

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

Вид занятия: лекция

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**

1. Требования к менеджеру торгового зала (метрдотелю, администратору)
2. Требования к официанту
3. Требования к бармену
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.

1. Требования к менеджеру торгового зала (метрдотелю, администратору)

Менеджер торгового зала должен иметь профессиональную подготовку, знать основы трудового законодательства, положения Федерального закона «О защите прав потребителей», отраслевые руководящие документы, касающиеся его профессиональной деятельности, в том числе по сертификации услуг.

Деятельность менеджера в работе с персоналом включает:

- определение внутреннего трудового распорядка;
- поддержание благоприятного микроклимата в коллективе;
- обеспечение необходимой подготовки зала к обслуживанию (уборка помещения, расстановка мебели, сервировка столов) и поддержание в зале надлежащего порядка;
- соблюдение обслуживающим персоналом правил и технических приемов обслуживания, этики поведения;
- овладение знаниями основных товароведных, технологических, санитарных показателей качества продукции, традиционными методами приготовления блюд, напитков и приемами их подачи;
- знание, в пределах разговорного минимума, иностранного языка международного общения и профессиональной терминологии, особенностей оформления и подачи национальных, фирменных и заказных блюд, блюд иностранных кухонь (для работающих в ресторанах и барах классов люкс и высший), особенностей обслуживания торжеств и других специальных мероприятий, а также отдельных контингентов потребителей;
- соблюдение правил международного этикета, техники и специфики обслуживания иностранных потребителей (для предприятий классов люкс и высший);
- обучение персонала путем проведения тренинга на рабочем месте;
- ознакомление персонала с новыми видами услуг, продуктов, которые внедряются в ресторане, с приглашением представителей фирм-поставщиков;
- контроль за работой официантов и барменов, обслуживающих потребителей;
- проведение собраний с целью подведения итогов работы каждой смены, рассмотрения претензий потребителей, связанных с обслуживанием, принятия по ним решений и определения задач на текущий день;
- организацию обслуживания престарелых и инвалидов (в залах кафе, столовых, закусочных с самообслуживанием);
- знание расположения средств противопожарной защиты и сигнализации, а также правил пользования ими;
- чтение вызова милиции, скорой помощи, пожарной команды при необходимости.

2. Требования к официанту

В зависимости от уровня профессионального мастерства официантам присваивают разряды: пятый, четвертый и третий. В тарифно-квалификационном справочнике содержатся характеристики работ, которые являются основанием для присвоения квалификации официанту. Квалификационная характеристика состоит из двух разделов: «Характеристика работ» и «Должен знать».

Официант пятого разряда

Характеристика работ. Обслуживание посетителей на предприятиях общественного питания с особо сложной сервировкой столов, отражающей их национальные особенности и тематическую направленность (загородные, национальные и тематические рестораны, бары высшего класса и люкс).

Обслуживание торжественных и официальных приемов, совещаний, конференций, переговоров. Обслуживание иностранных туристов. Подача некоторых фирменных блюд и напитков с проведением заключительных операций в присутствии заказчика. Подача при обслуживании влажных горячих салфеток.

Должен знать. Виды и правила сервировки столов, отражающих национальные особенности и тематическую направленность предприятия; формы и правила обслуживания иностранных туристов на торжественных и официальных приемах, совещаниях, конференциях, переговорах, соответствие ассортимента.

Официант четвертого разряда

Характеристика работ. Обслуживание посетителей на предприятиях со сложной сервировкой столов — в ресторанах, кафе, барах, прием заказов от посетителей, оформление и предъявление им счетов. Обслуживание на предприятиях общественного питания, учреждениях, на дому, заводах по заказам организаций, отдельных лиц, групп торжеств — свадеб, юбилейных дат, встреч друзей, семейных обедов, вечеров отдыха, тематических вечеров, балов, дегустаций блюд национальных кухонь и т. д. Оказание посетителям помощи в выборе блюд и напитков и подача их на столы или в номер. Расчет с посетителям согласно счетам.

