

Р. Р. Гареев

Организация работы службы питания
гостиничного предприятия

Москва
2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Глава 1. Служба питания и ее роль в гостиничном предприятии	4
1.1. Классификация предприятий общественного питания..	4
1.2. Структура службы питания гостиничного предприятия	12
1.3. Основные формы питания и виды меню в гостиничных предприятиях	21
Вопросы для самоконтроля:.....	30
Глава 2. Организация работы службы питания гостиничного предприятия	31
2.1 Организация обслуживания гостей предприятий питания в отелях: основные правила, формы и методы	31
2.2. Столовые приборы, посуда, правила сервировки	49
2.3. Организация работы кухни в гостинице: оборудование, санитарные требования и особенности организации пожарной безопасности.....	62
2.4. Управление качеством на предприятиях общественного питания	72
Вопросы для самоконтроля.....	78
Глава 3. Национальные кухни, рацион питания и конфликтные ситуации с гостями	79
3.1 Особенности национальных кухонь	79
3.2 Основные принципы составления рационов питания гостей.....	88
3.3 Конфликты с гостями предприятий питания и методы их разрешения	94
Вопросы для самоконтроля.....	102
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	103
ГЛОССАРИЙ	104
Список литературы	108
ПРИЛОЖЕНИЯ	112

ВВЕДЕНИЕ

До середины XX века ресторан в гостинице был второстепенным источником дохода, который не пользовался популярностью у гостей, предпочитающих завтракать, обедать и ужинать за пределами отеля. Однако по мере снижения загрузки гостиниц, роль службы питания как источника дохода стала возрастать, и в настоящее время практически сравнялась с ролью номерного фонда. Рестораны отелей становятся все более роскошными, число их в одном отеле увеличивается, появляются специализированные рестораны с национальными кухнями, кофейни, бары и т.д.

Организация служб питания в гостиницах отличаются от независимых предприятий питания, так как в гостиницах рестораны, кафе, бары, буфеты являются неотъемлемой частью гостиничного предприятия, и предназначены в основном для обслуживания гостей. Поэтому при проектировании гостиничных зданий и при планировании размещения служб учитывают удобство и комфортность пользования гостями залами служб питания.

Количество ресторанов в гостиничном комплексе зависит от местоположения, концепции и «звездности» отеля. Крупная гостиница в центре города может иметь от трех до пяти заведений общепита, каждое из которых с различной кухней.

Для эффективной организации работы службы питания гостиничного предприятия необходимо четко понимать все особенности процессов подготовки кухни и залов к работе, а также правила предоставления услуг питания гостям и посетителям кафе, ресторанов и баров отеля.

Глава 1. Служба питания и ее роль в гостиничном предприятии

1.1. Классификация предприятий общественного питания

Предприятие общественного питания – это имущественный комплекс, используемый юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для оказания услуг общественного питания, в том числе: изготовления продукции, создания условий для потребления и реализации кулинарной продукции и покупных товаров как на месте изготовления, так и вне его по заказам, а также для оказания разнообразных дополнительных услуг.

По **характеру своей деятельности** предприятия общественного питания делятся на:

1. Предприятия, организующие производство продукции общественного питания с возможностью доставки потребителям: заготовочные фабрики, цехи по производству полуфабрикатов и кулинарных изделий, специализированные кулинарные цехи и др.

2. Предприятия, организующие производство, реализацию продукции общественного питания и обслуживание потребителей с потреблением на месте и на вынос (вывоз) с возможностью доставки: рестораны, кафе, бары, столовые, предприятия быстрого обслуживания, закусочные, кафетерии, буфеты.

3. Предприятия, организующие реализацию продукции общественного питания с возможным потреблением на месте: магазины (отделы).

По своей **мобильности** предприятия питания делятся на стационарные и мобильные, а по времени функционирования – постоянно действующие и сезонные (летние).

По **организации производства продукции общественного питания** выделяют предприятия: работающие на сырье (с полным технологическим циклом), предприятия, использующие полуфабрикаты (доготовочные), а также комбинированные.

В **ГОСТ 30389-2013** «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» представлены следующие предприятия общественного питания:

Ресторан. Это предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая

фирменные блюда и изделия, алкогольных, прохладительных, горячих и других видов напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий, покупных товаров.

Первые рестораны, в том виде, в каком они существуют сегодня, были изобретены китайцами, в период правления династии Тан (618-906 гг.) В 1153 году в городе Кайфынь был открыт один из старейших ресторанов в мире - «Бакит Чикен Хаус».

Отдельные рестораны в Ханчжоу, культурном, политическом и экономическом центре Китая во время династии Сун специализировались на какой-то одной конкретной пище - рисе, рыбе, лапше.

На Западе первые рестораны появились в XVIII веке, главной целью которых было приготовление и подача блюд, которые заказывал посетитель по своему вкусу. Согласно Книге рекордов Гиннеса, старейшим из существующих сегодня ресторанов, открывшимся в 1725 году, является Собрино-де-Ботин (Sobrino de Botin) в Мадриде (Испания).

Впервые слово «ресторан» было применено в отношении предприятия питания парижанином, продавцом бульонов по имени Буланже (Boulangier) в 1765 году. Он разместил над входом в своё заведение такую вывеску на латыни: «Venite ad me omnes, qui stomacho laboratis et ego restaurabo vos» - буквально означающее: «Придите ко мне все страждущие желудком и я вас восстановлю».

Первый ресторан в привычном для нас виде (посетители сидят с отдельными блюдами за отдельными столами, выбирают еду из меню, часы работы фиксированы) был Гран-Таверн-де-Лондр (Grand Taverne de Londres), основанный в 1782 году парижанином Бовилье (Beauvilliers).

В России «ресторации» стали выделяться в самостоятельное понятие в первой четверти XIX века, вычлняясь из общего ряда мест «трактирного промысла». Первоначально они состояли исключительно при гостиницах, и первым рестораном, открытым в Москве считается «Славянский базар» («Яр» ведёт свою историю с 1826 года).

Рестораны делятся на классы: люкс, высший, первый.

Рестораны класса «люкс» предполагают изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных изысканных заказных и фирменных блюд, изделий.

Рестораны высшего класса отличаются оригинальностью интерьера, комфортностью, выбором услуг, разнообразным

ассортиментом оригинальных изысканных заказных и фирменных блюд, изделий.

Гармоничность, комфортность и выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд, изделий и напитков сложного приготовления характерны для ресторанов высшего класса.

Современные рестораны должны иметь кроме обычной вывески вывеску световую с элементами оформления. Для оформления залов и помещений для потребителей используются изысканные и оригинальные декоративные элементы (светильники, драпировки и др.). В зале в ресторанах классов люкс и высший обязательно наличие эстрады и танцплощадки. Для создания оптимального микроклимата в торговом зале в ресторанах люкс система кондиционирования воздуха с автоматическим поддержанием оптимальных параметров температуры и влажности обязательна. Для ресторанов высшего и первого класса допустима обычная система вентиляции. Мебель в ресторанах должна быть повышенной комфортности, соответствующая интерьеру помещения; столы должны иметь мягкое покрытие, в ресторанах первого класса возможно применение столов с полиэфирным покрытием. Кресла должны быть мягкими или полумягкими с подлокотниками. Применяется посуда из мельхиора, нейзильбера, нержавеющей стали, фарфоро-фаянсовая с монограммой или художественным оформлением, хрустальная, художественно оформленная посуда из выдувного стекла. Площадь торгового зала с эстрадой и танцплощадкой должна соответствовать нормативу - 2 м² на одно посадочное место.

Кафе - это предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с предоставлением ограниченного, по сравнению с рестораном, ассортимента продукции и услуг, реализующее фирменные блюда, кондитерские и хлебобулочные изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары.

Кафе предназначено для отдыха посетителей, поэтому большое значение имеет оформление торгового зала декоративными элементами, под освещение, цветовое решение. Микроклимат поддерживается системой приточно-вытяжной вентиляции. Мебель применяется стандартная облегченных конструкций, столы должны иметь полиэфирное покрытие. Из столовой посуды применяется: металлическая из нержавеющей стали, полуфарфоровая фаянсовая, сортовая стеклянная. В кафе кроме торговых залов должны быть

вестибюль, гардероб, туалетные комнаты для посетителей. Норма площади на одно посадочное место в кафе 1,6 м².

Баром называется предприятие питания, оборудованное барной стойкой и реализующее, в зависимости от специализации, алкогольные и (или) безалкогольные напитки, горячие и прохладительные напитки, блюда, холодные и горячие закуски в ограниченном ассортименте, покупные товары.

Бары, как и рестораны, подразделяются на 3 класса: люкс, высший, первый.

Бары должны иметь световую вывеску с элементами оформления; для оформления залов используют декоративные элементы, создающие единство стиля. Микроклимат поддерживается кондиционированием воздуха или приточно-вытяжной вентиляцией. Обязательная принадлежность бара - барная стойка высотой до 1,2 м и табуреты с вращающимися сиденьями высотой 0,8 м. В зале столы с мягким или полиэфирным покрытием, кресла мягкие с подлокотниками. Требования к посуде применяются такие же, как и в ресторанах, используется посуда из мельхиора, нейзильбера, нержавеющей стали, фарфоро-фаянсовая, хрустальная, стеклянная высших сортов.

Бары в гостинице могут быть следующих категорий:

1. *Лобби-бар* (от англ. Lobby - «вестибюль») располагается на первом этаже гостиницы, недалеко от стойки администратора. Специфика расположения лобби-бара создает определенные преимущества в его оформлении и освещении: панорамные окна, принятые в холлах гостиниц, - это яркий декоративный элемент и естественное освещение большую часть суток. Кроме контактной барной стойки, в зоне лобби-бара обычно находится мягкая мебель, дополняемая кофейными столиками и стульями. В ассортименте лобби-бара, как правило, представлены кондитерские изделия, закуски, десерты, крепкие, слабоалкогольные и безалкогольные напитки. Особое место в меню отводится чаю и кофе.

2. *Коктейль-бар*. Здесь в широком ассортименте приготавливаются и реализуются смешанные напитки (коктейли), крепкие, десертные с фруктами, слоистые, пунши и др.

3. *Лаунж-бар* (от англ. lounge - «гостиная, комната для отдыха») обычно находится в особой изолированной лаунж-зоне, где звучит мелодичная легкая музыка, горят свечи или работает приглушенное освещение, а публика располагается на удобных мягких диванах и креслах за низкими - "журнальными" - столиками. Такая обстановка

способствует спокойному отдыху и не мешает беседе. Чаще всего лаунж-бар предлагает коктейли и другие легкие напитки, как правило, в нем имеется большой выбор дорогого качественного алкоголя.

4. *Пул-бар* (от англ. pool - «бассейн») располагается в зоне бассейна. Существует три варианта его размещения:

- бар в центре бассейна. Это самый эффектный, однако, и самый затратный вариант, так как требует строительства тоннеля для перемещения персонала;

- двухуровневый бар на краю бассейна. Предполагает наличие двух барных стоек. Гостевая столешница одной из них представляет собой часть бордюра бассейна - за ней могут обслуживаться гости, не желающие пока выбираться из воды. Вторая стойка предназначена для обслуживания посетителей, находящихся в «прибрежной» зоне;

- бар рядом с бассейном. Обслуживает всех, кто расположился на берегу, и тех, кто находится в бассейне. В последнем случае напитки подаются на подносах, которые ставят на бордюр бассейна. Заказы принимает и подает официант или бармен, перемещающийся по периметру бассейна.

Предложение пул-бара, как правило, состоит из прохладительных напитков, чая и минимального набора некрепкого алкоголя (это связано с техникой безопасности). При выборе посуды предпочтение отдается небьющимся бокалам и стаканам, что позволяет избежать появления опасных осколков на полу и в воде.

5. *Диско-бары* располагаются на территории дискотек и на танцевальных площадках.

Предприятие быстрого обслуживания. Данный вид предприятий питания, получивший в обществе упрощенное название «фаст-фуд», реализует узкий ассортимент блюд, изделий, напитков несложного изготовления, как правило, из полуфабрикатов высокой степени готовности, что обеспечивает минимальные затраты времени на обслуживание потребителей.

Буфет. Предприятие общественного питания, реализующее с потреблением на месте ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе холодные и горячие блюда, закуски, мучные кулинарные, хлебобулочные и кондитерские изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары.

Широкое распространение данные предприятия получили в различных образовательных, культурных и производственных учреждениях.

Кафетерий - это предприятие общественного питания, оборудованное буфетной или барной стойкой, реализующее с потреблением на месте горячие напитки, прохладительные напитки, ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе бутерброды, хлебобулочные и кондитерские изделия, горячие блюда несложного изготовления и покупные товары.

Помещение кафетерия состоит из двух частей: зала и подсобного помещения. Бутерброды, горячие напитки готовятся на месте, остальная продукция поступает в готовом виде. Кафетерии организуются на 8, 16, 24, 32 места. Они оборудуются высокими четырехместными столами. Для обслуживания детей и пожилых людей устанавливаются один-два четырехместных стола со стульями.

По сути, кафетерий - это небольшое кафе с ограниченным ассортиментом блюд, работающее по системе самообслуживания.

Чаще всего кафетерий расположен при гостинице, в здании офиса, на территории института и других подобных учреждений.

Столовая. Предприятие общественного питания, осуществляющее приготовление и реализацию с потреблением на месте разнообразных блюд и кулинарных изделий в соответствии с меню, различающимся по дням недели.

Столовые во многом являются приоритетными пунктами питания в производственных, учебных и других предприятиях, где работает большое количество сотрудников или обучается большой контингент студентов.

Рестораны, кафе, бары и столовые имеют свои классификационные группы, сужающие или, наоборот, расширяющие их ассортимент реализуемой кулинарной продукции или напитков прил.1.

Закусочная - это предприятие питания с ограниченным ассортиментом блюд и изделий несложного изготовления и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей, с возможной реализацией алкогольных напитков, покупных товаров.

Закусочные относятся к предприятиям быстрого обслуживания, поэтому должно применяться самообслуживание. В крупных закусочных могут организовываться несколько раздаточных самообслуживания. Иногда секции раздаточных располагают уступами, каждая секция реализует продукцию одного наименования со своим расчетным узлом, это ускоряет обслуживание потребителей, которые имеют мало времени. Торговые залы оборудуются высокими

столами с гигиеническими покрытиями. Оформление залов также должно отвечать определенным требованиям эстетики, санитарии. Из столовой посуды допускается применение посуды из алюминия, фаянса, прессованного стекла. По стандартным требованиям закусочные могут не иметь вестибюля, гардероба, туалетов для посетителей. Площадь залов закусочных должна соответствовать нормативу - 1,6 м² на одно посадочное место.

Магазин (отдел) кулинарии - это предприятие, реализующее населению продукцию общественного питания в виде кулинарных изделий, полуфабрикатов, кондитерских и хлебобулочных изделий.

В настоящее время на рынке услуг общественного питания представлено множество различных предприятий, имеющих свою специфику обслуживания потребителей. Начиная с начала 21 века на рынке предприятий питания, помимо ресторанов, кафе, столовых, баров, стали активно появляться новые игроки рынка, такие как: хинкальни, чайные, бургерные и др. Необходимо отметить, что данные виды предприятий питания не включены в классификацию, представленную в ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования», а относятся к специализированным закусочным, а значит, не могут рассматриваться как отдельные пищевые комплексы.

Однако дадим собственные определения некоторым группам предприятий питания, отражающие специфику их деятельности.

Чайная - это специализированная закусочная, предприятие, предназначенное для приготовления и реализации в широком ассортименте чая и мучных кондитерских изделий. Кроме того, в меню чайных включают горячие вторые блюда из рыбы, мяса, овощей, яичницу натуральную с колбасой, ветчиной и др.

Шашлычная - распространенный вид специализированного предприятия. В меню шашлычной не менее трех-четырех наименований шашлыков с разными гарнирами и соусами, а также люля-кебаб, чахохбили, цыплята-табака, из первых блюд - харчо и другие национальные блюда, пользующиеся большим спросом у посетителей.

Пельменные - специализированные закусочные, основной продукцией которых являются пельмени с различными фаршами. В меню включают также холодные закуски несложного приготовления, горячие и холодные напитки. Пельмени могут поступать в виде полуфабрикатов или готовиться на месте, в этом случае в пельменных применяют пельменные автоматы.

Блинные специализируются на приготовлении и реализации изделий из жидкого теста - блинов, блинчиков, оладий, блинчиков фаршированных с различными фаршами. Разнообразят подачу этих изделий сметаной, икрой, повидлом, вареньем, медом и др.

Пирожковые предназначены для приготовления и реализации жареных и печеных пирожков, кулебяк, расстегаев и других изделий из различных видов теста.

Чебуречные предназначены для приготовления и реализации популярных блюд восточной кухни - чебурек и беляшей. Сопутствующая продукция в чебуречных - бульоны, салаты, бутерброды, а также холодные и горячие закуски.

Сосисочные специализируются на реализации горячих сосисок, сарделек, отварных, запеченных с разнообразными гарнирами, а также холодных (воды, пива, соков и др.) и горячих напитков, молочнокислых продуктов.

Пиццерия предназначена для приготовления и реализации пиццы с различными начинками. При самообслуживании раздатчик готовит пиццу в присутствии посетителя, используя соответствующее оборудование для приготовления. В пиццерии может быть обслуживание официантами.

Бистро - сеть предприятий быстрого обслуживания. Бистро специализируется на русской кухне (пирожки, расстегаи, бульоны, салаты, напитки).

Бургерная - предприятие питания, специализирующееся на производстве гамбургеров, чизбургеров и других видов бургеров, а также различных закусках.

Как уже было сказано ранее, предприятия общественного питания помимо услуг по предоставлению кулинарной продукции также оказывают другие виды дополнительных услуг. К дополнительным услугам относят:

- услуги по организации и проведению кейтеринга, в т.ч. по доставке продукции по заказам потребителей и выездное обслуживание;

- организация музыкального и развлекательного (анимационного) обслуживания;

- банкетное обслуживание, в т.ч. специальных мероприятий;

информационно-консультационные (консалтинговые) услуги;

- вызов такси по просьбе потребителей; парковка или охраняемая стоянка автомобиля на территории предприятия (объекта).

1.2. Структура службы питания гостиничного предприятия

До 50-х гг. XX в. ресторан в гостинице был второстепенным источником дохода. Считалось допустимой небольшая убыточность ресторана, которая покрывалась доходами от номерного фонда. С другой стороны, постоялец отеля часто считал еду в ресторане отеля неважной по качеству и предпочитал обедать и ужинать вне гостиницы.

В настоящее время до 70% гостей отеля не обедают в гостиничном ресторане и до 50% не ужинают в нем, а 2/3 дохода ресторана поступают от сторонних посетителей.

Но по мере снижения загрузки гостиниц, роль службы питания как источника дохода возрастает, и в настоящее время практически сравнялась с ролью номерного фонда. Рестораны отелей становятся все более роскошными, их количество увеличивается, появляются специализированные рестораны с национальными кухнями, кофейни, бары и т.д.

Служба питания гостиничного предприятия (Food and Beverage Department) - это структурное подразделение, которое обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и др. праздничных мероприятий.

В гостиницах рестораны, кафе, бары, буфеты являются неотъемлемой частью гостиничного предприятия, и предназначены в основном для обслуживания гостей, поэтому при проектировании гостиничных зданий и при планировании размещения служб необходимо учитывать удобство и комфортность пользования гостями залами служб питания.

Служба питания гостиницы обычно объединяет в себе следующие функции:

1. Организация работа лобби-бар.
 2. Организация работы ресторанов all day dining (работают 24 часа в сутки) - примерно на 100-150 посадочных мест.
 3. Доставка еды в номера (Room Service) (круглосуточно).
 4. Организация работы банкетной службы.
 5. Fine dining - рестораны высокой кухни. Примерно на 70 персон.
- Как правило, открыты для посетителей днем и вечером.

Классическая структура службы питания отеля представлена на рис. 1.



Рис. 1. Структура службы питания гостиничного предприятия

Количество ресторанов в гостиничном комплексе зависит от местоположения, концепции и «звездности» отеля. Крупная гостиница в центре города открывает от трех до пяти заведений общепита. Причем каждое с различной кухней - азиатской, европейской, японской, с завораживающим панорамным видом, караоке. А в семейном отеле на 30-40 мест достаточно небольшого кафе.

При этом ресторан при отеле может быть как частью гостиничного комплекса, так и отдельным заведением. Если ресторан (один или несколько) находится в структуре отеля, то он относится к службе питания, во главе которого стоит директор, обязательно входящий в состав правления отеля. В непосредственном подчинении директора службы питания находятся шеф-повар, контроллер службы питания, метрдотель, банкетный менеджер, главный бармен, стюард. Если ресторан сам осуществляет закупку, то в его штате находятся закупщик продовольствия и закупщик вин и других напитков. Если ресторанов в гостинице несколько, то у каждого свой директор и отдельный директор у Службы обслуживания в номерах (Room Service), доставляющей еду и напитки в номера отеля. Помимо ресторанов большая гостиница обязательно имеет несколько менее крупных предприятий питания: бары, кофейни, буфеты и т. п.

Рассмотрим особенности функционирования предприятий и служб, которые могут входить в службу питания отеля.

Ресторан. Как правило, ресторан имеет два входа, для постояльцев гостиницы и посетителей с улицы. Перед входом в ресторанный зал должен быть расположен вестибюль с гардеробом, далее аванзал – помещение с удобной мягкой мебелью и зеркалами,

где собираются гости, приводят себя в порядок, Из аванзала может быть вход не только в ресторанный зал, но и в банкетный зал и отдельные кабинеты. Здесь же расположен кабинет метрдотеля и комната для отдыха официантов. Количество посадочных мест в ресторанном зале должно быть не менее среднего количества, проживающих гостей. Банкетные залы предназначены для коллективных торжеств или официальных приёмов. Оформляются они по тем же правилам, что и ресторанные залы, с той лишь разницей, что количество посадочных мест и их расположение зависят от желания заказчика.

Ресторанные залы, имеющие «уличный доступ должны располагаться на первых этажах, иметь пандусы для инвалидов, навесы над входом, место для остановки транспорта, отдельное освещение и рекламу.

Кафе. По своей организации представляет из себя мини ресторан с той лишь разницей, что в его структуре кухни имеют ограниченный ассортимент блюд. Многие отели стараются размещать кафе на улице в летний период времени.

Бар. Предоставляет гостю набор любых алкогольных и безалкогольных напитков, коктейлей и лёгких закусок. Посетители могут располагаться за стойкой бара или в небольшом зале. В зависимости от категории гостиницы бары бывают: лобби бар (расположенный в вестибюле гостиницы), ресторанный бар (находится в зале ресторана), ночной бар (для поздних приезжих), фитнес бар (при тренажерном зале или Spa), мини-бары (расположенные в номерах гостиницы).

Кухня. Это «сердце» службы питания отеля, представляющее собой совокупность цехов обработки продуктов для приготовления гостям, а также персоналу отеля.

Банкетная служба. Банкетная служба обслуживает конференции и банкеты разных типов, как внутри гостиницы, так и за ее пределами. В банкетных залах используется современное аудио-визуальное оборудование, возможно подключение к сети Интернет. Предусмотрено выездное обслуживание конференций и банкетов в старинных особняках, театрах, лучших выставочных залах, на природе и в других местах.

Работа банкетной службы имеет как положительные, так и отрицательные особенности.

К положительным особенностям относятся повышенная по сравнению с рестораном цена, гарантированная загрузка (количество

гостей), относительно невысокие затраты труда. Недостатками являются непростая деятельность по получению заказов на банкеты и, как следствие, частые простои банкетного помещения. Тем не менее, даже небольшие европейские отели с числом номеров 100-150 имеют в среднем 5-10 банкетных залов, а в больших отелях (свыше 200 номеров) число таких залов может достигать двадцати, т.к. при успешной работе банкетная служба может выйти на второе место по величине дохода после номерного фонда.

Служба обслуживания в номерах. Данная служба работает круглосуточно, осуществляя доставку в номера свежеприготовленных блюд и напитков. Необходимо отметить, что данная услуга является очень востребованной в гостинице, особенно в пятизвездочных отелях.

В обязанности персонала службы входит принятие заказа по телефону или от другой службы, предварительная сервировка, получение заказа на кухне, доставка заказа в номер и расчет с гостем. Также сотрудники службы могут работать по специальным бланкам-заказам на завтраки, которые гость должен вывесить до 2 часов ночи на ручку двери. В бланке указывается тип стандартного завтрака, который он желает получить, а также желаемое время подачи.

Меню в службе обслуживания в номерах обычно ограничено (иногда готовится отдельно от ресторанного), но в высококласных отелях через эту службу можно заказать любое блюдо из ресторана. В небольших отелях работа службы обслуживания в номерах ограничена во времени (ночью не работает), в больших отелях эта служба работает круглосуточно.

Эффективность работы службы питания и качество предоставляемых услуг, в том числе кулинарной продукции в отеле во много зависит от персонал. Персонал службы питания многопрофильный и включает в себя множество специальностей и профессий (рис. 2).

В структуре персонала службы общественного питания выделяется категория административно-хозяйственного, производственного, торгово-обслуживающего персонала. Количество персонала зависит от структуры и оборудования предприятия, категории гостиницы, объемов деятельности и квалификации работников.



Рис. 2. Организационная структура службы питания отеля

Административно-хозяйственную категорию персонала в ресторане отеля, рассчитанного на более 100 мест, представляет: директор, заместитель директора по обслуживанию, заместитель директора по производству и поставкам, заведующий продовольственного склада, кассир-контролер, санитарный врач.

Директор ресторана. Управление комплексом предприятий общественного питания в гостиницах обеспечивает директор, который подчиняется владельцу или исполнительному директору заведения размещения. Должность директора службы питания в гостиницах является одной из наиболее ответственных. Помимо высокого качества предлагаемых гастрономических услуг, безопасности жизни и здоровья гостей, комплекс предприятий питания должен обеспечивать высокий уровень гостеприимства.

Директор ресторана несет ответственность за эффективность функционирования основных структурных звеньев - ресторана, кафе, бара, кухни, кондитерского цеха, складских помещений, ему подчиняются ответственные за их работу лица, санитарный врач. Заместитель директора осуществляет управление процессом обслуживания в зале ресторана, ему подчиняются метрдотели, официанты, музыканты оркестра, буфетчики.

Основные профессионально-квалификационные требования к руководителю службы общественного питания в гостиницах:

- высшее профессиональное или среднее специальное образование по профилю деятельности или экономическое;

- опыт работы в сфере услуг питания, знания особенностей работы всех подразделений службы;
- навыки использования результатов мониторинга спроса клиентов по ассортименту блюд и напитков, отслеживание основных тенденций этого сегмента рынка;
- умение рационально распределять персонал на предприятии, определить принципы взаимодействия между отдельными структурными подразделениями службы;
- создание необходимых условий для повышения персоналом квалификации;
- умение мотивировать персонал отдела по добросовестному труду;
- умение оптимизировать работу каждого подразделения и обеспечить их рентабельность;
- умение контролировать необходимое снабжение предприятия сырьем и расходными материалами, инвентарем, оборудованием, рабочей одеждой и проч.;
- умение контролировать соблюдение санитарных правил приготовления блюд, их эстетичного вида и подачи;
- умение контролировать нормы расхода сырья, качество и своевременную доставку продукции на производство;
- умение внедрять современные методики расчета бюджета, контролировать правила ведения отчетности, а также вести калькуляцию стоимости блюд и пересчета дневной выручки;
- утверждать график работы персонала с учетом периодов наибольшего наплыва посетителей и контролировать соблюдение трудовой дисциплины.

В течение рабочего дня директор выполняет множество задач: проводит совещания, проверяет качество обслуживания номеров, подготовку работы секции банкетов, анализирует текущие счета, проверяет специальные заказы и т.д.

В моменты отсутствия директора все перечисленные функции выполняет его заместитель.

Производственная категория персонала осуществляет организацию работы кухни, а также непосредственное приготовление кулинарной продукции. К данной категории относятся: стюард кухни, а также повара различной квалификации.

Шеф-повар. Шеф-повар координирует работу кухни, подчиняется заместителю директора по производству и поставкам, несет ответственность за качество и объем производства пищи, ее

сервировки, своевременную доставку готовых блюд (горячие блюда должны подаваться горячим, а холодные закуски - холодными). Шеф-повар непосредственно контролирует соблюдение утвержденных кулинарных рецептов, соблюдение основ технологии и санитарных правил приготовления пищи.

В крупных гостиничных комплексах он имеет несколько заместителей, отвечающих за работу дневной смены — один-два заместителя (су-шеф), один повар вечерней смены и один ответственный за банкеты.

Должность шеф-повар играет одну из главных функций в презентации заведения питания в гостиницах. В производственном звене ресторанного хозяйства он наделен всей полнотой власти. В небольших и средних гостиницах часто выполняет функции директора ресторанного хозяйства, что обусловлено тенденциями сокращения персонала и оптимизации размеров гастрономической службы учитывая экономию финансовых ресурсов.

Шеф-повар должен знать:

- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся вопросов работы предприятий общественного питания;

- организацию и технологию производства;

- ассортимент и требования к качеству блюд и кулинарных изделий;

- основы рационального и диетического питания;

- порядок составления меню;

- правила учета и нормы выдачи продуктов;

- нормы расхода сырья и полуфабрикатов;

- особенности и требования к хранению сырья;

- калькуляцию блюд и кулинарных изделий и цены на них;

- стандарты и технические условия на продукты, сырье и полуфабрикаты;

- правила и сроки хранения продуктов, сырья и полуфабрикатов;

- виды технологического оборудования, принцип работы, технические характеристики и условия его эксплуатации;

- экономику общественного питания;

- организацию оплаты и стимулирования труда.

Шеф-повар управляет технологическим процессом кухни, контролирует трудовую дисциплину персонала кухни и техническое состояние производственного оборудования, дегустирует большое количество блюд на вкус, консистенцию, запах и общее качество,

проводит бизнес-прогноз, обеспечивает своевременное, бесперебойное снабжение пищевых продуктов и полуфабрикатов надлежащего качества и т.д.

Во время отсутствия шеф-повара, его должностные обязанности выполняет *су-шеф*.

Повар определенного участка готовит и оформляет блюда, контролирует и обучает персонал своего участка, отвечает за его работу, следит за свежестью и правильным хранением продуктов питания, чтобы его участок содержался в чистоте и соблюдались все правила санитарии и гигиены.

Стюард кухни. Данный сотрудник отвечает за чистоту всех предметов, обработанных на мойке, и предметов для кухни, за чистоту кухни, оборудования и кухонных приспособлений, используя для этого имеющиеся механизмы и оборудование, за удаление мусора и возврат вычищенных предметов на соответствующие участки.

Торгово-обслуживающая категория персонала включает: метрдотелей, менеджеров, официантов, барменов, сомелье.

Метрдотель. Метрдотель (менеджер зала) координирует работу зале ресторана. Он уполномочен вмешиваться в работу кухни в случае несоблюдения качественных и количественных характеристик блюд и напитков, является заместителем директора. В ресторанных комплексах значительных размеров может работать 2 - 3 метрдотели.

К основным обязанностям метрдотеля относятся:

- определение зоны ответственности официантов в зале ресторана;
- прогнозирование объем кухонного производства в сутки, неделю;
- контроль за внешним видом официантов на рабочем месте;
- собеседование с соискателями на различные должности, закрепление за отдельными официантами стажеров;
- проведение мероприятий по повышению морального и профессионального уровня подчиненных работников;
- контроль за счетами;
- поддержание постоянной связи с поставщиками пищевых продуктов и полуфабрикатов, расходных химических средств и технологического оборудования;
- контроль за техническим состоянием оборудования, устранение недостатков в работе через соответствующие функциональные службы гостиницы.

Банкетный менеджер. Банкетный менеджер руководить обслуживанием всех массовых мероприятий в ресторане, составляет

график работы официантов и утверждает бригады, ответственные за каждое конкретное мероприятие, согласовывает с шеф-поваром меню и сервисные процедуры, строго следует процедурам, принятым в данной гостинице для отдела обслуживания массовых мероприятий, включая меры по противопожарной безопасности, согласовывает все особые требования с заместителем заведующего по обслуживанию и координатором мероприятия.

Официант. Именно официант вступает в тесный контакт с гостем, формируя первые впечатления о заведении. Официант должен выполнять обязанности в форменной одежде и носить идентификатор с указанием логотипа отеля и имени официанта. Одежда должна быть в безупречном состоянии.

В должностные обязанности официанта входит:

- сервировка стола в соответствии с установленными стандартами;
- контроль за чистотой, состоянием и комплектностью приборов;
- знание меню, основных и сезонных блюд и напитков, предлагаемых гостям;
- консультирование гостей по поводу особенностей блюд и напитков при составлении заказа;
- прием заказов от клиентов;
- подача блюд и напитков согласно установленным правилам обслуживания;
- создание в заведении атмосферы гостеприимства (отношение к гостям, манера поведения, внешний вид);
- предоставление счета гостям и получение оплаты.

Старший официант. В случае отсутствия метрдотеля на рабочем месте, его обязанности выполняет старший официант, который координирует работу других официантов, соблюдение процедуры передачи официантами полученного посуды и столового белья, организует обслуживание.

Бармен. Бармен осуществляет общий контроль и несет ответственность за функционирование бара. Он должен обеспечить поставки в бар расходных ресурсов в необходимом количестве и ассортименте, обеспечить надлежащее их хранение. Бармен ответственный за соблюдение в баре и его подсобных помещениях чистоты, эстетически привлекательного вида, принадлежащего визуального восприятия товаров и определения экономически целесообразного уровня цен.

Основные обязанности бармена касаются:

- составление заявок на необходимое количество закусок, напитков и других товаров;
- получение расходных продуктов и товаров из кухни и склада;
- приготовление коктейлей и других смешиваемых напитков, салатов, десерта;
- проведение расчета с официантом, кухней и складами;
- составление рапортов, отчетов, согласно действующим на предприятии правилам.

Сомелье. Это специалист, который не только отвечает за оборот алкогольной продукции ресторана, за составление винной карты, но и создает определенную атмосферу заведения, общаясь с гостями и советуя им выбрать ту или иную алкогольную продукцию. Наличие сомелье говорит о высоком классе ресторана. Основные требования к сомелье - владение навыками сервиса и знание вин, их соответствия тем или иным блюдам, географии их производства и выращивания винограда.

Важными требованиями к персоналу службы питания являются: наличие медицинской книжки, обновление которой осуществляется ежегодно, а также необходимые знания иностранного языка, культуры и этики обслуживания.

1.3. Основные формы питания и виды меню в гостиничных предприятиях

При организации обслуживания в предприятиях питания при гостиничных предприятиях и других средствах размещения обычно предлагаются следующие условия:

1. *OB (only bad)* - проживание без питания.
2. *BB (bed & breakfast)* - в стоимость проживания включен только завтрак (шведский стол); дополнительное питание происходит за отдельную плату.
3. *Continental Breakfast (континентальный завтрак)* - в стоимость проживания включен легкий завтрак, который обычно состоит из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.
4. *English Breakfast (английский завтрак)* - полный завтрак, который обычно включает: сок, яичницу, тосты, масло, джем и кофе или чай.
5. *American Breakfast (американский завтрак)* - аналогичен континентальному завтраку, также включает различные нарезки.

6. *HB (half board) (полупансион)* - в стоимость проживания включены завтрак и ужин (шведский стол), бесплатный чай, кофе, вода только на завтрак.

7. *HB+ (halfboard+, extended half board) (расширенный полупансион)* - в стоимость проживания входят завтрак и ужин (шведский стол), кроме того, безалкогольные и алкогольные напитки местного производства в течение всего дня.

8. *FB (full board) (полный пансион)* - проживание с трехразовым питанием: завтрак, обед и ужин (шведский стол);

9. *FB+, EXTFB (full board+)* (расширенный полный пансион) - трехразовое питание: завтрак, обед и ужин (шведский стол), а также напитки во время приема пищи;

10. *Mini all inclusive* - это полный пансион с напитками местного производства не только во время еды, но и в ограниченном количестве в течение всего дня.

11. *ALL, AI (all inclusive)* - проживание с трехразовым питанием: завтрак, обед и ужин (шведский стол), а также в течение дня постояльцам предлагаются напитки (местного производства (безалкогольные и алкогольные) в неограниченном количестве). Кроме того, в стоимость проживания входит дополнительное питание (легкие закуски, барбекю в барах отеля, а также второй завтрак, полдник, поздний ужин и т. п.);

12. *UAL, UAI (ultra all inclusive)* - проживание, включающее в себя: завтрак, поздний завтрак, обед, полдник и ужин (шведский стол). Обычно представлен широкий выбор сладостей, десертов, всевозможных закусок, а также напитков местного и импортного производства.

В зависимости от того, входит ли стоимость питания наряду с размещением в гостиничный тариф, различают две основные системы обслуживания:

- по европейскому плану (*European plan, EP*). Представляет собой гостиничный тариф, определяемый на основе стоимости размещения без учета питания. В этом случае точное время прибытия клиента в гостиницу не является принципиальным, так как не требуется дополнительных затрат гостиницы;

- по американскому плану (*American plan, AP*). В гостиничный тариф входит стоимость трехразового питания. Выделяют также модифицированный американский план (*modified American plan, MAP*) и континентальный план (*continental plan*), при которых туристы могут

выбрать номер в комплексе соответственно с двухразовым и одноразовым питанием.

При организации завтраков, обедов и ужинов используются различные методы обслуживания:

1. *Обслуживание «а ля карт» (a la carte)*. При такой форме обслуживания гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков.

2. *«А парт» (a part)*. При данном методе обслуживания гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени. Очень часто встречается в домах отдыха и курортных гостиницах. Официант собирает заказы рано утром и раскладывает их на доске или на серванте по порядку в соответствии с временем, указанным в заказе. В определенное время заказанные блюда на тележке подвозят в номер гостя.

3. *«Табльдот» (table d'hote)*. Отличается от «а парт» тем, что все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню. Обслуживание начинается тогда, когда все гости соберутся за столом. Часто используются в пансионатах, домах отдыха и других средствах размещения, где производственные мощности и возможности кухни достаточно ограничены. Слово «табльдот» означает, что в ресторане за клиентом закрепят определенное место, и сидеть гость будет именно там. Официант станет приносить то, что клиент выберете из 3-4 наименований, или то, что сделал шеф-повар.

4. *Шведский стол*. «Шведский» стол, или так называемый «сморгосбурдет» (бутербродный стол), - это фирменное изобретение, внесенное шведами в кулинарную культуру Европы в начале XIX века. Специалисты кулинарного дела считают, что более правильно было бы назвать его «скандинавским» или даже «балтийским» столом, поскольку его особенности и элементы складывались из народных кухонь и из быта народов всех стран Балтии (не только Швеции, но и Финляндии, Латвии, Дании, немецкой Померании). Представляет собой широкий выбор закусок и блюд со свободным доступом: можно взять все, что угодно, из того, что предложено и выставлено. Это может быть и довольно скудный набор (джем, хлеб, масло, 2-3 сорта колбасы и сыра, один вид сока, чай, кофе), и по-настоящему обильный

стол с многочисленными блюдами. Все зависит как от категории отеля, так и от страны.

Данный метод обслуживания имеет ряд преимуществ:

- увеличивает пропускную способность ресторанный зала;
- ускоряет процесс обслуживания;
- требует меньшей численности квалифицированного персонала

т.д.

Меню является важным элементом работы предприятий питания. Во многом от того, что представлено в меню, как оно оформлено зависит общее впечатление гостя от пребывания в кафе или ресторане.

Меню – это письменный перечень блюд, ежедневно имеющихся на предприятии питания.

В предприятиях питания существуют различные виды меню, исходя из времени, сезона и ассортимента:

1. *Меню со свободным выбором блюд.* Наиболее распространенное меню, характерной чертой которого является многообразие блюд и напитков, а также возможность выбора любой кулинарной продукции, вне зависимости от времени суток и дней недели.

2. *Меню комплексного обеда* ресторана включает холодную закуску, первое и второе блюда, десерт и напиток, хлебобулочные изделия. При составлении меню комплексного обеда учитывают нормы рационального питания, стоимость рациона, разнообразие и правильный подбор продуктов, входящих в блюда.

3. *Меню бизнес-ланча* составляют в ресторане для быстрого обслуживания потребителей в специально отведенное время (понедельник-пятница с 12 до 16 часов). Гостю предлагают выбор из 3 - 4 наименований холодных закусок, 2 - 3 супов, 4 - 5 вторых блюд, 1 - 2 сладких блюд, горячих и холодных напитков - 2 - 3 наименования, хлебобулочные изделия. Меню бизнес-ланча меняется еженедельно, но в течение недели стоимость его остается постоянной. В меню включаются блюда из меню со свободным выбором блюда ресторана, но цены их ниже, чем при индивидуальном заказе. Стоимость бизнес-ланча заранее определена.

4. *Меню воскресного бранча* предназначено для обслуживания населения семейными обедами в воскресные дни в период с 12 до 16 часов. В ресторанах в меню воскресного бранча включают шведский стол с широким ассортиментом закусок и блюд. Отдельно организуют десертный, фруктовый и чайный столы. Стоимость бранча заранее определена, в нее включают бокал вина или шампанского.

5. *Меню дневного рациона* составляют для участников совещаний, конференций, симпозиумов. Оно может быть со свободным выбором блюд или заранее скомплектованным (завтрак, обед, ужин). Последнее составляют с учетом планируемой стоимости питания на день и калорийности дневного рациона (от 2000 до 5000 ккал).

6. В *меню завтрака* включают натуральный сок или кисломолочный продукт, масло сливочное, холодную закуску, горячее блюдо несложного приготовления, горячий напиток, джем, мучное кондитерское изделие, хлеб или тост.

Различают следующие виды завтраков:

- *континентальный завтрак*. Включает кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мёд, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям завтрак дополняется холодным яйцом. Во многих странах Европы континентальный завтрак входит в цену размещения в гостинице;

- *расширенный завтрак*. В дополнение к континентальному завтраку гостям предлагаются соки (апельсиновый, грейпфрутовый, томатный), блюдо с нарезанными ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья.

- *английский завтрак*. В классическом варианте начинается с утреннего чая или кофе (возможно горячего шоколада), принесённого в номер. Он также включает сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мёд, варенье. Может дополняться блюдами из яиц (яичница с ветчиной или беконом, жареные яйца на хлебе, омлет с ветчиной или шампиньонами и др.), рыбными блюдами, блюдами из злаковых (овсяная каша или суп на молоке или на воде с сахаром либо солью). Английский завтрак сервируется таким же образом, как и расширенный;

- *американский завтрак*. Дополнительно предлагаются обычная питьевая вода с кубиками льда, фруктовые соки, свежие фрукты (грейпфрут, арбуз, ягоды с молоком или сливками) или компот из фруктов (слив, персиков), блюда из злаковых (кукурузные, рисовые хлопья), небольшая порция мяса, пирог;

- *завтрак с шампанским*. Время предоставления этого завтрака - с 10.00 до 11.30. Предлагаются кофе, чай, алкогольные напитки (шампанское, вино), небольшие холодные закуски и горячие блюда, супы, салаты, десерты. Форма предложения - буфет. Завтрак с шампанским, как правило, подаётся по официальному поводу;

- *поздний завтрак*. Представляет собой альтернативу завтраку и обеду. Время предоставления - с 10.00 до 14.00. Используются

составные элементы, входящие как в завтрак, так и в обед: горячие и холодные напитки, булочки, масло, джем, колбаса, сыр, супы, горячие мясные блюда, десерты. Форма предложения – буфет.

7. *Меню обеда* включает закуску, первое и второе блюда, десерт, горячий или холодный напиток, хлеб. При составлении меню учитывают калорийность рациона. Если в меню включена легкая овощная закуска, то первые и вторые блюда должны быть более калорийными.

8. *Меню ужина* включает закуску, горячее блюдо, сладкое блюдо, напиток и хлеб. Ужин является завершающим приемом пищи. В него входят хорошо усваиваемые блюда из отварных и припущенных рыбы, птицы, овощей. На десерт рекомендуют натуральные фрукты и некрепкий горячий напиток (чай с лимоном и др.).

9. *Вегетарианское, постное, сезонное меню* ресторанов, специализирующихся на приготовлении блюд русской кухни, предполагает включение в основное меню расширенного ассортимента блинов в дни празднования Масленицы или вегетарианских (постных) блюд во время христианских постов. В некоторых ресторанах русской кухни постное меню разрабатывается отдельно от основного и включает от 5 до 37 наименований блюд постной кухни.

10. *Банкетное меню* составляют при приеме заказе с учетом пожеланий заказчика, вида банкета и времени его проведения. В меню банкета включают более широкий ассортимент холодных закусок из расчета 1/2, 1/3 или 1/4 порции на человека, одну горячую закуску, одно - два горячих блюд, десерт, фрукты, горячие напитки. Такое меню составляют для свадьбы, дня рождения, юбилея и других торжеств.

11. *Шведский стол*, когда предлагается широкий выбор блюд со свободным доступом: можно взять все, что угодно, из того, что предложено и выставлено. Это может быть и довольно скудный набор (джем, хлеб, масло, 2-3 сорта колбасы и сыра, один вид сока, чай, кофе), и по-настоящему обильный стол с многочисленными блюдами в зависимости и от категории отеля, и от страны;

12. *Меню тематических мероприятий* составляют для встречи Рождества, Нового года, 8 Марта, Дня защитника Отечества, Дня Победы и др. Меню составляют с учетом национальных традиций, соблюдаемых в каждой стране. Так, в меню рождественского и новогоднего ужина включают блюда, приготовленные в целом виде: гусь, утка, индейка, поросенок фаршированные. В меню традиционного праздника Масленица включают широкий ассортимент

русских блинов с икрой, осетровых или лососевых рыб, малосоленой рыбой, маслом, сметаной.

В ресторанах, кафе и барах в меню указываются наименования блюд, закусок и другой продукции и цены. На всех других предприятиях кроме наименования блюд и цен указываются нормы выхода.

Процесс разработки меню включает в себя несколько этапов:

1. Разработка предварительного ассортимента на основании технического задания.
2. Дегустационная проработка блюд, напитков, коктейлей.
3. Утверждение окончательного ассортимента.
4. Технологическая проработка.
5. Разработка технологических и технико-технологических карт.
6. Ценообразование и разработка калькуляционных карт.
7. Разработка внутренней описательной документации для работников зала.
8. Формирование закупочного листа.
9. Подбор поставщиков.
10. Разработка дизайна.

Основные требования к меню:

В содержании меню выделяют следующие элементы: заголовки, названия блюд и их описания.

Заголовки включают категории: Блюда от шеф-повара или Блюда дня, Фирменные блюда, Холодные закуски, Горячие закуски, Супы, Горячие блюда и т.д.; подзаголовки (холодные рыбные, мясные, овощные, салаты и т.д.).

Название блюда может быть простым, включающим описание данного блюда, например, «Осетрина на вертеле с овощным гарниром», или сложным - «Кальмары, фаршированные нежнейшими кусочками лососины, осетрины и соусом Бешамель».

Меню украшают эмблемы, символизирующие специфику предприятия питания. Меню должно быть отпечатано четким, ясным, удобочитаемым шрифтом, на хорошей бумаге.

Меню ресторанов класса люкс должно содержать не менее 15 наименований холодных закусок, 3 - горячих, 5 - супов, 30 - вторых горячих блюд, 6 - сладких блюд. Для большинства загородных, национальных и тематических ресторанов количество блюд и напитков может быть установлено индивидуально. В меню ресторана первого класса должны быть включены заказные и фирменные блюда.

5. В меню должны быть предусмотрены блюда в размере полупорций или специальные блюда для детей.

6. В ресторане должно быть обязательно 2-3 экземпляра меню на иностранном языке, для гостей.

7. Для дополнительного внимания посетителей рекомендуется снабдить меню фотографиями предоставляемых блюд.

Важно соблюдать правильный порядок размещения блюд в карте меню (рис. 3).

- | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Сезонные или блюда от шеф-повара.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Холодные блюда и закуски.<ul style="list-style-type: none">- Холодные закуски- Холодные рыбные блюда.- Салаты.- Холодные блюда из мяса.- Холодные блюда из домашней птицы и дичи..- Различные сыры и сливочное масло.2. Горячие закуски.3. Супы.<ul style="list-style-type: none">- Прозрачные супы.- Супы-пюре.- Заправочные супы.- Холодные, молочные и сладкие супы.4. Вторые рыбные блюда.<ul style="list-style-type: none">- Блюда из отварной и припущенной рыбы.- Блюда из жареной рыбы.- Запеченные блюда из рыбы.5. Вторые мясные блюда.<ul style="list-style-type: none">- Вареные и припущенные блюда из мяса.- Тушеные блюда из мяса.- Жареные блюда из домашней птицы и дичи.- Тушеные блюда из домашней птицы и дичи.- Блюда из субпродуктов.6. Блюда из яиц и творога.7. Блюда из овощей.8. Блюда из макаронных изделий и мучные.9. Сладкие блюда.10. Кондитерские изделия. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Рис.3. Типовая структура меню ресторана

При составлении меню следует руководствоваться **ГОСТ 30389 – 2013** «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования».

В ресторане меню составляет заведующий производством с участием метрдотеля, после этого калькулятор рассчитывает продажные цены на блюда и передает меню директору для утверждения.

Коммерческая информация, содержащаяся в меню, включает в себя: адрес предприятия, номер его телефона, режим работы, особенности кухни, перечень дополнительных услуг, их стоимость, условия резервирования мест. Информация может быть дополнена интересной исторической справкой о предприятии или отдельных блюдах меню. В конце меню дается информация о порядке оплаты услуг.

Не менее важное значение для работы ресторанов, кафе и баров имеют: барная карта, винная карта, коктейльная карта.

Барная карта может быть приложением меню, либо предоставляться гостю отдельно. Порядок расположения позиций в барной карте также важен как и расположение блюд в меню: Вначале идут аперитивы, вермуты, битеры, настойки. После них начинаются шампанское и прочие игристые вина, тихие вина, белые, красные и крепленые вина. После идут более крепкие напитки: водка, ром, текила, джин, виски, коньяк.

При формировании барной карты в разделе «Виски», желательно систематизировать ассортимент по странам производства: Шотландия, Ирландия, США, Канада и др. Или по срокам выдержки: от молодого виски к старому. При формировании раздела «Коньяк», ассортимент располагают от самого молодого к самому старому. В заключении барной карты представлены ликеры, пиво, безалкогольные напитки и коктейли.

Для коктейлей, в случае их большого ассортимента, составляется отдельная карта (*коктейльная*).

Вино может быть представлено также в отдельной карте (*винная карта*). В ней обязательно печатают страну-производитель, название вина на оригинальном языке, категорию, год урожая (если он указан на бутылке), объем емкости и стоимость.

В некоторых предприятиях питания можно встретить *чайную карту*, объединяющую в себе сорта различного заварного чая.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое предприятие общественного питания и что к ним относится?
2. Что такое служба питания гостиничного предприятия, и какова ее структура?
3. Какие основные должности представлены в службе питания гостиничного предприятия, и в чем состоит их функционал?
4. Какие формы питания могут быть представлены в различных средствах размещения туристов?
5. Какие существуют виды меню и в чем их особенность?
6. Какова классическая структура меню? Перечислите основные позиции блюд в меню.

Глава 2. Организация работы службы питания гостиничного предприятия

2.1 Организация обслуживания гостей предприятий питания в отелях: основные правила, формы и методы

Метод обслуживания потребителей на предприятиях питания отеля - способ, с помощью которого потребителям реализуется кулинарная продукция и напитки.

На предприятиях общественного питания в гостиничных предприятиях существуют следующие методы обслуживания:

1. *Форма обслуживания* - это метод обслуживания, при котором потребители сами выполняют ряд операций, и в зависимости от этого применяют следующие формы самообслуживания:

- полное (потребитель выполняет все операции самостоятельно);
- частичное (часть работ выполняется обслуживающим персоналом или механизмами (сбор посуды, доставка посуды, конвейер для сбора посуды и т.д.)).

Формы обслуживания отличаются:

- характером производимых услуг;
- местом и условиями их выполнения;
- характером труда обслуживающего персонала;
- формой расчета с потребителями.

Примером форм обслуживания может быть реализация кулинарной продукции через торговые автоматы или «шведский стол», а также отпуск скомплектованных обедов.

2. *Метод обслуживания официантами.*

При полном обслуживании официантами все операции осуществляют официанты. Этот вид характеризуется высокой культурой обслуживания и применяется на предприятиях класса «люкс» и высший в течение всего времени работы зала, при проведении банкетов и приемов, в вечернее время - на предприятиях с организацией отдыха.

Частичное обслуживание официантами предполагает выполнение ряда операций потребителями. Официанты доставляют продукцию с раздаточной в зал, ставят блюда на стол, за которым посетители сами обслуживают себя. Такая форма позволяет ускорить процесс обслуживания посетителей, увеличить пропускную способность зала и сократить численность обслуживающего персонала.

Обслуживание официантами по характеру труда делится на две формы:

- индивидуальная (все операции с посетителем выполняет один официант, за которым закреплено определенное количество столов в зале);

- бригадная (бригада из нескольких официантов делит между собой все операции по обслуживанию потребителя (один встречает потребителя, принимает заказ; двое подают блюда и напитки и т.д.). Такая форма позволяет ускорить процесс обслуживания потребителей, также используется при обслуживании банкетов и приемов).

- комбинированный метод обслуживания потребителей (сочетание различных методов обслуживания (например, самообслуживание с обслуживанием официантами)).

Кроме традиционных методов и форм обслуживания на предприятиях общественного питания применяются специальные (прогрессивные) формы обслуживания, целью которых является ускорение обслуживания большого количества потребителей. Такие формы используются для обслуживания участников конгресса, конференций, семинаров и т.д. К ним относятся: залы-экспресс, столы-экспресс, «шведский стол».

Зал-экспресс (как правило, на 40-50 мест) организуется в ресторанах и кафе для ускорения обслуживания потребителей с ограниченным запасом времени. Меню представляет собой комплексный обед. Ко времени обеда все столы в зале-экспресс сервируются, на каждый стол кладут меню. Как только посетители сядут за стол, официанты ставят закуски и сладкие блюда, затем приносят супы, а вслед за ним - горячие блюда. Затраты времени потребителя на такой обед составляют 15-20 минут, что очень удобно для туристических групп.

Стол-экспресс рассчитан на 20 чел., имеет круглую форму с поворотной центральной частью, на которой устанавливаются закуски, блюда, кулинарные и кондитерские изделия, напитки. Неподвижную поверхность стола сервируют закусочными тарелками, приборами, салфетками. Потребители, сев за стол, самостоятельно выбирают продукцию с поворотной части стола. Официанты приносят горячие блюда и напитки, осуществляют расчет с потребителями.

Организация питания по типу «шведский стол» служит ускорению обслуживания больших групп туристов, организуется на предприятиях общественного питания при гостиницах. На столы выставляются холодные закуски, сладкие блюда и кондитерские

изделия, а для реализации супов и горячих блюд устанавливаются мармиты. Работа официантов сводится к помощи в порционировании.

Массовые мероприятия могут организовываться по разным поводам и проводиться на разных уровнях:

- официальные банкеты, которые лидеры страны дают в честь высоких гостей;
- посольские приёмы и банкеты по случаю национальных праздников;
- банкеты, организуемые общественными, партийными, научными и деловыми кругами по случаю окончания различных конференций и совещаний;
- благотворительные гала - представления с танцами и угощением;
- праздничные обеды с танцами, организуемые руководством фирмы для своих сотрудников;
- свадьбы.

Банкеты-приемы в зависимости от формы обслуживания можно разделить на несколько видов:

1. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.

Банкеты за столом с полным обслуживанием официантами чаще всего устраиваются на дипломатических, официальных приемах, где рассадка гостей за столом согласуется с протоколом.

В меню банкета включается сравнительно немного холодных закусок, одна горячая. Для банкета-обеда - обязательно суп, вторые горячие и десертные блюда, фрукты, напитки. Необходимо строго соблюдать определенный порядок подачи закусок, блюд и напитков. Очередность смены блюд совпадает с порядком записи их в банкетном меню. В начале банкета подаются холодная рыбная закуска и свежие овощи, затем закуски из мяса, птицы и дичи, после холодных закусок подают горячую закуску, потом суп. После супа - горячие блюда из рыбы, мяса, птицы, дичи, овощей. Заканчивается банкет подачей десерта, фруктов и горячих напитков - кофе, чая.

Практика показывает, что на банкетах с полным обслуживанием наиболее целесообразно исходить из нормы - три официанта на каждые 12-16 участников банкета. При обслуживании два из них будут подавать блюда, а третий - вина. При ограниченном количестве подачи блюд - 4-5 и непосредственной близости к банкетному столу подсобных столов, раздачи, сервизной, буфета допустимо обслуживание банкета официантами, которые совмещают подачу блюд и напитков.

При организации банкета обычно предусматривается подача аперитива. Он подается в зале, предназначенном для сбора гостей, в течение 15-40 мин, т.е. с момента прихода первых гостей до приглашения их к банкетному столу. Все напитки и закуски во время аперитива предлагаются гостям официантами так, как это делается при обслуживании банкета-коктейля.

По окончании аперитива гости переходят в зал, где начинается банкет. Официанты, каждый в своем секторе обслуживания, встречают гостей, помогая им сесть. В течение всего банкета они заняты непосредственным обслуживанием его участников.

При обслуживании банкета, как и любого другого мероприятия, за столом каждый официант обязан знать следующие правила.

- любое блюдо или напиток подается всеми официантами одновременно;

- все блюда, закуски, гарниры, соусы и т.д., предлагаемые гостям в обнос, подают на левой руке с левой стороны;

- если в момент подачи гость разговаривает или слушает собеседника, следует немного подождать, затем тихо попросить извинения и подать блюдо. При этом не следует касаться блюдом стола или тарелки с хлебом;

- гость при желании сам перекладывает себе на тарелку предложенный продукт, но по просьбе гостя официант должен уметь правой рукой с помощью приборов для раскладки положить подаваемое блюдо на тарелку;

- официант держит блюдо на ладони левой руки, предварительно покрыв ее салфеткой-ручником, которая предохраняет руку от ожога или переохлаждения. При этом ручник-салфетка не должен свисать у официанта с руки;

- в первую очередь обслуживают почетных гостей, далее - по протоколу. На банкете, где нет строгого протокола, предпочтение при обслуживании отдается женщинам;

- салатники или соусники небольших размеров перед подачей ставят на маленький поднос тарелку, покрытыми салфеткой;

- если гость отказался от предложенного блюда, обязательно убирают прибор, предназначенный для этого блюда. Перед подачей следующего блюда со стола убирают посуду и приборы от ранее поданного блюда, даже если гость ими не пользовался;

- при подаче таких блюд, как мелкая дичь, цыплята, раки, некоторые сорта фруктов, которые можно есть руками, рекомендуется каждому гостю с правой стороны ставить в чаше теплую воду с

кружочком лимона для обмывания кончиков пальцев. Вместо воды в чашках для этой цели гостям можно подать на тарелках аккуратно сложенные и увлажненные полотняные салфетки;

- при обслуживании гостей, сидящих за столом, подача блюд может производиться не только с левой стороны. Все то, что заранее разложено или разлито в посуду индивидуального пользования, подается и ставится на стол перед гостем правой рукой официанта с правой стороны. Так подаются горячие закуски в кокотницах и кокильницах, все супы в бульонных чашках или глубоких тарелках, десертные блюда в креманках, горячие напитки (чай, кофе) в чашках и стаканах, а также холодные закуски, горячие и десертные блюда на тарелках;

- использованные тарелки и приборы при замене убираются как с правой стороны гостя правой рукой, так и с левой стороны левой рукой;

- все напитки наливают, как правило, правой рукой с правой стороны, держа бутылку этикеткой, обращенной к гостю. В случае крайней необходимости можно налить и с левой стороны, но при этом обязательно левой рукой;

- ассортимент напитков в бутылках предлагают гостю с левой стороны, держа в левой руке 2 - 3 бутылки этикетками, обращенными в его сторону. После того как гость выбрал один из предложенных напитков, официант берет в правую руку бутылку и наливает желаемый напиток с правой стороны;

- очередная смена или уборка тарелок и приборов всеми официантами производится одновременно (по команде метрдотеля или старшего официанта), когда все участники банкета или подавляющее большинство из них закончили есть ранее поданное блюдо.

2. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.

Банкеты с такой формой обслуживания обычно организуют в том случае, если они носят товарищеский или семейный характер. Это может быть завтрак, обед, ужин или просто угощение в честь какого-либо события: знаменательная дата, юбилей, товарищеская встреча, свадьба и т.д.

Размещение гостей за столом на таких банкетах обычно произвольное, но для почетных гостей отводятся места в центре стола, а при устройстве банкета на большое число участников с несколькими столами - отдельный центральный стол.

В отличие от банкета с полным обслуживанием, где ассортимент холодных закусок сравнительно ограничен, в меню данного банкета могут быть включены самые разнообразные холодные закуски, соленья, маринады и т.д.

Весь ассортимент холодных закусок может быть выставлен на банкетный стол за 30 мин до начала мероприятия. Для того чтобы разнообразить ассортимент закусок, рекомендуется на каждого участника банкета заказывать по 0,5 порции, а некоторых и того меньше. Расставить блюда с закусками на столе можно в один или два ряда в зависимости от ширины стола, количества закусок и размера блюд. После того как закуски поставлены, ставят напитки. Напитки, как и закуски, следует рассредоточить по всему столу. При этом надо поставить бутылки так, чтобы каждый гость мог налить себе любой из напитков по желанию.

На банкетах с частичным обслуживанием каждому гостю предоставляется возможность взять любую понравившуюся закуску в любом количестве и в любом порядке. Порционно подаются, как правило, горячие блюда (одно или два) - в зависимости от продолжительности банкета. Особой заботой официантов на таких банкетах является обслуживание почетных гостей и своевременная уборка со стола использованной посуды и пустых бутылок.

3. При проведении различных юбилеев, семейных торжеств, банкетов по случаю подписания договоров, заключении деловых соглашений также организуется *банкет-фуршет* (по-французски «а ля фуршет», что означает - «на вилку»).

Особенностью обслуживания банкета-фуршета является то, что гости едят и пьют стоя у столов, к которым не ставятся стулья. Меню такого банкета включает холодные и горячие закуски, горячие вторые блюда, десерт и горячие напитки. Закуски должны подаваться маленькими порциями «под вилку», т.е. чтобы можно было их есть без помощи ножа. Горячие закуски и блюда также подают маленькими порциями, чтобы можно было пользоваться только вилкой. В процессе организации банкета-фуршета необходимо учитывать следующее: нельзя устанавливать столы в непосредственной близости от источника тепла (отопления, камина и др.), а также под прямыми лучами солнца, так как это способствует таянию заливных блюд, а также потере внешней привлекательности всех продуктов. Столы, сервированные для банкета-фуршета, должны гармонировать с окружающей обстановкой; при их установке следует учитывать

расположение осветительной аппаратуры в зале с тем, чтобы обеспечить равномерное освещение всех столов.

Банкеты-фуршеты предусматривают нерегламентированное пребывание гостей. Они экономичны: при равных площадях зала на банкете-фуршете можно обслужить в 4-5 раз больше гостей, чем на банкете за столом.

В связи с тем, что гости едят и пьют стоя, столы для банкета-фуршета должны быть несколько выше обычных.

При отсутствии специальных фуршетных столов можно пользоваться обычными прямоугольными, составляя по несколько столов вместе. Форма расстановки столов разнообразна и зависит от площади и архитектурных особенностей зала. Обычно столы ставят в форме букв «Т», «П», «Ш».

При расстановке столов необходимо учитывать следующее;

- центральное, наиболее удобное, место в зале отводится для самых почетных гостей;
- столы не должны загораживать основных или служебных входов в зал;
- не следует устанавливать столы ближе, чем в 1,5 м от стены, чтобы не затруднять свободу передвижения гостей и официантов.

Скатерть фуршетного стола со всех сторон спускают почти до самого пола. Спуск скатертей всех основных фуршетных столов должен быть одинаков, а нижние кромки скатертей образуют прямую линию. Для оформления фуршетных столов в настоящее время используют специальные юбки со складками, воланами, которые прикрепляют к краю столешницы. Такие юбки могут быть белыми или цветными. Они прекрасно декорируют столы и украшают банкетный зал.

Предметы сервировки, напитки, фрукты и закуски заранее ставят на стол.

Как правило, стол сервируют с двух сторон (двухсторонняя сервировка), односторонняя сервировка используется обычно для стола, предназначенного для почетных гостей.

Бутылки со спиртными напитками открывают за несколько минут до прихода гостей в банкетный зал. Часть бутылок оставляют закрытыми и открывают по мере необходимости. После того как участники банкета подойдут к столу, официанты должны помочь им в выборе того или иного напитка, блюда, предложить наполнить рюмку вином, положить на тарелку закуску, уделяя особое внимание почетным гостям, а также гостям, стоящим не у стола.

После того, как расставлены фрукты, цветы и напитки, но не ранее чем за полчаса до начала банкета, на столе размещают закуски, соусы, хлеб. На каждое блюдо кладут приборы для раскладки, чтобы гость сам мог взять то, что пожелает.

На одного официанта при обслуживании фуршета обычно приходится 15-20 гостей. Задача официанта - помочь в выборе закусок, предложить свою помощь, чтобы налить вино, положить на тарелку закуску и т.д.

Учитывая, что на банкете-фуршете едят стоя, продукты для закусок следует подготавливать более мелкими кусочками, чтобы не пользоваться ножом. Гарниры к закускам и блюдам целесообразнее подавать на стол отдельно от основного продукта - в салатниках или в другой посуде.

Расстановку закусок на столе целесообразнее начинать с закусок, уложенных на большие блюда, так как разместить последние на уже заставленном другой посудой столе было бы сложнее. В последнюю очередь на стол ставят заливные блюда, икру, масло, закуски, заправленные и оформленные майонезом или сметаной. Закуски размещают так, чтобы блюда из рыбы, мяса, овощей и других продуктов чередовались.

Следует избегать размещения блюд вплотную к бокалам и рюмкам. В то же время нельзя помещать блюда с закусками на край стола, иначе гости не смогут поставить на него свои тарелки. На каждое блюдо должны быть положены приборы для раскладки. Рядом с блюдами размещают соусы и специи.

Вместо вилок при подаче некоторых блюд применяют деревянные или пластмассовые шпажки, которые после одноразового использования официант собирает и уносит. Использование шпажек позволяет уменьшить количество приборов при обслуживании фуршетов.

После горячих блюд подают десерт - мороженое, взбитые сливки, ягоды, фрукты и т.п. К десертам подают шампанское.

После окончания фуршета по распоряжению его координатора со столов в определенной последовательности убирают посуду: вначале бутылки, вазы с цветами и фруктами, салфетками, затем приборы, фарфоровую посуду, кофейные чашки. В последнюю очередь убирают рюмки, бокалы, фужеры.

Во время речей или тостов всякое обслуживание прекращается, чтобы не отвлекать внимание гостей и не нарушать тишины. Это правило распространяется на обслуживание любого банкета.

4. К преимуществу обслуживания по типу «*банкет-коктейль*» относится то, что можно принять много гостей в небольшом помещении, при этом не требуется большого количества мебели, посуды, столового белья. Время коктейля непродолжительное, расходы на его организацию значительно меньше, чем на банкеты других видов. Гости могут свободно приходить в разное время. Банкетные столы не расставляют, а ограничиваются лишь небольшими отдельными столиками, расставленными в удобных местах зала: у стен, у колонн, в нишах и т.д. Официанты разносят закуски на фарфоровых блюдах, рюмки и бокалы с напитками - на подносах, тарелок и приборов при обслуживании коктейлей не полагается. Вместо вилок гости используют деревянные или пластмассовые шпажки.

При приеме заказа уточняют количество гостей, их состав, продолжительность коктейля, выясняют, нужна ли барная стойка, согласовывают с заказчиком меню.

Величина всех подаваемых во время коктейля закусок должна быть такой, чтобы их можно было сразу положить в рот целиком. Чаще всего на коктейлях подают бутерброды-канапе или сэндвичи, нарезанные в виде ромбиков, квадратов, кружочков и т.д., а также волованы или таралетки.

Напитки на коктейле могут быть поданы самые разнообразные: виски, коньяки, ликеры, вина натуральные, крепленые и десертные, соки, воды, коктейли, шампанское.

Организуя коктейль, предусматривают помещение для подготовки закусок и напитков. Здесь ставят столы, на которых готовят коктейли, разливают напитки в рюмки, бокалы, стопки. Все напитки перед началом коктейля должны быть доведены до температуры их подачи.

Появление первых гостей в зале банкета является для официантов сигналом к началу обслуживания. В паре с официантом, разносящим напитки, работает другой, подающий гостям закуски. В начале приема-коктейля, как правило, гости пьют безалкогольные напитки: соки, воду (фруктовую или минеральную), пиво. Спустя 10-15 мин подают крепкие напитки: водку, виски с содовой или минеральной водой, коньяк, затем снова предлагают безалкогольные напитки. Закуску гостю предлагают после того, как ему предложили напитки. Блюда, освободившиеся от закуски, возвращаются на раздачу для пополнения.

Подача горячей закуски осуществляется по согласованию с организатором банкета и распоряжению метрдотеля или старшего

официанта. На подогретое металлическое или фарфоровое блюдо укладывают горячую закуску, к которой подают деревянные или пластмассовые шпажки. Обнося гостей закуской, официант держит блюдо в левой руке, а в правой - небольшую тарелку, в которую предлагает гостям положить использованные шпажки.

В последнее время все чаще находят применение комбинированные варианты обслуживания банкетов. Например, можно соединить банкет-коктейль с фуршетным обслуживанием.

5. Для организации **банкета-коктейля с фуршетным обслуживанием** необходимы два банкетных зала, каждый из которых в состоянии вместить всех приглашенных гостей. Первый зал оформляется, как зал для банкета-коктейля. В другом зале накрывают один или несколько больших столов, которые сервируют и оформляют подобно фуршетному столу, за исключением напитков и посуды для них. На этом столе должен быть широкий ассортимент холодных, горячих, десертных блюд и закусок, фруктов и т. п.

Кроме закусочного стола в этом зале, как и в первом, необходимо поставить возле стен и в других удобных местах несколько маленьких столов с той же сервировкой, что и в первом зале. Для напитков, как и при организации банкета-коктейля, устраивают один или несколько буфетов-баров. Они могут быть в зале или в подсобном помещении.

Прибывшие на банкет гости собираются в первом зале. Здесь их обслуживают официанты, которые предлагают: напитки, налитые в рюмки, бокалы, стопки в буфете-баре, а также холодные закуски, уложенные на блюда. Методы, техника и организация обслуживания в этом зале те же, что и на банкете-коктейле.

Обслуживание в первом зале продолжается 30-45 мин, после чего менеджер по обслуживанию массовых мероприятий как главный устроитель банкета приглашает гостей перейти во второй зал к закусочному столу.

Закусочный стол к этому времени должен быть полностью подготовлен: поставлены холодные, горячие, а иногда и десертные блюда, фрукты, закуски, соусы, специи, хлеб, разложены приборы для раскладки и т. д.

Как только гостей пригласили к столу, официанты переходят во второй зал и подают гостям тарелки и приборы, раскладывают или помогают взять закуску, блюдо, а затем убирают со стола и уносят из зала использованные посуду и приборы, пополняют стол чистой посудой, уносят освободившиеся блюда из-под закуски и т. п.

В то время когда часть официантов обслуживает гостей у закусочного стола, официанты, подающие вина, подготовив подносы с напитками в буфете-баре, обносят ими гостей. В отдельных случаях в конце подобных банкетов подают кофе. Такое же обслуживание можно организовать и в одном зале.

6. **Банкет-чай.** Банкет-чай организуется обычно для женщин или для узкого круга родственников. Если в ресторане организуется банкет-чай, то необходимо подобрать помещение с уютной обстановкой домашней гостиной. Столы круглой или овальной формы накрывают цветными скатертями. Для сервировки используют десертную, чайную и кофейную посуду. На стол ставят предусмотренные меню сладости, фрукты, десертные или полусладкие вина.

Официанты приглашают гостей к накрытому столу и помогают им сесть, уделяя наибольшее внимание женщинам, старшим по возрасту. Удостоверившись в том, что все участники банкета удобно разместились, официанты предлагают им сладкие блюда и вина. Затем готовят к подаче горячие напитки.

После этого производится уборка использованной посуды с чайного стола. Взамен использованных тарелок перед каждым гостем ставят чистые с приборами. Закончив уборку, подают чай, кофе, предварительно поставив на стол горячие сливки, молоко и лимон. Чашки с горячими напитками на блюдах ставят на стол справа от десертных тарелок. Ложки при подаче горячих напитков должны быть положены на блюде перед чашкой ручкой вправо, а ручка чашки должна быть обращена в левую сторону от гостя. После того как горячие напитки поданы, официанты предлагают гостям мускат, кагор, ликеры, коньяки.

Чашку кофе гостям можно предложить с подноса, предварительно наполнив ее из кофейника. После наполнения чашек кофе кофейник можно поставить на стол. Кофе можно долить в ту же чашку, не снимая ее со стола.

Чай на столе доливать не рекомендуется. При желании гостя выпить другую чашку чая можно налить напиток на подсобном столе в ту же чашку, если в ней нет лимона и отстоя, и подать гостю.

7. **Дипломатический прием.** Дипломатические приемы проводят в ознаменование важных юбилейных дат, годовщин, международных договоров, соглашений и т.п. Приемы служат для установления, развития контактов между официальными, деловыми и культурными кругами государств.

Часто банкеты организуются «на выезде» (в помещениях заказчика, на природе и др.).

Кейтеринг (англ. cater - поставлять провизию; catering - общественное питание) - это ресторан выездного обслуживания, в любом помещении, которое выбирает клиент. Одно из главных преимуществ кейтеринга состоит в том, что место для проведения банкета или праздника выбирает клиент сам.

На практике под кейтерингом подразумевается не только доставка и приготовление пищи, но и обслуживание, сервировка, оформление и тому подобные услуги.

Виды кейтеринга.

1. *Кейтеринг в помещении (on-premise catering)* - один из самых популярных видов и имеет много общего с традиционным ресторанным обслуживанием. Помимо организации стола клиенту предлагается соответствующим образом оборудованное помещение, которое может быть использовано для проведения различных мероприятий.

2. *Кейтеринг вне ресторана (off-premise catering)* предусматривает обслуживание на территории заказчика. Особенность этого вида кейтеринга связана с тем, что большинство ресторанов имеют небольшие залы и не могут обслуживать большое количество гостей. Приготовление блюд осуществляется в ресторане, после чего заказ доставляют к месту проведения мероприятия. Ресторан отвечает за качество приготовления и доставку блюд, сервировку, профессиональное обслуживание, уборку помещений и полный расчет с заказчиком по окончании мероприятия.

3. *Социальный кейтеринг* - это предоставление услуг рестораном на территории заказчика с использованием его оборудования для приготовления блюд. Заказчик и ресторан, предоставляющий услугу социального кейтеринга, заранее оговаривают дату, меню, особенности сервировки и обслуживания. В обязанности ресторана входит также уборка помещения после проведения мероприятия. Услугами социального кейтеринга пользуется заказчик при организации семейного торжества. При этом ресторан может предоставить заказчику, согласно договору, отдельные предметы для сервировки стола и аксессуары.

4. *VIP-кейтеринг* - предусматривает выездное ресторанное обслуживание с привлечением высококвалифицированных поваров, официантов. В помещении заказчика и под его наблюдением

осуществляются обработка продуктов и приготовление блюд. Данные работники могут сопровождать заказчика в его длительных турне.

5. *Кейтеринг напитков и коктейлей (выездной бар)* - услуга выездного бара является активным самостоятельным звеном в проведении праздничных и т.п. мероприятий или полноценно сопутствует кейтерингу. Выездной бар - это, прежде всего, наличие на мероприятии непосредственно бара, а именно: мобильной, сборной конструкции, позволяющей, где бы то ни было, организовать полноценный процесс приготовления коктейлей.

Шведский стол.

Шведский очень популярен у посетителей: многие предпочитают заранее увидеть те блюда, которые будут есть (что не всегда возможно сделать, заказывая по меню), да и стоит дешевле, так как часть работы клиент «бесплатно» делает сам.

Шведский стол формируется по принципу обычного меню: холодные закуски, супы, горячие мясные блюда, горячие рыбные блюда, гарниры, десерты и хлеб. В целом его устройство везде примерно одинаково, но в отелях по утрам возможен, например, вариант, когда овальный шведский стол делится пополам. С одной стороны располагается угощение для тех, кто заказал «континентальный» завтрак (сок, чай, кофе, джем, булочки), с другой - полный буфет для тех, кто оплатил завтрак целиком.

Ближе всего ко входу в зал помещают холодные закуски и хлеб. За ними – супы. Потом - вторые блюда (отдельно - рыбные, отдельно - мясные). В конце - десерты. Напитки располагаются на отдельном столе-баре также недалеко от входа. Ставить напитки и продукты на один стол не принято.

Между собой блюда каждого вида располагаются более-менее в свободном порядке. Но, например, мясные закуски никогда не должны лежать на одной тарелке или одном подносе с рыбными. Даже если внутри одного подноса несколько тарелок, под одной крышкой с рыбой может находиться только другая рыба и морепродукты, но ни в коем случае не мясо. При недостатке места лучше оставить на шведском столе только рыбные закуски, а мясные приносить с кухни по заказу или наоборот. Овощи и ягоды тоже необходимо располагать отдельно. Напитки могут стоять в любом порядке, главное, чтобы они были сосредоточены в одном месте.

Если это постоянный шведский стол в гостинице или ресторане, на нем все подается одновременно. Если речь идет о банкете, то

сначала предлагаются холодные закуски, а уже потом на шведский стол ставится горячее.

Блюда (как холодные, так и горячие) подаются в емкостях из нержавеющей стали, которые, соответственно, либо охлаждаются в ваннах со снегом, либо подогреваются в специальных устройствах - шэфингах (мармитах). Салаты иногда выкладывают в круглые керамические охлаждаемые чаши. Также холодные закуски и десерты подаются на хладоподносах с роликовыми крышками или без. Нужна крышка или нет, определяется тем, как удобнее брать продукт. Нарезка обычно подается без крышек. В некоторых местах над шведскими столами предусмотрена дугообразная статичная крышка из пластикового стекла. Она не позволяет попадать на продукты большому количеству бактерий и способствует более длительному сохранению желаемой температуры. На подносах с крышками прекрасно смотрятся сыры и десерты. А вот блюдо с мясной нарезкой будет лучше выглядеть в ванне, заполненной снегом. На шведском столе холодные закуски должны находиться при температуре до 5°C, горячие - при температуре выше 60°C.

На хладоподносы с крышками закуски и десерты выкладывают заранее (за час-полтора до подачи на стол), накрывают пленкой и ставят в холодильник. Пластиковый поднос за это время доходит до нужной температуры и сам становится дополнительным хладагентом.

Все блюда на шведском столе должны постоянно обновляться, независимо от того, успели гости все съесть или нет. Закуски полагается менять в среднем не реже одного раза в час, а в жаркую погоду, особенно если блюдо стоит открытым, - еще чаще. Горячие блюда, как правило, обновляют, когда емкость опустела наполовину.

Напитки подают в специальных диспенсерах или кувшинах (которые также годятся и для подачи мюсли).

При каждом блюде обязательно должен быть раскладочный прибор - либо щипчики, либо ложка с вилкой. Делаются такие приборы в основном из нержавеющей стали, но иногда и из пластика (хотя пластик с точки зрения европейского ресторанного сервиса считается неприемлемым). Иногда для салатов кладут деревянные ложки, но тогда и посуда тоже должна быть деревянной, а стол выдержан в этническом стиле.

Указательные таблички - необходимая атрибутика шведского стола. Но чтобы не перегружать его ненужной информацией, их надо ставить или вешать только там, где что-то может быть непонятно. Например, если рядом стоят два диспенсера с молоком, необходимо

указать, что одно из них нормальной жирности, а другое - обезжиренное.

При организации шведского стола обычно действует принцип самообслуживания, но в пятизвездочных отелях свободный официант обязан на всякий случай предложить гостям свою помощь. В некоторых местах даже предусмотрена специальная должность буфетчика (по-французски *bouffetier*), который занимается исключительно «присмотром» за шведским столом: приносит тарелки, меняет приборы, следит за чистотой.

За обедом и ужином напитки на шведском столе не предлагаются - гость их заказывает и оплачивает отдельно, как и алкоголь. В стоимость шведского стола напитки (соки, молоко, чай, кофе) входят только за завтраком.

Подход к шведскому столу должен быть безопасным, без ступенек (спускаясь вниз с тарелкой, легко оступиться). Обязательно нужен удобный (желательно отдельный, огороженный) подход поваров и официантов к шведскому столу.

Служба обслуживания в номерах.

Индивидуальное обслуживание в номере обеспечивается службой *room-service*, которая работает круглосуточно и входит в систему ресторанный обслуживания. У данной службы есть собственное помещение, штат и специальное оборудование.

В спектр услуг службы *room-service* прежде всего входит доставка напитков и блюд. В каждом номере есть специальное меню, в котором указан ассортимент блюд, предлагаемых на завтрак, обед и ужин. Меню либо составлено с учетом вкусов среднего постояльца и ограниченного времени приготовления, либо соответствует меню ресторана. Блюда могут заказываться из представленного меню круглосуточно, вне зависимости от официально установленного времени завтрака, обеда или ужина.

В ряде отелей существует два варианта заказа завтрака.

В первом случае клиент вывешивает на дверь специальный бланк с отмеченными наименованиями блюд и временем, когда завтрак необходимо принести. Доставка осуществляется точно в указанное время.

Второй вариант заказа завтрака (эта форма также практикуется и для заказа обеда и ужина) - телефонный звонок в службу *room-service*. Нельзя заставлять звонящего ждать. К примеру, в пятизвездочных отелях трубку снимают не позднее третьего сигнала.

Правила общения с постояльцами:

- при поступлении звонка из номера необходимо поздороваться и поприветствовать гостя по имени;
- разговаривая, необходимо улыбаться, чтобы интонация голоса всегда была дружелюбной;
- необходимо делать рекомендации, учитывая вкусы гостя;
- важно интересоваться, каким образом можно доставить напитки (сразу либо вместе с блюдами);
- во избежание ошибок и задержек повторить заказ и узнать о форме оплаты;
- в конце разговора поблагодарить за звонок и сообщить о времени доставки заказа в номер.

- доставляя заказ, сотрудник, как правило, ставит на стол табличку с пожеланием приятного аппетита и просьбой позвонить на двухзначный номер телефона, чтобы можно было забрать посуду.

Если гость желает заказать продукты, не включенные в меню, необходимо постараться удовлетворить его просьбу. Заказ можно записать на специальном бланке.

Ответственность за блюдо несет кухня, но официант Room Service, обслуживая гостя, вправе отказаться от блюда, в котором не соблюден температурный режим. Кроме того, официант должен:

- проверять соответствие блюд с заказом;
- следить за качеством блюд;
- проверять счет, чтобы он был понятный и верный;
- забирать посуду в течение оговоренного времени;
- одеваться в униформу, выглядеть опрятно, носить бейдж с именем.

Представитель room-service обязательно оговаривает время исполнения заказа. Максимальное время приготовления - 20 минут (клиент должен быть проинформирован, если приготовление блюда займет больше времени).

Для того чтобы меньше тревожить гостя, заказ (даже сложный, состоящий из нескольких блюд) доставляют сразу в полном объеме. Исключение делается, когда гость просит подать блюда в определенной последовательности.

Заказ может быть доставлен на подносе, на столике, либо на специальной сервировочной тележке. Верхняя часть такой тележки представляет собой столик с «крыльями», которые можно поднять в номере и превратить тележку в удобный столик для сервировки. Могут также использоваться тележки с держателями бутылок, нагревающими поверхностями, мармитами, термоконтейнерами, специальными

блюдами для сервировки с элементами охлаждения. Все емкости с напитками и продуктами при доставке накрываются специальными крышками.

При обслуживании постояльца в номере персонал службы «рум сервис» должен придерживаться следующих правил:

1. Подойти к номеру гостя, стараясь не производить излишнего шума.

2. Постучать и произнести «Обслуживание номеров» так, чтобы гость услышал голос через закрытую дверь.

3. Если ответа не последовало, постучать и оповестить постояльца о своем присутствии еще раз. Нельзя входить в номер до тех пор, пока гость не разрешит это сделать или сам не откроет дверь.

4. Войдя в номер, нужно вежливо поздороваться.

5. Общаясь с гостем, важно называть его имя во время разговора.

Место установки подноса или тележки зависит от желания гостей, дизайна номера, расстановки мебели и используемого оборудования.

Правила презентации заказа:

1. Спросить у гостя, куда удобнее поставить поднос или тележку. Аккуратно разместить их там, где было указано.

2. Предупредить гостя о том, что подогреватель, кофейник и т.п. могут быть очень горячими.

3. Удобнее расставить мебель (стол, стулья).

4. При наличии в сервировке свечи, зажечь ее.

5. Объяснить гостю содержимое подноса или тележки.

6. Подать блюда и напитки.

7. Поинтересоваться, не желает ли гость что-нибудь еще.

8. Попросить постояльца подписать счет.

9. Объяснить, что делать с подносом или тележкой после еды. Чаще всего гостей просят поставить их за дверь, в коридор.

10. Вежливо попрощаться и покинуть номер.

11. Проверить, нет ли в коридоре использованных подносов или тележек, оставленных другими постояльцами.

12. Передать подписанный счет кассиру или другое ответственному лицу, следуя правилам предприятия.

Помимо доставки напитков и блюд в номер к функциям службы room-service может также иногда относиться проверка мини-баров в номерах и пополнение их запасов по мере необходимости.

Мини-бар - это специальный небольшой холодильник с охлажденными напитками и снеками, который расположен в апартаментах отеля.

Самый первый мини-бар был изобретен немецкой корпорацией Siegas в 60-х годах и до сих пор такой компактный холодильник является одной из важнейших составляющих достижения комфорта для клиента отеля

Установка мини-баров более популярна в отелях, которые расположены в курортных или же загородных зонах. Основными продуктами и напитками в мини-баре являются: водка, ром, виски, джин, коньяк, пиво, минеральная вода отечественного и импортного производства, сладкие газированные напитки, сок, фисташки, чипсы, шоколадный батончик и прочее.

Состав мини-бара может изменяться по мере возрастания престижности отеля. В отелях сегмента пять звёзд в мини-бар будут включены более благородные и брендовые алкогольные напитки.

Например, некоторые гостиницы Китая помимо стандартного набора, наполняют мини-бары специальной банкой с кислородом, а мини-бары на Мальдивах предлагают не только широкий ассортимент сладостей и напитков, но и экзотические фрукты.

Обслуживание в баре при гостинице.

Обслуживание в баре при гостинице может осуществляться в трех стилях.

1. *Классический стиль* - здесь больше всего ценится консервативность и строгость. Проявляться это должно во всем: в одежде, манере приготовления коктейлей. Подобный стиль наиболее востребован в ресторанах «высшего» класса, где дым настоящей «гаваны» смешивается с ароматом дорогих духов. В таком ресторане уместен бармен с внешностью и деликатными манерами стареющего плейбоя, умеющего внимательно молчать и мудро улыбаться в седеющие усы. При этом работа за стойкой должна исключать всякие элементы импровизаций и неожиданностей.

2. *Фристайл* - стиль, во многом противоположный классическому. Он подразумевает раскрепощенность и непосредственность. Истоки фристайла лежат во вполне понятном желании бармена обратить на себя внимание клиента нетрадиционным поведением за стойкой и тем самым выделиться из общей массы коллег и конкурентов. Выражается это в разработке театрализованных трюков, включающих в себя, как правило, одиночное или синхронное жонглирование емкостями, работу с пиротехническими эффектами, тематическое костюмирование и пр.

3. *Спидмиксинг*. Мастера этого стиля делают основной упор на быстрое приготовления коктейлей при неукоснительном соблюдении общепринятых стандартов и пропорций.

Основные методы приготовления коктейлей:

1. *Blend (смешивание)*. Метод Blend самый простой способ изготовления коктейлей с использованием блендера. Как правило, этот метод применяется для создания коктейлей с использованием фруктов и ягод. Также этот метод идеален для создания безалкогольных и «замороженных» коктейлей (Frozen cocktails), молочных шейков и смузи.

2. *Shake (встряхивание)*. Для создания коктейлей методом Shake в первую очередь необходимо иметь в наличии шейкер. Этот метод распространен для создания коктейлей, состоящих из трудно смешивающихся ингредиентов, таких как сиропы, алкоголь, яйцо и ликеры.

3. *Build (построение)*. Используется как для приготовления простых коктейлей (крепкий алкоголь и вода / соки), так и для более «творческих» напитков, таких как слоистые коктейли и коктейли с использованием давленных ягод, специй и трав.

4. *Stir (помешивание)*. Технику Stir используют для создания коктейлей из легко смешиваемых компонентов. Данный метод достаточно прост и чаще всего используется для коктейлей с тремя и более компонентами. Коктейли с использованием этого метода чаще всего подаются без льда, но охлажденными.

2.2. Столовые приборы, посуда, правила сервировки

Служба питания гостиничного предприятия должна быть максимально обеспечена необходимым оборудованием, а также приборами, посудой, вспомогательным инвентарем для качественного и эффективного обслуживания гостей.

Среди необходимого минимума барной посуды необходимо наличие: пивных бокалов и кружек (180-1000 мл), бокалов для белого и красного вина (150-300 мл), бокалов для мартини (20-100 мл), фужеров для шампанского (160-190), коньячных бокалов (250-700 мл), ликерных рюмок (25-100 мл), бокалов для коктейлей с фруктами (400-500 мл), рюмок (25-50 мл).

Наиболее распространенными в барном деле являются следующие виды стекла:

1. *Стопка, шот* (40-60 мл) предназначена для подачи крепких алкогольных напитков методом *straight up* и коктейлей небольшого объема, которые выпиваются одним глотком (*shooter*).

2. *Олд-фэшин/Рокс/Виски-гласс* (100-300 мл) используются для подачи алкогольных напитков методами: *on the rocks* - в чистом виде со льдом; *mist* - крепкое спиртное в чистом виде на дробленый лед, а также для традиционной подачи виски в чистом виде и *mix-drinks* на основе виски.

3. *Хайбол/Тумблер/Коллинз/Зомби* (150-300 мл) используется для подачи *mix drinks* - смешанных напитков, *long drinks* - напитков большого объема и *soft drinks* - безалкогольных напитков (соков, газированных напитков).

4. *Коктейльная рюмка* (90-150 мл.) применяется для подачи охлажденных коктейлей безо льда, а также для большинства коктейлей среднего объема, в том числе, для подачи ликеров методом *frappe* (на дробленом льду).

5. *Маргарита* (200-250 мл) - бокал для подачи коктейлей категории фроузен (*frozen*) и большинства коктейлей среднего объема.

6. *Харикейн (Ураган)* (450-480 мл) - стакан для подачи экзотических коктейлей большого объема.

7. *Бокал для коктейлей/Милкшейк* (300-360 мл) используется для подачи молочных коктейлей, смузи или любых коктейлей большого объема.

8. *Пус-кафе* (50-75 мл) - для подачи слоистых коктейлей.

9. *Коньячный бокал/Бренди-гласс/Баллон/Снифтер* (250-500 мл) применяется для подачи бренди, коньяка, арманьяка и кальвадоса в чистом виде, а также используется для подачи выдержанной текилы и рома.

10. *Ликерная рюмка/Пони/Кордиал* (25-50 мл) - для подачи ликеров в чистом виде.

11. *Винный бокал* (150-250 мл). Бокал для подачи красных, белых и розовых вин. Бокал для белого вина имеет более вытянутую форму.

12. *Шерри/Порт-гласс/Мадерная рюмка* (100-150 мл) применяется для подачи крепленых вин, вермутов и ликеров в чистом виде.

13. *Шампань-флюте* (160-180 мл) используется для подачи шампанского, игристых вин и коктейлей с ними.

14. *Шампанское блюдо* (120-200 мл). Вид бокала для подачи шампанского и игристых вин в разлив, а также для большинства коктейлей среднего объема.

15. *Гоблит (Кубок)* (200-285 мл). Бокалы большого объема, которые подразделяются на винные, пивные, коктейльные.

16. *Пивной бокал* (220-1000 мл) Для подачи пива и коктейлей с пивом.

17. *Пивная кружка* (250-1000 мл). Кружка для подачи пива.

18. *Бокал «Айриш кофе»/Айриш-кружка* (200-250 мл). Бокал для подачи горячих коктейлей и кофейных напитков.

При подаче горячих напитков используют:

- чашки чайные вместимостью 200 см³ и 250 см³ с блюдцами (для чая, кофе с молоком, какао);

- чайники доливные емкостью 1200-1600 см³ (для кипятка);

- пиалы емкостью 250 см³ и 350 см³ (для зеленого чая);

- чашки емкостью 100 см³ с блюдцами (для кофе черного, кофе по-восточному и шоколада);

- молочники емкостью 200 см³ или сливочники емкостью 25, 50 и 100 см³ (для молока или сливок к кофе или чаю).

Барный инвентарь - это те необходимые приборы и вспомогательные инструменты, которые необходимы бармену для эффективной работы (рис. 4).

1. *Шейкер* (от английского shake - «трясти») - емкость, предназначенная для смешивания ингредиентов (зачастую с разной плотностью). Выделяют два вида шейкеров:

1. Классический (европейский, континентальный или кобблер) - состоит из трех металлических элементов: стакана или колбы, крышки (колпачка) и фильтра в виде ситечка, вмонтированного в крышку.

2. Бостонский (американский) шейкер - состоит из двух металлических или стеклянных стаканов для смешивания, которые накладываются друг на друга.

При определенной сноровке готовить коктейли бостонским шейкером получается быстрее, чем классическим. Второе преимущество - появление воды в коктейле из-за таяния льда практически исключено, поскольку перед встряхиванием ингредиенты находятся в стакане без льда.

2. *Мерный стаканчик (мерник или джиггер)*. В классическом американском исполнении представляет собой емкость конусообразной формы из нержавеющей стали объемом 40 мл с насечками внутри. Позволяет добавлять ингредиенты, соблюдая пропорции рецепта с точностью до миллилитра.



Рис. 4. Барный инвентарь

Большинство современных барменов отказались от классического джиггера, предпочитая альтернативу с двумя конусообразными емкостями разных объемов (обычно одна больше другой в два раза), которые соединены между собой доньшками. Более объемная часть мерного стаканчика называется «джиггер», а менее вместительная - «пони».

Мерные стаканчики отличаются между собой формой и объемом, самые популярные варианты: 40 x 20 мл, 50 x 25 мл и 30 x 60 мл. Желательно чтобы внутри были насечки с определенным шагом (5 или 10 мл), показывающие объем жидкости.

3. **Барная ложка** - нужна для перемешивания ингредиентов в смесительном стакане, но зачастую выполняет несколько дополнительных функций. Внешним видом похожа на обычную чайную ложку, только с длинной ручкой (20-50 см), на обратном конце которой может быть «пестик», заменяющий мадлер, или вилочка для удобной работы с лимоном, цедрой, фруктами и ягодами при украшении коктейля. В одну барную ложку помещается 5 грамм вещества или 5 мл жидкости, что удобно при отмеривании количества сахара, сиропа или меда.

В самом практичном исполнении барная ложка имеет витую ручку с «пяткой» на конце для укладки слоистых коктейлей. Ложку переворачивают и медленно наливают ингредиенты по витой части ручки, в то время как «пятка» едва касается слоя жидкости в бокале.

4. **Стрейнер (барное ситечко)** используется для отделения льда. Это круглая пластина из нержавеющей стали со спиралью (пружинкой) на краях.

Похожим приспособлением является фанн или дабл стрейнер - мелкое, напоминающее чайное, ситечко, которое используется для отделения остатков колотого льда и мякоти в коктейлях со свежесжатым соком или фруктами.

5. **Мадлер.** Применяется для того, чтобы размять один из ингредиентов коктейля, например, мяту, яблоко или лимон. В основном мадлеры изготавливают из дерева, пластмассы и нержавеющей стали. Классическая длина - 19 см.

6. **Барный гейзер (дозатор)** - специальный колпачок на бутылку, который позволяет наливать алкогольные напитки и другие жидкости равномерной струей, контролируя скорость. Широкая часть гейзера равна диаметру горлышка бутылки, а от ширины носика зависит толщина струи. Дозаторы имеют тонкую трубочку и отверстие для подачи воздуха в бутылку, перекрывая которое регулируют скорость наливания.

7. **Штопор (нарзанник, нож сомелье).** Незаменимый помощник официанта в работе. Представляет собой устройство для извлечения корковых и силиконовых пробок. От других моделей штопоров отличается наличием ножа для обрезания фольги на горлышке бутылки и опорного колена для быстрого извлечения пробки с минимальными усилиями.

8. **Сквизер.** Позволяет легко и быстро выдавить сок с порезанных на дольки фруктов. Сквизеры изготавливают из нержавеющей стали и пластика, так как эти материалы не подвержены воздействию кислоты в фруктах.

9. **Риммер.** Приспособление для быстрого создания сахарного или солевого ободка на кромке бокала. Это контейнер с тремя отделениями, в первое насыпают соль, второе - сахар, а третье заполняют соком лимона или лайма. Сначала бармен окунает бокал в сок, а потом в сыпучие вещества.

10. **Ведерко, совок и щипцы для льда.** Правильные ведра для льда (айс-бакеты) работают как термос, в результате кубики дольше не тают даже если не находятся в холодильнике. Бокалы наполняют льдом с помощью щипцов или совком (выбор инструмента зависит от степени измельчения льда).

11. **Сифон для сливок (диспенсер, кример).** Нужен для быстрого наполнения бокала с коктейлем или чашки с кофе взбитыми сливками.

Привинченный баллончик с углекислым газом создает давление в колбе со сливками.

12. **Барный коврик.** Выполнен из резины или пластиковой сетки и предотвращает скольжение предметов по поверхности. Шипованная поверхность позволяет случайно пролитой жидкости свободно стекать вниз и испаряться.

Кроме вышеперечисленного инвентаря, бармен обычно имеет в распоряжении: нож для нарезки фруктов, кофемашину, блендер, соковыжималку.

Столовая посуда и приборы.

Столовая посуда – это то, что в первую очередь оценивают гости, находясь в ресторане. Сколы, грязь на посуде вызывают не самые лучшие эмоции у потребителей, также как старые и неудобные тарелки, салатницы и т.д.

В службе питания хранится и используется огромное количество посуды, которая предназначена практически под каждое отдельное блюдо.

Так, при подаче хлеба, тостов, мучных кулинарных изделий используют: пирожковые тарелки диаметром 175 мм (при индивидуальном обслуживании), мелкие столовые тарелки диаметром 240 мм (при групповом обслуживании).

Для холодных закусок применяют:

- тарелки закусочные диаметром 200 мм (их используют также в качестве подставочных тарелок под салатники и т.п.);
- салатники квадратные размером 240, 360, 480 и 720 см³ (для салатов, маринадов, грибов и др.);
- лотки, селедочницы длиной 250 мм и 300 мм, узкие – 100 мм и 150 мм (для рыбной гастрономии, сельди, шпрот, сардин и др.);
- блюда овальные длиной 350–400 мм (для закусок из рыбной и мясной гастрономии, заказных блюд);
- блюда круглые диаметром 300 мм и 350 мм (для мясных и овощных закусок, канапе и заказных блюд);
- вазы диаметром 240 мм на низкой ножке (для фирменного салата, а также для свежих огурцов, помидоров и салатов);
- соусники емкостью 100, 200 и 400 см³ (для холодных соусов или сметаны на 1-6 порций).

При подаче супов применяют:

- чашки бульонные вместимостью 300 см³ с блюдцами (для пюреобразных супов, супов с мелко нарезанными мясом или курицей и другими продуктами);

- тарелки столовые глубокие вместимостью 500 см³ (для супов полными порциями). В качестве подставок под них обязательно используют столовые мелкие тарелки);

- тарелки столовые глубокие емкостью 300 см³ (для супов полупорциями). В качестве подставок под них используют закусочные тарелки);

- суповые миски с крышками на 4, 6, 8, 10 порций.

Для подачи и сохранения температуры супов используются миски суповые с крышками емкостью от одной до шести порций.

При подаче вторых блюд применяют:

- тарелки столовые мелкие диаметром 240 мм (для рыбных и мясных блюд, блюд из птицы и дичи и т.д.);

- блюда круглые диаметром 500 мм (для блюд из птицы, дичи, овощных блюд, цветной капусты, куриных котлет и др.).

Баранчики овальной формы используют для получения из раздачи и сохранения температуры блюд из птицы, рыбы, дичи в соусе, а также отварных и припущенных блюд. Баранчики круглой формы используют для овощных блюд в соусе.

При подаче десерта:

- десертные мелкие тарелки диаметром 200 мм (для пудинга);

- тарелки десертные глубокие диаметром 200 мм (для клубники со сливками и других сладких блюд).

- вазочки (для варенья и сахара);

- розетки диаметром 90 мм (для джема, меда, варенья, лимона и сахара).

При подаче фруктов и кондитерских изделий используют:

- тарелки десертные мелкие диаметром 200 мм (для яблок, груш, винограда и др.);

- вазы плоские на низкой ножке диаметром 300 мм (для пирожных и тортов круглой формы);

- пирожковые тарелки (для кондитерских изделий);

- компотницы (для сладких блюд);

- розетки диаметром 90 мм (для варенья, сахара и лимона);

- вазы диаметром 200, 240 и 300 мм и высотой 200 мм, могут быть цветные на высокой ножке, на низкой ножке или типа «ладья» (для фруктов);

- вазы без ножки (для варенья);

- вазы на ножке (для печенья и конфет);

- ваза-подставка плоской формы на средней ножке (для тортов и пирожных);

- ваза типа «ладья» (для свежих фруктов и овощей).

При организации обслуживания гостей службой питания используется посуда из различных материалов.

Металлическая посуда. Используется для доставки блюд из раздачи к подсобному столу официанта. Она прочна, изящна и хорошо сохраняет температуру блюд.

Мельхиоровая посуда. Покрыта тонким слоем серебра, поэтому при эксплуатации надо избегать сильных ударов и царапин. Мельхиоровую посуду необходимо периодически полировать.

Кастриули из мельхиора или нержавеющей стали - пашотницы - служат для подачи к бульону горячих очищенных яиц, сваренных в мешочек.

Однопорционные металлические блюда овальной формы с перегородками - менажницы - предназначены для подачи основного продукта с одним или сложным гарниром. Из мельхиора делают ведерко с двумя ручками в виде колец для охлаждения шампанского и других игристых вин.

При подаче бифштекса по-деревенски и некоторых других блюд применяют таганчики из нержавеющей стали с приспособлением для тлеющих углей, а также сковороды.

Соусы можно подавать также в соусниках из мельхиора и нержавеющей стали.

Небольшие металлические раковины на подставке - кокильницы - предназначены для запекания и подачи рыбных горячих закусок. Горячие закуски подают в той же посуде, в которой они были приготовлены. Кокотницы и кокильницы ставят на фарфоровые тарелки, покрытые бумажными салфетками, на ручку кокотниц надевают бумажные папильотки.

Хрустальная и стеклянная посуда. В ресторанах люкс и высшей категории при сервировке обеденных столов для подачи винно-водочных изделий и различных напитков применяют посуду их хрусталя. Хрустальная посуда применяется преимущественно для обслуживания приемов, банкетов, других специальных мероприятий. В остальных случаях чаще всего используется стеклянная посуда.

Фарфоровая посуда. Используют фарфоровую посуду в ресторанах люкс - из высококачественного фарфора высшей группы; в ресторанах высшей категории – из фарфора с монограммой или эмблемой ресторана; в ресторанах первой категории – из фарфора не ниже восьмой группы художественных разделок.

Столовые приборы.

Все столовые приборы можно разделить на основные и вспомогательные.

Основные приборы используются индивидуально каждым человеком за столом. Они делятся на столовые, закусочные, рыбные, десертные и фруктовые приборы.

Чай и кофе подаются с соответствующими ложками, дополняя десертный набор. Если в качестве десерта подается мороженое, то набор может быть дополнен ещё и специальной ложкой (с длинной ручкой).

В ресторанах и кафе можно встретить сервировку с добавлением к столовому набору закусочного, десертного и приборов для рыбы.

Вспомогательные приборы используются при персональном употреблении особенных блюд или подаче общих блюд.

Перечень вспомогательных столовых приборов довольно обширен:

- нож для масла (имеет широкое, изогнутое полудугой лезвие с выемкой);

- нож-вилка для нарезания и раскладывания сыра (имеет серповидную форму и зубцы на конце);

- вилка двухрожковая для подачи сельди;

- вилка и нож для крабов, раков, креветок (имеет два длинных зубца);

- вилка для мидий, устриц и холодных рыбных коктейлей (имеет три зубца, один из которых (левый), более мощный, помогает легко отделять мякоть устриц и мидий от раковин;

- вилка кокильная для горячих закусок из рыбы (имеет три зубца, которые более короткие и широкие, чем у десертной вилки);

- ложка для салата (отличается от столовой большим размером и может иметь кончик в виде трех зубцов);

- ложка для соуса;

- щипцы большие кондитерские для перекладывания пирожного, выпечки;

- щипцы для накладывания кусочков льда (длинная U-образная скоба с двумя зазубренными лопатками);

- лопатка икорная для перекладывания икры из общей чаши в тарелку (имеет форму плоского совка);

- лопатка фигурная для кондитерских изделий (может иметь четырехугольную форму);

- лопатка для паштетов и т.д..

Столовое белье.

К столовому белью относятся скатерти, салфетки, полотенца и ручки из льняных тканей.

Скатерти и салфетки часто изготавливают по индивидуальному заказу с учетом особенностей оформления зала. Художественно наносятся изображения эмблемы ресторана или его названия.

Ткани из цветного искусственного шелка или другого материала, покрывающие столы от столешницы почти до пола, используют для накрытия столов на банкетах-фуршетах, горок, а также в барах.

Чайные и кофейные столы накрывают цветными скатертями, которые создают уютную обстановку и комфорт.

Скатерти могут быть белыми размером 173x173 см с ажуром и без него, цветными размером 135x135 см и 150x150 см, банкетными размером 173x208 см, 173x280 см и 173x500 см. Используется и скатертное полотно, из которого шьют скатерти длиной от 3 до 12 м.

Иногда вместо скатертей используют цветные салфетки размером 50x35 см и белые с ажуром размером 46x46 см. Салфетками из мягкой хлопчатобумажной ткани также покрывают поднос.

Накрахмаленный салфетки также располагают на столах, которыми гости могут вытирать руки и накрывать колени от попадания крошек и пищи на одежду.

Официанты при подаче блюд пользуются ручниками (полотенце размером 35x80 см или 60x40 см) для предотвращения обжигания рук при разносе горячих блюд. Ручник в повседневной работе складывают вдвое и кладут на сгиб левой руки, что говорит о готовности официанта к обслуживанию посетителей. Ручником также можно полировать столовые приборы и протирать посуду перед сервировкой стола. Ручник официанта должен быть постоянно чистым. Им нельзя смахивать со стола крошки или использовать вместо салфетки для вытирания рук.

Сервировка стола.

Сервировка стола - признак хорошего тона и гостеприимства поэтому очень важно, чтобы накрытый стол изобилдовал не только вкусными блюдами, но и красивыми элементами, правильно разложенными ножами и вилками.

Вся посуда и приборы были чистыми. Приборы стоит протирать теплым и влажным полотенцем, а после этого насухо отполировать сухим. При протирке рюмок ножку берут левой рукой, обертывают частью полотенца, а при помощи остальной части полотенца правой рукой протирают рюмку внутри и снаружи. Бокал для шипучих вин

требует особенного внимания, так как трудно проникнуть в его заостренное дно. Поэтому сначала осторожно просовывают в бокал один конец полотенца, а затем остальную его часть. Нельзя дуть на посуду из стекла и употреблять для протирки использованные салфетки.

При протирке тарелок их обхватывают левой рукой концом полотенца, правой рукой зажимают остальную часть полотенца и протирают тарелку, поворачивая ее.

Перед сервировкой столы накрывают скатертями. Для этого используют определенные приемы. Сначала на каждый стол кладут сложенную скатерть. Развернув ее на столе и взяв обеими руками за кромки одной из сторон, скатерть поднимают, а затем резко опускают руки вниз, как бы встряхивая. Воздушная подушка, образовавшаяся между столом и развернутой скатертью, дает возможность сдвинуть ее в любую сторону и аккуратно уложить в нужном положении так, чтобы ее центральная складка совпала с центром стола. Перпендикулярная складка также должна проходить по середине стола. Края ее должны свисать со стола на 25-30 сантиметров, так чтобы уголки немного скрывали ножки стола. При накрывании стола скатертью ее нельзя мять, тянуть за углы и прищипывать пальцами. Углы скатерти должны опускаться против ножек стола, закрывая их.

Если во время трапезы потребуется сменить скатерть, сделать это нужно по возможности быстро и почти незаметно. Принеся чистую скатерть, надо переставить посуду на подсобный столик. Затем, взяв края чистой скатерти и одновременно приподнимая края испачканной, быстро заменить ее. При этом крышка стола не должна обнажаться.

Серьезное внимание надо уделять подготовке предметов столового комплекта, к которому относятся солонка, перечница, бутылки для уксуса, подсолнечного или оливкового масла, а также пепельница.

Солонка необходимо чистить ежедневно. Не следует насыпать в солонку слишком много соли. В тех случаях, когда используют открытые солонки, их нужно наполнять каждый день, но перед этим промывать и высушивать самым тщательным образом. Поверхность соли выравнивается, и края солонки вытирают полотенцем. Перечницу наполняют только наполовину сухим перцем.

Бутылки для приправ (подсолнечного масла, уксуса и др.) можно иметь в ограниченном количестве и подавать на стол по необходимости. Бутылки наполняют не до верха. Чтобы отличить

уксус от других жидкостей, добавляют несколько капель красного вина.

Бумажные салфетки заготавливаются заранее и располагают в центре стола, так чтобы были доступны каждому. Если стол большой, стоит расположить салфетки в нескольких местах, так чтобы каждый за столом имел прямой доступ к ним.

При сервировке стола соблюдают определенный порядок: вначале ставят посуду, затем укладывают приборы, и после этого ставят бокалы.

Сервировка столов бывает различной в зависимости от характера трапезы: завтрак, обед, вечернее обслуживание гостей.

На рис. 5. представлена классическая сервировки стола по европейскому этикету. Конечно, весь «комплект» вам скорее всего не потребуется, поэтому, используя данную сервировку за эталонную, можно располагать приборы так же, но оставив на столе только необходимое (зависит от блюд).

В центре каждого прибора стоит сервировочная тарелка или заменяющая ее обычная тарелка. Сервировочная тарелка может быть и из другого материала, чем весь сервиз - например, позолоченная и посеребренная, стеклянная или из темного фарфора, но обязательно должна с ним сочетаться.

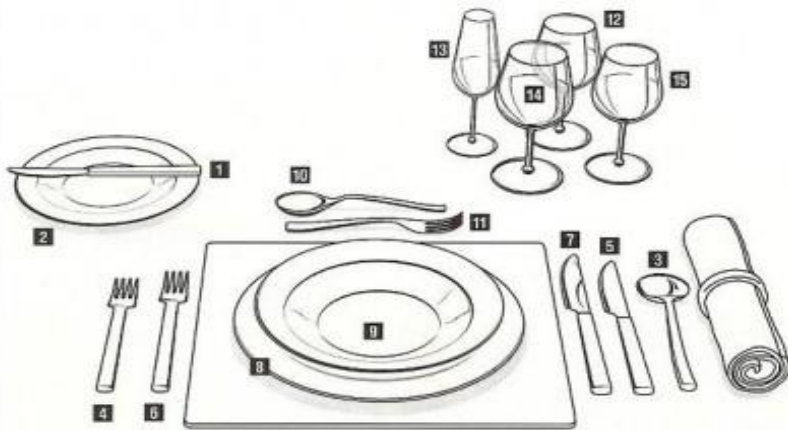
На сервировочную тарелку ставят тарелку с закуской или супом. Для супа-пюре подают суповую тарелку, а для прозрачных супов и бульонов - чашку.

К закуске или супу слева сверху ставят маленькую тарелку для хлеба, гренок и масла, а рядом чашку для ополаскивания пальцев. Она понадобится, если будут подаваться устрицы, раки, омары, спаржа или фрукты. Эту чашку наполняют теплой водой, добавляя ломтик лимона или лист мяты.

Рядом с сервировочной тарелкой и чуть выше раскладывают все вилки, ножи, ложки, которые могут понадобиться во время еды. Вилки кладут слева, а ножи справа от тарелки. Последним от тарелки лежит прибор, который понадобится первым.

Ложка для супа в случае, если в меню нет десерта, лежит сверху от сервировочной тарелки, если в меню запланирован десерт - рядом с первым ножом.

Бокалы располагаются справа и сверху от сервировочной тарелки. Здесь существует тот же порядок, что и с приборами: первым используют дальний от тарелки бокал.



1. Нож для масла 2. Пирожковая тарелка — для хлеба и масла 3. Ложка (для первого блюда) 4. Вилка для морепродуктов (холодных закусок) 5. Нож для морепродуктов (закусок) 6. Вилка для мяса и салатов (основного блюда) 7. Столовый нож 8. Декоративная тарелка 9. Суповая тарелка 10. Десертная ложка 11. Десертная вилка 12. стакан для воды 13. Бокал для шампанского 14. Бокал для красного вина 15. Бокал для белого вина

Рис. 5. Классическая сервировка обеденного стола ресторана

После каждого блюда со стола убирают использованную посуду, бокалы и приборы. Только стакан для воды не убирают в течение всего застолья.

Уборка грязных столов осуществляется в течение 5 минут, после того, как гости покинули ресторан.

Основные правила (стандарты) при уборке стола:

1. Убрать со стола посуду и специи на мойку. Ни в коем случае не оставлять их на **стейшене** (станция официанта, где находятся салфетки, приборы, соль и перец). Не допускается неразумное нагромождение грязной посуды на подносе. Она должна также аккуратно располагаться, как и при выносе готовых блюд. Все приборы лучше складывать на отдельную тарелку, либо рядом с ней, чтобы они не упали на пол.

2. Далее производится замена текстильных салфеток. Необходимо отнести их на мойку, убедиться в их чистоте (отсутствие пятен, крошек и сахара) и постелить на стол. В случае обнаружения крошек (но при этом отсутствия пятен) скатерть подметается с помощью небольшой щётки с совком, которые находятся в стейшенах и должны содержаться в чистоте.

3. В заключение наполняется салфетница, выравниваются стулья, проверяется их чистота.

2.3. Организация работы кухни в гостинице: оборудование, санитарные требования и особенности организации пожарной безопасности

Все помещения предприятия общественного питания в зависимости от назначения делят на *производственные* (кухня, холодный цех, заготовочные цеха: мясной, рыбный, овощной; кондитерский цех, раздаточная, моечная); *торговые* (зал, сервизная, буфет, аванзал, гардероб, вестибюль, туалет); *складские* (холодильные камеры, склады для сухих продуктов, овощей, белья, инвентаря); *административно-бытовые* (кабинет директора, бухгалтерия, помещения для официантов, санитарные узлы для персонала, бельевая, гардероб, душевые).

Кухни больших ресторанов в гостиницах обычно подразделяется на производственные цеха, которые по своему функциональному назначению делятся на заготовочные (мясной, овощной, рыбный), доготовочные (горячий и холодный) и вспомогательные (моечные и кладовые) цеха.

Безусловно, как показывает практика, отельеры стараются избежать превращения кухни отеля в огромный комбинат, проектируя предприятие так, чтобы оно позволяло выполнять основные функции поваров и другого персонала в одном месте, помещении (зонное деление). Кроме того, многие предприятия работают на полуфабрикатах, что позволяет отказаться от большинства заготовочных операций (разделка, рубка и т.п.). Однако огромные гостиничные комплексы, обслуживающие от 1000 человек в день, создают и отдельные цеха, образующие единую кухню предприятия.

В заготовочных цехах - овощном, мясном, рыбном производится первичная обработка картофеля, овощей, мяса, птицы, рыбы и приготовление из них полуфабрикатов.

В доготовочных цехах производится тепловая обработка полуфабрикатов, поступающих из заготовочных цехов, а также оформление и отпуск готовых блюд. К доготовочным цехам предприятия общественного питания относятся горячий и холодный цехи.

Чтобы организация работы предприятия общественного питания была целесообразной, многие современные предприятия используют линейный принцип размещения своего оборудования, который

основан на комплектации линий из отдельных секций. Каждая секция специализирована на выполнении конкретных технологических операций. И благодаря этому достигается правильная последовательность в реализации технологического процесса, а это в свою очередь исключает возможность встречных потоков сырья или готовой продукции, использованного и чистого инвентаря и улучшит условия работы для персонала, а также обеспечит удобство движения транспорта внутри цехов и поспособствует для более эффективного контроля производства.

Овощной цех. Для удобства транспортировки сырья необходимо данный цех размещать, как можно ближе к месту хранения сырья. Также желательно иметь отдельные технологические линии для картофеля и корнеплодов, томатов, зелени, капусты, лука, зелени или для маринованных овощей.

Рыбный цех. В данном цеху расположены три технологические линии: линия для обработки частиковых рыб, линия для обработки осетровых рыб и линия для приготовления различных изделий из кнельной и котлетной массы.

Мясной цех. Мясной цех предназначается для первичной обработки мясопродуктов и мяса, куда входит обмывание мяса, оттаивание, обвалка, зачистка и разруб мясной туши, а также приготовление из мясных продуктов полуфабрикатов. И обязательным для любого заготовочного цеха считается наличие холодильного оборудования, которое предназначено для хранения мясных полуфабрикатов.

На предприятиях, работающих на сырье, все заготовочные цехи (овощной, мясной, рыбный) размещают между складскими помещениями и горячим цехом. Это способствует соблюдению поточности технологического процесса, обеспечению кратчайшего пути передвижения сырья и полуфабрикатов и снижению возможности дополнительного обсеменения продукции микробами.

Мясной цех располагают в ряду заготовочных цехов. Его устройство должно обеспечить последовательность технологического процесса обработки мяса, начиная от размораживания туш до приготовления полуфабрикатов.

Учитывая различное санитарное состояние мяса, полупотрошенной птицы, субпродуктов с повышенной влажностью, необходимо предусматривать отдельные линии их обработки.

Рыбный цех размещают рядом с мясным. В небольших предприятиях обработку рыбы по санитарным нормам допускают в

мясо-рыбном цехе, но с обязательными отдельными линиями обработки мяса и рыбы. В рыбном цехе, как и в мясном, следует строго соблюдать последовательность обработки сырья и приготовления рыбных полуфабрикатов с выделением рабочих мест для приготовления рыбной котлетной массы. В цехе обязательно предусматривают холодильные шкафы.

Горячий цех. Данный цех включает в себя зону тепловой подготовки, зону для подготовки к реализации продукции и зону тепловой обработки. Что касается зоны подготовки и обработки, то там используются столы, мойки и весовое оборудование. А вот зона тепловой обработки включает в себя наличие газовых, газовых и электрических плит, а также наличие газовых и электрических котлов, электросковородок, которые предназначены для жарки продуктов обычным способом, во фритюре, на электрофритюрницах, в паштычных печах или с помощью пароконвектоматов.

Холодный цех. Холодный цех служит уже для приготовления холодных блюд или закусок из рыбы, мяса, овощей или для сладких блюд или бутербродов. Помимо этого, в этом цеху осуществляется нарезка уже подготовленных продуктов, оформление холодных блюд или закусок, а также порционирование продуктов. А для правильного хранения и обработки скоропортящихся изделий, обычно используются холодильные шкафы и низкотемпературные прилавки.

Холодный цех выпускает продукцию, которую в процессе приготовления не подвергают тепловой обработке. Поэтому к проектированию цеха предъявляют повышенные санитарные требования.

Во избежание вторичного попадания в холодные блюда микробов этот цех необходимо отделить от заготовочных цехов, максимально приблизить к горячему цеху и раздаточной. С этой же целью в цехе разграничивают рабочие места для приготовления мясных, рыбных, овощных, сладких блюд и бутербродов, так как эти блюда приготавливают из сырых продуктов и прошедших тепловую обработку, имеющих разное санитарное состояние.

Горячий цех оборудуют вблизи от холодного цеха и раздаточной, четко разграничивая суповое и соусное отделения. В горячем цехе завершается технологический процесс приготовления пищи, поэтому от правильной организации этого цеха зависит санитарно-гигиеническое состояние готовой пищи.

Для обеспечения последовательного выполнения технологического процесса, а следовательно, для улучшения качества

блюдо наиболее рациональной считается установка в цехе секционного модульного оборудования, состоящего из ряда электротепловых аппаратов (плит, котлов, сковород, жарочных шкафов и т.д.), которые располагают в одну последовательную линию. Над оборудованием монтируют общий вентиляционный отсос.

Такое оборудование экономит производственные площади и улучшает условия труда, сокращая лишние движения и снижая физическую нагрузку поваров. Оно повышает санитарное состояние приготовляемой пищи и цеха в целом за счет сокращения пути передвижения продукции, последовательности выполнения технологических операций.

Учитывая повышенную температуру, влажность и загрязненность воздуха (акролеином, углекислым газом) горячего цеха, его следует оборудовать приточно-вытяжной вентиляцией, обеспечивающей нормальные условия работы поваров и микроклимат прилегающих помещений.

Кондитерский цех. Назначение кондитерского цеха - производство разнообразных мучных кондитерских и кулинарных изделий. Кондитерские цехи могут быть малой мощности (5 тыс. изделий), средней (5-15 тыс.) и большой (более 15 тыс. в сутки). В состав помещений цеха входят тестомесильное, тестводелочное, выпечное, остывочное отделения; помещения для отделки изделий, для приготовления фаршей; моечная для яиц, посуды, тары; экспедиция.

В случае, когда предприятие расположено на нескольких этажах, эти цеха располагают на нижних этажах, рядом с загрузкой. Там же располагают складские помещения. Должны быть предусмотрены лифты или подъемники для транспортировки отдельно полуфабрикатов и отдельно готовой продукции. При одноэтажном помещении расположение цехов - последовательное.

Организация работы складского хозяйства.

Складские помещения, в которых хранится необходимый запас сырья, должны располагаться единым блоком, что обеспечит удобную приёмку и отпуск в заготовочные цеха. Рекомендуемая площадь складских помещений - 15-20% от общей площади предприятий. Правильная организация складского хозяйства позволяет решить следующие задачи:

- приём товара по количеству и качеству;
- обеспечение хранения в соответствии со всеми санитарно-гигиеническими требованиями;

- поддержание запасов сырья на оптимальном уровне.

Температура и влажность в складских помещениях должна поддерживаться в допустимых пределах, а для обеспечения кратности обмена воздуха предусматривают естественное или механическое вентилирование. Здесь устанавливают складское оборудование, товарные весы, а также весь необходимый инвентарь, который требуется для проверки качества товара и его отпуска на производство. Основное складское оборудование стеллажи и подтоварники предназначено для размещения и хранения товара, а для механизации процессов приёмки и отпуска целесообразно оснащать склады передвижными тележками.

Для хранения скоропортящихся продуктов в складских помещениях предусматривают холодильное оборудование, число которого и объём охлаждаемых камер зависит от количества сырья, подлежащего хранению. Основные виды холодильного оборудования, устанавливаемого на складах: холодильные камеры и холодильные шкафы, а также морозильные лари для тех продуктов, которым требуется низкотемпературное хранение.

Моечная. Моечную кухонной посуды размещают рядом с горячим цехом и оборудуют моечными ваннами с подводом горячей и холодной воды, стеллажами для хранения посуды.

Требования к отделке помещений.

Отделка помещений предприятий общественного питания имеет большое гигиеническое значение и должна отвечать определенным требованиям.

Для отделки производственных, складских и бытовых помещений используют материалы светлых тонов, водонепроницаемые с гладкой легкомоющейся поверхностью. Потолки обычно покрывают клеевой побелкой, стены на высоте 1,8 м выкладывают керамической плиткой или синтетическими материалами или покрывают масляной краской. Оконные переплеты и двери красят масляной или эмалевой краской светлых тонов. Полы выстилают метлахской плиткой.

Питьевая вода по качеству должна соответствовать требованиям **ГОСТ Р 51232-98 «Вода питьевая. Общие требования к организации и методам контроля качества»**. Для снабжения предприятия горячей водой оборудуют специальную сеть горячего водоснабжения. Горячую воду подводят через смесители ко всем раковинам, производственным и моечным ваннам, душам. Температура ее должна быть не ниже 75°C, а для мытья посуды - не

ниже 90°C. Для приготовления пищи горячую воду не используют, так как она не отвечает санитарным требованиям.

Для предотвращения образования и попадания в воздух производственных помещений вредных веществ необходимо: строго соблюдать технологические процессы приготовления блюд; обеспечить полное сгорание топлива в газовых плитах, аппаратах, работающих на угле, дровах; рекомендуется оборудовать местной вытяжкой рабочие места, где производят просеивание муки, сахарной пудры и т.д.

Самой благоприятной для человека считается температура воздуха 18-20°C при относительной влажности 40-60 % и скорости движения воздуха 0,3 м/с.

Наиболее совершенным и гигиеничным является центральное водяное отопление низкого давления с температурой радиаторов не более 85°C. На предприятиях общественного питания рекомендуют устанавливать гладкостенные нагревательные приборы, которые можно легко очистить от пыли.

Вентиляция помещений способствует улучшению микроклимата на производстве, что влияет на условия труда, сохранение здоровья и повышение работоспособности персонала.

Искусственное освещение должно быть достаточно ярким.

Оборудование в цехе расставляется по ходу технологического процесса, с учетом технологии и санитарных норм, но с учетом максимального удобства для работы поваров таким образом, чтобы при выполнении операции как можно меньше тратилось времени и сил на лишние хождения, перенос грузов и т.д.

Организация рабочего места должна быть продумана до мелочей: важно понимать - откуда поступает сырье, куда и на что оно ставится, как хранится, на каком оборудовании перерабатывается, во что оно выкладывается, чем выкладывается, где и как охлаждается и хранится.

В каждом цехе должна быть раковина для рук с диспенсором для жидкого мыла, стеллаж для не скоропортящегося сырья, холодильные шкафы, производственная ванна, стеллаж для чистого инвентаря, магнит для ножей, полка для специй, полка для производственных досок, весы электронные.

При наличии площадей желательно в каждом цехе расположить ванны для мытья инвентаря, что существенно экономит производственные площади, трудовые ресурсы, сокращает потери рабочего времени.

Остальное оборудование, инвентарь определяются специализацией цеха.

Технологическое оборудование предприятий общественного питания.

Всё технологическое оборудование общественного питания классифицируется на следующие виды:

- электромеханическое;
- тепловое;
- холодильное;
- вспомогательное или нейтральное.

Виды технологического оборудования, его мощность и количество единиц определяют в результате специальных расчётов и с учётом:

- типа предприятия;
- организация производства (на сырьё или полуфабрикатах);
- производственной программы (плана-меню);
- форм и методов обслуживания потребителей.

Овощной цех может быть представлен следующими видами оборудования:

- весы;
- автоматические моечные линии;
- рабочие охлаждаемые поверхности для дочистки овощей;
- пароконвектомат (для обработки надрезанного лука и удаления шелухи);
- моечная с душирующим устройством;
- картофелечистка;
- овощерезка;

Оборудование рыбного цеха может включать: рыбчистку, слайсер, весы; морозильные камеры.

Оборудование мясного цеха:

1. Слайсер – это особое приспособление, применяемое для нарезки некоторых пищевых продуктов на кусочки или ломтики определённой толщины.

2. Котлетоформовочная машина - предназначена для формования изделий из мясного, рыбного, картофельного фаршей, а также манных биточков круглой формы.

3. Куттер колбасный - машина для тонкого или структурного измельчения мяса и приготовления фарша при производстве полукопчёных, варёно-копченых, варёных, сырокопчёных, ливерных колбас, сарделек, сосисок, паштетов из рыбы, птицы и мяса.

4. Фаршемешалка - это оборудование для тщательного перемешивания изготовленных мясных продуктов со специями и другими ингредиентами до однородного состояния. Обычно фаршемешалки используются для смешивания творога, мясного и рыбного фарша, овощной смеси и других продуктов.

5. Мясорубка - механическое или электромеханическое приспособление для измельчения мяса и других видов продуктов, также используется для изготовления лапши, спагетти, печенья, сока из мягких фруктов и овощей.

6. Шпигорезка - шпигорезательная машина двойного назначения. Нарезка кубиками, полосками, работа в режиме слайсера, порционная нарезка.

7. Тендерайзеры (мясорыхлители) (от английского to tenderize - придавать мягкую консистенцию). Это современные кухонные устройства, которые используются для подготовки мяса к жарке и представляют собой альтернативу традиционным отбивным молоткам и топорикам.

8. Универсальный привод.

Универсальная кухонная машина - аппарат, состоящий из отдельного универсального привода и комплекта сменных исполнительных механизмов, каждый из которых предназначен для выполнения определенной технологической операции. Планетарный миксер, мясорыхлитель, овощерезательная машина и другие устройства в этом случае не являются отдельным оборудованием со своим корпусом, электродвигателем и пускателем, а поочередно присоединяются к универсальному приводу. Сменные механизмы достаточно компактны и выполняют большинство функций, присущих стационарному электромеханическому оборудованию.

Оборудование горячего цеха:

1. Духовой шкаф. Данное оборудование можно разделить на две основные группы в зависимости от их будущего месторасположения - это встраиваемые и отдельностоящие, которые включают в себя подгруппы по виду используемой энергии, которые в свою очередь включают в себя соответствующие подгруппы взаимодействия с варочной поверхностью:

2. Плиты.

По виду энергоносителя кухонные плиты делятся на: электрические, газовые, индукционные.

По использованию в производственном процессе:

- с использованием наплитной посуды;

- для приготовления непосредственно на жарочной поверхности;
- для комбинированного использования (специальные покрытия).

По конструктивному решению:

- несекционные и секционные (для установки в линию);
- с круглыми и прямоугольными конфорками (с неподвижными и шарнирно установленными);
- с чугунными или стеклокерамическими конфорками;
- настольные или напольные (на открытом стенде или на шкафу);
- жарочный шкаф с конвекцией (с пароувлажнением или без) или без конвекции.

Плиту можно установить на кухне ресторана по-разному, учитывая размер и планировку кухни, а также те функции, которые будет выполнять оборудование:

- пристенное размещение - так плиты обычно устанавливают в небольших предприятиях, когда нет большого объема работ по приготовлению блюд и кухни невелики по площади;

- по центру, так называемый остров - плиты устанавливают таким образом, если нужно обеспечить подход сотрудников со всех сторон, когда много готовят и кухня достаточно большая;

- плита может входить в качестве модуля в различные линии, например линии раздачи питания, в случае если еда специально готовится на глазах посетителя, или когда плита используется для подогрева в отсутствие мармитов, или в учреждениях, где не готовят самостоятельно, а только разогревают готовую привозную пищу;

- плиты можно установить и как модуль в линию из нескольких предметов оборудования для приготовления блюд: фритюрницы для общепита, жарочного шкафа, хлебопечки, гриля и так далее.

Газовая профессиональная плита крайне производительна и функциональна, ровно так же, как и электрическая в соответствующем классе. Оба типа плит могут производиться из чугуна и/или нержавеющей стали (рабочая поверхность из пищевой стали), оснащаться двумя, четырьмя или шестью конфорками и духовым шкафом или конвекционной электрической духовкой. Имея определенные технические параметры газовая промышленная плита не уступает электрической, скажем, в мощности или скорости нагрева рабочей поверхности. Ключевым отличием, заложенным в самом названии плиты, является источник ее питания - газ. Чтобы ввести в эксплуатацию газовую плиту, нужно подвести в помещение городской магистральный газ или обеспечить баллонный газ.

Индукционная плита безопаснее, чем плита из стеклокерамики или обычная плита с чугунными блинами.

3. Пищеварочные котлы.

