

**Министерство образования и науки РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Сибирский федеральный университет»  
Торгово-экономический институт**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВА И ОБСЛУЖИВАНИЯ В  
РЕСТОРАННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

*Методические указания для выполнения курсовой работы  
для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»,  
всех форм обучения*

Красноярск 2016

Рецензенты:  
Д-р. экон.наук, профессор Яброва О.А.

Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности: методические указания для выполнения курсовой работы для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» всех форм обучения / Т. А. Балябина, О. М. Сергачева, И.В. Изосимова; СФУ ТЭИ. – Красноярск, 2016. – 55 с.

© ФГАОУ ВПО «Сибирский  
Федеральный университет»  
Торгово-экономический  
Институт  
2016

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи курсовой работы.....	4
2 Выбор темы.....	5
3 План выполнения курсовой работы.....	6
4 Содержание курсовой работы.....	6
4.1 Организационная характеристика предприятия.....	8
4.2 Организация работы производства.....	8
4.3 Организация обслуживания .....	28
4.4 Организация работы room-service .....	35
4.5 Организация работы бара (поэтажного буфета) в гостиничном предприятии	37
5 Порядок выполнения и оформления курсовой работы.....	42
6. Подготовка к защите и порядок защиты курсовых работ.....	44
Список использованных источников .....	46
Приложения.....	49

## 1 Цели и задачи курсовой работы

В соответствии с учебным планом студенты направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» всех форм обучения выполняют курсовую работу по дисциплине «Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности».

Курсовая работа завершает этап изучения специальной дисциплины «Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности». При ее выполнении студенты закрепляют, расширяют и систематизируют знания, полученные в процессе изучения дисциплины, приобретают навыки самостоятельной работы при решении комплекса взаимосвязанных задач – учебных, научных, технических, объединенных общей темой.

Целью курсовой работы является углубление теоретических знаний студентов и умение их использовать в практической работе, развитие у студентов организационных и управленческих навыков по совершенствованию существующей и созданию новой системы производственно-торгового процесса в общественном питании на основе самостоятельного обобщения теории вопроса по специальной литературе и результатов экспериментальных исследований в конкретном предприятии. Курсовая работа может быть выполнена студентом как научная самостоятельная работа по специальной программе. Также могут быть рекомендованы работы, носящие групповой характер выполнения. Работы выполняются в то время, когда студенты слушают курс лекций, посещают практические занятия, участвуют в проведении семинаров.

Для успешного выполнения курсовой работы студент должен:

- научиться систематизировать знания, полученные на лекциях и практических занятиях;
- научиться самостоятельно работать со специальной и справочной литературой, с нормативными документами;
- научиться использовать полученные знания в практической работе;
- использовать творческий, научный подход к решению задач, поставленных в курсовой работе;

Для руководства курсовыми работами каждому студенту или группе студентов выделяется руководитель из преподавателей кафедры «Технологии и организации общественного питания». Если для успешного выполнения работы требуется участие и руководство других специалистов, то по согласованию возможно сотрудничество с преподавателями других кафедр или с сотрудниками других организаций. В задачу руководителя входит рекомендация тематик работ, проведение систематических индивидуальных и групповых консультаций на протяжении всего периода выполнения курсовой работы. Руководитель на консультациях оказывает помощь студентам в самостоятельной работе, в уточнении плана курсовой работы, подборе литературных источников, обработке выводов и предложений, оформлении курсовой работы. Если руководитель дал отрицательный отзыв,

то студент перерабатывает курсовую работу согласно замечаниям и вновь сдает для повторного рецензирования на кафедру.

Выполненная и оформленная работа защищается студентом руководителю курсовой работы. Курсовые работы защищаются в соответствии с графиком учебного процесса.

Курсовая работа является самостоятельной работой студента, и он несет ответственность за правильность результатов, объективность выводов и предложений.

Выполнение курсовой работы состоит из следующих основных этапов:

- подбор и утверждение темы;
- ознакомление с планом выполнения курсовой работы;
- подбор и изучение специальной литературы;
- написание и оформление;
- рецензирование, подготовка к защите;
- защита курсовой работы.

Приступать к выполнению курсовой работы рекомендуется после ознакомления с настоящим учебным пособием.

## **2 Выбор темы**

Тематика курсовых работ формируется ведущим преподавателем по дисциплине. Принимается во внимание будущая тема бакалаврской работы. Студент может выбрать и любую другую интересующую его тему, например, являющуюся продолжением его научной работы. Студент пишет заявление, указывая тему курсовой работы. Преподаватель согласует тему со студентом и закрепляет ее за ним. После согласования темы преподаватель объясняет студенту план выполнения курсовой работы, рекомендует список основной и дополнительной литературы. Совместно со студентом руководитель определяет и формулирует цели и задачи курсовой работы, составляет календарный график выполнения работы, следит за правильностью оформления работы. Преподаватель консультирует студентов по всем вопросам курсовой работы.

После написания и оформления работы, студент сдает ее на проверку руководителю. Проверенную и исправленную работу студент защищает перед коллегиальным советом двух преподавателей кафедры.

Руководителем работы назначается преподаватель кафедры организации и управления предприятием общественного питания. Тематика курсовых работ и руководство ими утверждается решением кафедры.

Примерная тематика курсовых работ представлена в приложении А.

### **3 План выполнения курсовой работы**

План курсовой работы предоставляет перечень наиболее важных вопросов, подлежащих в ней освещению. План необходим для того, чтобы определить основное направление работы и знать, по каким вопросам следует подбирать материал.

На основании утвержденной темы и плана работы, студент выполняет курсовую работу. Примерный план выполнения курсовой работы приведен ниже.

Введение

1 Организационная характеристика предприятия

2 Организация производства

2.1 Оперативное планирование работы производства

2.2 Организация снабжения

2.3 Организация складского хозяйства

2.4 Организация работы заготовочных цехов

Организация работы мясо-рыбного цеха

Организация работы овощного цеха

2.5 Организация работы доготовочных цехов

Организация работы горячего цеха

Организация работы холодного цеха

2.6 Организация работы кондитерского (мучного) цеха

3 Организация обслуживания

3.1 Организация труда работников обслуживания ресторана (кафе)

3.2 Организация обслуживания по типу шведского стола

3.3 Организация обслуживания завтраками

4 Организация работы room-service

5 Организация работы поэтажных буфетов (баров)

Заключение

Список использованных источников

Приложения

### **4 Содержание курсовой работы**

Современная индустрия гостеприимства представляет собой широкий спектр мелких и крупных предприятий разной формы собственности. Гостеприимство - это гармоничное сочетание производства услуг, комфортной среды отдыха и ответственного поведения обслуживающего персонала в целях удовлетворения потребностей гостей при гарантии их безопасности, физического и психологического комфорта. Это «секретный элемент» любого заботливого обслуживания. Забота, проявленная по отношению к гостю, и способность чувствовать потребности клиентов – особенные черты поведения служащего преуспевающего предприятия индустрии сервиса.

Предприятия питания составляют сектор индустрии гостеприимства, который специализируется на производстве готовой к потреблению продукции и организации питания. Деятельность предприятий питания во многом способствует экономии общественного труда, увеличению свободного времени, экономии материальных ресурсов. Цель работы таких предприятий – удовлетворить потребность потребителя в пище и качественном обслуживании.

Организации питания потребителя заключается в обеспечении достаточного количества посадочных мест, условий для хранения и приготовления пищи.

Структура гостиничных комплексов может иметь несколько предприятий питания. Рестораны при гостиницах обслуживают как гостиничную клиентуру, так и иных граждан.

Ресторан (кафе) в качестве самостоятельной единицы или как часть гостиничного комплекса производит и предлагает питание с целью удовлетворения гастрономических потребностей гостей.

Предприятия, организующие питание, предоставляют потребителям полный комплекс услуг – завтрак, обед, ужин. Если говорить о такой категории потребителей, как туристы, то в этом случае различают два основных способа удовлетворения спроса на питание:

- обслуживание организованных туристов, которые путешествуют группой. Организованный турист оплачивает свое питание заранее при приобретении тура. Помимо этого он несет дополнительные расходы на продукты питания (фрукты, мороженое и т.д.);

- обслуживание неорганизованных туристов. Расходы на питание у такого типа туристов формируются иначе, большая часть их направлена на организацию самостоятельного питания.

Предприятия питания, при средствах размещения, могут иметь следующие организационные формы:

- закрытая форма организации питания характерна для постоянного отдыха (полный пансион) или длительного пребывания в гостинице, когда гость получает трех- или четырехразовое питание всегда в точно указанное время и на определенном месте;

- открытая форма рассчитана на индивидуальных посетителей, которые получают питание за наличный расчет и могут заказать блюда в любом количестве и ассортименте, указанном в меню;

- смешанная форма обслуживания предполагает два режима работы: в определенное время (завтрак, обед, ужин) обслуживание организованных посетителей; в остальное время – обслуживание всех желающих.

Состав и площади предприятий питания определяются вместимостью залов, способом обслуживания посетителей, производительностью производственных помещений, типом предприятия питания.

Тип предприятия общественного питания – вид предприятия с характерными особенностями обслуживания, ассортимента реализуемой кулинарной продукции и номенклатуры, предоставляемых потребителям

услуг. Предприятия общественного питания подразделяются на следующие типы (ресторан, кафе, бар, столовая, закусочная). Подтверждение соответствия предприятия выбранному типу и классу производится органами по сертификации, аккредитованными Комитетом Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации в установленном порядке.

В гостиничном комплексе для организации питания предусматривают рестораны, кафе, бары, буфеты. Также организуют обслуживание в номерах. В многоэтажном здании рестораны располагают в нижних этажах, кафе и бару могут быть расположены выше и даже на последнем этаже, чтобы предоставить гостям возможность полюбоваться панорамой города.

Штаты предприятий питания, связанных непосредственно с производством и реализацией продукции, независимо от форм собственности, укомплектовываются кадрами, имеющими специальную подготовку.

Формы и методы обслуживания потребителя определяются предприятием исходя из минимальных требований к данному типу и классу предприятия питания.

Во введении кратко оснащаются задачи, стоящие перед предприятиями питания в гостиничных комплексах и других средствах размещения, обосновывается целесообразность выбора темы, актуальность и практическая значимость проблемы. Формулируются цели и задачи курсовой работы.

Разделы курсовой работы должны быть логически взаимосвязаны.

#### **4.1 Организационная характеристика предприятия**

В данном разделе курсовой работы студент должен раскрыть следующие вопросы:

- экономическая особенность района (города), где располагается предприятие, особенности месторасположения средства размещения;
- наличие в данном районе других средств размещения;
- перспективы дальнейшего развития района строительства;
- провести анализ конкурентов;
- характеристика средства размещения (гостиница, отель, санаторий и др., категория, звездность, количество мест и т.д.);
- отметить целевую аудиторию потребителей;
- указать тип, класс, концепцию, специализацию предприятия;
- режим работы предприятия;
- основные условия питания;
- формы и методы обслуживания.

#### **4.2 Организация работы производства**

В данном разделе должны быть отражены следующие вопросы:

- оперативное планирование производства;



- организация снабжения;
- организация складского хозяйства;
- организация производства продукции.

### *Оперативное планирование работы производства*

Оперативное планирование производства сводится к составлению производственной программы.

Производственная программа – обоснованный план выпуска всех видов продукции собственного производства. Она включает показатели, характеризующие как общий объем выпуска продукции, так и ассортимент продукции.

Оперативное планирование осуществляется по следующим этапам:

- разработка производственной программы;
- подготовка производства для ее выполнения;
- контроль за производством продукции и ее реализация.

Необходимыми данными для составления производственной программы являются:

- ассортимент продукции, формирующийся на основании спроса населения на продукцию общественного питания, и зависящий от типа предприятия;

- нормативно-технологическая документация (действующие Сборники рецептур).

На предприятиях питания (доготовочных и с полным производственным циклом) дневной производственной программой является план-меню. В нем указывается:

- номер по Сборнику рецептур;
- наименование блюд и напитков;
- выход блюд;
- количество блюд в целом и по отдельным партиям (в соответствии с графиком реализации продукции по часам);
- работники, ответственные за приготовление данной продукции

При составлении производственной программы учитывается квалификация поваров, потребительский спрос, возможность снабжения продуктами и сезонность сырья, техническая оснащенность предприятия, рекомендуемый ассортимент блюд, напитков и кулинарных изделий для соответствующего типа предприятий общественного питания.

