



САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Г. С. Сологубова

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

УЧЕБНИК ДЛЯ СПО

2-е издание, исправленное и дополненное

Рекомендовано Учебно-методическим отделом среднего профессионального образования в качестве учебника для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования

**Книга доступна в электронной библиотечной системе
biblio-online.ru**

Москва ■ Юрайт ■ 2016

УДК 342.5(075.32)

ББК 65.431я723

С60

Автор:

Сологубова Галина Сергеевна — кандидат экономических наук, доцент кафедры сервисной и конгрессно-выставочной деятельности факультета туризма Института туризма и сервиса Санкт-Петербургского государственного экономического университета.

Рецензенты:

Расчетина С. А. — доктор педагогических наук, профессор кафедры социальной педагогики Российского государственного педагогического университета имени А. И. Герцена;

Безруков Д. В. — директор Отдела сети ресторанов ООО «Энергия».

Сологубова, Г. С.

С60

Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для СПО / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп.. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 379 с. — Серия : Профессиональное образование.

ISBN 978-5-9916-8338-8

В учебнике изложены методология организации услуг общественного питания в зависимости от типа предприятия общественного питания, его технологических особенностей и конкретных условий работы. Большое внимание уделено описанию технологии кулинарной обработки пищевых продуктов и используемых в этом процессе современных материально-технических средств. В учебнике рассмотрены особенности организации трудовых процессов, а также специфика назначения предприятий питания.

Соответствует актуальным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и профессиональным требованиям.

Для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по экономическим и техническим направлениям и специальностям.

УДК 342.5(075.32)

ББК 65.431я723



Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав. Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая компания «Дельфи».

ISBN 978-5-9916-8338-8

© Сологубова Г. С., 2011

© Сологубова Г. С., 2016, с изменениями

© ООО «Издательство Юрайт», 2016

ПРЕДИСЛОВИЕ

Учебник «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» представляет собой комплексное многоаспектное изложение ключевых вопросов, связанных с деятельностью предприятий общественного питания. Комплексность достигается партикулярностью.

В первом разделе книги рассмотрены типологии предприятий общественного питания, их характеристики и признаки; представлены дискрипторно формы обслуживания в общественном питании и анализ выбора форм обслуживания, отмечена специфика обслуживания групп гостей и банкетов.

Второй раздел книги посвящен вопросам организации хозяйственной деятельности на предприятиях общественного питания. Акцент сделан на особенностях производственных процессов, технологических и трудовых, а также их влиянии на качество выпускаемой продукции.

Процессный подход в изложении материала позволил раскрыть взаимообусловленность технологических стадий приготовления кулинарной продукции и санитарных норм и правил, предъявляемых к производству продукции общественного питания. Дана характеристика производства кулинарной продукции в ресторане, учитывающая организацию процессов переработки сырья в готовую продукцию, торговых функций ресторана (в соответствии с типологией предприятий общественного питания) и процессов обеспечения обслуживания во время потребления кулинарной продукции.

Обзор производственно-технологического оборудования и новых технологических решений для кухни знакомит читателя с перспективами развития услуг общественного питания и возможностями экономического роста субъектов этого рынка. Функциональные особенности организации производства и обслуживания в ресторанах, необходимость перевода предприятий общественного питания на индустриальную технологию производства обуславливают требования к технологическому проектированию инженерных сетей и коммуникаций, выбору санитарной техники при разработке новых проектов предприятий, изготавливающих и реализующих кулинарные изделия. Этот аспект хозяйственной деятельности предприятий общественного питания предполагает знакомство читателя с основами технологического проектирования.

Неслучайно в этом разделе книги оказалась глава, посвященная меню предприятий общественного питания. Являясь производственным ассортиментом, именно меню определяет выбор оборуду-

дования, технологических процессов приготовления кулинарных изделий и обслуживания во время потребления, а значит, и принятия проектного решения. Кроме того, концептуальный характер меню отражен в таких сферах влияния как терапевтический эффект, сегментное позиционирование, нормирование ресурсов, технологизация и индустриализация производства кулинарной продукции, контроль качества, ценообразование.

При выборе и анализе вариантов технологического процесса используют критерий трудоемкости работ и предполагаемый объем работ к исполнению. Поэтому вопросы организации трудовых процессов, рабочих мест, нормирования и оплаты труда в предприятиях общественного питания рассмотрены с позиций эффективности использования самого труда, орудий и средств производства и, соответственно, производительности труда, себестоимости выпускаемой продукции, ее качества и других экономических показателей функционирования предприятия.