Должен знать. Виды обслуживания посетителей и сервировок столов в ресторанах, кафе и барах с включением в меню заказных и фирменных блюд, напитков и кондитерских изделий; виды и правила сервировки столов и обслуживания различных торжеств, мероприятий по заказам организаций, отдельных лиц или групп; ассортимент, нормы выхода, подробную кулинарную характеристику, правила подачи и цены на реализуемые блюда, изделия и напитки; порядок оформления счетов и расчетов по ним посетителей; правила эксплуатации контрольно-кассовых машин.

Официант третьего разряда

Характеристика работ. Обслуживание посетителей на предприятиях с простой и средней сложностью сервировки столов и несложным ассортиментом блюд по предварительно оплаченным путевкам (турам), чекам, талонам и за наличные деньги без оформления и предъявления посетителям счетов или без оформления денег на контрольно-кассовой машине; в диетических столовых при санаториях, пансионатах, профилакториях, турбазах и домах отдыха, ресторанах на экскурсионных судах, вагонах- ресторанах и туристско-экскурсионных поездах, ресторанах, реализующих ском- плектованные рационы питания, и т. д.

Прием предварительных заказов на горячие блюда и обслуживание пассажиров непосредственно в вагонах. Разносная торговля в залах ресторанов, кафе, баров кондитерскими изделиями, цветами и другими товарами; в пассажирских вагонах — горячими первыми и вторыми блюдами, кисломолочной продукцией, кулинарными и кондитерскими изделиями, сувенирами, дорожными наборами, безалкогольными напитками, хлебобулочными изделиями. Накрытие и предварительная сервировка столов. Замена скатертей и салфеток по мере их загрязнения. Уборка столов. Сдача использованной посуды, приборов, столового белья, наличных денег, чеков, талонов, нереализованной продукции и товаров.

Должен знать. Правила сервировки столов и реализации по предварительно оплаченным путевкам, чекам, талонам; краткую кулинарную характеристику, очередность и температуру подачи блюд; цены на реализуемую кулинарную продукцию, кондитерские изделия и покупные товары. Виды, назначение и требования к используемой столовой посуде, приборам, белью, порядок их получения и сдачи. Правила эксплуатации применяемого оборудования и инвентаря. Порядок расчета с посетителями, сдачи наличных денег, чеков, талонов.

Официанты должны знать правила делового этикета и соблюдать их в процессе общения с посетителями. Приведем некоторые из них:

1. Сердечно желайте каждому гостю доброго утра, доброго вечера, никогда не говорите «здравствуйте».
2. Если имя гостя вам не известно, постарайтесь его узнать.
3. Избегайте слова «нет» — можно дать отрицательный ответ утвердительной фразой, например: «Извините, сегодня наш ресторан предлагает устрицы, блюда из мидий наш шеф-повар планирует включить в меню завтра».
4. Чаще используйте слова «пожалуйста», «спасибо».
5. Если в ресторан вошел гость, а вы заняты, обязательно скажите: «Я сейчас к Вам подойду» или «Присаживайтесь, пожалуйста, я подойду к Вам через несколько секунд». Ожидание очень раздражает гостя, и вы должны уделить ему внимание.
6. Никогда не спорьте с гостями — вам никогда их не «победить».
7. Не принимайте участия в споре гостей. Сделайте вид, что вы не слышите их разговора.
8. Будьте тактичны. Когда гость возвращается в ваш ресторан с другими

посетителями, не напоминайте ему о последнем визите. Только вспомните о его вкусах и привычках, когда будете предлагать блюда.

9. Относитесь внимательно к телефонным звонкам гостей:

- говорите с ними вежливо и сердечно, желая сначала доброго утра, доброго дня, доброго вечера и четко произнося название ресторана;
- ответы должны быть ясными и краткими;
- запоминайте имя гостя и повторяйте его в разговоре несколько раз;
- не отвлекайтесь во время телефонного разговора;
- гость не должен чувствовать ваше настроение;
- ваш голос должен быть спокойным и уверенным;
- следите, чтобы до гостя не доносились посторонние мешающие звуки;
- успевайте снимать трубку до третьего гудка, после четвертого гудка у гостя создается негативное впечатление о ресторане; старайтесь оригинально представить достоинства вашего ресторана.

10. Когда гость уходит из ресторана, вы можете сказать ему: «Спасибо, что Вы посетили нас. Желаю Вам доброго вечера (или доброго дня)». Ваше «до свидания» должно быть сердечным, выражать искреннее желание увидеть гостя снова. Если вы провожаете постоянного посетителя, то можете добавить: «Нам всегда приятно, когда Вы бываете у нас».

3. Требования к бармену

В зависимости от уровня профессионального мастерства барменам присваивают разряды: пятый и четвертый. В тарифно-квалификационном справочнике содержатся характеристики работ, которые являются основанием для присвоения квалификации бармену. Квалификационная характеристика состоит из двух разделов: «Характеристика работ» и «Должен знать».

Бармен пятого разряда

Характеристика работ. Обслуживание посетителей за барной стойкой готовыми к потреблению алкогольными напитками (вина, коньяки, ликеры), кондитерскими и другими изделиями с приготовлением широкого ассортимента и слабоалкогольных напитков; крепких, десертных, игристых, с фруктами, яйцом, слоистых коктейлей, крюшонов, пуншей, грогов, глинтвейнов, дейзи и др.

Смешивание компонентов напитков в шейкерах, крюшонницах, взбивание их с помощью инструментов и механизмов. Приготовление разнообразных холодных и горячих закусок, сэндвичей, канапе, сосисок, ветчины в тесте, фаршированных яиц, салатов из фруктов и ягод, соленого миндаля, сливок, маслин, печенья с сыром и других закусок.

Встреча посетителей, ознакомление их с ассортиментом и рецептурой реализуемых напитков. Организация работы и руководство барменами более низкой квалификации.

Должен знать. Виды, ассортимент, рецептуру, технологию приготовления, порядок оформления и отпуска широкого ассортимента алкогольных, слабоалкогольных коктейлей и напитков, холодных и горячих закусок, покупных товаров, реализуемых в винных, коктейль - барах, коктейль-холлах и других барах; требования к используемым в барах инвентарю, столовой посуде, приборам, оборудованию (льдогенераторы и др.); правила этикета и технику обслуживания в барах высшего класса и люкс.

Бармен четвертого разряда

Характеристика работ. Обслуживание посетителей за барной стойкой готовыми к потреблению безалкогольными и

слабоалкогольными напитками (пиво, фруктовые и минеральные воды), кондитерскими изделиями с приготовлением ограниченного ассортимента алкогольных и безалкогольных напитков, холодных и горячих блюд и закусок и соблюдением правил подачи. Получение напитков, продуктов и продукции и хранение их с учетом требуемого режима и правил. Оформление витрины и барной стойки, содержание их в образцовом состоянии. Эксплуатация и обслуживание музыкальной аппаратуры (проигрывателей, моно- и стереомагнитофонов или музыкальных

автоматов). Контроль за соблюдением посетителями культуры поведения. Ведение необходимого учета, составление и сдача товарного отчета. Сдача наличных денег, чеков.

Должен знать. Ассортимент, рецептуры, технологию приготовления ограниченного ассортимента алкогольных и безалкогольных напитков, холодных и горячих блюд и закусок; ассортимент реализуемых в барах готовых к потреблению напитков, кондитерских изделий, их товароведные характеристики, правила отпуска, способы и правила выкладки на барной стойке и витрине; технику ценообразования на напитки, холодные и горячие блюда и закуски; правила этикета и технику обслуживания посетителей в барах; правила расчета с потребителями; принцип работы и правила эксплуатации применяемого в барах оборудования и музыкальной аппаратуры; правила ведения учета и составления товарного отчета, сдачи денег и чеков.

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-сдачным документам, отсортровка 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 вино-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:

- радужное 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 солонок и перечниц;
- 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 устанавливаются 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 шторы — 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.) принимаются 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 — колodные 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.