Оперативным планирование работы предприятия занимаются руководитель и его заместители, а планированием работы производства – инженер-технолог или заведующий производством.

На основании план-меню составляется меню, которое вывешивается в зале предприятия. Меню – это перечень закусок, блюд и напитков (с указанием цены и выхода), расположенных в определенной последовательности и имеющихся на предприятии в течение всего времени работы зала.

Главная цель меню – в доступной форме показать клиенту, какие услуги он может получить в заведении. Оно должно направлять покупателя на те блюда, которые предпочтительно заказывать. Другими словами, с помощью правильно составленного и представительного меню можно планировать ожидаемую прибыль в коммерческом предприятии, в то же время полностью удовлетворяя потребности клиентов. Меню должно помогать посетителю обрести уверенность и почувствовать себя легко и свободно.

При составлении меню следует руководствоваться примерным ассортиментом блюд и изделий, который установлен для каждого предприятия общественного питания в зависимости от его типа и класса. Примерный ассортимент указывает, какое количество наименований закусок, блюд и напитков должно быть ежедневно в продаже. Сокращение в меню количества наименований закусок, блюд и напитков, предусмотренных ассортиментным минимумом, не рекомендуется. Ассортимент может быть расширен за счет включения в меню сезонных и фирменных блюд, а так же будет зависеть от контингента потребителей и их спроса.

Меню составляется ежедневно заведующим производством, в ресторанах – с участием метрдотеля. Затем утверждается директором предприятия и передается калькулятору для определения продажных цен на блюда.

При разработке меню для предприятий различных типов необходимо соблюдать правила расположения закусок и блюд с учетом последовательности их подачи.

Порядок расположения закусок, блюд и изделий должен соответствовать следующим требованиям:

- от менее острых, содержащих небольшое количество экстрактивных веществ, к более острым пряным блюдам;
- горячие блюда – от отварных, припущенных блюд к жареным, тушеным, запеченным.

Порядок расположения блюд в меню представлен в приложении Б.

В специализированных предприятиях и кафе первыми записываются блюда, определяющие тип предприятия.

При организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания.

1) Полный пансион, т.е. трехразовое питание (завтрак, обед и ужин) – fullboard (FB). Полный пансион включает три или четыре трапезы за один гастрономический день. При этом за напитки (даже за минеральную воду) за обедом и ужином в большинстве случаев придется платить дополнительно. Многие отели (в зависимости от страны, конечно) не предлагают полный;

2) Полупансион, то есть двухразовое питание (завтрак плюс обед или ужин) – halfboard (HB). Полупансион - это завтрак плюс ужин или обед, на выбор постояльца.

3) Только завтрак, то есть одноразовое питание – bedandbreakfast (BB).

4) Все включено (all inclusive) - оно и есть все включено. Можно хоть целый день гулять по барам и ресторанам отеля или даже цепочки отелей, поглощать в любом количестве еду и питье. Это бывает в клубных отелях и на дорогих курортах.

В данном разделе необходимо описать условия питания и представить меню, по форме таблицы приложения В.

#### *Организация снабжения*

Рациональная организация снабжения предприятий питания сырьем, полуфабрикатами, продуктами и материально-техническими средствами является важнейшей предпосылкой эффективной и ритмичной работы производства. От организации снабжения, его регулярности и надежности зависит оптимальный размер запасов товаров, эффективность использования оборотных средств предприятия, снижение уровня издержек.

К организации продовольственного снабжения предприятий питания предъявляются следующие требования:

- обеспечение широкого ассортимента товаров в достаточном количестве и надлежащего качества;
- своевременность и ритмичность завоза товаров при соблюдении графика завоза;
- сокращение звенности продвижения товаров;
- оптимальный выбор поставщиков и своевременное заключение с ними договоров на поставку товаров.

К организации материально-технического снабжения предъявляются следующие требования:

- своевременность и комплектность поставок;
- бесперебойность, так как перебои в снабжении нарушают четкий ритм предприятий, ухудшают обслуживание, поэтому особенно важно определить потребность в материально-технических средствах и размеры товарных запасов;
- надежность и высокое качество поставок, т.е. все материальные средства должны поставляться в соответствии с действующими стандартами и техническими условиями;
- правильный выбор формы обслуживания.

Для эффективной и ритмичной работы предприятия необходимо организовать завоз товаров из разных источников. Товарные запасы должны быть минимальными, но достаточными для ритмичной работы предприятия. Для предприятий питания рекомендуются следующие нормы товарных запасов при нормальных условиях хранения:

- нескоропортящиеся продукты (мука, крупа, сахар и др.) – 8-10 дней;
- скоропортящиеся продукты (мясо, рыба, птица и др.) – 2-5 дней;
- запасы хлеба, молока не должны превышать однодневную реализацию.

### *Критерии отбора поставщиков (источники снабжения)*

При организации работы с поставщиками необходимо учитывать следующие критерии их отбора:

- наличие необходимого товара, включенного в ассортиментный перечень;
  - возможность отгрузки товара поставщиком по приемлемым ценам, наличие необходимых сопроводительных документов (товарная накладная, счет-фактура, сертификат, товарный чек);
  - возможность отсрочки оплаты поставки (не менее 15 дней), если стоимость отгруженного товара превышает определенную сумму;
  - удобный график приема заказов (понедельник — пятница) с доставкой на следующий день;
  - наличие позиций, на которые поставщик выделяет поощрительный бюджет, т. е. осуществляет выплату денежных средств предприятию за маркетинговую поддержку товара на рынке;
- возможность проводить промоакции на предприятии поставщиком;
- поддержка продукции рекламными материалами;
- бесплатная доставка товара на предприятие;
- возможность согласования прайс-листа.

При подписании договора с поставщиком обязательно оговариваются условия оплаты поставщику, в число которых рекомендуется включать:

- отсрочка платежа при оплате наличными (до 15 календарных дней);
- отсрочка платежа при оплате по безналичному расчету (до 10 банковских дней);
- оплата наличными по факту поставки товара на предприятие;
- утверждение оплаты на год из бюджета поставщика, если такие предусмотрены;
- подписание дополнительно соглашения, если таковое имеется;
- после заключения договора создается карта заказа для данного поставщика;
- с каждым поставщиком оговариваются условия и время подачи заявок на поставки. При этом доставка заказа осуществляется на следующий день, в противном случае — через день;
- утверждение по согласованию с поставщиком минимального объема поставки либо в товарных единицах, либо в денежном выражении.

Мониторинг рынка поставщиков следует проводить один раз в квартал по наиболее ходовым позициям с целью уточнения его состояния и один раз в полгода с целью уточнения списка поставщиков и принятия решения о заключении договоров на следующий период. Мониторинг производится по отдельно утвержденному алгоритму в течение двух-трех дней. Сотрудник, проводящий мониторинг, ни в коем случае не должен зависеть от менеджера, ответственного за поставки. Результаты мониторинга обобщаются в трех градациях цен — минимальные, максимальные и средние. Они служат основанием для выявления возможных злоупотреблений сотрудника, ответственного за закупку поставок, пересмотра списка поставщиков и/или

обоснованной коррекции договоров на следующий период. Поэтому договора на поставки целесообразно заключать на полгода, в крайнем случае на год.

В данном разделе необходимо рассмотреть основные принципы и особенности организации снабжения предприятия питания в современных условиях; изучить источники снабжения сырьем, полуфабрикатами, оборудованием, посудой, инвентарем, спецодеждой. Централизованные и децентрализованные источники снабжения. Критерии отбора поставщиков. Способы доставки. Организацию снабжения, приемки и хранения сырья, полуфабрикатов и покупных товаров. В соответствии с меню и картами напитков составить перечень поставщиков продовольственного снабжения по форме таблицы, приведенной в приложении Г.

#### *Организация складского хозяйства*

Складские помещения на предприятиях питания служат для приемки и кратковременного хранения продуктов, сырья и полуфабрикатов. Складские помещения могут размещаться в отдельных помещениях в первых, цокольных и подвальных этажах предприятий. Они должны иметь удобную взаимосвязь с производственной и торговой группами помещений предприятия. Количество и наименование складских помещений зависит от типа, мощности предприятия и формы организации производства. Помещения этой группы занимают 15-20% общей площади предприятия.

На предприятиях, работающих на сырье, оборудуют следующие охлаждаемые камеры: мясо-рыбную, молочно-жировую, для хранения фруктов, зелени и напитков, а также неохлаждаемые: кладовую сухих продуктов, кладовую овощей, кладовую вино-водочных изделий. На предприятиях, работающих на полуфабрикатах организуют охлаждаемые камеры для хранения полуфабрикатов, и неохлаждаемую кладовую сухих продуктов.

При планировке складских помещений необходимо учитывать определенные объемно-планировочные и санитарно-гигиенические требования.

#### *Объемно-планировочные требования:*

- складская площадь должна быть рационально (компактно) спланирована, для каждого товара выделен участок, отвечающий размеру и характеру продукции;
- оборудование должно быть рационально размещено с учетом необходимой площади для проездов, проходов и перемещения грузов;
- транспортировка сырья и полуфабрикатов из загрузочных в кладовые и охлаждаемые камеры должна осуществляться без пересечения потоков сырья, полуфабрикатов, тары по кратчайшим маршрутам с максимально возможной механизацией трудоемких работ;
- высота складских помещений, расположенных в подвальных этажах, должна быть не менее 2,5 м, охлаждаемых камер – не менее 2,4 м;

- подъезд транспорта и разгрузка товаров должны осуществляться со стороны хозяйственного двора;
- для приемки грузов должны оборудоваться разгрузочные площадки;
- для спуска товаров в подвальные помещения необходимо предусмотреть специальные люки с дверями и пандусами, или подъемные лифты;
- охлаждаемые камеры должны размещаться единым блоком с общим тамбуром глубиной 1,6 м, размеры их в плане должны быть не менее 2,1×2,4 м<sup>2</sup>;
- камера пищевых отходов с тамбуром должна размещаться, как правило, на первом этаже с выходом наружу;
- складские помещения должны быть непроходными.

*Санитарно-гигиенические требования:*

- помещения должны содержаться в чистоте; температура, влажность воздуха и крайность его обмена должны соответствовать режимам хранения и СНИП (строительным нормам и правилам);
- освещение неохлаждаемых складских помещений должно быть как искусственным, так и естественным, и соответствовать нормам (КЕО 1:15); в кладовых овощей, напитков, а также в охлаждаемых камерах освещение только искусственное;
- вентиляция в складских помещениях должна быть естественной и механической; для охлаждаемых камер хранения овощей, фруктов и пищевых отходов предусматривается отдельная вентиляция;
- складские помещения не должны размещаться под моечными, санитарными узлами, душевыми, во избежание порчи продуктов; охлаждаемые камеры не должны размещаться рядом с помещениями с повышенной температурой (горячий цех, выпечное отделение кондитерского цеха или мучного и т.д.);
- стены в складских помещениях должны быть защищены от проникновения грызунов и покрашены масляной краской на высоту 1,8 м, а стены охлаждаемых камер – облицованы глазурованной плиткой;
- полы должны обеспечивать безопасное и удобное передвижение грузов, людей и транспортных средств, быть прочными, влагонепроницаемыми, без пустот и выбоин; устройство порогов не допускается;
- ширина коридоров для складских помещений принимается от 1,3 до 1,8 м, а при применении тележек с поддонами – 2,7 м; ширина дверей зависит от площади помещений, характера груза и транспортных средств, она принимается не менее 1,2 м в неохлаждаемых кладовых, в охлаждаемых камерах – 0,9 м.

Следует указать, какие из этих требований соблюдены на данном предприятии общественного питания.

Оснащение складских помещений зависит от типа и мощности предприятия, нормативов товарных запасов, объема работ по приемке, хранению и отпуску продукции. К оборудованию складов относятся подтоварники и стеллажи, весоизмерительные приборы, холодильное и подъемно-транспортное оборудование. Складские помещения также оснащаются необходимым инвентарем и инструментами.

