют осветительную арматуру.

Правильная эксплуатация светильников, своевременная замена перегоревших ламп способствуют улучшению освещенности в помещениях и повышают производительность труда. Освещение искусственным светом может быть улучшено путем увеличения мощности ламп или замены ламп накаливания люминесцентными. В залах ресторанов максимальная освещенность искусственным светом в соответствии с нормами проектирования должна быть при люминесцентных лампах 300 лк, при лампах накаливания — 100 лк (при измерении на высоте 0,8 м от пола).

Состав и площади бытовых помещений предприятий общественного питания должны соответствовать нормам проектирования. Гардеробный блок оборудуют устройством для сушки волос, глаженья одежды, чистки обуви, зеркалами, розетками для включения электроприборов. Душевые оборудуют кабинами. В умывальных должны быть краны-смесители с подводкой горячей и холодной воды, крючки для полотенец, одежды, электрополотенца.

На всех предприятиях общественного питания должны быть комнаты для отдыха, на крупных предприятиях — здравпункты.

5. Проведение работы по предупреждению профессиональных заболеваний.

Причиной профессиональных заболеваний у официантов (плоскостопие и др.) является рабочая поза стоя.

Для предупреждения этих заболеваний необходимо использовать специальную обувь, изготавливаемую промышленностью, или вкладывать специальную стельку в обычную обувь.

6. Совершенствование режима труда и отдыха. Внедрение рациональных режимов труда и отдыха, т. е. физиологически обоснованного чередования времени труда и времени отдыха, во многом определяет эффективность труда на рабочем месте. При длительном непрерывном рабочем периоде и коротком времени отдыха появляется утомляемость и снижается работоспособность. Изучение потоков потребителей позволяет составлять графики работы официантов, метрдотелей и других работников торговой группы с учетом рационального использования рабочего времени при обеспечении бесперебойного и качественного обслуживания.

Предприятия общественного питания могут быть открыты пять, шесть и семь дней в неделю с односменным, полуторасменным и двухсменным режимами работы. Рестораны работают на непрерывной семидневной рабочей неделе без выходных дней с полуторасменным и двухсменным режимами работы.

Для рабочих и служащих установлена пятидневная рабочая неделя продолжительностью 40 ч с двумя выходными днями. Продолжительность ежедневной работы определяется внутренним трудовым распорядком и графиком работы. Как правило, она составляет 8 ч. Недоработка установленного рабочего времени компенсируется дополнительным выходом на работу, а переработка — предоставлением дополнительного отдыха.

В исключительных случаях на предприятиях, работающих в полторы смены все дни недели, и там, где невозможно установить рабочий день нормальной продолжительности, допускается суммированный учет рабочего времени за месяц. При этом максимальная продолжительность рабочего дня не должна превышать 11 ч 30 мин с предоставлением отдыха на следующий день. Продолжительность рабочей недели также должна составлять 40 ч.

В ресторанах на речных и морских судах, вагонах-ресторанах допускается суммированный учет рабочего времени за год. За переработанное время работникам предоставляют дни отдыха.

На предприятиях, работающих без перерыва (к ним относят и рестораны), работникам предоставляется перерыв для приема пищи и отдыха продолжительностью от 30 мин до одного часа, а при полуторасменном режиме работы не менее одного часа.

На каждом предприятии администрация разрабатывает графики выхода на работу официантов, метрдотелей, кассиров, буфетчиков, поваров и других работников. Графики должны обеспечивать наиболее рациональное использование рабочего времени с учетом правильной расстановки работников, плотности потока потребителей и часов работы предприятия. При их составлении за основу принимают правовые нормы, определяющие продолжительность рабочего дня и времени отдыха, необходимость соблюдения установленной общей продолжительности рабочего времени за неделю.

В графиках выхода на работу для каждого работника указывают время начала и окончания работы, продолжительность перерыва для приема пищи и отдыха, а также чередование рабочих дней и дней отдыха, чередование смен. Графики

составляют на месяц с учетом очередных отпусков, отпусков на учебу и т. д. и доводят до сведения работников не позднее чем за две недели до введения их в действие, а при сохранении прежнего режима работы предприятия — за три дня. Изменение графиков работы в течение месяца допускается в случаях, связанных с производственной необходимостью. Учет рабочего времени ведется ежедневно в таблице с указанием фактически отработанного каждым работником времени.