Пищеварочный котел - тепловое технологическое оборудование для кипячения воды и отваривания продуктов. Данный вид теплового оборудования редко можно встретить в ресторанах при гостиницах, где в основном применяются кастрюли различного объема. Однако пищеварочный котел незаменим, когда речь идет о приготовлении больших объемов порций в одно и то же время.

В пищеварочных котлах готовят первые и вторые горячие блюда, отваривают продукты для салатов и полуфабрикаты, варят гарниры, соусы, сладкие блюда, готовят горячие напитки. Котлы позволяют экономить время, человеческие ресурсы и место на кухне.

В зависимости от источника теплоты котлы подразделяются на газовые, электрические и паровые.

Электрические котлы являются наиболее практичным оборудованием, которое предназначается для приготовления разнообразных блюд. Их используют преимущественно на предприятиях общественного питания, требующих приготовления еды в необходимых количествах. Минимальный объем электрических котлов составляет шестьдесят литров.

По способу установки котлы бывают неопрокидывающиеся, опрокидывающиеся и со съемным варочным сосудом (рис 6.).

4. Пароконвектомат.

Пароконвектомат - это многофункциональная печь для приготовления кулинарной продукции, которое происходит с использованием пара и циркулирующего горячего воздуха отдельно и в комбинации, что позволяет в одной рабочей камере применять такие способы приготовления продуктов, как жарка, запекание, тушение, выпечка, припускание, варка на пару, а также сложные программируемые циклы. Один пароконвектомат можно использовать для приготовления одновременно нескольких различных блюд, будь то мясо, изделия из теста или рыба (как правило, аппараты различных производителей представлены моделями вместительностью от 4 до 20 гастрономических емкостей).



Рис. 6 Опрокидывающийся и опрокидывающийся пищеварочный котел

5. Фритюрница. Это аппарат для жарки во фритюре (глубоком слое растительного или животного жира).

Специалисты рекомендуют менять масло после каждого приготовления пищи. Масло, которое используют несколько раз, заметно теряет в качестве, приобретает неприятный горький привкус и запах. Кроме того, важно постоянно заполнять журнал замены фритюрного масла.

2.4. Управление качеством на предприятиях общественного питания

В сфере общественного питания понятия «качество» и «безопасность» должны осознаться как системные процессы, неразрывно связанные с предприятием в целом.

Управление качеством базируется на следующих направлениях: стандартизация, метрология и сертификация.

Стандартизация - это процесс установления и применения стандартов. В условиях предприятий ОП элементом стандартизации является следование требованиям, изложенным в нормативных документах, таких как ГОСТ, ТУ, СанПиН, и др.

Метрология - это наука об измерениях, методах достижения их единства и требуемой точности.

Сертификация - это деятельность по подтверждению соответствия продукции (услуг) установленным требованиям.

Внутренний контроль над безопасностью и качеством пищевой продукции, вырабатываемой предприятиями питания, подразделяется на технологический и производственный виды контроля.

Технологический контроль - это контроль качества сырья, пищевых продуктов, материалов, полуфабрикатов, готовой продукции, технологических процессов, применяемых при изготовлении кулинарной продукции, включающий в себя: входной, операционный и приемочный контроль.

Входной контроль - контроль показателей качества и безопасности сырья, пищевых продуктов, полуфабрикатов и материалов, поступивших к изготовителю для дальнейшего использования в технологических процессах изготовления продукции общественного питания.

Операционный контроль - контроль параметров и показателей во время выполнения или после завершения технологической операции.

Приемочный контроль - контроль показателей качества и безопасности готовой продукции общественного питания, по результатам которого принимают решение о ее пригодности к реализации.

Производственный контроль представляет собой программу производственного контроля, в которую входит:

- осуществление (организация) лабораторно-инструментальных исследований и испытаний сырья, полуфабрикатов, готовой продукции и технологий производства, условий хранения, транспортировки, реализации и утилизации;

- организация медицинских осмотров, профессиональной гигиенической подготовки и аттестации должностных лиц и работников организаций, деятельность которых связана с производством, хранением, транспортировкой и реализацией пищевых продуктов и питьевой воды;

- контроль за наличием сертификатов, санитарно - эпидемиологических заключений, личных медицинских книжек, санитарных паспортов на транспорт, иных документов, подтверждающих качество, безопасность сырья, полуфабрикатов, готовой продукции и технологий их производства, хранения, транспортировки, реализации и утилизации в случаях, предусмотренных действующим законодательством;

- ведение учета и отчетности, установленной действующим законодательством по вопросам, связанным с осуществлением производственного контроля;

- своевременное информирование населения, органов местного самоуправления, органов и учреждений Роспотребнадзора об аварийных ситуациях, остановках производства, о нарушениях технологических процессов, создающих угрозу санитарно - эпидемиологическому благополучию населения.

Контроль может проводиться как силами самого хозяйствующего субъекта, так и с привлечением аккредитованных лабораторий или центров.

На данный момент существует несколько современных альтернативных моделей управления качеством, таких как НАССР, GMP, СМК и др., которые активно внедряются в работу различных предприятий.

НАССР - (англ. НАССР – Hazard Analysis and Critical Control Points, анализ рисков и критические точки контроля) - это система управления безопасностью пищевых продуктов, которая обеспечивает контроль на абсолютно всех этапах пищевой цепочки, в любой точке производственного процесса, а также хранения и реализации продукции, где существует вероятность возникновения опасной ситуации.

Система НАССР главным образом используется компаниями-производителями пищевой продукции. В развитых странах каждое предприятие-изготовитель разрабатывает собственную систему НАССР, в которой учитываются все технологические особенности производства. Разработанная система может подвергаться изменениям, перерабатываться с целью соответствия каким-либо изменениям в процессах технологий производства.

Система НАССР включает семь основных принципов:

1. Идентификация потенциально опасных факторов, которые связаны с производством продуктов питания на всех стадиях жизненного цикла, начиная с разведения или выращивания и до конечного потребления, включая стадии обработки, переработки, хранения и реализации. Выявление условий возникновения опасных факторов и установление мер, необходимых для их контроля.

2. Выявление критических точек (процессов) операций, которые должны контролироваться для устранения опасных факторов или минимизации возможности их появления (критическая контрольная точка). Под «этапом» подразумевается любая стадия изготовления пищевых продуктов, включая сельскохозяйственное производство, поставку сырья, подбор ингредиентов, переработку, хранение и транспортировку, складирование и реализацию.

3. Установление критических пределов, которые следует соблюдать для того, чтобы удостовериться, что критическая контрольная точка находится под контролем.

4. Разработка системы мониторинга, позволяющей обеспечить контроль критических точек на основе запланированных испытаний или наблюдений.

5. Разработка корректирующих действий, которые должны предприниматься, если результаты мониторинга показывают, что определенная критическая контрольная точка не контролируется.

6. Разработка процедур проверки, включая дополнительные меры, подтверждающие эффективность функционирования HACCP.

7. Документирование всех процедур системы, форм и способов регистрации данных, относящихся к внедрению принципов HACCP.

GMP – это модель управления качеством, которая представляет собой набор требований к системам качества, выработанных наиболее эффективными поставщиками отрасли. Эти требования формируются в специальных отраслевых документах, например: «Руководство по надлежащей производственной деятельности для лекарственных средств ЕС (GMP ЕС)»; «Пищевые продукты и напитки - правильная производственная деятельность. Руководство по управлению»; «Руководство по производству рыбных консервов в России. Правильная производственная деятельность».

Правила GMP предусматривают:

- четкую регламентацию всех производственных процессов и контроля процесса;

- проведение валидации всех стадий производства, которые могут оказывать влияние на качество продуктов, и всех существенных изменений в нем;

- обеспеченность производства должным образом обученным и квалифицированным персоналом, необходимыми помещениями, соответствующим оборудованием, сырьем, вспомогательными, маркировочными, упаковочными материалами, соответствующими условиями и надлежащей транспортировкой;

- наличие написанных четко и однозначно технологических регламентов и инструкций для каждого конкретного производства;

- обучение персонала надлежащему выполнению технологических операций;

- регистрацию всех этапов производства, подтверждающую, что все требуемые по регламенту операции были выполнены, а полученные продукты по количеству и качеству соответствуют

установленным требованиям. Все отклонения должны быть тщательно зарегистрированы и изучены;

- хранение текущей производственной документации, включая документацию по реализации готового продукта, что даёт возможность в течение определенного времени проследить прохождение каждой серии продукции в доступной форме в определенном месте;

- хранение и реализацию готового продукта таким образом, чтобы свести к минимуму возможность риска снижения качества[4].

Система менеджмента качества (СМК). Представляет собой совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством. Решение о создании системы качества принимает руководство предприятия под воздействием требований конкретных заказчиков или ситуации на рынках сбыта.

Под созданием систем качества понимающих разработку и внедрение в деятельность предприятия. Разработка системы качества заключается в том, чтобы с учетом рекомендаций стандартов ИСО серии 9000 определить, какие действия необходимо выполнять для управления качеством на предприятии, т.е. определить состав необходимых функций системы качества. Затем определить структуры, которые выполняют или будут выполнять эти функции. После этого разработать новые, переработать или использовать имеющиеся нормативные документы для выполнения всех функций.

Обеспечение пожарной безопасности на предприятии общественного питания является очень важным процессом, и включает в себя следующие необходимые условия:

- предприятие питания в обязательном порядке обязано иметь системы защиты против пожара;

- если объект принимает до 50 посетителей, необходима установка звуковой сирены, а если свыше 50 посетителей должна быть как сирена, так и световые указатели. При вместимости объекта более 200 человек требуется наличие громкоговорителя;

- план эвакуации требуется для любого объекта, который рассчитан на прием 10 и более человек;

- предприятие, которое находится в подвальном помещении без окон, обязательно требует установки вентиляции;

- необходим журнал для учета противопожарных средств и их состояния. К таким средствам относятся огнетушители.

- персонал предприятия обязан пройти инструктаж по пожарной безопасности.

- важна установка сигнализации, которая выявляет начинающийся пожар по дымовым и тепловым выделениям. Такая система способна самостоятельно начать локализацию пожара, приступить к удалению дыма при помощи вентиляции, а также включить тревогу.

В работе предприятия питания особое место занимают **технологические карты**, являющиеся гарантией того, что то или иное блюдо приготовлено согласно рецептуре.

Технологическая карта (ТК) - документ, который разрабатывается на рецептуры из Сборников рецептур блюд, кулинарных изделий, мучных кондитерских и булочных изделий для предприятий общественного питания, официально изданных на территории РФ, содержащий рецептуру и описание технологического процесса изготовления продукции, оформления и подачи блюда (изделия). При составлении Технологической карты необходимо также указывать источник рецептуры блюда.

Технико-технологическая карта (ТТК) - документ, разрабатываемый на новую продукцию и устанавливающий требования к качеству сырья и пищевых продуктов, рецептуру продукции, требования к технологическому процессу изготовления, к оформлению, реализации и хранению, показатели качества и безопасности, а также пищевую ценность продукции общественного питания. ТТК разрабатываются только на новую, нетрадиционную продукцию, впервые изготавливаемую на предприятии общественного питания.

Пример технологической карты представлен в приложении ...

Бракеражный журнал.

Бракераж готовой продукции - это проверка ее соответствия определенным требованиям, в т.ч. условиям договоров на поставку.

Ежедневное ведение бракеражных журналов в отеле обеспечивает руководитель службы питания, либо шеф-повар. Бракеражный контроль пищи проводится до начала отпуска каждой вновь приготовленной партии. Оценка качества блюд и готовых кулинарных изделий производится по органолептическим показателям: вкусу, запаху, внешнему виду, цвету, консистенции. Для проведения бракеражного контроля в организации может вестись журнал контроля качества готовой продукции

В зависимости от этих показателей даются оценки изделиям:

Оценка «отлично» ставится блюду, которое соответствует по вкусу, цвету и запаху, внешнему виду и консистенции, утвержденной рецептуре и другим показателям, предусмотренным требованиями.

Оценка «хорошо» возможна, если анализируемое блюдо имеет один незначительный дефект (недосолено, не доведено до нужного цвета и др.)

Оценка «удовлетворительно» ставится, если имеются отклонения от требований кулинарии, но блюдо пригодно для продажи без переработки.

Оценка «неудовлетворительно» имеет место, когда блюдо имеет посторонний, несвойственный изделиям вкус и запах, резко пересолено, резко кислое, горькое, недоваренное или недожаренное, подгорело, утратило свою форму, имеет несвойственную консистенцию.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие формы обслуживания характерны для предприятий питания, работающих при гостинице?

2. Какие виды банкетов могут проводиться в гостиничных предприятиях и в чем их особенность?

3. Что такое кейтеринг, и какие его виды существуют?

4. Какие особенности организации шведского стола существуют?

5. Как правильно организовать работы службы обслуживания в номерах в отеле?

6. Какие виды бокалов, и для каких напитков используются барменом в работе?

7. Что такое барный инвентарь и что к нему относится?

8. Какая столовая посуда и приборы используются службой питания гостиничного предприятия?

9. Какие существуют особенности сервировки стола в ресторане?

10. Какие основные цеха могут быть в гостинице, и в чем заключается их производство?

11. Какое технологическое оборудование в различных цехах Вам известно?

12. Какие методы применяются для организации и совершенствования качества обслуживания в предприятиях общественного питания? Охарактеризуйте их.

Глава 3. Национальные кухни, рацион питания и конфликтные ситуации с гостями

3.1 Особенности национальных кухонь

В национальных блюдах разных народов особенно хорошо то, что в каждом есть что-то особенное и уникальное. Каждая нация, существующая на Земле, имеет свои традиционные блюда, а также собственные, отличные от всех других, особенности кухни. Именно поэтому любая кухня народов мира является такой самобытной, непохожей ни на какую другую.

Конечно же, в первую очередь национальные кухни различаются используемыми компонентами. В разных частях света применяют различные продукты, характерные именно для этой местности, а иногда используют традиционные продукты, но в разных сочетаниях, которые способны удивить очень требовательных едоков.

Также многие рецепты появились из-за особенного положения страны в пространстве, из-за особой культуры, уникальных традиций. На некоторые блюда оказали влияния различные события, случившиеся на данной территории, религия или технология приготовления блюда.

Сотруднику службы питания гостиницы важно разбираться в особенностях национальных кухонь, чтобы уметь правильно выстроить диалог, как с российским, так и иностранным гостем.

Английская кухня.

На протяжении долгого времени английская кухня считалась лишенной особой привлекательности, несмотря на то, что именно благодаря английской кухне рецепты стейков и пудингов разошлись по всему миру.

Традиционные кушанья, подаваемые к столу в Англии, всегда отличались натуральными и правильно подобранными компонентами, а также готовкой, сохраняющей большинство полезных качеств используемых продуктов. Немалое влияние на простоту приготовленных блюд в свое время оказали пуританские настроения, которых долгое время придерживалось население Великобритании. Среди простого народа было принято ассоциировать ароматы приправ с континентальными враждебными течениями, поэтому английская кухня лишена ярких, насыщенных соусов.

Во время колонизации Индии в Великобритании необыкновенной популярностью стало пользоваться карри, а в настоящее время

британцы отдают предпочтение американскому фаст-фуду. Сегодня кухня Великобритании успешно совмещает в себе традиционную простоту приготовления блюд с техникой стир-фрай, не забывая использовать для готовки только качественные и натуральные продукты.

В кулинарии англичане долгое время так же привержены традициям, как и во многом другом. День англичан на протяжении веков начинался с яичницы с жареным беконом, помидорами, грибами, сосисками и кровяной колбасой и зачастую начинается так и сегодня, особенно по выходным.

По-прежнему популярны треугольные бутерброды, которые стали уже одной из непоколебимых английских традиций. Из первых блюд у англичан распространены супы-пюре и бульоны, но подают их редко, и они не являются неотъемлемой частью ежедневной трапезы.

Англичане едят много мяса: говядину, телятину, баранину, свинину. Мясо запекают целиком с кровью или нарезают на стейки и зажаривают на сковороде. К мясу непременно добавляют подливку (gravy), йоркширский пудинг, запеченные и вареные овощи (обычно, картофель, морковь и капуста) и пикули.

В английской национальной кухне имеется немало традиционных блюд. Нельзя не упомянуть о сладких и несладких пудингах, которые подают к мясу или на десерт, картофельных запеканках с говяжьим, бараньим фаршем и рыбой (shepherds, cottage and fisherman's pies) и поджарки. Многие из традиционных блюд подаются только на праздники. Среди них популярны рождественский пудинг к Рождеству, крестовые булочки к Пасхе. Традиционными праздничными блюдами являются также фаршированная индейка с овощным гарниром, праздничный торт и др.

Греческая кухня.

Турецкое господство в течение нескольких веков привело к тому, что греческая кухня практически не развивалась, в результате чего рецепты в ней были сильно подвержены вкусам захватчиков. Даже после освобождения страны, приезжавшие в Грецию путешественники, пренебрегали посещением закусочных и ресторанов, предпочитая обедать на борту судна.

Настоящая греческая кухня характеризуется использованием натуральных продуктов и приготовлением достаточно простых, но питательных блюд. В качестве закуски к столу подают хлеб, сыр, маслины, а также цацики (протертый огурец, йогурт и шнитт-лук). Широко использует греческая кухня рецепты пастообразных блюд,

выполненных из различных овощей и холодные закуски из мелких рыб и крабов.

Нередко в качестве национального подается турецкое блюдо, которому присвоено греческое название, настолько велико влияние Турции на местную кулинарию. Даже в приготовлении сладостей явно прослеживается восточное влияние, так как в мучные десерты почти всегда добавляются миндаль, фисташки, грецкие орехи. Зато истинно национальными остаются нежнейший пирог из манной крупы под названием «равани» и баклава, к которым принято подавать турецкий кофе, приготовленный в турке.

В целом, греческая кухня, проста, полезна, непритязательна и использует самые лучшие продукты: оливки, фрукты и овощи, свежешелюманную рыбу, приготовленную на лучшем местном оливковом масле. Мясо - обычно это баранина или свинина (тушится, запекается или готовится на барбекю). Очень важны сыры: соленый фета употребляется в салатах, халлуми часто готовится на гриле, и амари, мягкий неострый сыр наподобие рикотты, употребляется в сладких и пряных блюдах.

Национальная греческая кухня, рецепты мусаки, рыбного супа какавья или лимонного супа авголемоно редко встречается в больших городах, где предпочитают останавливаться туристы. Из греческой кухни очень популярны мецце - набор греческих закусок.

Греки также очень любят пироги, как сладкие, так и несладкие. Гуляши готовят густыми и насыщенными, в них добавляют сезонные продукты; также состав зависит от местных кулинарных обычаев. Рисоли - котлетки-пирожки, в которые добавляют овощи и бобовые, мясо и морепродукты.

Французская кухня.

Говоря о французской кухне, следует упомянуть о том, что существует два вида этой кухни: та, что подавалась во дворцах, и та французская кухня, что присутствовала на столе у обычного народа. Сегодня, представляя французскую кухню, люди вспоминают хорошее вино, огромное разнообразие морепродуктов, сыры, французский луковый суп, рататуй, фуа-гра.

При приготовлении блюд французской кухни очень часто одним из ингредиентов выступает вино, а также коньяк или ликёр. Неотъемлемой частью этой кухни является большое разнообразие овощей, на гарниры принято подавать капусту и зелень.

Во Франции для приготовления мясных блюд активно используется дичь, а также нежирные сорта мяса (говядина, баранина,

телятина). При готовке любых блюд французской кухни характерно использование большого количества самых разнообразных ингредиентов и соусов. Для этой кухни характерно использование именно сложных соусов (насчитывают несколько тысяч видов), которые придают блюдам незабываемый вкус и аромат.

Среди известных блюд французской кухни: парижский салат с сельдереем, буйабес, французский луковый суп, суп "Дюбарри" (назван в честь графини Дюбарри, фаворитки французского короля Людовика XV), петух в вине, куриная печень по-анжуйски, жаркое из кролика, фрикасе из телячьих почек, котлеты из барашка по-наваррски, рататуй, тарт татен, фламандские галеты, ванильно-медовое суфле, бланманже и другие.

Региональная французская кухня южных провинций (Прованс, Лангедок, область басков, Гасконь) резко отличается остротой пищи, большим использованием в ее приготовлении вин и специй, особенно чеснока и лука. Имеет свои характерные черты и эльзасская кухня, отличающаяся сытностью, более значительным потреблением свинины, капусты. Жители прибрежных районов используют в своей кухне больше продуктов моря, рыбы, крабов, омаров, лангустов, креветок и т. д.

Немецкая кухня.

Любовь немцев к свинине сложилась исторически и тесно увязана с географическими особенностями и спецификой рода занятий предков здешних жителей. Немецкие рецепты кушаний с данным видом мяса реально имеются в немалом количестве, и среди них порядка полутора тысяч связаны с колбасами.

В немецкой кухне также преобладают овощи, из которых на столе часто бывают представлены: морковь, бобы, горох, отдельные виды салата, помидоры, шпинат, огурцы и лук - особенно жареный, подаваемый к мясу. В наивысшей степени немцы обожают капусту в квашенном виде.

Хлебобулочными изделиями также славится немецкая кухня. Их рецепты, причем в количестве трех-шести сотен, имеют многие пекарни; среди наиболее известных - знаменитый пумперникель (ржаной хлеб с краплениями не перемолотых зерен).

Из первых блюд широко распространены различные бульоны: с яйцом, клецками, рисом и помидорами; суп-лапша, суп-пюре из гороха, цветной капусты, кур и дичи. В некоторых районах Германии популярны хлебный, пивной супы. Зимой очень популярны густые мясные супы «айнтопфы».

Из сладких блюд популярны фруктовые салаты из мелко нарезанных плодов, которые посыпают сахарной пудрой и поливают фруктовыми соусами или сиропами (подают их в сильно охлажденном виде); компоты, кисели, желе, муссы, всевозможные запеканки с фруктовыми соусами, мороженое, фрукты и обязательно натуральный кофе с молоком.

Испанская кухня.

Традиционная испанская кухня сформировалась под влиянием семнадцати региональных испанских кухонь, рецепты которых перенимались поварами друг у друга и видоизменялись под предпочтения местных жителей.

Несмотря на средиземноморское местоположение, испанская кухня не изобилует рыбными изысками, а испанцы в основном предпочитают мясо (говядину и свинину). Наиболее распространенный способ приготовления мяса - это обжаривание во фритюре и тушение в местном вине с добавлением овощей, зелени и шафрана.

От средиземноморской кухни испанцы переняли обычай обильно поливать блюда и салаты оливковым маслом, добавлять во все томаты, сладкий перец и огромное количество чеснока. Обычай комбинировать различные овощи с сыром в салатах с добавлением большого количества маслин, а так же готовить горячие блюда с рисом и морепродуктами пришел из итальянской кухни.

Одно из фирменных испанских блюд - паэлья, которое готовится из риса, в который добавлены кусочки цыпленка и свинины, соленая рыба и крабы, горох, перец, лимон и целый букет пряностей. Другое распространенное блюдо тортилья - густой картофельный омлет, с грибами, рыбой и мясом. Говоря об испанской кухне невозможно не упомянуть и тапас - испанские разнообразные легкие закуски.

Из первых блюд наибольшей популярностью в Испании пользуется суп-крем, например манный суп-крем с миндалем.

Из десертов самыми популярными являются пудинги, кроме того, испанцы любят сладкие пироги с начинкой из миндального крема.

Итальянская кухня.

Итальянская кухня базируется на использовании злаковых, а также различных овощей в блюдах. Также большое место отводится рыбе и мясу, фруктам и оливковому маслу, которое входит в состав почти любого итальянского угощения.

Базовые компоненты итальянской кухни - растительного происхождения. Итальянцы широко используют капусту, семейство

бобовых, лук, артишоки, спаржу в своих блюдах. Как правило, все эти растения тушат.

Также любят итальянцы и молочные продукты, большое место в итальянской кухне также занимают сыры.

Благодаря плодородным растениями и плодовым деревьям, а также большому количеству душистых трав, на свет появилось множество соусов. Практически все мучные горячие блюда в Италии сопровождаются подачей соусов, множество из которых сделано на основе помидоров.

Также необходимо отметить огромное количество макаронных изделий родом из Италии. Вообще, макароны были привезены в Италию знаменитым путешественником и ученым Марко Поло. Изначально макароны появились в Китае. Но именно на итальянской земле технология их приготовления была отточена, а сами они распространились по всему миру.

Из макаронного теста готовят равиолли - маленькие итальянские пельмени. В качестве начинки используют при этом овощи, грибы, сыр или же мясо. Равиолли также сдабривают сыром или соусами и прочими заправками.

У многих Италия напрямую ассоциируется с пиццей. И действительно, родом это блюдо именно из Италии, и видов и вариаций пиццы существует бесчисленное множество.

Самый популярный десерт из Италии – тирамису. Делают его из воздушного печенья, плотного сырного крема маскарпоне и вина «Марсала».

Говоря об итальянской кухне нельзя не упомянуть об итальянском блюде из риса - ризотто, немного напоминающем плов, который делают со всевозможными наполнителями.

Японская кухня.

Японская кухня считается одной из наиболее здоровых в мире. Даже порции отмеряют так, чтобы употребляющий их человек избежал переизбытка и перенасыщения калориями. Другим важным моментом для местных кулинаров является строгое соответствие стиля блюд текущему времени года: осенью, к примеру, могут подать расцветенное желто-красно-оранжевыми тонами блюдо, а весной – кулинарный шедевр, напоминающий о цветении сакуры.

Излюбленным продуктом японцев с давних пор является рис. Обычно при варке его не солят, поэтому к нему подают остро-соленые или остро-сладкие приправы. Одним из известнейших блюд в мире

стало японское блюдо "суши" (небольшие рулетики из нори (высушенных морских водорослей) начиненные рисом с начинками).

Многочисленные национальные блюда приготавливают из морепродуктов: моллюсков, кальмаров, осьминогов, крабов, креветок, морских водорослей, в том числе морской капусты.

Из всего, что представляет японская кухня, рецепты ее включают достаточно богатый набор своеобразных ингредиентов: помимо морепродуктов и риса, это будут бобовые продукты (фасоль, паста мисо, тофу, натто и соус из сои). Тофу – это бобовый сыр, состоящий из соевого белка и напоминающий по виду творог. Японцы предпочитают употреблять его на завтрак. Мисо - вязкая масса, которая приготавливается из соевых бобов, для чего их сначала перемалывают, варят и для брожения добавляют дрожжи. Мисо является основой для всевозможных супов.

Употребляются здесь и отдельные виды овощей: дайкон, морковь, капуста, огурцы, авокадо, салат, батат; другие растения (жгучий васоби, лотос, бамбук, некоторые разновидности зелени); любят японцы и макароны: из пшеничной (с яйцами и без) и гречневой муки.

Для приготовления вторых блюд японцы используют рыбу в различных видах (сырая, нарезанная ломтиками, жареная, тушеная и вареная), макароны.

Большой популярностью пользуются рисовые пирожки (моти), пирожки норимаки, приготовленные из рисового теста с небольшими ломтиками сырой рыбы, завернутые в сушеные водоросли.

Соусы в основном готовят из сои и сахарной пудры. Особенность остро-сладкого соуса используется для приготовления многих национальных блюд.

Большинство блюд готовится на растительном масле или рыбьем жире. Японцы употребляют также и много фруктов. В качестве прохладительного напитка также распространен кори (молотый лед с фруктовым сиропом).

Китайская кухня.

Китайская кухня содержит рецепты которые часто имеют в своем составе с трудом сочетаемые продукты, например, рыба с карамелью или свинина под приторно-сладким соусом.

Китайская кухня не знает хлеба, а вместо него едят рис. Вместо соли используют соевый соус, в который могут быть добавлены различные специи.

Мясо (свинину, баранину) нарезают небольшими ломтиками, соломкой или кубиками и жарят на сильном огне. В приготовлении

пищи также используют мясо домашней птицы, особенным успехом пользуются куры и утки.

Очень популярны блюда из рыбы: китайского окуня, камбалы, сабли-рыбы, а также морских беспозвоночных животных, креветок, крабов, различных моллюсков (кальмаров, осьминогов, каракатиц), устриц и др.

Широкое применение в китайской национальной кухне нашли яйца (куриные и утиные). Их используют для приготовления многих холодных и горячих закусок, консервируют особым способом (смазывают смесью золы и извести, содой, солью и выдерживают в чанах или земле 20-100 дней). После такой процедуры белок приобретает коричневый цвет, а желток зеленый.

Огромную роль в питании играют овощи: очень популярна всевозможная капуста, батат, картофель, редька разных сортов, зеленый лук-батун, чеснок, томаты, перец, шпинат, зеленые стручки фасоли. Особой популярностью пользуются толстые молодые листки бамбука в вареном виде, гарнирах и консервах. Овощи очень часто маринуют, солят в соевом соусе, квасят и сушат. Они являются основной закуской к кашам.

В китайской кулинарии активно используют зернобобовые и продукты из них: соевое масло, соевое молоко, творог из сои (существует множество рецептов из сушеного, свежего и маринованного соевого творога); острый темно-коричневый жидкий соус, негустая соленая паста из соевых бобов. Зернобобовые культуры - основной источник белка в пище китайцев, заменяющие мясо, потребление которого весьма ограничено.

В состав блюд национальной китайской кухни входят изделия из муки, среди которых лапша, вермишель, всевозможные лепешки, паровые хлебцы (пампушки), вонтоны, ушки и сладкое печенье.

Американская кухня.

Американская кухня, рецепты в которой весьма разнообразны, представляет собой комплекс традиций разных народов, начиная от индейских и английских и заканчивая современными иммигрантскими.

Нельзя утверждать, будто американская кухня "монолитна": набор традиционных блюд может различаться даже в соседних штатах (исходя от того, какие именно народности там преобладали), но при этом определенный набор общих для всех рецептов ингредиентов имеется.

Так, благодаря отличному развитию скотоводства в прежние годы - особенно в южных штатах, - здесь появилось множество мясных

кушаний, в первую очередь - стейков. Кроме того, американская кухня сегодня немыслима без всевозможных вариантов котлет, подаваемых между ломтями булочки, бургеров и разнообразной вяленины: из индейки, говядины, курятины.

В местных рецептах порой представлено смешение, казалось бы, не сочетаемых ингредиентов: в салат с зеленью, овощами и мясом добавляют маршмеллоу (вид зефира), сладковатую сушеную клюкву либо немного малинового варенья.

Американские десерты также весьма своеобразны - рецепты пирогов и тортов представляет в основном с расположившейся в тонкой корзинке из песочного теста мягкой начинкой из яблочного или тыквенного пюре, творожного сыра (чизкейк) и т.п. Знаменитое изобретение местных кулинаров - "пирог наоборот", кобблер, из несложного бисквитного теста с персиками или черникой, подаваемый с мороженым, которое американцы очень любят и сервируют с ним многие десерты и напитки.

Русская кухня.

Рецепты первых исконно русских блюд, например, таких как щи, солянка, калья, рассольник, уха в оригинале имеют очень насыщенный вкус. Блины и пироги (кулебяка, курник), которые многие считают символом русской кухни, пекли на масле, снабжали начинками или просто складывали в ароматный блинный пирог.

Полюбился русским поварам и творог: румяные ватрушки, шаньги, сладкие запеканки.

До XVIII века основной пищей России была репа. Ее ели вареной, печеной, пареной, добавляли в щи, квас, начинку для пирогов, фаршировали. Прочно вошли в быт брюква, редька, капуста. Закуска из свеклы появилась сначала в центральных и южных районах страны, а потом распространилась и на северные области.

Активно на Руси употребляли в пищу капусту. Первое официальное упоминание о ней в летописи относится к XII веку. Древние славяне позаимствовали эту культуру от греко-римских колонистов Крыма. Славяне придумали квасить, пекли с ней пироги, шинковали, солили, тушили, варили щи и готовили еще множество блюд.

В конце XVII- начале XVIII века переворот в русской кухне произвел картофель. Блюдами из него были вытеснены изделия из репы, брюквы. Предполагают, что картофель попал в Россию через Камчатку, Сибирь, Урал. Не случайно именно в этих районах так распространены картофельные блюда.

Любили на Руси фрукты, но раньше называли их овощами. Уже в XVI веке упоминаются яблоки, груши и сливы, используемые для квасов, «лавашников». Потом появляется тыква, кабачки салат. Позже всех приходят к нам помидоры – в XIX веке.

3.2 Основные принципы составления рационов питания гостей

При формировании списка блюд в меню, важно правильно подобрать те ингредиенты, которые будут не только вкусными, но и полезными для организма человека. Человеку необходимо получать энергию, потребляя животную и растительную пищу, которая содержит готовые питательные вещества - белки, жиры, углеводы, минеральные элементы, воду и витамины.

Каждый человек должен придерживаться определенного рациона питания, который может быть прописан ему врачом, либо сформирован им самим на основе жизненного опыта и потребностей.

Рацион питания - это набор рекомендуемых потребителю блюд и изделий, скомплектованных по видам приема пищи в соответствии с требованиями рационального питания или питания отдельных категорий потребителей.

Качественный и количественный состав пищевых рационов должен обеспечивать потребность организма в веществах, из которых в его клетках и тканях могут синтезироваться собственные структуры, необходимые для процессов жизнедеятельности, приспособительных и защитных реакций.

Белок - сложное органическое вещество, важнейшая составная часть животных и растительных организмов.

Животный белок содержится в кефире, твороге, молоке, твердых сырах, морепродуктах и рыбе, яичном белке, диетическом мясе (кролик и индейка), красном мясе, курице.

Белок растительного происхождения содержится в фундуке, кедровых и грецких орехах, миндальном масле, миндале, брюссельской капусте, картофеле, свекле, тыкве, кабачках, цуккини, спарже. Белок также содержится в больших количествах в крупах: овес, рис, перловка, горох, нут; чечевица, гречка.

Жиры - это класс органических веществ, ведущее назначение которых - энергообеспечение организма. Жиры, как и белки, бывают растительного и животного происхождения.

Жиры животного происхождения (жиры птиц и животных) называют насыщенными жирами, тогда как ненасыщенные жирные кислоты содержатся в большинстве растительных масел.

Насыщенные жиры. Представляют собой твердые компоненты и содержатся преимущественно в животной пище. Такие жиры питательные, но если включить в рацион насыщенные жиры в большом количестве при низкой физической активности, они будут откладываться в организме, что станет причиной набора веса и ухудшения физической формы.

Продукты, содержащие насыщенные жиры: мясо, молочные продукты, яйца, шоколадные изделия.

Ненасыщенные жиры. Такие липиды есть преимущественно в растительной пище и в рыбе. Эксперты рекомендуют употреблять сырые продукты с ненасыщенными жирами.

Продукты, содержащие ненасыщенные жиры: масла растительного происхождения (оливковое, подсолнечное, кукурузное, льняное), орехи (миндаль, кешью, грецкий орех, фисташки), рыба (скумбрия, сельдь, лосось, тунец, салака, форель), авокадо, семена мака, соевые бобы, рыбий жир, семена горчицы.

Трансжиры. Под трансжирами (являются разновидностью ненасыщенных жиров) подразумеваются модифицированные компоненты. Трансжиры не рекомендовано употреблять в больших количествах из-за их негативного воздействия на организм.

Продукты, содержащие трансжиры это в основном продукция: фаст-фуд (бургеры, куриные крылышки, картофель фри и т.п.), замороженные полуфабрикаты (котлеты, пицца и др.), маргарин, пирожные, чипсы, майонез.

Углеводы - это главный источник энергии для людей.

Углеводы в продуктах делят на:

- простые (моносахариды (галактоза, фруктоза, глюкоза), а так же дисахариды (сахароза, мальтоза));
- сложные (полисахариды (гликоген, пектины, крахмал, клетчатка)).

Продукты, содержащие *простые углеводы*: яркие фрукты, овощи, овсянка, горох, рис (неочищенный), свежавыжатый сок, ржаной хлеб (с отрубями), красная фасоль, гречка, чечевица, мука грубого помола, грибы, молочные продукты, фруктоза, шоколад (горький), оя.

Продукты питания, содержащие *сложные углеводы*: макароны, белый хлеб, морковь, рис, кукуруза, свекла, торты и пирожные, сахар, выпечка, чипсы, сухарики.

Все перечисленные органические вещества должны быть равномерно распределены в пище, которую человек потребляет в течение дня.

Питание должно соответствовать потребностям организма в пластических веществах и энергии, минеральных солях, витаминах и воде, обеспечивать нормальную жизнедеятельность, хорошее самочувствие, высокую работоспособность, сопротивляемость инфекциям, рост и развитие организма.

Исходя из концепции рационального сбалансированного питания при составлении пищевого рациона (т.е. количества и состава продуктов питания, необходимых человеку в сутки) следует соблюдать ряд принципов:

1. Калорийность пищевого рациона должна соответствовать энергетическим затратам организма на все виды жизнедеятельности.

2. В пищевом рационе должно содержаться оптимальное для человека количество белков, жиров и углеводов, минеральных веществ, витаминов и воды.

3. В пищевом рационе количества белков, жиров, углеводов и минеральных веществ должно быть сбалансировано.

4. Распределение калорийности рациона по отдельным приемам пищи в течение суток в соответствии с биоритмами, режимом и характером труда и иных видов деятельности должно быть сбалансировано.

5. При технологической обработке продуктов, обеспечивающей удаление вредных веществ, не должно происходить уменьшение биологической ценности пищи, а также образовываться токсические вещества.

Несоблюдение принципов рационального питания приводит к различным нарушениям обмена веществ организма.

Потребность в основных пищевых веществах и энергии для взрослого (18-60 лет) трудоспособного населения зависит от характера труда, возраста, пола, групп населения. У женщин всех профессиональных и возрастных групп потребность в пищевых веществах (кроме железа) и энергии в среднем на 15% ниже, чем у мужчин.

Рекомендуемое суточное потребление энергии, белков, жиров и углеводов в зависимости от возраста, трудовой деятельности и пола, представлено на рис. 7.

Группа труда	Возрастные группы (годы)	Мужчины					Женщины				
		Энергия, ккал	Белки, г		Жиры, г	Углеводы, г	Энергия, ккал	Белки, г		Жиры, г	Углеводы, г
			всего	в т.ч. животные				всего	в т.ч. животные		
1	18-29	2450	72	40	81	358	2000	61	34	67	289
	30-39	2300	68	37	77	335	1900	59	33	63	274
	40-59	2100	65	36	70	303	1800	58	32	60	257
2	18-29	2800	80	44	93	411	2200	66	36	73	318
	30-39	2650	77	42	88	387	2150	65	36	72	311
	40-59	2500	72	40	83	366	2100	63	35	70	305
3	18-29	3300	94	52	110	484	2600	76	42	87	378
	30-39	3150	89	49	105	462	2550	74	41	85	372
	40-59	2950	84	46	98	432	2500	72	40	83	366
4	18-29	3850	108	59	128	566	3050	87	48	102	452
	30-39	3600	102	56	120	528	2950	84	46	98	432
	40-59	3400	96	53	113	499	2850	82	45	95	417
5	18-29	4200	117	64	154	586	-	-	-	-	-
	30-39	3950	111	61	144	550	-	-	-	-	-
	40-59	3750	104	57	137	524	-	-	-	-	-

Рис. 7. Рекомендуемое суточное потребление энергии, белков, жиров, углеводов для взрослого трудоспособного населения различных групп интенсивности труда

Желательно принимать пищу четырехкратно и в одно и то же время суток в зависимости от режима дня. Это позволяет выработать условные рефлексы на время, что в свою очередь, обеспечивает готовность организма к приему пищи. Интервал между завтраком и обедом, обедом и ужином должен составлять не более 5-6 часов, а между ужином и временем отхода ко сну – не менее 1,5-2 часов.

Первый завтрак должен содержать около 15-20% всего суточного рациона, быть преимущественно углеводным, легко усвояемым; через 3-3,5 часа второй завтрак - 25-30%, белково-углеводный, примерно половина суточных жиров; через 4-4,5 часа: обед - 35-40%, белково-углеводный и оставшаяся часть жиров; через 2-3 часа - ужин - 15-20%, наиболее усвояемые источники белков и углеводов (кисло-молочные продукты, злаковые).

При четырехкратном режиме питания первый завтрак у взрослых должен составлять 20-25 % суточной калорийности рациона, второй завтрак или полдник -10-5 %, обед - 40-5 %, ужин - 20-5 %.

При трехразовом питании завтрак должен обеспечить 25-0 % калорийности суточного рациона, обед - 45-0 %, ужин - 20-25 %.

Пищевой рацион различен для разных климатических зон. Например, для Европейской части РФ приняты следующие нормы: содержание жира в рационе жителей южных районов должно быть ниже, северных - выше; удельный вес белка в питании во всех

климатических районах постоянен. Меняется нормирование углеводов, удельный вес которых в питании повышается для жителей южных районов и снижается для северных.

Для детей, учитывая физиологические особенности растущего организма, разработаны особые нормы питания. А питание пожилых и старых людей строится с учетом особенностей стареющего организма, в котором происходит снижение интенсивности окислительных процессов, уменьшение активности клеток, замедление обменных процессов, снижение функций всех систем (в т.ч. пищеварительной), развитие атрофических процессов. В этом возрасте рекомендуется некоторое ограничение питания

Рациональное питание в гостиничных предприятиях - основа здоровья туристов, которое должно быть источником пластических и энергетических ресурсов, регуляторных и защитных факторов. Для туристов особенно важно чтобы в состав пищи входили вещества, способствующие улучшению адаптационных процессов, поскольку организм испытывает определенное напряжение в связи с изменением климатических условий по сравнению с теми, которые были в местах постоянного жительства, а также с переходом от трудовой деятельности к активному отдыху.

Питание туристов в санаторно-курортных средствах размещения с учетом требований и положений рационального питания осуществляется, преимущественно, на основе семи дневного заказного меню. Научной основой для разработки меню служит **МР 2.3.1.2432-08 «Нормы физиологических потребностей в энергии и пищевых веществах для различных групп населения Российской Федерации».**

Формирование многодневных рационов питания туристов осуществляется в два этапа:

1. Расчет пищевой ценности и стоимости отдельных блюд и непосредственного составления комплексных рационов.

2. Составление комплексных видов питания заключается в том, чтобы из имеющегося множества блюд (холодные блюда, супы, вторые блюда, сладкие блюда и напитки, мучные изделия) составить различные рационы, удовлетворяющие основным требованиям, предъявляемым к сбалансированному питанию.

Таким образом, при организации рационального питания различных категорий туристов необходимо учитывать значение отдельных пищевых веществ для организма и особенности состава их источника. При каждом приеме пищи организм туриста должен

получать все основные вещества в рекомендуемых соотношениях. Вместе с тем, в меню завтрака не следует включать блюда, требующие длительного приготовления, а в меню ужина – блюда и напитка, возбуждающие нервную систему, а также содержащие много жира и другие медленно перевариваемые вещества. Пища должна правильно распределяться с биоритмами организма и распорядком дня.

На сегодняшний день существует немалое количество видов питания.

1. **Традиционное (смешанное) питание.** Тип питания, который характерен для 80% населения планеты. Большинство диетологов считают этот вид одним из самых нездоровых, так как за один приём пищи в желудок попадают разнородные и несовместимые продукты, а поверх всего в организм поступает различная жидкость в виде чая или напитков. В результате чего, в желудке происходят различные процессы, которые связаны с брожением, гниением и неперевариванием пищи. Таким образом, у большинства людей нарушается обмен веществ, развиваются ожирение, диабет, сердечно-сосудистые, желудочные, кишечные, онкологические заболевания.

2. **Раздельное питание.** Суть такого вида питания заключается в правильном сочетании продуктов при одновременном их употреблении. Все продукты должны делиться на три группы:

1-я группа - грибы, белки (яйца, рыба, мясо), баклажаны, орехи, бобовые, семечки, жиры.

2-я группа - овощи, фрукты, сухофрукты, соки, ягоды, гречка, жиры.

3-я группа - мучные продукты, сахароза, картошка, мёд, крупы.

При этом, продукты которые относятся к 1-й и 3-й группам являются несовместимыми, а продукты 1-2 и 2-3 групп могут быть совместимы для одновременного их употребления.

3. **Вегетарианское питание.** Различают полное вегетарианство (исключаются продукты животного происхождения) и частичное (исключаются из рациона мясо, животные жиры, яйца).

Главными продуктами в вегетарианской диете считаются фрукты, овощи, орехи, хлеб, злаки, бобы, растительные масла, а любая молочная продукция заменяется соевым молоком.

4. **Монопитание.** Такая форма питания обычно подбирается диетологами индивидуально для тех, у кого есть различные заболевания. Виды монопитания: молочнокислосое, рыбное, овощное, фруктовое.

3.3 Конфликты с гостями предприятий питания и методы их разрешения

Конфликты с гостями в контактных службах гостиничного предприятия часто встречаемое явление, требующее грамотного и четкого выстроенного подхода, так как каждый конфликт несет отрицательные последствия как для службы, так и самого предприятия. Сотрудники службы приема и размещения, службы питания должны уметь правильно вести себя в случае конфликта с гостем, уметь разрешать конфликтные ситуации и находить альтернативные решения проблем.

Конфликт - противоречие в мотивах, отношениях, действиях и поведении личностей, групп и других объединений.

Формула конфликта выглядит следующим образом:

$$\text{КОНФЛИКТ} = \text{КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ} + \text{ИНЦИДЕНТ}$$

Исходя из формулы, конфликт - это конфликтная ситуация, сложившаяся при определенном стечении обстоятельств. Это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Управление конфликтом - это целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

Обычно управление конфликтом включает в себя:

1. Прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности.
2. Предупреждение или стимулирование конфликта.
3. Регулирование конфликта.
4. Разрешение конфликта.

Опираясь на статистические данные и исследования известных российских психологов, конфликтологов и работников гостиниц, проведенные за последние несколько лет можно говорить о том, что основными конфликтующими группами в гостиницах являются люди в возрасте от 35 до 65 лет, которые, во время своего проживания хотят получать максимальные удобства за потраченные ими деньги. При неудовлетворении своих пожеланий и ожиданий от обслуживания, данная группа гостей гостиничного предприятия будет требовать того, чего хочет непосредственно через конфликт с персоналом.

Вторая группа конфликтующих в возрасте от 25 до 35 лет также требуют максимального комфорта при проживании, но в данном

случае они не столь конфликтны и все проблемы могут решаться с помощью диалога, до созревания конфликтной ситуации.

Наконец третья группа молодых людей от 18 до 25 лет, минимально требовательны к сервису, и нисколько не заинтересованы в удовлетворении своих потребностей через конфликт.

В конфликтологии принято выделять следующие типы конфликтных личностей:

«Демонстративные». Характеризуются стремлением быть всегда в центре внимания, пользоваться успехом. Даже при отсутствии каких-либо оснований могут пойти на конфликт, чтобы хоть таким способом быть на виду.

«Ригидные». Эти люди отличаются честолюбием, завышенной самооценкой, нежеланием и неумением считаться с мнением окружающих. Поведение их отличается бесцеремонностью, переходящей в грубость.

«Неуправляемые». Эти люди отличаются импульсивностью, непродуманностью, непредсказуемостью поведения, отсутствием самоконтроля. Поведение - агрессивное, вызывающее.

«Сверхточные». Это особо скрупулезные, подходящие ко всем (начиная с себя) с позиций завышенных требований люди. Всякого, кто не удовлетворяет этим требованиям, подвергают резкой критике. Характеризуются повышенной тревожностью, проявляющейся в подозрительности. Отличаются повышенной чувствительностью к оценкам со стороны окружающих.

«Рационалисты». Расчетливые люди, готовые к конфликту в любой момент, когда есть реальная возможность достичь личных целей.

«Безвольные». Отсутствие собственных убеждений и принципов может сделать безвольного человека орудием в руках лица, под влиянием которого тот оказался. Опасность этого типа происходит из того, что чаще всего безвольные имеют репутацию добрых людей, от них не ждут никакого подвоха. Поэтому выступление такого человека в качестве инициатора конфликта воспринимается так, что его «устах истина».

В психологии гостиничного обслуживания существует своя типология конфликтующих. Обычно психологи выделяют следующие роли, которые чаще всего исполняют агрессивно настроенные туристы:

1. *Гость - Конкурент.* Убеждает персонал гостиницы, что предложенные ему номер, услуга и прочее его не удовлетворяют, и срочно требует замены.

2. *Гость - Доминатор.* Постоянно захватывает инициативу и подавляет собеседника, т.е. работника отеля. Его желание доминировать проявляется в постоянной демонстрации собственного «Я». Доминатор, пользуясь «эффектом масс», способен существенно влиять на формирование коллективного поведения.

3. *Гость - Миссионер.* Любит поучать сотрудников гостиницы, так как имеет много соображений и идей, и он обычно высказывает их с важным или высокомерным видом, ссылаясь на свои знания и опыт.

4. *Гость - Антагонист.* Возражает против любого предложения. Его агрессивность может выражаться либо сдержанно и логически аргументировано (рациональный антагонист), либо враждебно (запугивающий антагонист). Рациональный антагонист делает вызов персоналу гостиницы тем, что задаёт ему трудные вопросы, часто выходящие за рамки его компетенции. Запугивающий антагонист оспаривает все предложения, высказывает не относящиеся к делу комментарии, подкрепляя их соответствующими жестами.

5. *Гость - Уточнитель.* В вопросах, в которых требуется согласие, решительно заявляет, что согласие невозможно. На любой вопрос сотрудника гостиницы он отвечает: «смотря что...», «смотря как...», «смотря по обстоятельствам...». Такой гость также часто вызывает раздражение у персонала гостиницы, провоцируя грубость, скандалы, нервозность, что, с одной стороны, заставляет компрометировать уровень сервиса гостиницы, а с другой – нарушать условия отдыха в ней другим проживающим.

6. *Гость - Весельчак.* Во всём видит повод для веселья и своих острот, причём эти остроты возникают у него по неожиданной ассоциации вроде: «А вот у нас был случай» или «На эту тему есть хороший анекдот». Но нередко юмор подобного гостя имеет целью унижения и даже оскорбления персонала гостиницы.

В психологии существуют определенные признаки, по которым можно определить конфликтного гостя:

- ироническая усмешка;
- неадекватное поведение;
- нескоординированные движения, нервная походка;
- искусственно сдерживаемое напряжение;
- критические замечания вроде: «Вид из окна? Ну-ну, посмотрим!»

- недоверие: «Скажите повару, чтобы не вздумал химичить с соусом!»

- мнительность: «Знаю я ваших официантов, все равно обсчитают, все они одинаковы!».

Для эффективного разрешения конфликта на предприятии общественного питания существуют определенные шаги, выполняя которые официанты и менеджеры могут минимизировать конфликт или исключить его.

Шаг 1. Внимательно выслушать гостя.

Самое правильное при агрессии гостя - начать конфликтные переговоры, молча выслушивая недовольство гостя, всем своим видом показывая, что вы полны внимания и при этом сожалеете о случившемся. На всем протяжении конфликтных переговоров важно применять навыки активного слушания, в частности, кивать, держать зрительный контакт, но вставлять междометия и слова «да», «конечно», «я вас услышал». Нужно постараться уловить суть жалобы и подготовиться к правильному эффективному ответу.

Шаг 2. Установить причины возникновения конфликтной ситуации

Вполне вероятно, что конфликт пока не разгорелся, просто гость чем-то недоволен. В процессе понимания серьезности проблемы нужно оценить ряд моментов.

1. Настрой гостя. Общеизвестно, что люди отличаются своим отношением к одной и той же проблеме. Есть позитивные, открытые гости, лояльные к заведению, готовые простить даже серьезные недочеты. Есть также и те, для кого любая мелочь - повод заткнуть скандал на весь ресторан. У официанта должно быть достаточно выдержки для того, чтобы остаться внешне спокойным и адекватным в любой ситуации.

2. Степень тяжести проступка со стороны заведения. Конечно, нельзя сравнить чашку кофе, пролитую на купленное накануне гостьей платье в дорогом магазине, и вишенку, упавшую с куска торта и лежащую не на торте, а рядом на тарелке.

3. Компетенция решить проблему. Нет ничего хуже, чем официант, который стоит как истукан или, более того, убегает, пробормотав что-нибудь нечленораздельное, и прячется на кухне в надежде, что все само как-нибудь образуется. Если у сотрудника нет уверенности в том, что он в состоянии решить проблему, лучше четко и ясно произнести фразу: «Простите, я сейчас приглашу менеджера смены, который уполномочен решать подобные вопросы».

4. Возможность быстро исправить ошибку. Нужно приходить к извинению с уже выработанными альтернативами, которые затем будут предложены гостю. Управляющий должен сам разработать стандарты решений для типичных проблем, либо перенять их из популярных тренингов и затем донести до официантов.

Шаг 3. Убедительно извиниться перед гостем.

Официант может попытаться самостоятельно разрешить конфликт, если решение находится в его компетенции. Извинения должны быть искренними, с элементами раскаяния. Подходят фразы «для нас это серьезное происшествие», «я обещаю довести эту проблему до сведения шеф-повара», «виновные будут наказаны», «это целиком и полностью моя вина, простите, я недосмотрел».

Нужно быть готовым предложить выход из ситуации или выслушать, какое предложение есть у гостя. Если решение конфликта выходит за пределы компетенции официанта, необходимо воспользоваться помощью вышестоящих сотрудников: менеджера смены, управляющего.

Шаг 4. Уделять гостю повышенное внимание в процессе дальнейшего обслуживания.

Официант может вынести гостю комплимент для того, чтобы загладить ситуацию. Для небольших проблем подойдет маленький десерт, для более серьезных — существенная розовая скидка, бутылка вина и т.д. Официант не должен избегать контакта с гостем, нужно постараться, чтобы у того не осталось неприятного ощущения от посещения заведения. При решении вынести комплимент официант не должен подходить к гостю с вопросом: «Хотите, я вам принесу бесплатный десерт за то, что повар пересолил вам блюдо?». На тренингах необходимо четко и однозначно объяснить официанту, что после извинений комплимент выносится по умолчанию.

Далее рассмотрим некоторые конфликтные ситуации на примере работы ресторана и возможные варианты их решения.

1. *Ситуация:* Принеся заказанное блюдо гостю, официант продолжает работать. Однако через несколько минут гость жалуется на плохое качество приготовленной еды (плохо прожаренное, остывшее, слишком острое и т.п.).

Вариант разрешения ситуации: Принести извинения, уточнить, что именно не понравилось гостю, заменить блюдо независимо от того, прав гость или нет. Сообщить о ситуации менеджеру и шеф-повару для выявления причины недовольства гостя.

2. *Ситуация:* Обслуживая гостя, официант нечаянно выливает на него напиток или соус.

Вариант разрешения ситуации: Немедленно извиниться. И предложить гостю проследовать в комнату администратора, где возможно провести срочную чистку одежды. В случае отказа, предложить провести вечер за счет заведения в качестве компенсации за доставленные неудобства. Если этого будет мало - предложить дисконтную карту с большой скидкой. В течение оставшегося времени необходимо оказывать гостю как можно больше внимания.

3. *Ситуация:* Рассчитываясь, гость начинает конфликт, ссылаясь на то, что его счет за обед/ужин не соответствует действительности.

Вариант разрешения ситуации:

а) Если неправильный расчет имеет место, признать ошибку, извиниться перед гостем. В случае если он продолжает конфликтовать, проконсультироваться с менеджером, предложить ему дисконтную карту ресторана.

б) Если в счете гостя нет ошибки, а он просто чего-то не понимает, то самостоятельно рассказать ему о каждом блюде и напитке, которые ему были предложены.

4. *Ситуация:* Гость, не проживающий в гостинице, рассчитываясь за обед, производит оплату кредитной картой, которая не срабатывает после нескольких попыток ее активизации. Наличных денег он при себе не имеет.

Вариант разрешения ситуации:

а) Карточка гостя заблокирована из-за нехватки наличных средств. Необходимо несколько раз проверить кредитную карту. Вежливо поинтересоваться, нет ли при нем других кредитных карт. Если нет, то объяснить ему сложившуюся ситуацию и, в качестве гарантии оплаты, попросить оставить паспорт, либо другой документ, удостоверяющий личность. Если гость отказывается от данной процедуры, то нужно позвать менеджера, который примет верное решение, удовлетворяющее обе стороны.

б) Карточка гостя не работает по причине проблем с системой оплаты в ресторане. Извиниться перед гостем. Сказать о сложившейся ситуации. Пригласите менеджера для дальнейшего разрешения проблемы.

5. *Ситуация:* Гость хочет заказать то, чего нет в меню.

Вариант разрешения ситуации: Попросить гостя подождать и выясните у менеджера или повара, возможно ли выполнить заказ гостя. Если да, то сказать об этом гостю и принять полный заказ. Если

это не возможно, то объявить об этом гостю, порекомендовать какие-нибудь схожие по ингредиентам блюда из меню.

Контролируемый диалог и приемы убеждения и переубеждения гостя.

Чтобы сохранить хорошие взаимоотношения с гостем во время и после конфликтной ситуации необходимо грамотно подбирать слова и уметь склонить гостя на свою сторону. Для достижения успеха в данном направлении, рассмотрим некоторые приемы, облегчающие общение с конфликтным гостем:

1. *Сравнение.* Заключается в сопоставлении, или даже в противопоставлении предоставляемой услуги с аналогом конкурентов (Например: «Наш пирог с лимоном один из лучших в городе по вкусовым и качествам»).

2. *Использование профессиональных терминов.* Уровень использования профессиональных терминов должен соответствовать уровню компетентности собеседника в данной области. Данный прием позволяет показать свою компетентность, вызывает уважение и доверие со стороны собеседника (Например: «Мы предлагаем вам лучший столик в нашем ресторане, с видом на...»).

3. *Похвала.* Сделать удачный комплимент достаточно сложно, так как он может подействовать только в том случае, если он вписывается в «картину мира гостя», то есть совпадает с его интересами и ценностями (Например: «Для такого мужчины, как Вы, мы с удовольствием приготовим этот коктейль... (улыбка)»).

4. *Метафора.* Метафора - это слово или словосочетание, вызывающее яркий и эмоциональный образ. Чем ярче образ, тем большее влияние он оказывает на собеседника. (Например: «Этот ресторан, как палаты у Короля Артура»).

5. *Говорящие руки.* Для усиления смысла высказывания полезным может оказаться умелое использование жестов. Жест «открытых рук» - руки протянуты по направлению к собеседнику, ладони раскрыты. Такой жест выгодно подчеркивает фразы: «Мы готовы к сотрудничеству с вами», «Вы можете доверять нам». Более эмоциональным и теплым является жест, когда руки описывают траекторию от своего «сердца» к «сердцу» собеседника. Этот жест подчеркивает взаимосвязь интересов. Он может усилить воздействие таких фраз, как: «Мы специально подготовили такой коктейль для вас», «Наша цель, чтобы вы чувствовали себя сытым».

6. *Использование известных имен.* Для использования данного приема необходимо иметь список известных гостей (если таковые имеются), которые посещают гостиницу, в том числе ресторан.

7. *Убеждающие слова.* Почти все слова несут в себе не только смысловую, но и эмоциональную нагрузку, и это можно использовать с целью убеждения и переубеждения гостя (восхитительный, вкусный, единственный в своем роде, качественный, замечательный, надежный, настоящий, натуральный, недорогой, огромный, оригинальный, популярный, роскошный, эксклюзивный, элегантный, эффективный и т.д.).

8. *Вопрос в монологе.* Одним из приемов, помогающим удержать внимание гостя, является использование вопроса в монологической речи. Такие вопросы бывают трех типов: «Зачем это нужно?» «Какая от этого польза?» «Почему это необходимо приобрести, попробовать именно здесь?»

9. *Вопрос в действие.* Собеседнику предлагается поучаствовать в чем-либо или попробовать свои силы. Важно предложить что-нибудь достаточно простое, чтобы получить положительный эффект (Например: «Не хотели бы вы поучаствовать в завтрашней дегустации вин в нашем ресторане?»).

10. *Сократовские вопросы.* В I веке до н.э. философ Сократ изобрел оригинальный способ убеждения. Он задавал собеседнику вопросы. При этом вопрос был сформулирован таким образом, что предполагал заранее прогнозируемый ответ - «да» или «нет». Три ответа «да» подсознательно заставляют гостя дать положительный ответ и на четвертый вопрос.

Для каждой услуги необходимо «держать наготове» несколько «сократовских» вопросов, касающихся ее предназначения или специфической особенностей. Например:

- Вам нужен столик на завтра?
- Вам нужен столик с видом на море?
- Вы хотели бы сидеть на диване?

11. *Использование цифр и конкретных фактов.* Использование цифр значительно повышает надежность и обоснованность высказываний. Конкретные факты так же, как и цифры, обращаются к сознанию человека, логике. (Например, сравните: «В нашем ресторане обедают многие гости столицы» или «25 марта в нашей гостинице вручили приз десяти тысячному гостю»).

12. *Наглядное представление.* Чтобы гость эффективно перерабатывал предложенную информацию, необходимо

задействовать не только его слуховой, но и зрительный канал. Зрительное восприятие способствует целостному усвоению материала (Например: «Наш ресторан (показать на схему гостиницы) находится на втором этаже в правом крыле»).

13. *Эмоциональность.* Выявлено, что информация, переданная слушателю выразительным тоном в 1,5 раза лучше, чем сухая и не выразительная информация. Чтобы эффективно работать с различными гостями, сотрудникам необходимо хорошо владеть интонацией и уметь передавать различные оттенки переживаний. Эта задача усложняется тем, что передать эмоцию другому человеку через интонацию возможно только тогда, когда мы непосредственно чувствуем эту эмоцию. В обратном случае, все попытки будут выглядеть напряженно и неестественно.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие особенности национальных кухонь Вам наиболее запомнились? С чем связано их разнообразие?

2. Какие продукты питания содержат: белки, жиры, углеводы?

3. Как правильно составлять рацион питания гостей отеля? Перечислите основные принципы.

4. Какие виды питания существуют, и в чем их особенность?

5. Что такое конфликт и как им можно управлять?

6. Какие типы конфликтных личностей существуют? Опишите их.

7. Какие основные этапы разрешения конфликта позволяют его минимизировать или исключить?

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Организация питания в гостиницах - первостепенный фактор обслуживания гостей, который влияет на количество посетителей и загрузку гостиницы. В условиях активного развития гостиничного рынка, высокой конкуренции, очень важно правильно организовать деятельность предприятий питания в гостинице, чтобы посетителям было сытно, уютно и комфортно, и им снова хотелось заселиться именно в эту гостиницу и сходить именно в этот ресторан или кафе.

Современное гостиничное ресторанное хозяйство создаёт условия для достижения общественных целей развития туризма. В ресторанном хозяйстве сосредоточена значительная часть материально-технической базы гостиничной индустрии. От качества строительства, уровня оборудования, разнообразия его типов существенно зависит степень комплексного обслуживания и удовлетворения потребностей гостей гостиницы.

Создавая в нашей стране конкурентоспособную индустрию туризма, необходимо реконструировать действующие, строить новые современные предприятия ресторанного хозяйства, способные конкурировать с лучшими гостиницами и ресторанами мира, завоевать авторитет и популярность.

Кроме того, для эффективной работы предприятий питания отелей нужны высококвалифицированные кадры, владеющие иностранным языком, профессиональным этикетом, знаниями в области общественного питания, от которых во многом зависит первое впечатление гостей о ресторане и отеле в целом. Развитие компетенций сотрудников имеет важное значение для их профессионального развития и мотивированной работы.

ГЛОССАРИЙ

Бар - предприятие общественного питания, оборудованное барной стойкой и реализующее, в зависимости от специализации, алкогольные и (или) безалкогольные напитки, горячие и прохладительные напитки, блюда, холодные и горячие закуски в ограниченном ассортименте, покупные товары.

Барный гейзер (дозатор) - специальный колпачок на бутылки, который позволяет наливать алкогольные напитки и другие жидкости равномерной струей, контролируя скорость.

Бистро - новая сеть предприятий быстрого обслуживания, специализирующаяся на русской кухне (пирожки, расстегаи, бульоны, салаты, напитки).

Блинная – предприятие общественного питания, которое специализируется на приготовлении и реализации изделий из жидкого теста - блинов, блинчиков, оладий, блинчиков фаршированных с различными фаршами.

Бракераж кулинарной продукции - это проверка ее соответствия определенным требованиям (внешний вид, запах, вкус и т.п.), в т.ч. условиям договоров на поставку.

Бургерная - предприятие питания, специализирующееся на производстве гамбургеров, чизбургеров и других видов бургеров, а также различных закусках.

Буфет - предприятие общественного питания, реализующее с потреблением на месте ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе холодные и горячие блюда, закуски, мучные кулинарные, хлебобулочные и кондитерские изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары.

Джиггер - емкость конусообразной формы из нержавеющей стали объемом 40 мл с насечками внутри, предназначенная для контроля количества добавляемых в коктейль ингредиентов.

Закусочная - это предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд и изделий несложного изготовления и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей, с возможной реализацией алкогольных напитков, покупных товаров.

Кафе - это предприятие общественного питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с предоставлением ограниченного, по

сравнению с рестораном, ассортимента продукции и услуг, реализующее фирменные блюда, кондитерские и хлебобулочные изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары.

Кафетерий - это предприятие общественного питания, оборудованное буфетной или барной стойкой, реализующее с потреблением на месте горячие напитки, прохладительные напитки, ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе бутерброды, хлебобулочные и кондитерские изделия, горячие блюда несложного изготовления и покупные товары.

Кейтеринг - это ресторан выездного обслуживания, в любом помещении, которое выбирает заказчик.

Конфликт - противоречие в мотивах, отношениях, действиях и поведении личностей, групп и других объединений.

Магазин (отдел) кулинарии - это предприятие, реализующее населению продукцию общественного питания в виде кулинарных изделий, полуфабрикатов, кондитерских и хлебобулочных изделий.

Мадлер - барный пестик-толкушка из дерева, пластмассы и нержавеющей стали, длиной 19 см, для выдавливания сока из фруктов и ягод при изготовлении алкогольных коктейлей.

Метрология - это наука об измерениях, методах достижения их единства и требуемой точности.

Мини-бар - это специальный небольшой холодильник с охлажденными напитками и снеками, который расположен в гостиничных номерах.

Пельменная - специализированные закусовые, основной продукцией которых являются пельмени с различными фаршами, а также холодные закуски несложного приготовления, горячие и холодные напитки.

Пирожковые - предприятия общественного питания, предназначенные для приготовления и реализации жареных и печеных пирожков, кулебяк, расстегаев и других изделий из различных видов теста.

Пиццерия - предприятие общественного питания, предназначенное для приготовления и реализации пиццы с различными начинками.

Предприятие общественного питания - это имущественный комплекс, используемый юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для оказания услуг общественного питания, в том числе: изготовления продукции, создания условий для потребления и

реализации кулинарной продукции и покупных товаров как на месте изготовления, так и вне его по заказам, а также для оказания разнообразных дополнительных услуг.

Ресторан - это предприятие общественного питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда и изделия, алкогольных, прохладительных, горячих и других видов напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий, покупных товаров.

Риммер – барное приспособление для быстрого создания сахарного или солевого ободка на кромке бокала.

Сертификация - это деятельность по подтверждению соответствия продукции (услуг) установленным требованиям.

Система менеджмента качества (СМК) – это совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

Сквицер – это ручная соковыжималка для цитрусовых.

Слайсер – это приспособление, применяемое для нарезки некоторых пищевых продуктов (мясных, рыбных, сыров) на кусочки или ломтики определенной толщины.

Служба питания гостиничного предприятия - это структурное подразделение, которое обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и др. праздничных мероприятий.

Сосисочные – предприятия питания, специализирующиеся на реализации горячих сосисок, сарделек, отварных, запеченных с разнообразными гарнирами, а также холодных (воды, пива, соков и др.) и горячих напитков, молочнокислых продуктов.

Стандартизация - это процесс установления и применения стандартов.

Стейшен - это станция официанта, где находятся салфетки, приборы, соль и перец, столовая посуда.

Столовая – это предприятие общественного питания, осуществляющее приготовление и реализацию с потреблением на месте разнообразных блюд и кулинарных изделий в соответствии с меню, различающимся по дням недели.

Стрейнер - это круглая пластина из нержавеющей стали со спиралью (пружинкой) на краях для отделения льда при приготовлении напитков.

Тендерайзеры (мясорыхлители) - это современные кухонные устройства, которые используются для подготовки мяса к жарке и представляют собой альтернативу традиционным отбивным молоткам и топорикам.

Технико-технологическая карта (ТТК) - документ, разрабатываемый на новую продукцию и устанавливающий требования к качеству сырья и пищевых продуктов, рецептуру продукции, требования к технологическому процессу изготовления, к оформлению, реализации и хранению, показатели качества и безопасности, а также пищевую ценность продукции общественного питания.

Технологическая карта (ТК) - документ, который разрабатывается на рецептуры из Сборников рецептур блюд, кулинарных изделий, мучных кондитерских и булочных изделий для предприятий общественного питания, официально изданных на территории РФ, содержащий рецептуру и описание технологического процесса изготовления продукции, оформления и подачи блюда (изделия).

Универсальная кухонная машина - аппарат, состоящий из отдельного универсального привода и комплекта сменных исполнительных механизмов, каждый из которых предназначен для выполнения определенной технологической операции.

НАССР - (англ. HACCP – Hazard Analysis and Critical Control Points, анализ рисков и критические точки контроля) - это система управления безопасностью пищевых продуктов, которая обеспечивает контроль на абсолютно всех этапах пищевой цепочки, в любой точке производственного процесса, а также хранения и реализации продукции, где существует вероятность возникновения опасной ситуации.

Чайная - это специализированная закусочная, предприятие, предназначенное для приготовления и реализации в широком ассортименте чая и мучных кондитерских изделий.

Чебуречная – предприятие питания, предназначенное для приготовления и реализации популярных блюд восточной кухни - чебурек и беляшей.

Шашлычная – предприятие общественного питания, в меню которого входит не менее трех-четырех наименований шашлыков с разными гарнирами и соусами, а также люля-кебаб, чахохбили, цыплята-табака, из первых блюд - харчо и другие национальные блюда.

Список литературы

1. ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования.
2. ГОСТ 31985-2013. Услуги общественного питания. Термины и определения.
3. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
4. ГОСТ Р 55051-2012. Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу.
5. ГОСТ 32692-2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.
6. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
7. ГОСТ 30390-2013. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.
8. ГОСТ 31986-2012. Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания.
9. ГОСТ 31987-2012. Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию.
10. ГОСТ 31988-2012. Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания.
11. ГОСТ 31989-2012. Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания.
12. ГОСТ 32691-2014. Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания.
13. ГОСТ Р 54609-2011. Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания.
14. ГОСТ Р 55323-2012. Услуги общественного питания. Идентификация продукции общественного питания. Общие положения.

15. ГОСТ Р 56725-2015. Услуги общественного питания. Хранение проб продукции общественного питания на предприятиях общественного питания.
16. ГОСТ Р 56766-2015. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания. Требования к изготовлению и реализации.
17. ГОСТ Р 55889-2013. Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания.
18. Акимова Н. А. Основы научных исследований в общественном питании: учебное пособие / Н.А. Акимова, А.Ю. Соколов, Б.А. Баранов. – Москва: ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», 2017. – 192 с.
19. Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.
20. Батраева Э.А. Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикум для СПО / Э. А. Батраева. - 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. - 390 с.
21. Безряднова А.С. Качество продукции предприятий ресторанного бизнеса: учеб. пособие [для бакалавров] / А.С. Безряднова, Е.Н. Мясникова, Рос. экон. ун-т им. Г.В. Плеханова. – М.: Изд-во РЭУ им. Г. В. Плеханова, 2016. – 149 с.
22. Быстров С.А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 536 с.
23. Васильева И. В. Технология продукции общественного питания : учебник и практикум для академического бакалавриата : [гриф УМО] / И. В. Васильева, Е. Н. Мясникова, А. С. Безряднова, Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. – М. : Юрайт, 2016. – 414 с.
24. Васильева И. В. Физиология питания: учебник и практикум для СПО / И. В. Васильева, Л. В. Беркетова. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 212 с.
25. Васюкова А., Любецкая Т.Р. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. - М.: Дашков и К, 2017. - 416 с.
26. Васюкова А., Мячикова Н.И., Пучкова В.Ф. Технология кулинарной продукции за рубежом. - М.: Дашков и К, 2017. - 368 с.
27. Главчева С.И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: учеб. пособие [для бакалавров] / С.И.

- Главчева, Л. Е. Чередниченко. - СПб.: Троицкий мост, 2012. - 205 с.
28. Джум Т.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: учеб. пособие : [гриф УМО] / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. – М.: ИНФРА-М : Магистр, 2015. – 368 с.
 29. Джум Т.А.Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: учеб. пособие : [гриф УМО] / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2017. – 528 с.
 30. Жабина, С. Б. Маркетинг в организациях общественного питания : учеб. пособие для СПО / С. Б. Жабина. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2019.- 264 с.
 31. Кащенко В.Ф. Кащенко Р.В. Оборудование предприятий общественного питания: учебное пособие. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 412 с.
 32. Кошевой Е.П. Технологическое оборудование пищевых производств. Расчетный практикум: учеб. пособие для вузов / Е. П. Кошевой. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 203 с.
 33. Мрыхина Е.Б. Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебное пособие. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с.
 34. Мясникова Е.Н. Организация обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса // Учебное пособие для бакалавров / Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» (ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова»). Москва, 2017. – 272 С.
 35. Оробейко Е.С. Организация обслуживания: рестораны и бары: учеб. пособие: [гриф Минобрнауки] / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шередер. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. – 319 с.
 36. Пасько О.В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения: учеб. пособие для прикладного бакалавриата / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2017. - 201 с.
 37. Пасько О.В. Технология продукции общественного питания за рубежом: учеб. пособие для СПО / О.В. Пасько, Н.В. Бураковская. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 179 с.
 38. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: Учебник. СПО / И.И. Потапова. - 2-е изд., стер. - М.: Издательский центр "Академия", 2018. - 320 с.

39. Ратушный А.С. Баранов Б.А. Технология продукции общественного питания. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 240 с.
40. Сергеев А.Г. Стандартизация и сертификация: учебник и практикум для СПО / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 323 с.
41. Соколов А. Ю. Управление качеством ресторанной продукции: учебное пособие / А.Ю. Соколов, Н. А. Акимова. - Москва: ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», 2018. - 144 с.
42. Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2017. - 379 с.
43. Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014. - 248 с.
44. Феоктистова В. И. Экономика предприятий ресторанного бизнеса: учебное пособие /В. И. Феоктистова, Е. В. Кличева. – Москва: ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», 2016. - 72 с.
45. Щеникова Н.В. Традиции и культура питания народов мира: Учебное пособие. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 296 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1.

Классификационные признаки предприятий (объектов) общественного питания по типам

Признаки классификации предприятий (объектов) различных типов	Классификационные группы				
	Ресторан	Кафе	Бар	Столовая	
Ассортимент реализуемой продукции (специализация)	Неспециализированные; специализированные: мясной рыбный пивной сырный ресторан вегетарианский ресторан гастрономический ресторан диетический и др. ресторан национальной (этнической) кухни ресторан смешанной кухни ресторан европейской кухни	Неспециализированные; специализированные: кафе-мороженое кафе-кондитерская кафе-пекарня кафе-молочная кафе-пиццерия кафе-шашлычная кофейня таверна кофе-чайная и другие	Неспециализированные; специализированные: винный пивной (паб-бар) кофейный десертный молочный коктейль-бар гриль-бар суши-бар сандвич- и салат-бар и другие	Столовые, реализующие блюда, изделия и напитки массового спроса; столовые вегетарианские; столовые диетические, в том числе пищеблоki оздоровительных, лечебных учреждений	
Интересы потребителей, месторасположение	Клубный ресторан (ресторан-салон) спорт-ресторан; ресторан - ночной клуб; ресторан при гостинице и иных средствах размещения для обслуживания в номерах (room-service); ресторан выездного обслуживания; вагон-ресторан и другие	Кафе молодежное; детское; офисное; кафе-клуб; интернет - кафе; арт - кафе; кафе - кабачок; кафе-караоке и другие	Видео-бар; варьете-бар; диско-бар; кино-ба; танцевальный; бар (Данс Холл); караоке-бар; лобби-бар ²⁾ ; спорт-бар СПА-бар; бар - ночной клуб; бар при бассейне; купе-бар и другие	Общедоступная столовая; столовая, обслуживающая определенный контингент потребителей: школьная, студенческая, корпоративная, служебная, офисная, рабочая / на промышленных предприятиях и другие	
Признаки классификации предприятий различных типов	Классификационные группы				
	Предприятие быстрого обслуживания ¹⁾	Закусочная	Кафетерий	Буфет	Магазин кулинарии
Ассортимент реализуемой продукции (Специализация)	Неспециализированные; специализированные по ассортименту продукции: гамбургерные пиццерии пельменные блинные, пирожковые, пончиковые, шашлычные чебуречные и т.д.;	Неспециализированные Специализированные: винные, рюмочные, пивные	Неспециализированное предприятие питания	Неспециализированное предприятие питания	Неспециализированный; специализированный по ассортименту и степени готовности реализуемой продукции (кулинарные изделия, кулинарные полуфабрикаты, мучные и кондитерские изделия)
Методы обслуживания	Обслуживание работником ПБО на раздаточных линиях стойках и станциях . Выполнение отдельных технологических операций на виду у потребителей	С частичным само-обслуживанием	Обслуживание буфетчиком или продавцом. Потребление продукции общественного питания осуществляется, как правило, стоя	Обслуживание буфетчиком	Обслуживание продавцом. В магазине кулинарии могут быть организованы кафетерий, отделы заказов и отпуска обедов на дом

Пример оформления технологической карты

м.п. _____

Технологическая карта № _____

На фирменное блюдо: **Рулетики из баклажанов с мягким сыром и**

Дата 09.09.2013

№	Наименование продукта	Ед. изм.	Брутто, г	% отходов при холод. переработке	Масса полуфабриката, г	% потери при горячей обработке, г	Вес готового продукта, г
1	Баклажан	г	150	15 %	127,5	41 %	75,2
2	Масло растительное	г	30	2 %	29,4	50 %	14,7
3	Чеснок	г	6,4	22 %	5	0 %	5
4	Укроп	г	6,8	28 %	5	0 %	5
5	Петрушка свежая	г	6,8	28 %	5	0 %	5
6	Перец чёрный молотый	г	0,3	0 %	0,3	0 %	0,3
7	Сыр Брынза	г	52,6	5 %	50	0 %	50
8	ПФ Майонез	г	15	0 %	15	0 %	15
% Учетных потерь (по сборнику)						11,85 %	
Выход на 1 порц. г							150

Требования к качеству сырья:

Используется только доброкачественное сырье, соответствующее всем нормам стандартов и нормативным актам.

Технология приготовления:

Баклажан помыть и нарезать тонкими пластинами. Обжарить на растительном масле с двух сторон. Натереть брынзу, добавить натертый чеснок и майонез. Поперчить. Сырную массу выложить на ломтик баклажана и завернуть рулетиком. Выложить на тарелку. Посыпать мелко нарезанной зеленью. Температура подачи блюда не выше 14 С. Технологическая карта составлена на основании акта проработки. По микробиологическим показателям соответствует требованиям СанПиН.

Примечание: Изучена технологическая карта.
Рулетик разработана на производстве ресторана
согласно меню отделе "Обедная рюшета" 1922"

Карту составил _____

Зав. Производством _____