Существуют несколько способов хранения и укладки сырья и продуктов:

- стеллажный – продукция хранится на полках, стеллажах, в шкафах;
- ящичный – продукция хранится в ящиках (плоды, овощи, яйца и т. д.);
- насыпной – продукты хранят навалом;
- штабельный – продукция хранится на подтоварниках;
- наливной – используется для хранения жидких и полужидких продуктов, поступающих в бочках, бидонах, бутылках и т. д.;
- подвесной – используется для хранения сырья и продуктов в подвешенном состоянии.

В данном разделе необходимо отметить какое оборудование используется на предприятии, применяемый способ хранения и для каких продуктов он применяется.

Отпуск продукции на производство осуществляется по требованиям-накладным, подписанным руководителем предприятия, старшим бухгалтером, заведующим складом и заведующим производством. При получении продуктов со склада проверяется их соответствие требованию-накладной по ассортименту, массе и качеству.

В данном разделе на основе изучения продовольственного и материально-технического снабжения студент должен определить состав складских помещений и их оснащение в рассматриваемом предприятии, описать организацию и способы хранения различных групп продовольственных продуктов (стеллажный, штабельный, ящичный, насыпной, подвесной), организацию весового хозяйства и учета товарных запасов, описать организацию тарного хозяйства, а также порядок отпуска продуктов на производство.

### *Организация производства продукции*

Для производства продукции определенного ассортимента или выполнения той или иной стадии технологического процесса, на предприятиях питания организуются цеха. Они подразделяются на заготовочные (мясо-рыбный, овощной, птицеголевой), доготовочные (горячий, холодный, цех доработки полуфабрикатов, цех обработки зелени), специализированные (мучной, кондитерский, кулинарный). Кроме цехов на производстве проектируются вспомогательные помещения: моечная столовой посуды, моечная кухонной посуды, моечная и кладовая тары для полуфабрикатов и т. д.

Соотношение отдельных подразделений предприятия (цехов, отделений, вспомогательных помещений) определяет структуру производства. Структура производства предприятий питания устанавливается в зависимости от его типа и мощности, и может быть цеховой и бесцеховой.

При цеховой структуре основным производственным подразделением является цех. Цех представляет собой пространственно, территориально и административно обособленную часть предприятия, в которой выполняются комплекс работ. Цеха делятся на отделения, производственные участки, технологические линии, рабочие места. Цех наделяется определенной производственно-хозяйственной самостоятельностью, получает единое плановое задание. В цехе осуществляется оперативный учет. Цеховая структура применяется чаще на заготовочных предприятиях общественного питания.

Бесцеховая структура применяется на большинстве доготовочных и предприятий с полным производственным циклом, где цеха выделяются условно, для разграничения различных технологических процессов по видам обрабатываемого сырья или способам кулинарной обработки. Плановое задание и объем выполняемых работ устанавливается в целом для всего производства, которое возглавляет заведующий производством.

В данном разделе необходимо определить производственную структуру предприятия и рассмотреть организацию работы производственных цехов по следующим пунктам:

- организация рабочих мест в цехе;
- организация труда работников цеха.

Важным фактором успешной работы цехов является правильная организация рабочих мест. В зависимости от типа предприятия, характера выполняемых технологических операций, видов используемого оборудования, количества занятых работников и ассортимента выпускаемой продукции, рабочие места имеют свои особенности. На крупных предприятиях, где применяется пооперационная форма разделения труда, в цехах организуются специализированные рабочие места, на которых один работник осуществляет определенную операцию. На доготовочных предприятиях, особенно на предприятиях с бесцеховой структурой производства, преобладают универсальные рабочие места, на которых осуществляется несколько неоднородных технологических операций.

Планировка рабочего места должна обеспечить рациональное размещение оборудования, эффективное использование площади, создание безопасных условий труда, а также удобное расположение инвентаря, инструментов на рабочем месте. Каждое рабочее место должно быть оснащено кухонной посудой, приспособлениями для хранения и перемещения сырья, полуфабрикатов и готовой продукции, передвижными тележками с подъемной платформой, стеллажами, функциональными емкостями и др. В каждом производственном цехе организуют несколько рабочих мест, расположенных по ходу технологического процесса.



Следующим фактором успешной работы в цехе является правильная организация труда работников цеха.

К основным требованиям организации труда на производстве можно отнести:

- выделение ответственного работника в цехе (начальника цеха или бригадира);
- правильное составление производственной программы с учетом специфики изготавливаемой продукции, производственной мощности цеха, численности и квалификации работников;
- четкое распределение обязанностей между работниками в соответствии с их квалификацией и производственным заданием;
- правильный учет движения продукции и своевременная отчетность о проделанной работе.

При характеристике организации труда работников цехов следует руководствоваться вышеназванными принципами.

### ***Организация работы заготовочных цехов на предприятиях с полным производственным циклом***

На предприятиях общественного питания с полным производственным циклом выполняются все стадии технологического процесса по приготовлению пищи, ее реализации. На этих предприятиях организуют овощные, мясо-рыбные или отдельно мясные и рыбные цеха. В цехах организуют универсальные или специализированные рабочие места.

#### ***Организация работы овощного цеха***

Овощной цех вместе с кладовой овощей должен размещаться в едином блоке со складскими помещениями, что обеспечивает удобство разгрузки овощей при поступлении. Цех должен иметь удобную взаимосвязь с холодным и горячим цехами, в которых завершается технологический процесс выпуска готовой продукции.

#### ***Организация рабочих мест***

В соответствии с технологическим процессом в цехе могут быть организованы следующие рабочие места:

- очистке картофеля и корнеплодов, дочистки и промывания их;
- очистке лука репчатого, хрена, чеснока;
- обработке капусты свежей белокочанной, кабачков, свежей зелени и других сезонных овощей;
- нарезке овощей.

На небольших предприятиях общественного питания рабочие места по очистке лука и обработке сезонных овощей могут быть совмещены. В этом случае над производственным столом устанавливают местное вытяжное устройство.

На рабочем месте по обработке картофеля и корнеплодов должны быть установлены моечные ванны, картофелечистка периодического действия,

специальные столы из нержавеющей стали с углублениями для очищенного картофеля и двумя желобковыми отверстиями: слева – для почищенных овощей, справа – для отходов, а также необходимый инвентарь (тара для очищенных овощей и отходов, желобковый нож и т. д.)

На рабочем месте по очистке лука, чеснока, хрена устанавливаются специальные столы с вытяжным устройством.

На рабочем месте по обработке белокачанной капусты и сезонных овощей необходимы производственные столы, моечные ванны, инвентарь (разделочные доски, лотки, ножи и т. д.).

В овощном цехе может производиться нарезка овощей. В этом случае организуется рабочее место по нарезке овощей, оборудованное производственным столом, овощерезательной машиной, необходимым инвентарем. Для нарезки зелени и лука зеленого, укропа, сельдерея, щавеля можно использовать устройство УНЗ. При ручной нарезке овощей на производственные столы укладывают разделочные доски с маркировкой «ОС», с правой стороны размещают инструменты, а с левой – сырье. Слева от работника ставят передвижную ванну с подготовленными для нарезки овощами, справа – тару для нарезанных овощей (полуфабрикатов).

#### *Организация труда работников в цехе*

Работу овощного цеха организует заведующий производством. В цехе работает от 1 до 5 человек (в зависимости от количества обрабатываемого сырья и изготавливаемых полуфабрикатов).

Режим работы овощного цеха односменный. Для вечерней работы предприятия овощные полуфабрикаты изготавливают заранее, с учетом их сроков хранения и реализации.

Чистильщики овощей 1 и 2 разрядов выполняют все операции по обработке овощей и приготовление полуфабрикатов. Заведующий производством, согласно план-меню, составляет график отпуска овощных полуфабрикатов партиями в зависимости от сроков реализации блюд в течение дня и сроков хранения полуфабрикатов.

В конце рабочего дня ответственный работник цеха (или заведующий производством) составляет отчет о количестве израсходованного сырья и выпущенных полуфабрикатов.

В данном подразделе следует представить график выхода на работу поваров овощного цеха.

#### *Организация работы мясо-рыбного цеха*

Мясо-рыбный цех должен иметь удобную взаимосвязь с холодным и горячими цехами, где завершается технологический процесс приготовления пищи, моечной кухонной посуды.

#### *Организация рабочих мест*

В мясо-рыбном цехе предусматривается организация отдельных участков для обработки мяса, птицы и рыбы.

Количество рабочих мест на каждом участке зависит от количества обрабатываемого сырья и изготавливаемых полуфабрикатов. На участке обработки мяса могут быть организованы следующие рабочие места:

- для оттаивания, промывания мяса, разрубка туш и обвалки мяса;
- для приготовления порционных и мелкокусковых полуфабрикатов;
- для приготовления рубленых полуфабрикатов.

На первом рабочем месте устанавливают резервуары с низкими бортиками, выложенными керамической плиткой, трап и душевое устройство для оттаивания и обмывания мяса. На малых предприятиях общественного питания для этой цели устанавливают производственный стол (для размораживания) и моечные ванны (для обмывания). После обсушивания мясо поступает на разрубочный стул, а затем на производственный стол, где производится обвалка, зачистка мяса и выделение крупнокусковых полуфабрикатов.

На рабочем месте для приготовления порционных и мелкокусковых полуфабрикатов устанавливают производственный стол, на котором укладывают разделочную доску, с левой стороны от нее располагают лоток с сырьем, а справа – с полуфабрикатами. За доской размещают металлический ящик со специями и настольные циферблатные весы. Для приготовления порционных панированных полуфабрикатов могут применяться столы со встроенным холодильным шкафом для хранения мяса и льезона.

На рабочем месте для приготовления рубленых полуфабрикатов устанавливают производственные столы с лотками для котлетной массы и панировкой, функциональные емкости для замачивания хлеба, мясорубка. Около производственного стола помещают стеллаж с лотками для транспортировки подготовленных полуфабрикатов в горячий цех.

На участке обработки птицы организуют следующие рабочие места:

- для разделки птицы;
- для приготовления полуфабрикатов из птицы.

Размораживание тушек птицы осуществляется на стеллажах, опаливание – в опалочных шкафах, отрубание голов, шеек, ножек – на разрубочном стуле. Для потрошения и промывания птицы используются производственные столы со встроенной моечной ванной.

Изготавливают полуфабрикаты из птицы на производственном столе со встроенным холодильным шкафом.

На участке обработки рыбы организуют три рабочих места:

- для размораживания и потрошения рыбы;
- для приготовления порционных полуфабрикатов;
- для приготовления рубленых полуфабрикатов.

На первом рабочем месте размещаются ванна для дефростации и вымачивания соленой рыбы, стол типа СПР для очистки и потрошения рыбы.

На рабочем месте для приготовления порционных полуфабрикатов устанавливают производственный стол с настольными весами, разделочными досками, ящиками для специй и ножей поварской тройки.

Для приготовления рыбного фарша и изделий из него организуют рабочее место с производственным столом, весами, мясорубкой. Разделочными досками, ящиками для специй и панировочных сухарей, ножами поварской тройки.

#### *Организация труда в мясо-рыбном цехе*

Общее руководство мясо-рыбным цехом осуществляется заведующим производством. Он выделяет бригадира цеха (повара 6 или 5 разряда), который непосредственно выполняет вместе с поварами производственную программу.

На основании плана-меню бригадир цеха (или заведующий производством), дает задание поварам в соответствии с их квалификацией, распределяет продукты между членами бригады и т. д. Бригадир осуществляет контроль за ходом технологического процесса, нормами расхода сырья и выхода полуфабрикатов.

В ресторане бригадир изготавливает полуфабрикаты для наиболее сложных блюд из птицы, мяса, рыбы. Повар 5 разряда изготавливает порционные полуфабрикаты из говядины, свинины, полуфабрикаты для рыбы, фри и др. Повар 4 разряда разделывает рыбу осетровых пород, заправляет тушки птицы, нарезает мясо, рыбу частиковых пород на порции и др. Повар 4 и 3 разрядов осуществляет разруб туш мяса, обвалку частей и выделение крупнокусковых полуфабрикатов. Повар 3 разряда разделывает рыбу частиковых пород, обрабатывает птицу, субпродукты, изготавливает котлетную массу и полуфабрикаты из нее, нарезает мелкокусковые полуфабрикаты.

#### ***Организация работы доготовочных цехов на предприятиях с полным производственным циклом***

Поскольку централизованное производство полуфабрикатов изменяет характер производственного процесса, следует различать доготовочные цеха предприятий, работающих на сырье, и предприятий, получающих полуфабрикаты. На предприятиях, работающих на полуфабрикатах, кроме горячего и холодного цеха, должны быть организованы цех доработки полуфабрикатов и цех обработки зелени.

Производственной программой доготовочных цехов является план-меню. Режим работы цехов устанавливается в зависимости от условий реализации блюд и кулинарных изделий. Работа производственных бригад доготовочных цехов строго согласуется со временем работы зала и с графиком потока потребителей на предприятии. Производственная программа и режим работы доготовочных цехов тесно увязывается между собой.

### *Организация работы цеха доработки полуфабрикатов*

Цех доработки полуфабрикатов предназначен для обеспечения горячего цеха полуфабрикатами высокой степени готовности в соответствии с ассортиментом изготавливаемых блюд по план-меню.

В цехе организуют отдельные рабочие места по изготовлению полуфабрикатов из мяса, рыбы, птицы и обработки субпродуктов. Рабочие места объединяют в две технологические линии. Одна линия оборудования предназначена для приготовления полуфабрикатов из мяса и птицы и вторая – из рыбы.

На линии приготовления полуфабрикатов из мяса и птицы устанавливают холодильный шкаф для хранения продуктов и готовых полуфабрикатов, ванну моечную для промывки крупнокускового мяса, стол производственный с выдвижными ящиками для инструментов, разрубочный стул для измельчения костей, мясорубку.

На линии приготовления полуфабрикатов из рыбы устанавливают производственный стол с выдвижными ящиками, ванну моечную.

На каждом столе устанавливают настольные весы, ящик с секциями для специй, доски разделочные.

В цехе организуют рабочие места, которые после приготовления порционных и мелкокусковых полуфабрикатов мяса, птицы или рыбы используют для приготовления рубленых полуфабрикатов. После приготовления полуфабрикатов столы, ванны, разрубочный стул можно использовать для обработки субпродуктов.

Организация труда работников доготовочного цеха аналогична организации труда в мясо-рыбном цехе.

### *Организация работы цеха обработки зелени*

На доготовочных предприятиях общественного питания средней мощности может быть организован цех обработки зелени, предназначенный для обработки салатных, шпинатных овощей, свежих огурцов, кабачков, зеленого лука и др.

Цех оснащают моечными ваннами, производственными столами, столами с вытяжным устройством для обработки зеленого лука, чеснока, хрена, подтоварниками для размещения на них ящиков, передвижными стеллажами для установки лотков с обработанной зеленью.

Организация труда работников цеха обработки зелени аналогична организации труда работников овощного цеха средней или малой мощности.

### *Организация работы холодного цеха*

Холодный цех предназначен для приготовления и порционирования холодных блюд и закусок, сладких блюд и холодных супов. Холодный цех должен быть расположен в одном из наиболее светлых помещений. При планировке цеха следует предусматривать удобную связь с горячим цехом, раздачей, моечной столовой посуды.

### *Организация рабочих мест в холодном цехе*

В холодном цехе устанавливают механическое, холодильное и немеханическое оборудование. Группируют его линии в зависимости от видов рабочих мест. Рабочие места в цехе должны располагаться по ходу технологического процесса. В холодном цехе выделяют технологические линии:

- приготовление холодных блюд и закусок;
- приготовление сладких блюд и напитков.

На этих линиях в зависимости от ассортимента выпускаемой продукции и типа предприятия могут организовываться отдельные рабочие места:

- для нарезки сырых и вареных овощей, заправки, порционирования и оформления салатов и винегретов;
- для нарезки гастрономических мясных и рыбных продуктов, порционирования и оформления блюд;
- для приготовления заливных блюд;
- для приготовления бутербродов;
- для порционирования холодных супов, сладких блюд и напитков.

На рабочем месте для приготовления салатов и винегретов используют ванны или стол со встроенной моечной ванной для промывки свежих огурцов, помидоров, зелени; холодильный шкаф или стол с охлаждением. Нарезают сырые и вареные овощи на разных производственных столах, применяя разделочные доски с маркировкой «ОС» или «ОВ» и ножи поварской тройки. Для нарезки сырых овощей может быть установлена овощерезательная машина.

В ресторанах для приготовления и оформления салатов организуют 2 рабочих места и используют оборудование, установленное в линию: холодильный шкаф, столы производственные для установки средств малой механизации СММСМ с выдвижными ящиками, стол с охлаждением и горкой СОЭСМ-3, весы.

Рабочее место для порционирования и оформления блюд из мясных и рыбных гастрономических продуктов организуют так же, как и для оформления салатов. Для нарезки гастрономии могут использоваться электрические ножи (слайсеры).

Рабочее место для приготовления заливных блюд оборудуют производственным столом, весами, разделочными досками с маркировкой «МВ» и «РВ», лотками для укладки взвешенных продуктов, ножами поварской тройки и специальным инвентарем.

Рабочее место для приготовления бутербродов оборудуют производственным столом, машинами для резки хлеба и гастрономических продуктов, при небольшом количестве реализуемых бутербродов хлеб и гастрономические продукты нарезают хлебными, гастрономическими, сырными или электрическими ножами, используют различные приспособления.

На рабочем месте для приготовления сладких блюд устанавливают ванну, производственный стол с охлаждаемым шкафом, весы, различную посуду и инвентарь. Может быть установлен универсальный привод со сменными механизмами для протирания фруктов, ягод, взбивания муссов, кремов или взбивальная машина.

На крупных предприятиях для приготовления мягкого мороженого из сухих и жидких смесей целесообразно установить фризёр. На небольших предприятиях реализуется мороженое промышленного производства. Для кратковременного хранения и отпуска мороженого в раздачу включают низкотемпературную секцию.

#### *Организация труда в холодном цехе*

При двухсменном режиме работы предприятия (11 ч и более) повара холодного цеха работают по ступенчатому или комбинированному графику. Общее руководство цехом осуществляется заведующим производством через бригадиров, работающих через день. На небольших предприятиях общественного питания назначается ответственный работник из поваров высшей квалификации.

Заведующий производством (бригадир) организует работу по выполнению производственной программы цеха в соответствии с планом-меню.

В крупных предприятиях общественного питания осуществляется пооперационное разделение труда. Повара 3 разряда подготавливают продукты, входящие в состав блюд. Повара 4 разряда занимаются соединением компонентов, заправкой и доведением до готовности блюд массового спроса, порционируют и оформляют блюда. Повара 5 разряда осуществляют приготовление и оформление наиболее сложных блюд (заливных, желе, муссов и т. д.). Повара 6 и 5 разрядов занимаются приготовлением, порционированием и оформлением наиболее сложных блюд.

По окончании рабочей смены повара отчитываются за количество использованных продуктов и реализованных блюд. В конце рабочего дня составляется отчет о реализации блюд за день.

#### *Организация работы горячего цеха*

Горячие цеха, организуемые на предприятиях питания, предназначены для изготовления пищи и разнообразной кулинарной продукции.

Горячий цех должен иметь удобную взаимосвязь с холодным цехом, раздачей, залами и помещением заведующего производством. Рядом с горячим цехом должны располагаться моечные кухонной и столовой посуды. Если на предприятии общественного питания имеется несколько залов, расположенных на разных этажах, то горячий цех располагается на одном этаже с залом, имеющим наибольшее количество мест. На другие этажи готовые блюда подаются с помощью транспортных средств и

грузоподъемных лифтов. Здесь могут быть предусмотрены раздачи с мармитами для хранения готовой продукции.

Производственная программа горячего цеха определяется план-меню.

#### *Организация рабочих мест в горячем цехе*

В горячем цехе целесообразно использовать секционное оборудование, которое устанавливают в виде отдельных технологических линий (пристенным или островным способом), на которых организуют рабочие места. Наиболее целесообразна расстановка оборудования тремя параллельными линиями. В средней части цеха в одну линию устанавливают тепловое оборудование, а по обеим сторонам от него располагают рабочие места для подготовки продуктов к тепловой обработке.

Горячий цех подразделяется на два специализированных подразделения: *суповое и соусное*. В суповом отделении осуществляется приготовление бульонов и супов, в соусном – приготовление вторых блюд, гарниров, соусов, горячих напитков. На небольших предприятиях общественного питания это деление условно. Кроме того, в горячем цехе осуществляется тепловая обработка продуктов питания для приготовления холодных и сладких блюд. На предприятиях, где нет мучных цехов, в горячих цехах организуются участки для приготовления вторых мучных блюд.

#### *Суповое отделение*

В суповом отделении организуются два рабочих места:

- по приготовлению бульонов;
- по приготовлению супов.

Может быть предусмотрено дополнительное рабочее место по приготовлению гарниров (кулебяк, расстегаев и др.) к прозрачным супам.

На небольших предприятиях все оборудование в суповом отделении может быть установлено в одну линию, на средних и крупных предприятиях общественного питания – на двух линиях.

В столовых в линию теплового оборудования устанавливают котлы различной вместимости для варки бульонов и супов, сковороды для пассерования кореньев. В линию немеханического оборудования устанавливают стол с охлаждаемым шкафом, стол со встроенной моечной ванной, стол производственный.

В ресторанах в линию теплового оборудования вместо котлов для варки первых блюд устанавливают плиты, на которых готовят блюда в посуде малой вместимости.

#### *Соусное отделение*

Широкий ассортимент вторых блюд не позволяет в горячих цехах предприятий создавать специализированные рабочие места для приготовления каждого вида блюд, поэтому рабочие места для варки, тушения, припускания, запекания продуктов организуют с учетом



возможности выполнения поварами нескольких операций одновременно. Соответственно с этим группируют по назначению тепловое и другое технологическое оборудование. На этом участке в линию теплового оборудования устанавливают жарочные шкафы, электросковороды, фритюрницы, электроплиты, пищеварочные котлы.

Рабочие места поваров, изготавливающих вторые блюда, в столовых и ресторанах отличаются друг от друга. На рабочих местах в столовой наряду с другим тепловым оборудованием устанавливают котлы для приготовления гарниров и соусных блюд. В ресторане котлы не устанавливают, так как вторые блюда готовят порциями по заказу потребителей.

В линию немеханического оборудования устанавливают производственные столы для подготовки продуктов к жарке и пассерованию, переборки круп и макаронных изделий. Для промывки круп, откидывания отварного риса и круп устанавливают производственную раковину. Наряду с тепловым и немеханическим устанавливают механическое оборудование: универсальный привод с комплектом сменных механизмов, протирающую машину.

Горячие напитки изготавливают в соусном отделении на плите, где организуют специализированные участки, которые оснащают кипятильниками, кофеварками для приготовления и подачи горячих напитков.

#### *Организация труда в горячем цехе*

Режим работы горячего цеха зависит от режима работы зала и форм отпуска продукции. В ресторанах горячий цех начинает работу за 3 часа до открытия ресторана, как правило, по ступенчатому или комбинированному графику. В горячем цехе столовых рекомендуют следующие соотношения поваров (по разрядам в процентах к их общей численности): 6 разряда – 15%; 5 разряда – 25 %; 4 разряда – 35 % и 3 разряда – 25 %. В ресторанах: 6 разряда – 30 %; 5 разряда – 30 %; 4 разряда – 20 %; 3 разряда – 20 %.

В производственную бригаду горячего цеха, кроме поваров, входят мойщицы котлов, уборщицы кухни и кухонной посуды, кухонный подсобный рабочий. Повар 6 разряда, как правило, является бригадиром, а также готовит банкетные и порционные блюда. Повар 5 разряда prepares and formats dishes, requiring the most complex culinary processing. Повар 4 разряда готовит супы, вторые блюда массового спроса, пассерует овощи, томат-шюре. Повар 3 разряда подготавливает продукты.

#### *Организация работы кондитерского цеха*

Кондитерский цех занимает особое место на предприятиях общественного питания. Он работает самостоятельно и выпускает изделия, которые реализует в залах предприятия, магазинах кулинарии, буфетах, розничной торговли и т.д.

Кондитерские цеха в системе общественного питания можно условно классифицировать по двум признакам:

- производственной мощности;
- ассортименту выпускаемой продукции.

В зависимости от мощности цеха могут быть:

- малой мощности (до 12 тыс. изделий в смену);
- средней мощности (от 12 тыс. до 20 тыс. изделий в смену);
- большой мощности (более 20 тыс. изделий в смену).

При ресторанах и кафе рекомендуется проектировать цеха мощностью от 3 до 10 тыс. изделий в смену.

По ассортименту выпускаемой продукции выделяются цеха производящие:

- кондитерские изделия в широком ассортименте из всех видов теста (дрожжевого, бисквитного, слоеного, заварного, песочного и т. д.), в том числе изделия с кремом;

- кондитерские изделия из одного-двух видов теста (в таких цехах по санитарно-технологическим условиям производство изделий с кремом может отсутствовать).

Производственная программа кондитерского цеха составляется на основании заявок доготовочных предприятий общественного питания, магазинов кондитерских и т. д. и выражается в форме наряда-заказа. Наряд-заказ составляется для всего цеха или для каждой бригады, специализирующейся на выпуске определенных изделий.

#### *Организация производственных участков и рабочих мест*

Рабочим местом применительно к кондитерскому цеху называется отдельное помещение или участок производственной площади, закрепленный за одним работником или группой работников.

В зависимости от мощности цеха и выпускаемого ассортимента могут быть организованы следующие рабочие места:

- для обработки яиц;
- для просеивания муки;
- для подготовки других видов сырья;
- для замеса дрожжевого, слоеного, песочного теста;
- для приготовления бисквитного и заварного теста;
- для разделки изделий из дрожжевого и песочного теста;
- для разделки изделий из слоеного теста;
- для разделки изделий из бисквитного и заварного теста;
- для выпечки изделий;
- для приготовлений отделочных полуфабрикатов;
- для отделки изделий;
- для мойки инвентаря и тары.

На рабочем месте для обработки яиц устанавливается стол производственный с овоскопом для проверки качества яиц, 4 ванны для их санитарной обработки, подтоварник. Из инвентаря используются решетчатые металлические корзины, волосяные щетки. В крупных цехах может

выделяться помещение для боя яиц, где устанавливается устройство Панфилова (устройство для отделения желтка и белка).

Просеивание муки осуществляется в отдельном помещении или кладовой суточного запаса сырья по соседству с отделением замеса теста. На этом рабочем месте в зависимости от мощности цеха устанавливают малогабаритное вибросито; машину просеивательную или сменный механизм, работающий от универсального привода. Для сбора просеянной муки используют полиэтиленовые бачки или передвижные дежи. Для мешков с мукой устанавливают подтоварник.

Рабочее место для подготовки других видов сырья оборудуется подтоварником и стеллажом для хранения сырья, производственным столом, ванной с подачей горячей и холодной воды, холодильным шкафом. Разнообразный характер выполняемых на данном месте работ требует укомплектования инвентарем и инструментами: грохот металлический, дуршлаг, цедилки, шумовки, сита с ячейками различных размеров, орехомолки, мельницы, весы, мерная посуда и т. д.

Рабочие места для приготовления дрожжевого, слоеного, песочного теста могут быть совмещены, устанавливают тестомесительные машины, для замеса песочного теста – взбивальные машины, производственную раковину, производственный стол (в том случае, если нет помещения для подготовки продуктов). После замеса дрожжевого теста обеспечивают его созревание: дежи передвигают ближе к пекарским шкафам или оборудуют помещение для расстойки теста ( $T=30-35\text{ }^{\circ}\text{C}$ , влажность 85-90 %).

Особенности приготовления бисквитного и заварного теста обуславливают тепловую обработку смесей и взбивание различных по составу масс. Поэтому на рабочем месте для приготовления этих видов теста устанавливают плиту электрическую, взбивальные машины. Для приготовления заварного теста целесообразно применять машину кондитерскую универсальную, где тесто заваривается в пищеварочном котле, затем выливается в ёмкости машины для охлаждения до температуры  $65-70\text{ }^{\circ}\text{C}$  и в той же емкости после добавления яиц перемешивается крючкообразным сбивателем.

Рабочее место для разделки дрожжевого и песочного теста оборудуется производственными столами с деревянным покрытием и выдвижными ящиками для инвентаря, передвижными стеллажами; весами настольными. Для ускорения порционирования дрожжевого теста используют ручные тестоделители. Изделия из песочного теста формируют при помощи фигурных выемок.

На рабочем месте по разделке и формовке изделий из слоеного теста устанавливают производственные столы с деревянным покрытием, тестораскаточные машины, шкаф холодильный, передвижные стеллажи. Вместо кондитерского стола может использоваться стол с охлаждением.

На рабочем месте по разделке и формовке бисквитного и заварного теста устанавливают кондитерские столы, передвижные стеллажи. В крупных кондитерских цехах для отсадки пирожных типа «Буше»

используют отсадочную машину, для отсадки заготовок из заварного теста используют машину МТО.

На участке выпечки изделий из различных видов теста устанавливают, пекарские шкафы, пароконвектоматы, стеллажи для расстойки заготовок и охлаждения готовых изделий, стол производственный, на который укладывают листы с изделиями для смазывания их льезоном.

На участке приготовления отделочных полуфабрикатов устанавливают взбивальные машины, привод универсальный, стол производственный, плиту электрическую, ванну моечную и стеллаж для приготовления сиропов и помадки, может использоваться машина кондитерская универсальная МКУ-40.

Для приготовления кремов может выделяться отдельное помещение, где устанавливают взбивальные машины, холодильные шкафы, столы производственные и стеллажи.

Участок для отделки изделий оборудуется кондитерскими столами, передвижными стеллажами, охлаждаемыми шкафами (или столами с охлаждением).

В моечном отделении кондитерского цеха устанавливают ванну моечную с 2-3 отделениями и стеллажи.

#### *Организация труда работников цеха*

Руководство кондитерским цехом осуществляет начальник цеха. В кондитерском цехе могут быть организованы три бригады. Первая осуществляет приготовление булочных изделий, вторая – изготовление пирожных, третья – тортов.

В кондитерскую бригаду входят кондитеры 5, 4, 3 разрядов, к отдельной бригаде относятся пекари.

Кондитеры 5 разряда занимаются изготовлением фигурных заказных тортов и пирожных, производят их художественную отделку. Кондитеры 4 разряда изготавливают кексы, рулеты, печенье высших сортов, слоеные торты и пирожные, украшения для тортов, оформляют изделия. Кондитеры 3 разряда изготавливают простые торты, пирожные и другие штучные изделия, замешивают тесто, готовят крема, начинки, отделяют торты и пирожные шоколадом, помадкой, фруктами. В обязанности пекаря входит выпечка изделий, просеивание муки, замес и разделка дрожжевого теста, взбивание кремов, варка сиропов, глазирование изделий.

### **4.3 Организация обслуживания**

Принципами организации обслуживания на предприятиях питания являются:

- удовлетворение потребностей в продукции и услугах;
- создание комфортных условий в залах предприятия питания;
- удобство и эстетичность сервировки стола;

- отсутствие негативных явлений, связанных с процессом обслуживания потребителей;
- увеличение рентабельности работы предприятий питания за счет внедрения новых видов продукции и услуг;
- соответствие видов услуг постоянно изменяющимся вкусам потребителей, требованиям рынка.

Данный раздел студенты должны начать с обоснования выбора услуг по организации потребления продукции и обслуживания, методов и форм обслуживания в зависимости от особенностей обслуживаемого контингента и типа предприятия, учитывая при этом, что культура обслуживания является одним из основных критериев в оценке деятельности предприятия питания.

#### *Организация труда работников обслуживания зала ресторана (кафе)*

Наравне с функцией производства продукции, предприятия питания выполняют функцию обслуживания потребителей (реализация продукции и организация ее потребления). В новых условиях хозяйствования предприятий и организаций общественного питания большое значение приобретает их высокая культура обслуживания, качество выпускаемой продукции.

Культура обслуживания – один из основных критериев в оценке деятельности работников общественного питания. К основным факторам, определяющим культуру обслуживания в общественном питании, относятся наличие современной материально-технической базы, объем, виды и характер предоставляемых услуг, ассортимент выпускаемой продукции, внедрение прогрессивных методов и форм обслуживания, уровень рекламно-информационной работы, профессиональное мастерство работников общественного питания, санитарное состояние помещений, степень комфорта и уюта залов и т. д.

На предприятиях общественного питания применяются следующие методы обслуживания: самообслуживание, обслуживание официантами, комбинированный метод.

#### *Самообслуживание на предприятиях общественного питания*

В зависимости от участия персонала в обслуживании различают полное и частичное самообслуживание. При полном самообслуживании все операции обслуживания выполняются потребителем. При частичном самообслуживании – только часть их.

В зависимости от форм расчета на предприятиях общественного питания применяют следующие формы самообслуживания:

- самообслуживание с предварительной оплатой;
- самообслуживание с последующей оплатой;
- самообслуживание с непосредственной оплатой.

При самообслуживании с предварительной оплатой стоимости блюд потребитель, ознакомившись с ассортиментом блюд в меню, предварительно приобретает абонементы и чеки в кассе, установленной у входа в зал, а затем по этим абонементам или чекам получают выбранные блюда на раздаче.

Такая форма обслуживания применяется чаще всего при обслуживании организованных контингентов потребителей в условиях скомплектованных завтраков, обедов и ужинов.

Самообслуживание с последующей оплатой предусматривает оплату стоимости блюд до и после приема пищи. В первом случае расчет за выбранные блюда осуществляется через кассира в конце линии раздачи, во втором (после принятия пищи) – у выхода из зала по предварительно полученному чеку. Эта форма практикуется обычно на предприятиях со свободным выбором блюд.

Самообслуживание с непосредственной оплатой обеспечивает одновременность выбора блюд, их получения и оплаты стоимости. В этом случае отпуск продукции и расчет с потребителем производится одним работником. Такая форма обслуживания применяется в магазинах-кулинарии, закусочных.

При самообслуживании получение блюд потребителем осуществляется через раздаточную. Тип, используемой на предприятии раздачи, во многом определяет всю организацию процесса, обслуживания и организацию труда обслуживающего персонала. При подборе типа раздачи следует учитывать тип предприятия, вместимость зала и его планировку, интенсивность потоков потребителей, форму самообслуживания.

В данном разделе курсовой работы укажите форму самообслуживания которая применяется на данном предприятии, обоснуйте тип выбранной раздаточной линии.

### *Обслуживание официантами на предприятиях общественного питания*

Метод обслуживания применяется в ресторанах, кафе, барах. При этом процесс обслуживания складывается из следующих операций: встречи и размещения потребителей, приема заказов, получения и подачи блюд, расчета.

На предприятиях общественного питания используют два метода организации труда официантов: индивидуальный и бригадный (звеньевой).

Суть индивидуального метода сводится к тому, что за каждым отдельным официантом закрепляют определенный участок зала (2-3 столика). Все операции, связанные с обслуживанием, выполняет один официант.

Этот метод организации труда имеет ряд недостатков. Большую часть времени, связанную с печатанием чеков, оформлением заказа и получением блюд, напитков, буфетной продукции, посуды и приборов и т. д., официант находится вне зала. В связи с этим он не всегда может своевременно подойти к столику и подать меню, принять дополнительный заказ, дать консультацию, предъявить счет и рассчитаться.

Звеньевой (бригадный) метод предполагает организацию звеньев из официантов с четким разграничением обязанностей между ними. Звено, как правило, состоит из 3-4 официантов различной квалификации. Группу

официантов возглавляет метрдотель (или бригадир). Бригадиром звена выбирают самого опытного и квалифицированного официанта 5 разряда. В звено входят два официанта 4 разряда, один из которых может заменять при необходимости бригадира, и официант 3 разряда. Ежедневно каждое звено в среднем обслуживает 8-10 столиков.

Обязанности в звеньях строго распределены в соответствии с квалификацией работников. Бригадир встречает гостей, предлагает меню, оказывает помощь в выборе блюд и напитков, принимает заказ, пробивает чеки на получение буфетной и кухонной продукции, подготавливает счет и рассчитывается с потребителем. Члены звена выполняют заказ: один официант получает продукты из буфета, холодные закуски, другой – горячие блюда. Несложные операции по обслуживанию (сбор и замену посуды, уборку стола) поручают официанту 3 разряда.

Звеньевой метод организации труда имеет ряд преимуществ: в зале постоянно находится квалифицированный официант; распределение труда позволяет ускорить обслуживание; официанты высшей квалификации освобождаются от выполнения второстепенных операций; более рационально используется рабочее время; повышается ответственность работников за выполнение своих обязанностей; повышается культура обслуживания в целом.

В данном разделе необходимо дать характеристику метода организации труда официантов, применяемому на проектируемом предприятии по следующим пунктам:

1. Количественный и квалифицированный состав бригады официантов.
2. Количество мест, обслуживаемых официантом или бригадой официантов.
3. Как распределены обязанности в звеньях.
4. Как складывается процесс обслуживания потребителей.
5. Недостатки и достоинства метода.

Режим работы официантов устанавливают с учетом производственно-торговой деятельности предприятия. В зависимости от условий его работы применяют двухбригадный, ступенчатый графики, а также график суммированного учета рабочего времени. При выборе какого-либо вида графика следует исходить из того, что продолжительность рабочей недели должна составлять не более 40 часов.

При двухбригадном графике выхода на работу, каждая бригада официантов работает через день при длине смены общей продолжительностью 11ч 30 мин., при условии предоставления отдыха на следующий день.

Наиболее рациональным режимом труда и отдыха официантов является работа по 8 ч в смену при пятидневной рабочей недели. При этом применяется ступенчатый график выхода на работу с таким расчетом, чтобы в часы наибольшей загрузки предприятия в зале можно было сосредоточить максимально большее количество работников.

В данном разделе курсовой работы следует указать, какой график выхода на работу официантов применяется на предприятии, обосновать его выбор и дать характеристику.

### ***Организация обслуживания по типу «шведского стола»***

Шведский стол – важное условие комфортного проживания в гостинице. В мировой практике эта форма организации питания встречается в заведениях самых разных категорий с количеством звезд от двух до пяти, в курортных гигантах и маленьких пансионатах городского типа. По международной классификации, наличие шведского стола в гостинице категории «три звезды» и выше обязательно. Организация питания по типу шведского стола решает задачу ускорения обслуживания потребителей, а следовательно, увеличивает пропускную способность зала.

Особенность шведского стола в гостиничных комплексах и других средствах размещения по сравнению с городским рестораном в ограничении возможностей кухни и размера зоны обслуживания. Для любого средства размещения ресторанный сервис является сопутствующей, ее задача – накормить своих постояльцев.

Ресторан, работающий по типу шведского стола, имеет две зоны: в одной выставляется еда, в другой находятся места для гостей.

Главный элемент первой зоны – буфетная линия, или линия раздачи, более элегантная и функциональная, чем в обычной столовой, но по сути имеющая такое же предназначение. Она может быть стационарной или передвижной. Стационарная – представляет собой профессиональный комплекс, способный поддерживать необходимый температурный режим. Стационарные линии подключены к электричеству, оборудованы дополнительными розетками и декоративным освещением. Передвижная линия конструируется из частей, а в самом простом варианте составляется из обычных столов. В этом случае применяют специальные устройства, подогреваемые по типу спиртовки или каким-либо другим способом, а под охлаждаемыми блюдами регулярно заменяют лед.

Шведский стол включает следующие составляющие: салат-бар (холодные закуски) и буфет (горячие закуски, горячие блюда, десерт). Основное преимущество шведской линии в том, что она позволяет гостю наглядно оценить меню, состав и консистенцию блюда, запах и внешний вид. При составлении меню для шведской линии важно учитывать количество постояльцев в гостинице на определенный период времени, а также расход популярных блюд и напитков. Также при составлении меню необходимо учитывать сезонность.

Организация питания по типу шведского стола удобна при обслуживании больших групп посетителей, участников конференций, конгрессов и т.п.

Зона еды. Основной частью шведского стола является раздаточный комплекс. На каждом столе выставляется своя категория блюд, а по краям



или на вспомогательных столиках располагаются стопки тарелок, подносы с бокалами, чашками, приборами.

Отдельно от блюд помещаются станции для приготовления чая, кофе, соков.

Есть несколько способов подачи горячих напитков на шведском столе. Это могут быть буфетные аппараты для подогрева воды, машины для фильтрованного кофе и горячей воды для чая, а также кофеварки. При большой проходимости шведского стола большого отеля одна станция по приготовлению напитков приходится на 6-7 столиков.

Самообслуживание, характерное для шведского стола, предполагает, что в определенных его уголках можно самостоятельно нарезать себе сыр или свежий хлеб, поджарить тосты, испечь вафли или приготовить свежавыжатый сок. Для этого на отдельных столиках ставят профессиональные устройства (тостеры, вафельницы, соковыжималки).

На стационарном шведском столе в отеле все блюда подают одновременно. Главный закон сервировки: закуски должны находиться рядом с закусками, горячее – с горячим, десерты - с десертами. Ближе всего к входу размещают холодные закуски и хлеб. За ними – супы. Потом вторые блюда (отдельно рыбные, отдельно мясные). Соусы и приправы, предназначенные для определенных блюд, ставят рядом с ними. Отдельно, чаще всего ближе к концу линии, располагают десерты. Напитки находятся на отдельном столе-баре, также недалеко от входа.

При обслуживании большого количества гостей определенные компоненты шведского стола должны дублировать друг друга. Например, салат - бары с одинаковым набором закусок должны стоять симметрично слева и справа от центрального стола.

Ассортимент продукции может быть следующим. В меню завтрака рекомендуется включать холодные закуски – 12-15 наименований, кисломолочные продукты 4-5, горячие блюда 6-8, cereals (сухой завтрак) – 4-5, один вид мюсли, соусы и масло растительное, оливковое, сладкие блюда и фрукты 5-6, горячие напитки 4-5, холодные напитки 4-5, мучные кондитерские изделия 4-5, хлеб ржаной, пшеничный.

В обеденное время в меню шведского стола включают 12-16 наименований холодных блюд и закусок, 2-3 супа, 4-6 вторых горячих блюд, соусы, десерты, мучные кондитерские изделия, горячие напитки, соки и фирменные напитки.

На ужин – масло, сыр, ростбиф, буженина, кисломолочная продукция; горячие блюда из рыбы, натурального мяса, тушеные овощи, запеканки, блюда из творога, выпечка, чай, фрукты, соки.

Важно, чтобы ассортимент блюд и напитков был разнообразным, менялся по дням недели.

Время на получение и прием пищи в среднем составляет: завтрак 15-20 мин, обед и ужин 25-30 мин.

Наиболее удобные интервалы для организации шведского стола следующие: завтрак 8-10 ч, обед 12-15 ч, ужин 17<sup>30</sup>-19<sup>30</sup>.

Для обслуживания “шведского стола” создается бригада официантов. Каждый работник, входящий в бригаду, выполняет конкретный вид работы. Бригадир официантов получает по заборным листам или счету продукцию на завтрак или обед и совместно с членами бригады расставляет ее на “шведском столе”, следит в течение дня за ассортиментом, по мере реализации пополняет его недостающей продукцией на основании дополнительных записей в заборном листе.

Бригада официантов сервирует обеденные столы, убирает использованную посуду. По просьбе посетителей официанты могут обслужить их за столом – с учетом возраста, физических недостатков и др. причин.

В данном разделе следует составить меню для определенного вида обслуживания (завтрак, обед или ужин), описать организацию обслуживания используемое оборудование.

### ***Организация обслуживания завтраками***

Для потребителей, проживающих в гостиничных комплексах и других средствах размещения, ежедневный ресторанный сервис начинается с завтрака. От его организации зависит дальнейшее настроение гостей, поэтому утренней трапезе уделяют большое внимание.

В отличие от обеда и ужина, на завтрак приходят практически все гости, проживающие в гостинице. В этой связи необходимо уделять внимание следующим моментам:

- помещение, в котором организуется завтрак, должно быть чистым и хорошо проветренным;
- несмотря на раннее время (завтрак может начинаться уже с 6.00 часов), сотрудники должны быть бодрыми и проявлять активность;
- должен быть обеспечен бесперебойный процесс обслуживания.

Виды завтраков зависят от контингента потребителей.

Различают следующие виды завтраков:

1. *Континентальный завтрак*. Название происходит из английского языка (continental breakfast) и описывает завтрак, принятый на европейском континенте уже многие десятилетия. В настоящее время не является единственным видом завтрака, используемым в гостиницах разных стран. Континентальный завтрак включает в себя кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом. Во многих странах Европы континентальный завтрак входит в цену размещения в гостинице.

2. *Расширенный завтрак* (или *завтрак континентальный плюс* — *continental plus breakfast*). Этот вид завтрака получил распространение в Европе с середины 1960-х годов. В дополнение к континентальному завтраку гостям предлагаются: соки (апельсиновый, грейпфрутовый, томатный), блюдо с нарезанной ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья. Во время завтрака чаще всего организован буфетный

сервис или официант приносит блюдо с мясной нарезкой, раскладывает по тарелкам и оставляет блюдо на столе. Блюда из яиц приготавливаются по индивидуальным заказам.

3. *Английский завтрак.* В классическом варианте английский завтрак начинается с утреннего чая или кофе (возможно горячего шоколада), принесенного и номер. Он также включает: сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мед, варенье. Этот так называемый “short breakfast” (короткий завтрак) может дополняться блюдами из яиц (яичницей с ветчиной или беконом, омлетом с ветчиной или шампиньонами и др.), рыбными блюдами, блюдами из злаковых, овсяной кашей или супом на молоке или на воде с сахаром либо солью). В данном случае он называется полным английским завтраком (full English breakfast). Английский завтрак сервируется таким же образом, как и расширенный завтрак. Если гость вместо блюд из яиц заказывает рыбное блюдо или овсяную кашу, то стол дополнительно сервируется, подаются приборы для рыбы или столовая ложка.

4. *Американский завтрак.* При американском завтраке дополнительнопредлагается: 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 и др.

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

6. *Поздний завтрак.* Время предоставления – 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. Представляет альтернативу завтраку и обеду.

В данном разделе необходимо описать вид завтрака, время его предоставления и составить для определенного вида завтрака меню.

#### **4.4 Организация работы room-service**

Служба обслуживания в номерах (room-service) входит в состав службы организации питания и подчиняется непосредственно менеджеру службы питания.

В состав службы room-service входит менеджер, супервайзеры, официанты, а также сотрудники мини-бар, которые занимаются проверкой и пополнением мини-бара в номерах гостей.

На сегодняшний день room service пользуются большим спросом в элитных отелях всего мира. Эта услуга включает в себя: доставку блюд из популярных ресторанов за короткое время, услуги косметолога, парикмахера и массажиста прямо в номере. Все услуги, заказанные, обходятся процентов

на 10-15 дорожке, чаевые в этом случае практически обязательны. В некоторых отелях room service прекращает работу в два часа ночи, но самые высококлассные гостиницы предлагают его круглосуточно.

Услуга room-service должна быть предусмотрена в гостиничных предприятиях высокого уровня - 4 и 5 \*. Зачастую именно такая услуга и является главным поводом для гостя остановиться в определенном отеле.

В обязанности специалистов службы room-service входит доставка напитков и блюд, заказываемых по специальному меню, в номер гостя.

Время доставки завтрака составляет примерно 15 – 20 минут. Обед привозят за 15 минут (без горячих блюд) и за 25 минут (с горячим). Для ужина срок доставки составляет до 30 минут. При этом гость может заказать блюда не только по специальному меню, которое находится в номере, но и из ассортимента любого из ресторанов. Блюдо доставляется гостю в том же виде, в котором он мог бы получить его в ресторане. Если приготовление выбранной позиции потребует больше времени, чем установлено стандартами обслуживания в номерах, необходимо заранее информировать гостя об этом. Во многих пятизвездочных отелях доставка обеда осуществляется бесплатно.

При организации работы этой службы необходимо учитывать следующие специфические факторы работы :

- меню составляется из блюд представленных в ресторане гостиницы, но в более сокращенном варианте. При составлении меню для подразделения номерного обслуживания учитываются вкусы среднего потребителя;

- необходимо провести анализ наиболее часто заказываемых в ресторане блюд;

- из-за основной загруженности в утренние часы необходимо составлять график работы для работников службы в соответствии с этим фактором.

Еще одна задача службы room-service - комплектация и доставка в номера VIP-гостей подарков. Оперативную информацию о прибытии важных персон менеджеры room-service получают от гостевой службы отеля. В том случае, если подразделение обслуживания мини-баров в номерах входит в структуру службы room-service, к вышеперечисленным добавляется еще одна задача - своевременно проверять мини-бары в номерах и пополнять их запас по мере необходимости. В отелях высокой категории служба обслуживания в номерах работает в режиме нон-стоп: 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Одни из основных потребителей услуги room-service - деловые люди, которые поздно возвращаются с деловых встреч. Как правило, такой гость приезжает уставшим, и у него нет сил и желания одеваться и идти в ресторан. Вот тут-то и приходят на помощь room-service и мини-бар. Также доставкой часто пользуются гости с детьми, не желая вести их в ресторан.

Задача шеф-повара отеля при составлении меню обслуживания в номерах – максимально предусмотреть потребности гостя своего отеля, избежав при этом чрезмерной перегруженности предложения. По мнению представителей отелей, оптимально включить 30-40 позиций. Если гостиница

имеет интернациональную аудиторию, в меню должны быть представлены самые популярные блюда разных национальных кухонь. Хорошо, если отдельные позиции сориентированы на гостей-вегетарианцев. В отелях высокой категории отдельное меню предлагается для маленьких гостей. Блюда меню room-service подбираются с учетом ограниченного времени приготовления.

Room-service может иметь свою кухню со специальной посудой и оборудованием, помогающим сохранить нужную температуру пищи. Рабочее помещение room-service оснащено специальным шпилькой-стеллажом, который заполняется подносами. Каждый поднос заранее накрывают полотняной салфеткой, ставят на него набор, состоящий из джема, конфитюра и меда в индивидуальной упаковке, чашку с блюдцем. Непосредственно перед доставкой завтраков в номера подносы заполняют свежими продуктами.

Официант отдела room service: обслуживает гостей; поддерживает чистоту и порядок в помещении room service; отвечает за своевременный сбор грязной посуды с этажей; контролирует получение заказов со склада; обеспечивает отдел достаточным количеством посуды, соусников, молочников, приборов, скатертей. Работа официантом службы номерного обслуживания подразумевает постоянное общение с клиентами.

Обслуживание в номерах непосредственно относится к подразделению питания. Официанты по заказу клиента доставляют к нему в номер блюда и напитки.

Работа осуществляется следующим образом. Гость звонит в эту службу. Официантка принимает заказ и направляет его, через систему Micros, в ресторан, где он выполняется. Затем она забирает заказ и доставляет его гостю в номер. Спустя некоторое время, официантка звонит гостю и спрашивает, можно ли забрать пустые тарелки и приборы. Вообще, гость может выставить грязную посуду за дверь. В этом случае горничная замечает ее и звонит официанткам. Также в ведении службы обслуживания в номерах находятся и мини-бары, которые есть в каждом номере. Особенностью данного отеля является возможность осуществления заказа на пополнение содержимого мини-бара через телевизор. Это достаточно новая и удобная система. Она позволяет как направлять заказ на склад напитков так и вести счет клиента. Информация вводится в систему через пульт дистанционного управления телевизором.

В данном разделе следует описать организацию работы службы обслуживания в номерах, схему обслуживания, график работы работников службы.

#### **4.5 Организация работы бара (поэтажного буфета) в гостиничном предприятии**

Разные гостиничные предприятия различаются числом и особенностями гостиничных баров – основных предприятий, в которых

предлагается широкий выбор напитков и закусок. Бар может обслуживать как гостей гостиницы, так и посетителей со стороны, что приносит дополнительный доход. Бары в гостиничных предприятиях также ориентированы и на деловое общение гостей и приятное времяпрепровождение.

Бары в гостиничных предприятиях основном классифицируют по месту расположения в них:

- *вестибюльный бар (лобби-бар)*, расположенный рядом со стойкой службы приема и размещения. 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. Лобби-бар служит для встреч, ожиданий гостей. Работает, как правило, круглосуточно. В ассортименте лобби-бара, как правило, представлены кондитерские изделия, закуски, десерты, крепкие, слабоалкогольные и безалкогольные напитки. Особое место в меню отводится чаю и кофе. Продукция и десерты в лобби-баре обычно поступает из основного ресторана;

- *ресторанный бар*, который располагается в торговом зале и работает во время работы ресторана;

- *вспомогательный бар*, который располагается в различных, достаточно удаленных от предприятий питания, частях гостиницы. Режим питания отличается от остальных предприятий питания гостиницы. Как правило, открывается раньше и закрывается позже;

- *банкетный бар* организуют во время проведения банкета, в зависимости от видов организации банкетов обслуживаются официантами или используют самообслуживание, ассортимент также зависит от вида банкета.

- *спул-бар* располагается при бассейне в курортных гостиницах, режим работы определяется режимом работы бассейна. Вечером может использоваться, и после окончания работы бассейна. Существует три варианта его размещения:

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

2) 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;

3) 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 спул-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. Сама барная стойка должна быть изготовлена из материалов, выдерживающих длительное нахождение во влажном помещении и контакт с водой. Для этого подходят практически все виды пластика. Барные стулья должны быть изготовлены из пластика или с применением нетканых обивок. Что касается цветового оформления, то предпочтение в спул-барах отдается "морским" синему и зеленому;

- *диско-бар* располагается в отдельно стоящих зданиях или внутри гостиничного комплекса. Предполагается ассортимент алкогольных и безалкогольных напитков, легких закусок, десертов;

- *спорт-бар* располагается при фитнес центре, закрытом плавательном бассейне, тренажерном зале и становится все более популярным как неотъемлемая часть современного стиля жизни. Во многих спортивных барах имеются всевозможные спортивные атрибуты, неограниченная возможность просмотра спортивных программ;

- *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. Идеальное место для лаунж-бара – зона, примыкающая к ночному клубу или ресторану. Здесь гости могут собраться и провести время перед вечеринкой или после нее. Он станет удобным местом и для тех, кто захочет уединиться или просто отдохнуть от громкой музыки дискотеки и суеты. Днем лаунж-бар может работать как кафе, а вечером превращаться в изысканное закрытое заведение.

Чаще всего лаунж-бары оформляют в стиле hi-tech, который предполагает использование таких материалов, как стекло, пластик и металл, где в оформлении помещения широко применяются цветные панели. Это позволяет обыгрывать форму помещения, мебели и барной стойки, предлагать оригинальное освещение. Простота и лаконичность этого стиля не утомляет глаз, позволяет посетителю расслабиться, отдохнуть;

- *служебный бар* – располагается в служебном помещении гостиницы и рассчитан на экспресс-обслуживание персонала этого предприятия;

- *мини-бар* – маленький бар с холодильником в номерах. Предназначен для того, чтобы гость не чувствовал недостатка в любых напитках в любое время. Обычно запасы напитков пополняются в мини-баре ежедневно. Стоимость напитков автоматически включается в счет, контроль за содержанием мини-бара осуществляют работники специальной службы.

Бары в гостиничных комплексах и других средствах размещения могут классифицироваться и по ассортименту напитков:

- *коктейль-бар* предлагает большой выбор напитков, включая коктейли и миксы. Карта должна быть разработана профессиональными коктейль-мейкерами, а процесс их приготовления и подачи доведен до совершенства – работа бармена может превратиться в настоящее шоу. В карте должны быть как классические, традиционно востребованные коктейли, так и эксклюзивные, разработанные именно в данном заведении, – это показатель престижа бара. Желательно предусмотреть возможность готовить любые смешанные напитки по желанию гостя.

Ассортимент бара должен быть подобран таким образом, чтобы спиртные напитки, входящие в состав коктейлей, были интересны гостям и в чистом виде. В карту может быть включены несколько эксклюзивных сортов бутылочного пива, а так же чай и кофе. Обучение барменов профессии бариста позволит одновременно повысить уровень кофейного сервиса в баре и предложить гостям оригинальные коктейли на основе кофе и алкоголя.

Барная стойка должна быть стационарной, так же, как и барное оборудование, в нем должно быть централизованное водоснабжение, внутренняя и наружная отделка должны отвечать высоким стандартам. Необходимо оснастить барную стойку всеми аксессуарами: шейкерами, дозаторами и т.д. Цены в этом типе баров обычно немного выше, чем в других;

- *винный бар* дает гостям возможность продегустировать вина и приобрести их для домашней коллекции. Необходимо наличие большой винотеки, где поддерживается оптимальная для хранения вин температура и влажность. В гостевом зале бутылки обычно хранят в специализированных шкафах с тонированными стеклами, защищающими вино от солнечного света. Владельцам бара следует постоянно обновлять ассортимент вин и пополнять наиболее популярные позиции.

Все вина обычно предлагают в розлив, поэтому в баре необходимо иметь весь профессиональный инструментарий: декантеры, ножи сомелье, полный набор винных бокалов. Проблема хранения открытого вина решается двумя способами. Более распространенный вариант - применение вакуумных пробок: воздух откачивается насосом через специальную резиновую пробку. Наиболее дорогой, но и более качественный вариант - это применение специального прибора - ван-кипера: в него устанавливают бутылку,



выкачивают воздух и заполняют освободившееся пространство азотом. В таких условиях (без контакта с воздухом) вино хранится до двух месяцев.

Поскольку цель посещения этого бара - вина, горячие блюда в винных барах обычно не подают. Однако всегда уместными в винном баре будут холодные закуски, салаты, пряные колбасы, морепродукты, сладости, подчеркивающие аромат вин.

В интерьере винного бара можно создать обстановку винного погреба: арочные своды, приглушенный свет, мягкие кресла или деревянная мебель;

- *пивной бар*, особенность которого заключается в расширенном ассортименте пива, включающий 15-30 позиций и больше. В стандартный набор, предлагаемый пивными барами входит российское, немецкое, чешское, бельгийское, ирландское, японское, австрийское, финское и др. Коктейльная карта обычно ограничена специальными напитками на основе пива в сочетании с сиропами, соками, лимонадом и крепким алкоголем. Изюминкой бара могут стать экзотические сорта пива, особые пивные коктейли, интересная подача.

Кухня пивного бара может как ограничиваться несколькими традиционными пивными закусками, сэндвичами, орешками, сухариками, рыбой, соленым сыром, так включать в себя и горячие блюда: креветки, куриные крылышки, колбаски и т.д. Если слово «бар» или «паб» является частью имиджа заведения: такой «бар» может предлагать полноценную кухню. В некоторых барах предлагается дегустационное меню.

Интерьер пивных баров, как правило, выполняется в традиционном немецком стиле – с массивной деревянной мебелью, с использованием натуральных материалов (камня, кирпича и дерева) в отделке помещения. Так как употребление пива ассоциируется у посетителей с вечерним временем в баре желателен практически полное отсутствие естественного освещения.

«Паб» является одним из видов организации пивного бара, в котором не предусмотрены услуги официантов. Пабы оформляют в ирландском, английском стиле. Они предлагают особую дружескую атмосферу, возможность отвлечься от повседневных забот и волнений, за «пабами» закрепилась репутация настоящих мужских собраний. Помимо традиционного музыкального сопровождения и просмотра спортивных трансляций, здесь предлагаются такие развлечения, как дартс, бильярд и др.

Также могут быть организованы коктейль-холл, гриль-бар или бар-барбекю, фитобар, салат-бар, фреш-бар и др.

### ***Организация работы поэтажных буфетов***

Обслуживание в поэтажных буфетах организуется в утренние (с 7 до 11) и вечерние часы (с 17—18 до 22-23). Для каждого поэтажного буфета определяется ассортиментный минимум блюд, товаров и напитков, подлежащих реализации. Ассортимент не должен быть широким, так как поэтажные буфеты размещаются в небольших помещениях и возможности для приготовления пищи и реализации продукции в них ограничены. Каждый

буфет состоит из зала с раздаточной, подсобного помещения и моечной посуды.

Буфеты размещают либо на каждом этаже, либо через один или несколько этажей в зависимости от числа гостиничных мест на этаже. Площадь буфетов нормируется в целом на гостиницу в зависимости от ее вместимости. Залы буфетов имеют площадь от 9-12 м<sup>2</sup> до 35-50 м<sup>2</sup> в зависимости от числа мест.

Поэтажные стойки оборудуются стойкой с экспресс-кофеваркой, охлаждаемой витриной для холодных закусок, пристенной витриной для выкладки товаров. В торговом помещении устанавливают столики со стульями или высокие столы-стойки. Подсобное помещение оборудуется электроплитой, электрокипятильником, холодильным шкафом. Штат работников состоит из буфетчиков, уборщиц (они же моют посуду), в отдельных случаях — повара.