Уделено внимание функциям управления, предполагающим целенаправленное воздействие на производственный коллектив с целью организации его эффективной деятельности. Особое внимание уделено автоматизированным системам управления, которые позволяют осуществлять глобальную стандартизацию управленческих операций, автоматизировать технологические процессы, тем самым повышать эффективность бизнеса.

В третьем разделе книги нашли отражение организационные особенности услуг питания в зависимости от назначения. Дифференцирование предприятий питания по назначению раскрывает предпринимательские перспективы рынка услуг общественного питания.

Представленная структура изложения материала, от общего к частному, способствует лучшему восприятию многоаспектного с теоретической точки зрения материала. Учитывая синтезированный характер дисциплины, базирующейся на таких науках, как экономика, социология, психофизиология, эргономика, техническая эстетика, математика, физика, инженерная психология, автор последовательно вводит понятийный аппарат, раскрывая логический смысл дисциплины. Используемые автором термины и определения, обозначения величин и их размерности соответствуют общепринятым в учебниках и учебных пособиях.

Предложенные автором вопросы для самоподготовки студентов, темы докладов, расширяющие горизонты знаний по дисциплине и знакомящие с зарубежным опытом организации пред-

приятий общественного питания, а также практические задания, конкретизирующие теоретические постулаты, способствуют формированию общекультурных и профессиональных компетенций будущих руководителей предприятий индустрии туризма.

Актуальность издания обусловлена необходимостью постоянного совершенствования механизмов организации и управления хозяйственной деятельностью предприятий, так как в условиях конкурентных рынков преимущества концентрируются в области знаний и технологий.

Современный уровень развития индустрии туризма предъявляет новые требования к используемым технологиям и методам организации трудовых процессов. Гуманизация труда и экономическая эффективность труда стали не только равнозначимыми параметрами оценки уровня развития организации, но и complementary. Уровень организационной зрелости и степень технологической оснащённости предприятия зависят от знаний и предпринимательского духа его руководителей.

Целью издания «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» является систематизация знаний в области теории и методологии в сфере услуг общественного питания, ознакомление с современными методологическими принципами и подходами к научной организации производства, труда, управления, с методами анализа, постановки проблемы, принятия решения, основанными на знании технологических, технических, профессиональных особенностей услуг общественного питания в туризме.

Дисциплинарный курс «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» имеет место в учебных программах академического бакалавриата, магистратуры по направлениям: Туризм — Технология организации деятельности предприятий питания; Гостиничное дело — Организация работы служб питания и банкетинга предприятий гостеприимства; Сервис — Технология организации услуг питания.

Содержательно и логически учебный курс «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» связан с такими дисциплинами как «Технология ресторанного сервиса», «Современное техническое и технологическое оснащение ресторанного бизнеса», «Товароведение пищевых продуктов», «Экономика и организация предприятий питания», «Информационные технологии в ресторанном бизнесе», «Сетевой ресторанный бизнес», «Основы кетеринга», «Управление структурными подразделениями».

ями предприятий питания», «Эстетика продукции предприятия общественного питания», «Основы обслуживания корпоративных и деловых клиентов в ресторанном бизнесе», «Организация предприятия питания в санаторно-курортном комплексе».

Данный учебник предназначен для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить:

трудовые действия

- методы поиска, обработки, анализа и синтеза необходимой и актуальной научно-технической и профессиональной информации, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- навыки постановки целей и формулированию задач развития социально-экономических систем различного уровня, определения целесообразных путей их достижения;
- способность самостоятельно творчески и критически мыслить, вырабатывать и отстаивать свою точку зрения;
- приемы эффективного управления в сфере услуг общественного питания;

необходимые умения

- выбирать перспективные научные направления для исследования;
- выявлять, анализировать и использовать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт функционирования сферы общественного питания;
- обосновывать выбор технологии при принятии управленческих решений;
- осуществлять процесс управления предприятием сферы общественного питания, трудовым коллективом предприятия;

необходимые знания

- методологический инструментарий социально-экономических исследований в сфере общественного питания;
- социально-этические последствия принимаемых решений;
- формы и направления профессиональной подготовки и переподготовки, обучения и повышения квалификации персонала для предприятий общественного питания;
- современные принципы и специфические методы управления в сфере общественного питания с учетом социальных и экономических особенностей.

ВВЕДЕНИЕ

Организация услуг питания предполагает весьма широкий диапазон производственной деятельности, связанной с существующими форматами общественного питания. Это и кулинарные комбинаты, специализированные заготовочные предприятия-фабрики для централизованного снабжения полуфабрикатами, кондитерскими изделиями, продукцией высокой степени готовности. Это доготовочные предприятия общественного питания, в том числе в школах, профтехучилищах, на производственных предприятиях. Это и специализированные кафе, столовые, предприятия быстрого обслуживания (пирожковые, блинные, пельменные, сосисочные), кафетерии при различных торговых предприятиях, кофейни, закусочные, рестораны.

В общественном питании важнейшей задачей является индустриализация методов приготовления пищи при совершенствовании форм и методов обслуживания потребителей. В сфере услуг питания объем бизнеса и отлаженность организационных систем столь же продуктивны, как и в производстве товаров. Однако в общественном питании стандартизованных изделий не существует. Экономия на масштабах достигается путем создания централизованных функций. Стандартизация имеет место по отношению к процессу создания каждой единицы услуг питания, а не к самим услугам.

Работа по индустриализации общественного питания основана на централизации приготовления полуфабрикатов и кулинарных изделий с высокой степенью готовности и последующим снабжением ими предприятий торговли или предприятий питания. Предприятия торговли реализуют полуфабрикаты через торговые залы магазинов. Предприятия питания доводят полуфабрикаты до состояния готовых блюд и реализуют готовые кулинарные изделия непосредственным потребителям через торговые залы ресторанов, столовых, мобильных точек питания. На основе рационализации деятельности предприятий торговли и общественного питания, улучшения их размещения и специализации, внедрения на них прогрессивных, удобных для потребителей форм обслуживания, механизации и автоматизации производственных процессов, научной организации труда, упорядочения режима работы возрастает эко-

номическая и социальная эффективность работы этих предприятий.

Перед предприятиями общественного питания в экономической области стоят задачи расширения производственной деятельности за счет применения эффективных форм организации бизнеса (автономные сети, распределительные сети, сети франшизных отношений по продукту или бизнес-формату) и задачи сокращения применения ручного труда (использование средств механизации и автоматизации кулинарного производства). Максимально возможное экономически и обоснованное научно-технически высвобождение труда работающих способно обеспечить значительный прирост производительности труда без потери качества, что повлечет за собой абсолютное повышение эффективности предприятий, продающих услуги питания. Механизм осуществления этих целей представляет собой набор действий по совершенствованию типизации и специализации сетевой формы организации предприятий и экономного расходования продовольственных, топливно-энергетических и других материальных ресурсов.

В социальной области задачи сконцентрированы на минимизации сферы приложения тяжелого физического труда, значительного улучшения условий и охраны труда, механизации технологических процессов, автоматизации процессов управления предприятиями, автоматизации процессов расчета с покупателями, механизации тяжелых и трудоемких работ по мойке посуды, тары и инвентаря. Механизм реализации этих задач – эффективное использование высокотехнологичного оборудования, средств механизации, автоматизации и информатизации.

Специфика сферы общественного питания заключается в том, что наряду со сложным и трудоемким производственным процессом по выпуску кулинарной продукции большое внимание следует уделять способам и методам реализации этой кулинарной продукции. Если значительная часть предприятий других отраслей выполняет лишь одну или две функции, то для предприятий общественного питания характерно выполнение трех взаимосвязанных функций (рис. 1):

- производство кулинарной продукции;
- реализация кулинарной продукции;
- организация потребления кулинарной продукции.



Рис. 1. Технология и организация услуг общественного питания

Развитие сферы общественного питания предполагает решение задач, направленных на обеспечение качества приготовления пищи и высокого уровня культуры обслуживания. Согласно закону РФ о защите прав потребителей, гости и посетители предприятий питания имеют право на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья и окружающей среды, получение необходимой информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах). Достижения в этой области определяются внедрением рациональных технологических процессов приготовления пищи, строгим требованием соблюдения правил гигиены питания и санитарии, соблюдения правил эксплуатации машин и оборудования, техники безопасности, активным вовлечением трудовых коллективов в бизнес-процессы.

Раздел I

ПОДХОДЫ К КЛАССИФИКАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Хозяйствующими субъектами в сфере общественного питания являются предприятия, предназначенные для производства кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий, их реализации и (или) организации потребления (ГОСТ Р 50647).

Предприятия общественного питания дифференцируют по уровню и формам обслуживания, ценовой категории, назначению, размеру сервисной базы (производственной мощности) и режиму работы (круглосуточный, с ограничением по времени), месту расположения, способу организации производства (полный производственный цикл, доготовочное производство), номенклатуре и ассортименту реализуемой кулинарной продукции, предоставляемым потребителям услугам.