С учетом режима работы предприятия режим работы работников может быть следующим: с двумя выходными днями (в субботу и воскресенье или воскресенье и понедельник); с одним постоянным выходным днем (в субботу или воскресенье) и вторым по скользящему графику; с выходными днями через день или через два дня.

Наиболее рациональным режимом труда и отдыха официантов является работа по 8 ч в смену с предоставлением двух выходных дней в неделю по скользящему графику при односменной и двухсменной работе ресторанов и кафе. Он может быть применен и для официантов при полуторасменной работе предприятий. В отдельных случаях при полуторасменной работе предприятий, где не представляется возможной работа официанта по 8 ч ежедневно, применяется суммированный учет рабочего времени с работой официантов по 11 ч 30 мин через день.

При организации труда с ежедневным выходом на работу целесообразно использовать ленточный график, по которому рабочий день у отдельных работников начинается в разное время, чтобы обеспечить максимальное количество работников в часы наибольшей загрузки предприятия.

При необходимости, в порядке исключения, рабочий день может быть разделен на части или быть неполным. В этих случаях составляются графики прерывного и графики неполного рабочего дня. При графике прерывного рабочего дня устанавливается перерыв на несколько часов. График неполного рабочего дня применяется в тех случаях, когда работники (официанты, мойщики посуды, уборщицы и др.) принимают на неполный рабочий день.

7. Проведение мероприятий по совершенствованию профессиональной подготовки официантов в процессе их трудовой деятельности. Эта работа включает обучение на курсах, в профессионально-технических училищах, колледжах, а также путем проведения семинаров и повседневного тренинга.

6. Организация труда обслуживающего персонала

В ресторанах обычно применяется индивидуальная или бригадная форма организации труда. При *индивидуальной форме организации труда* все функции от принятия заказа до расчета с потребителем выполняет один официант на закрепленном за ним участке зала (два-три стола). Приняв заказ, он передает его на производство и в сервис-бар, печатает чеки на контрольно-кассовой машине для получения продукции. Производит дополнительную сервировку стола и приступает к непосредственному обслуживанию потребителей. Такая форма организации труда в зале применяется в небольших ресторанах.

При *бригадной форме* организации труда в состав бригады входят несколько официантов различной квалификации, обязанности между которыми строго разграничены. Наиболее квалифицированного официанта назначают бригадиром, который и руководит процессом обслуживания.

При бригадной форме работа организуется следующим образом. Бригадир принимает заказ и распределяет обязанности между членами бригады. Одному официанту поручает

получить продукцию сервис-бара, другому — колодные закуски, третьему — горячие блюда. Бригадир постоянно находится в зале, производит досервировку стола, выполняет дополнительные поручения гостей. Обслуживание гостей и расчет с потребителями осуществляет бригадир. Такая форма организации труда применяется на крупных предприятиях с английским методом обслуживания, когда Заключительные операции, связанные с приготовлением блюда или его порционированием, осуществляются в присутствии потребителей.

Бригадная форма организации труда наиболее эффективна и способствует повышению культуры обслуживания, так как бригадир официантов в совершенстве владеет техникой обслуживания и может квалифицированно ответить на все вопросы потребителей, дать им рекомендации в выборе блюд и напитков.

Менеджер торгового зала осуществляет организацию и координацию труда работников зала. Ежедневно перед началом работы он распределяет столы, осуществляет контроль за качеством проведения подготовительных работ, обслуживанием потребителей и правильностью расчетов с ними. Ежедневно в начале рабочего дня менеджер торгового зала проводит совещание, на которое приглашает заведующего производством, работников вспомогательных служб (сервизной, моечной столовой посуды и др.). Он подводит итоги работы предыдущей смены и ставит задачи на текущий день.

Вопросы для закрепления материала

1. В чем заключается организация труда обслуживающего персонала?
2. Кто ответственный за организацию труда обслуживающего персонала?
3. Какие требования предъявляют к обслуживающему персоналу?
4. Назовите факторы определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала.