

ОП.04 Организация обслуживания

Вид занятия: лекция

Тема занятия: Услуги общественного питания и требования к ним

Цели занятия:

- дидактическая – ознакомление студентов с услугами общественного питания и требованиям к ним;
 - 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: «Услуги общественного питания и требования к ним»

1. Особенности организации обслуживания и предоставления услуг на предприятиях.
2. Классификация услуг предприятий общественного питания.
3. Характеристика методов и форм обслуживания.

Самостоятельная работа обучающихся

Изучить материал. Составить конспект занятия. Выполненную работу прислать на эл. почту:

larisalogvina@bk.ru

1. Особенности организации обслуживания и предоставления услуг на предприятиях.

Основная услуга общественного питания — услуга питания. Услуга питания представляет собой услуги по изготовлению кулинарной продукции и созданию условий для ее реализации и потребления в соответствии с типом и классом предприятия. Они подразделяются на следующие:

- услуга питания ресторана;
- услуга питания бара;
- услуга питания кафе;
- услуга питания столовой;
- услуга питания закусочной.

Так, например, услуга питания ресторана представляет собой услуги по изготовлению, реализации и организации потребления широкого ассортимента блюд

и изделий сложного изготовления из различных видов сырья, покупных товаров и вино-водочных изделий, а услуга питания закусочной представляет услугу изготовления узкого ассортимента кулинарной продукции.

Услуги по организации потребления продукции и обслуживания включают:

- организацию и обслуживание торжеств, ритуальных мероприятий;
- организацию питания и обслуживания участников конференций, совещаний, культурно-массовых мероприятий и т.д.;
- услугу официанта, бармена по обслуживанию на дому;
- доставку кулинарной продукции и кондитерских изделий и обслуживание потребителей в офисах и на дому;
- обслуживание потребителей в пути следования пассажирского транспорта;
- обслуживание в номерах гостиниц;
- организацию рационального комплексного питания и др.

В ресторанах, барах большое внимание уделяется организации услуги досуга. Услуги по организации досуга включают:

- организацию музыкального обслуживания;
- организацию проведения концертов, программ варьете;
- предоставление газет, журналов, настольных игр, игровых автоматов, бильярда.

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.

3. Характеристика методов и форм обслуживания.

Методы обслуживания потребителей: способ реализации потребителям продукции общественного питания. Различают два метода обслуживания: обслуживание официантом, барменом, буфетчиком и самообслуживание.

Форма обслуживания потребителей: организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей.

Виды, методы и формы обслуживания на предприятиях зависят от места приема пищи, способа ее получения и доставки потребителям, степени участия персонала в обслуживании и др. Выбор наиболее рациональных видов обслуживания способствует более полному удовлетворению спроса потребителей.

Основными видами обслуживания в общественном питании являются:

- реализация продукции в залах предприятий открытого типа (ресторанов, баров, столовых, кафе, закусочных), а также в столовых при промышленных предприятиях, учебных заведениях;
- обслуживание пассажиров в пути следования;
- реализация кулинарной продукции через магазины (отделы) кулинарии;
- организация обслуживания официантом (барменом) на дому.

На предприятиях общественного питания применяются следующие методы обслуживания:

- самообслуживание;
- обслуживание официантами, барменами;
- комбинированный метод.

При массовом обслуживании, при сравнительно небольшом ассортименте реализуемых блюд, для ускорения обслуживания применяется самообслуживание, в процессе которого потребители самостоятельно берут с раздаточной холодные блюда и напитки, мучные кондитерские изделия. Горячие блюда раздатчики порционируют непосредственно перед отпуском.

Обслуживание официантами применяется в ресторанах, барах, иногда в кафе, в которых создание комфорта играет большую роль, эти предприятия предназначены не только для выполнения услуги питания, но и для организации отдыха потребителей.

При комбинированном методе предусматривается сочетание двух указанных методов обслуживания. Например, предприятие работает днем по методу самообслуживания (общедоступная столовая, кафе), а в вечернее время — обслуживание официантами. В таких предприятиях также должны создаваться условия для организации отдыха потребителей.

В зависимости от участия персонала в обслуживании различают полное и частичное самообслуживание.

При полном самообслуживании потребитель выполняет все операции, связанные с получением блюд, доставкой их к обеденному столу и уборкой посуды.

При частичном самообслуживании большую часть этих операций выполняет персонал предприятия для ускорения обслуживания. Примером частичного самообслуживания является предварительное накрытие столов в столовых при производственных предприятиях и учебных заведениях, где установлен единый обеденный перерыв и питание организовано через комплексные завтраки, обеды. При этом потребители лишь разливают в тарелки первые блюда из супниц, заранее выставленных на столы, уносят использованную посуду.

По способу расчета с потребителями различают самообслуживание с предварительным, последующим, непосредственным расчетом, оплатой после приема пищи и саморасчетом.

При самообслуживании с предварительным расчетом потребители, ознакомившись с меню, приобретают чеки в кассе и по этим чекам получают выбранные блюда на раздаче, такой вид самообслуживания замедляет процесс обслуживания. Значительное ускорение при применении этой формы обслуживания достигается при отпуске комплексных обедов по заранее приобретенным талонам или абонеентам.

Самообслуживание с последующим расчетом — расчет за выбранные блюда в конце раздаточной линии. Преимуществами этой формы обслуживания являются возможность наглядного выбора блюд потребителями, освобождение раздатчиков от разбора чеков, что ускоряет процесс обслуживания.

Самообслуживание с непосредственным расчетом обеспечивает одновременность выбора блюд, их получения и оплаты стоимости. В этом случае отпуск продукции и расчет с потребителем производится одним работником. Такая форма обслуживания применяется в буфетах, закусочных, при обслуживании через барную стойку в барах.

При самообслуживании с оплатой пост приема пищи потребитель, выбрав блюда и напитки, получает чек у кассира в конце раздаточной, который оплачивает после приема пищи при выходе из зала. Применение такой формы обслуживания способствует усилению контроля за ведением расчетных операций. При этом пропускная способность зала увеличивается в 1,5 раза по сравнению с самообслуживанием с предварительной оплатой.

Самообслуживание по системе саморасчета применяется в предприятиях с постоянным контингентом питающихся. Потребители самостоятельно выбирают блюда и рассчитываются, опуская деньги в копилку. Возле каждого вида продукции находится ценник.