Такие признаки предприятия общественного питания, как качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания, характеризуют класс предприятия.

Глава 1

ТИПЫ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

1.1. Признаки, определяющие тип предприятия общественного питания

Все предприятия общественного питания классифицируются по типам. Каждому типу предприятий присущи определенные особенности производства кулинарной продукции и обслуживания потребителей. Самыми распространенными и многочисленными предприятиями в сфере общественного питания являются рестораны, бары, кафе, столовые, закусочные, магазины кулинарии. Полный *номенклатурный ряд* состоит из следующих типов предприятий общественного питания:

Ресторан	Пончиковая	Винный бар
Столовая	Пирожковая	Молочный бар
Кафе общего типа	Лагманная	Фруктовый бар
Кафе-кондитерская	Чебуречная	Кафетерий
Кафе-мороженое	Шашлычная	Магазин кулинарии
Кафе-молочная	Самсовая	Отдел кулинарии
Кафе детское	Хашная	Кулинарный комбинат
Закусочная общего типа	Галушечная	Специализированные цехи по производству полуфабрикатов из мяса, рыбы и овощей
Пельменная	Хачапурная	Специализированные кондитерские цехи
Вареничная	Бутербродная	
Хинкальная	Чайная	
Пловная	Чайхана	
Блинная	Пивной бар	

При определении типа предприятия учитываются следующие факторы:

- производственная мощность, техническая оснащенность, состав помещений, архитектурно-планировочное решение;
- ассортимент реализуемой продукции, ее разнообразие и сложность изготовления;
- методы обслуживания;
- квалификация персонала;
- качество обслуживания (комфорт, этика общения и эстетика);
- перечень поставляемых потребителям услуг.

Производственная мощность – максимально возможный выпуск предприятием (цехом) продукции определенного ассортимента в единицу времени (обычно в год).

Производственная мощность определяется в соответствии с установленным режимом работы предприятия, причем учитывают применение прогрессивной технологии, рациональных методов организации труда, передового опыта работников.

Производственная мощность измеряется в различных показателях. Так, мощность столовой характеризуется годовым выпуском условных блюд, мощность заготовочного предприятия – количеством тонн полуфабрикатов и т. д.

При расчете производственной мощности предприятия (цеха) учитывается количество оборудования, его состав и технически обоснованное время его эксплуатации, режим работы предприятия.

Производственная мощность предприятия не является постоянной величиной. Большое влияние на ее изменение оказывают технический прогресс и совершенствование организации труда и производства.

Степень использования производственной мощности характеризуется коэффициентом, который определяется как отношение количества фактически выпущенной предприятием продукции к его производственной мощности.

Материально-техническая база – совокупность средств труда, обеспечивающих производство, реализацию и организацию потребления продукции общественного питания. Они состоят из производственно-торговых зданий, сооружений, технологического, холодильного и торгового оборудования, транспортных средств. Перечисленные средства труда, вовлекаясь в производственный, торговый и сервисный процессы, становятся основными фондами.

Материально-техническая база общественного питания включает собственные основные фонды, непосредственно принадлежащие организациям общественного питания, а также арендованные и безвозмездно предоставляемые средства труда: помещения и оборудование, выделяемые промышленными предприятиями, социальными учреждениями, учебными заведениями для столовых, закусокных, буфетов.

Материально-технические средства – совокупность средств труда и материалов, обеспечивающих производственно-торговую деятельность предприятий общественного питания.

Материально-технические средства можно подразделить на следующие основные группы: технологическое, холодильное, торговое и подъемно-транспортное оборудование; кухонная посуда, технологический, торговый и хозяйственный инвентарь; столовая посуда и столовые приборы; санспецодежда, столовое белье, форменная одежда, текстильный дизайн; мебель, сервисное оборудование; моющие и дезинфицирующие средства; канцелярские товары; рекламный инвентарь; строительные материалы; топливо и другие энергоресурсы.

Правильно организованное снабжение предприятий материально-техническими средствами имеет большое значение для ритмичной работы производства и высокой культуры обслуживания.

Необходимый объем материально-технических средств рассчитывают в зависимости от объема хозяйственной деятельности, норм расхода и оснащения применительно к отдельным процессам производства и обслуживания. Нормы материально-технического оснащения рассчитывают в соответствии с типом предприятий и их мощностью.

Снабжение предприятий питания разрабатывается отдельно по различным видам оборудования, инвентаря, спецодежды, столового белья, посуды и т. д.

Ассортимент кулинарной продукции – это состав отдельных видов кулинарной продукции, выпускаемой предприятием. Различают ассортимент блюд, кулинарных, кондитерских изделий, полуфабрикатов, покупных товаров.

Ассортимент продукции отдельных предприятий определяется в зависимости от характеристики обслуживаемого контингента посетителей (по профессии, возрасту, полу), соответствующих рекомендаций рационального питания, а также покупательского спроса (с учетом доходов посетителей и цен на продукцию). На ассортимент влияют: снабжение продуктами, квалификация поваров, производственные возможности предприятий и др.

Методы и способы обслуживания призваны обеспечить максимальное удобство посетителей, рациональную реализацию концепции предприятия питания, соответствие предлагаемых услуг ожиданиям выбранного потребительского сегмента. Различные формы обслуживания предъявляют различные требования к профессионально-квалификационному составу трудового коллектива и соответственно определяют организационную структуру предприятия.

Профессионально-квалификационный состав работников – это показатель, характеризующий распределение численности работников по профессиям и квалификации. Изменения профессионально-квалификационного состава работников – результат общественного разделения труда и неразрывно связанного с ним научно-технического прогресса. Он зависит от характера выпускаемой продукции, степени механизации и автоматизации производственных процессов, формы организации производства и труда. Изменения в профессиональном составе работников сопровождаются изменением его квалификационной структуры. Существует и обратная связь. Все эти изменения зависят от совершенствования техни-

ки, технологии и организации производства. Возникают новые профессии и специальности, повышается доля квалифицированного труда.

Профессионально-квалификационный состав работников кухни отвечает за качество кулинарных изделий: сохранение питательных веществ в приготовленных блюдах, красивое оформление и отпуск.

Качество обслуживания зависит от профессионально-квалификационных показателей метрдотелей, официантов, работников раздачи, буфетчиков. Уровень обслуживания посетителей в современном предприятии питания зависит не только от его интерьера, оборудования, качества пищи, но и от профессионального мастерства тех, кто призван создать обстановку радушия и гостеприимства, в первую очередь от официантов. Тактичность, доброжелательность, неназойливая внимательность всегда оставят у посетителей хорошее впечатление. Не менее важна и деловая подготовка. Помимо владения в совершенстве техникой обслуживания, официант должен знать основы технологии приготовления пищи, а также кулинарную характеристику блюд и напитков. Это дает ему возможность правильно и уверенно ответить на любой вопрос посетителя, порекомендовать с учетом его пожеланий и вкусов то или иное блюдо или предложить замену.

Перечень предлагаемых дополнительных услуг характеризует тип предприятия. Дополнительные услуги могут быть платными и бесплатными, сопутствующими и дополняющими по отношению к основной услуге питания, оказываемыми самим предприятием питания или привлеченным внешним предприятием. В любом случае они призваны максимально удовлетворить потребности посетителей и увеличить прибыль предприятия питания.

Предприятия общественного питания в зависимости от типа и характера организации производства, ассортимента предлагаемой продукции, форм обслуживания, уровня предлагаемых услуг, места размещения (расположение в помещениях гостиницы, торговых центров, производственных предприятий, учебных заведений) предоставляют посетителям и населению следующие услуги:

- изготовление и реализация населению полуфабрикатов, кулинарных и кондитерских изделий;

• изготовление кулинарных и кондитерских изделий по заказу посетителей и населения, в том числе в специальном оформлении, с надписями и т. д.;

• отпуск обедов, блюд и других видов продукции на дом;

• отпуск на вынос;

• организация выставок – продаж кулинарной продукции, в том числе с консультациями по вопросам кулинарии и правилам обслуживания;

• доставка обедов и блюд, а также других видов продукции на дом (в офис) по заказу;

• организация тематических вечеров, балов, аукционов, благотворительных мероприятий;

• продажа фирменных сувениров, цветов;

• организация и обслуживание торжеств, семейных обедов, ритуальных мероприятий, конференций, семинаров, совещаний, культурно-массовых мероприятий в зонах отдыха и др.

• услуги официанта (бармена) по обслуживанию на дому;

• доставка изделий и обслуживание потребителей по заказам, в пути следования пассажирского транспорта; в номерах гостиниц;

• бронирование мест и столов на определенное время в зале предприятия общественного питания;

• продажа талонов и абонементов на обслуживание;

• организация рационального комплексного питания;

• организация досуга клиентов (проведение концертов, программ варьете в ресторанах);

• информационно-консультативные услуги (консультации шеф – поваров по приготовлению оригинальных и изысканных блюд, диетсестры, по вопросам меню при различных видах заболеваний в диетических отделениях и столовых);

• предоставление клиентам телефонной, факсимильной, Интернет связи;

• гарантированное хранение личных вещей и ценностей;

• вызов такси по требованию;

• парковка личных машин на стоянку у предприятия питания;

• упаковка изделий, купленных на предприятиях общественного питания.

Перечень услуг может быть расширен в зависимости от типа предприятия питания, класса и специфики обслуживаемого контингента.

Услуги общественного питания должны соответствовать назначению, быть предоставленными точно в срок, быть безопасными для потребителя.

При оказании услуг питания должны быть учтены требования:

- экологии – охрана окружающей среды территории, техническое состояние и содержание помещений, вентиляции, водоснабжения, канализации и др.

- эргономики – обеспечение комфортности обслуживания и создание атмосферы, комфортной для потребителей услуг;

- эстетики – помещение предприятия питания должно отличаться гармоничностью архитектурно – планировочного стиля, персонал – культурой обслуживания;

- социологии (социальная адресность) – соответствие контингента потребителей типу предприятия;

- психологии – комфортность окружающей атмосферы;

- физиологии – разработка комплексных рационов питания с учетом рекомендуемых физиологических норм потребления пищевых продуктов, утвержденных для соответствующих групп потребителей;

- информатики – предоставление полной и достоверной информации, что предполагает использование разнообразных видов рекламы и способов продвижения продукции и услуг по каналам товародвижения при физическом распределении.

Дифференцирование предприятий питания по назначению.

Еще одним отличительным признаком предприятий общественного питания является его назначение, которое определяет все организационные процессы.

По назначению предприятия общественного питания подразделяются на следующие группы:

- школьные пищеблоки;
- производственные, служебные, студенческие столовые и столовые профтехобразования;
- рестораны, кафе и столовые в пансионатах;

- рестораны, кафе и столовые в гостиницах;
- кетеринговые компании;
- рестораны, кафе и столовые на транспорте (бортовое питание, питание в вагонах-ресторанах, на водном транспорте);
- организация обслуживания в местах массового отдыха;
- мини-производства в составе торговых предприятий;
- фуд-корты и ресторанные дворики, кофейни в торгово-развлекательных комплексах;
- самостоятельные рестораны, кафе, бары, столовые и др.

Классификационные признаки предприятий общественного питания:

1. По виду собственности (собственные, арендованные, с внешним управлением).
2. По типу предприятия (рестораны, кафе, кондитерские, закусочные, столовые, буфеты, фабрики-кухни).
3. По форме организации управления (сетевые, самостоятельные, под франшизным управлением).
4. По местоположению (центральный район города, вблизи метро, во дворе, за городом).
5. По назначению (в составе торгово-развлекательного комплекса, в составе гостиницы, промышленного предприятия или учебного заведения, автономно).
6. По способу обслуживания: обслуживание официантами, самообслуживание, комбинированное обслуживание.
7. По классности (люкс, высший, первый).
8. По ассортименту (блюда широкого выбора, комплексные блюда, блюда национальной кухни, экзотические блюда).
9. По режиму обслуживания (круглосуточно, фиксированный промежуток времени, специальное питание, детское питание).
10. По способу организации производственно-технологического процесса (предприятия полного цикла, доготовочные, доготовочные из полуфабрикатов высокой степени готовности).

1.2. Рестораны, кафе, бары

Ресторан – наиболее комфортабельное предприятие общественного питания. В ресторане посетителям предоставляют широкий ассортимент кулинарных и кондитерских изделий высокого качества.

ва и сложного приготовления, а также алкогольных и безалкогольных напитков. Меню ресторана содержит заказные, фирменные блюда. Обслуживание в ресторанах предполагает организацию отдыха и развлечений. Приготовление пищи в ресторане осуществляют высококвалифицированные повара, обслуживание в торговых залах ресторана – опытные официанты. Рестораны предназначены, в первую очередь для тех, кто стремится получить первоклассное обслуживание, отведать изысканные блюда и напитки.

Рестораны специализируются на кухнях народов мира, формах обслуживания, кулинарных пристрастиях и модных течениях, специфических продуктах, здоровом и диетическом питании. Концептуальное развитие ресторана соответствует его местоположению: автономность здания или совокупность с гостиничным предприятием, торгово-развлекательным комплексом, наличие удобного подъезда и парковки, близость бизнес-центров, театров, вокзалов. Класс ресторана определяет уровень предлагаемого гостям сервиса, убранство торгового зала ресторана, кухонное производство, уровень цен, развлечения (телевизионная панель, концертная программа, танцевальная программа и др.).

Рестораны, помимо торговых залов, могут иметь банкетные залы, бары или коктейль-холлы с барными стойками.

Кафе общего типа – предприятие с широким ассортиментом горячих напитков, хлебобулочных и мучных кондитерских изделий, блюд и кулинарных изделий несложного приготовления, кисло-молочных продуктов. Обслуживание посетителей осуществляется официантами или применяется самообслуживание. Кафе может располагаться на открытом воздухе.

Нормативное определение понятия «кафе» предполагает организацию питания и отдыха гостей с предоставлением ассортимента продукции и услуг, несколько ограниченного по сравнению с рестораном. Тем не менее современные кафе также реализуют фирменные и заказные блюда, изделия и напитки, а уровень предоставляемых услуг, их разнообразие вполне соответствуют уровню ресторана. Объясняется это тем, что на владельце кафе лежит ничуть не меньшая ответственность, чем на владельце ресторана. Это тот же ресторанный бизнес, со своей спецификой и сложностями. И если рестораны многие россияне посещают только в праздничные дни, то кафе является более востребованной формой организации услуг питания.

Кафе специализированное – кафе-кондитерская, кафе-мороженое, кафе-молочная, детское кафе предоставляют различные по уровню и объему услуги питания и применяют различные методы обслуживания.

Кафе-кондитерская prepares and realizes for the population for consumption on the spot various bakery and flour confectionery products, hot drinks, dairy cocktails, sweet dishes and dr.

Кафе-мороженое organizes realization for the population for consumption on the spot of frozen products of various names (with fillings and without them), dairy cocktails, hot, cold and refreshing drinks, confectionery products (candies, biscuits, chocolate, pastries in a wide assortment), fruit juices.

Кафе-молочная provides for the population for consumption on the spot various dishes from milk and dairy products, confectionery products and drinks.

Детское кафе is intended for service of visitors with children. In the menu of children's cafes drinks, confectionery products, cold dishes and snacks, soups, second courses, sweet dishes, milk and acid – dairy products. Children's cafes are equipped with sets of children's tableware and furniture. Interiors of these cafes are decorated in accordance with children's themes.

Кофейни-кафе, specializing in coffee, are intended for service of consumers with hot drinks, bakery and confectionery products. In addition to a wide choice of coffee (espresso, cappuccino and pr.), tea, bakery products, hot chocolate, desserts, pastries, sandwiches and freshly squeezed juices, coffee shops expand the assortment, offering visitors hot breakfasts and more hearty dishes in the form of salads, second courses, lasagna and risotto. For attraction of consumers coffee shops have in the menu seasonal and thematic offers. In summer – this is refreshing desserts from berries, in winter – глинтвейны, special tea, and also a special menu during the Great Fast. In the segment of coffee shops there is a shortage of operators for fast service. In connection with this coffee shops expand their assortment, adding to the menu sandwiches, second courses. So that in a coffee shop you can not only have a breakfast, but also have a meal. In addition, coffee shops are all more and more moving to fast service (fast service): they offer to take frozen products or coffee with you.

Оглавление

Предисловие	3
Введение.....	7

РАЗДЕЛ I. ПОДХОДЫ К КЛАССИФИКАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Глава 1. Типы предприятий общественного питания	10
1.1. Признаки, определяющие тип предприятия общественного питания	10
1.2. Рестораны, кафе, бары.....	17
1.3. Закусочные, столовые, буфеты, кафетерии.....	23
1.4. Магазины кулинарии, комбинаты питания	26
Глава 2. Местоположение предприятий общественного питания.....	30
2.1. Различия в понятиях «месторасположение» и «местоположение объекта питания»	30
2.2. Факторы местоположения, оказывающие влияние на доходность предприятия питания.....	32
Глава 3. Характеристики предприятий общественного питания.....	37
3.1. Категории предприятий общественного питания	37
3.2. Общепринятая мировая классификация предприятий общественного питания	37
Глава 4. Формы обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания. Классификация форм обслуживания	46
4.1. Самообслуживание как форма массового обслуживания посетителей	47
4.2. Обслуживание официантами как форма обслуживания на предприятиях общественного питания. Комбинированная форма.....	49
4.3. Анализ выбора формы обслуживания	52
4.4. Специфика форм обслуживания групп гостей предприятий общественного питания. Банкетное обслуживание	60

РАЗДЕЛ II. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Глава 5. Виды организационной деятельности	71
5.1. Организация производственного процесса.....	72
5.2. Организационные вопросы технологических и трудовых процессов. Качество продукции на предприятиях общественного питания	74
Глава 6. Технологические аспекты и санитарные правила производства и реализации продукции общественного питания.....	78
6.1. Стадии технологического процесса приготовления кулинарной продукции	78
6.2. Первичная обработка сырья	79
6.3. Тепловая обработка продуктов	85
6.4. Оформление и отпуск готовых блюд.....	89
Глава 7. Производственно-технологическое оборудование.....	96
7.1. Холодильное оборудование	97
7.2. Кухонное оборудование	107
7.3. Новые технологические решения для кухни.....	133
Глава 8. Характеристика производства в предприятиях питания — ресторанах.....	137
8.1. Технологические особенности производства в ресторанах.....	137
8.2. Характеристика производственных помещений ресторана	138
8.3. Торговые залы ресторана.....	152
Глава 9. Технологическое проектирование предприятий общественного питания	155
9.1. Инженерные сети, коммуникации, санитарная техника предприятий питания	157
9.2. Разрешительные документы для открытия предприятия питания	170
Глава 10. Меню предприятий общественного питания	173
10.1. Характерные виды меню. Требования к составлению меню	174
10.2. Использование сборников рецептур. Технологическая карта, калькуляционная карточка. Формирование цен на готовые кулинарные изделия	185
10.3. Контроль качества готовых блюд и кулинарных изделий. Бракераж	201

Глава 11. Организация трудовых процессов на предприятиях питания	212
11.1. Организация рабочих мест на предприятиях общественного питания	213
11.2. Разделение и кооперация труда на предприятиях общественного питания. Нормирование	224
11.3. Организационное значение заработной платы в предприятиях общественного питания	240
Глава 12. Организация процессов управления на предприятиях общественного питания	249
12.1. Функции управления на предприятиях питания	249
12.2. Автоматизация управления предприятиями питания	262
12.3. Основные направления развития сферы услуг питания	272
12.4. Регламентирование основных мероприятий по созданию безопасных и здоровых условий труда	287
 РАЗДЕЛ III. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСОБЕННОСТИ УСЛУГ ПИТАНИЯ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ НАЗНАЧЕНИЯ 	
Глава 13. Комплексная реорганизация системы школьного питания. Дошкольное питание	289
13.1. Организация питания в дошкольном образовательном учреждении	290
13.2. Школьное питание. Современные требования	292
Глава 14. Организация питания учащихся и работников производственных предприятий	303
14.1. Обслуживание учащихся учебных заведений профессионально-технического образования	303
14.2. Организация услуг питания студентов высших и средних специальных учебных заведений	303
14.3. Организация услуг питания на производственных предприятиях	304
Глава 15. Лечебное и диетическое питание в санаториях	310
15.1. Курортология как научная дисциплина	310
15.2. Организация питания в санаториях	311
Глава 16. Организация услуг питания в гостиницах	315
16.1. Специфика услуг питания в средствах коллективного размещения	315
16.2. Услуги питания, характерные для гостиниц	318

Глава 17. Организация услуг питания автотуристов и автопассажиров. Организация услуг питания в железнодорожных ресторанах и вагонах-ресторанах.....	327
17.1. Обслуживание автотуристов и автопассажиров.....	327
17.2. Формы обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте.....	327
17.3. Организация питания в поездах.....	328
Глава 18. Организация услуг питания пассажиров в морских портах, на теплоходах и речных судах	334
18.1. Характеристика российского круизного рынка.....	334
18.2. Характеристика мирового круизного рынка.....	334
18.3. Организация услуг питания на круизном судне «Мирикл».....	335
Глава 19. Организация услуг питания пассажиров в аэропортах и самолетах	344
19.1. Организация питания в аэропортах	344
19.2. Организация бортового питания.....	344
19.3. Борт-кетеринговые компании России.....	352
Глава 20. Организация обслуживания в местах массового отдыха	359
20.1. Fun Food: «взрывающаяся кукуруза»	359
20.2. Fun Food: сладкая вата	362
Глава 21. Выездное ресторанное обслуживание (Catering)...	364
21.1. Определение понятия «кетеринг»	364
21.2. Организация выездного обслуживания	365
Заключение	368
Библиографический список	371
Рекомендуемая литература	372