Кроме того, на этажах гостиниц работают буфеты, в оборудование которых входят электрические плиты, холодильники, охлаждаемый прилавок, раковина с холодной и горячей водой для мытья посуды, кипятильник, запас посуды, приборов, салфеток, весы и т. п. Мебель такого буфета — это несколько столов с гигиеническим покрытием и стулья. К услугам проживающих в гостиницах в буфетах должны быть холодные закуски, молочнокислые продукты, гастрономия, фрукты, кондитерские изделия, минеральные воды, несложные горячие закуски — яичница, сосиски и др.

В буфете оборудуют кофеварку для приготовления черного кофе, сосисковарку. Расчет за продукцию производится с буфетчиком.

Поэтажные буфеты обычно связаны с раздачей производства ресторана лестницей, служебным лифтом, телефоном. Оборудуется сигнализация для вызова официанта в номера. Официанту необходимо знать некоторые особенности приема и доставки заказов проживающим в гостиницах.

В данном разделе необходимо представить характеристику бара (поэтажного буфета), ассортимент, режим работы, интерьер, организацию труда работников.

Завершающей частью курсовой работы является «Заключение», в котором необходимо представить основные результаты, полученные студентом во время ее выполнения, основные рекомендации предложения. Выводы должны быть обоснованы данными и фактами, представленными в тексте курсовой работы.

## **5 Порядок выполнения и оформления курсовой работы**

Написание и оформление курсовой работы – наиболее ответственный этап. Материал следует излагать сжато, в логической последовательности, аргументировано, конкретизируя выводы.

### *Оформление текстовой части работы*

Объем курсовой работы составляет в среднем 20 – 25 страниц. Пояснительную записку курсовой работы выполняют на одной стороне белой писчей бумаги формата А 4 /210 x 297 мм / без рамок и штампов.

Оформляется курсовая работа в соответствии со стандартом организации СТО 4.2–07–2014 Система менеджмента качества. Общие требования к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности.

Курсовую работу необходимо сброшюровать и представить в переплете.

Пояснительная записка курсовой работы составляется по следующей схеме:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

### *Оформление титульного листа*

Титульный лист считается первой страницей работы, но номер страницы на нем не пишется. Форма титульного листа курсовой работы является общепринятой для технических специальностей высших учебных заведений. Форма титульного листа курсовой работы приведена в приложении Б.

### *Содержание*

В содержании приводятся введение, наименование всех разделов и подразделов, которые изучаются в данной работе, заключения, список литературы и приложения. Заголовки в оглавлении, и те которые идут по тексту, должны полностью совпадать.

### *Введение*

Введение должно занимать 1 – 2 страницы. Во введении студент должен в короткой, четкой, внятной и убедительной форме дать обоснование актуальности темы, которой посвящена данная курсовая работа. При анализе актуальности используются результаты состояния современного рынка. Во введении рассматриваются основные положения и документы, лежащие в основе работы, кратко характеризуется современное состояние вопроса или проблемы, формулируется задача, новизна и возможные пути решения. Кроме того требуется определить цель курсовой работы и вопросы, которым автор уделяет основное внимание при изложении темы.

### *Основная часть*

В основной части дается характеристика предприятия общественного питания в соответствии с признаками, определяющими его тип. В основной части сосредоточен материал, полученный в результате изучения специальной литературы, описано состояние производства и обслуживания в направлении, соответствующем теме курсовой работы, дается организация работы предприятия в соответствии с теоретическими данными и действующими нормативно-технологическими, санитарными и другими актами.

#### *Заключение*

Заключение содержит окончательные выводы по работе, степень соответствия разработанной темы требованиям задания.

#### *Оформление списка использованных источников*

Список литературы отражает полноту изучения студентом тематического материала, имеющего непосредственное отношение к теме курсовой работы. Литература должна быть по возможности новой. В список литературы включают все источники.

В курсовой работе должен быть приведен список основной и дополнительный литературы.

Литературу по теме курсовой работы следует подбирать в библиотеке при помощи предметного каталога. В составе литературных источников должны быть нормативные документы: справочники, учебники, учебные и методические пособия (указания), периодические издания, реферативные сборники и др.

В процессе изучения подобранной литературы необходимо конспектировать отдельные положения, чтобы в дальнейшем на основе сделанных записей самостоятельно изложить теоретическую часть работы. Совершенно недопустимо дословное переписывание текста из учебников, учебных пособий, журнальных статей и т. д. В случае заимствования из литературных источников цитат необходимо давать ссылку.

#### *Оформление приложений*

В тексте документа на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте документа.

Приложения должны иметь общую с остальной частью документа сквозную нумерацию страниц.

Все приложения должны быть перечислены в содержании документа с указанием их номеров и заголовков.

## **6. Подготовка к защите и порядок защиты курсовых работ**

Выполненный, оформленный по всем правилам и сброшурованный первый вариант курсовой работы, отдается на проверку руководителю. Затем дорабатывается в соответствии с его замечаниями. Переработанный вариант

студент сдает в установленный срок на кафедру. Руководитель проверяет его и дает рецензию. На титульном листе оформленной и отредактированной работы, руководитель делает пометку, что она допущена к защите.

Студент готовится к защите курсовой работы, работая над теоретическим материалом.

При положительном решении защита проходит перед руководителем курсовой работы.

Оценка определяется в целом за содержание и оформление работы, за степень самостоятельности в процессе ее выполнения. Оценка проставляется на титульном листе курсовой работы, в зачетной книжке и в зачетной ведомости за подписью руководителя. Защищенная работа остается на кафедре и студенту не возвращается.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

### *Основная литература*

1. Зайко Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : Учебно-практическое пособие / Г. М. Зайко. – М.:ИКЦ «МарТ», 2007. – 325 с.
2. Организация гостиничного дела: Учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2015 – 208 с.
3. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А. В. Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014. – 304 с.
4. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебник / Л.А. Радченко. – Изд. 5-е, доп.и перераб. – Ростов н/Д: Феникс, 2005.- 347 с.
5. Усов В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания / В. В. Усов. – 6-е изд. перераб. и доп. – М. : Издательский центр «Академия», 2008. – 432 с.

### *Дополнительная литература*

6. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : организация, управление, обслуживание : учебное пособие [для студентов вузов] / С. И. Байлик. - 3-е издание, стереотипное. - Киев : Дакор, 2008. – 284 с.
7. Белошапка М. И. Технология ресторанного обслуживания: Учебное пособие для сред. проф. образования / М. И. Белошапка. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. - 224 с.
8. Богушева В. И, Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров: Серия «Учебники и учебные пособия» / В. И. Богушева. – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2004. – 416 с.
9. Главчева С. И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : учеб. пособие / С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. – Новосибирск : НГТУ, 2007. – 204 с.
10. Карякин Л. И. Организация питания студентов / Л. И. Карякин, А. И. Романюк. – М. : Экономика, 1989. – 95 с.
11. Калашников А. Ю. Кафе, бары, рестораны: Организация, практика и техника обслуживания. – М.: Вэлби; Проспект, 2005. – 384 с.
12. Кондратьев К. П. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / К. П. Кондратьев. - Улан-Удэ: ВСГТУ, 2007. - 105 с.
13. Кусков А. С. Гостиничное дело : учебное пособие / А. С. Кусков ; "Дашков и К<sup>о</sup>", изд.-торг. корпорация. - Второе издание, исправленное. - Москва : Дашков и К<sup>о</sup>, 2010. – 326 с.
14. Кучер Л. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник / Л. С. Кучер, Л. М. Шкуратова. – М.: Деловая культура, 2002. – 544 с.

15. Лоусан Ф. Рестораны, клубы, бары: планирование, дизайн, управление. – 2-е изд. – М.: Проспект, 2004. – 347 с.
16. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник : [для студентов учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по специальности 100105 "Гостиничный сервис"] / И. Ю. Ляпина ; под ред. канд. пед. наук А. Ю. Лапина. - 5-е издание, исправленное и дополненное. - Москва : Академия, 2007. – 207 с.
17. Мазуренко В. С. Особенности организации питания и проектирования специальных предприятий общественного питания : учеб. пособие / В. С. Мазуренко, Г. М. Ястина ; СПб торг.-экон. ин-т. СПб, 1992. – 27 с.
18. Могильный М. П. Стандарт организации (предприятия общественного питания) / М. П. Могильный: ДеЛи принт, 2009. – 279 с.
19. Нормативные документы по ресторанному бизнесу: Справочник / Сост. Федотова И. Ю. 4-е изд. с испр. и доп. – М.: ЗАО Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2005. – 320 с.
20. Сирый В. К. Ресторанный бизнес: управляем профессионально и эффективно. Полное практическое руководство / В. К. Сирый, И. О. Бухаров, С. В. Ярков, Ф.Л. Сокирянский. – М.: Эксмо, 2008. – 352 с.
21. Справочник руководителя предприятия общественного питания / Минторг России. – М.: Легкая промышленность и бытовое обслуживание, 2000. – 664 с.
22. Труханович Л. В. Кадры ресторанов, закусочных, столовых, баров, кафе : сб. должностных и производственных инструкций, квалификационных характеристик / Л. В. Труханович, А. К. Рюмина. – М. : Финпресс, 2003. – 192 с.
23. Усов В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Издательский центр «Академия»: Образовательно-издательский центр «Академия», 2002. – 416 с.
24. Шаповалов Н. Н. Организация работы предприятий общественного питания : учебное пособие / Н. Н. Шаповалов. – М. : Экономика, 1990. – 272 с.

#### ***Нормативно-правовая литература***

25. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. – Введ. 01.01.2016. – М.: Стандартинформ, 2015. – 11 с.
26. ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования. – Введ. 01.01.2015. – М.: Стандартинформ, 2014. – 11 с.
27. ГОСТ 32692 - 2014. «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания». – Введ. 01.01.2016. – М.: Стандартинформ, 2015. – 15 с.

28. ГОСТ Р 30524 – 2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу. – Введ. 01.01.2016. – М.: Стандартинформ, 2015. – 12 с.
29. Каталог оборудования : фирма «Торговый дизайн». – М.: Торговый дизайн, 2004. – 135 с.
30. Межотраслевые правила по охране труда в общественном питании ПОТ Р М -011- 200. - ,: ИНФРА-М, 2000. – 85 с.
31. Профессиональное оборудование для ресторанов, баров и кафе. Каталог. – М.: Компания деловая Русь, 2002. – 128 с.
32. СанПиН 2.3.2.1280-03. Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов. Дополнения и изменения №2 к СанПиН 2.3.2.1078-01 : санитар. – эпидемиол. правила и нормативы. - М.: Минздрав России, 2003. – 24 с.
33. СанПиН 2.3.2.1324 – 03. Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов : санитар. – эпидемиол. правила и нормативы. - М.: Минздрав России, 2002. – 24 с.

***Учебно-методические разработки преподавателей кафедры***

34. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие / И. В. Изосимова, О. М. Сергачева, Т. А. Балябина и др.; Краснояр. гос. торг. – экон. ин-т. – Красноярск, 2009 – 76 с.

***Ресурсы сети Интернет:***

35. <http://elibrary.ru> (научная электронная библиотека)  
<http://bik.sfu-kras.ru/> (научная библиотека Сибирского федерального университета)
36. <http://www.hotelline.ru/> (Гостиничный бизнес. Журнал Отель)
37. <http://prohotel.ru/> (гостиничный бизнес в России)
38. [www.new-hotel.ru](http://www.new-hotel.ru) (Все про гостиницы, отели)
39. <http://www.horeca.ru/> (Главный портал индустрии питания и гостеприимства)
40. <http://www.consultant.ru/> (Справочно-поисковая система Консультант-Плюс)
41. <http://next-stop.ru/> (Журнал о гостиницах)
42. <http://new.krasfair.ru/sag/main/index.shtml> (Сибирская ассоциация Гостеприимства)
43. <http://docs.cntd.ru/> (Электронный фонд нормативно-технической документации).



## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Примерная тематика курсовых работ

1. Организация работы ресторана на 80 мест с коктейль –баром на 15 мест при гостинице 4\*
2. Организация работы ресторана на 120 мест с коктейль - холлом на 40 мест при гостиничном комплексе
3. Организация работы кафе на 65 мест с пивным баром на 20 мест при гостинице 4\*
4. Организация работы столовой на 140 мест с фито баром на 10 мест при санаторно-курортном комплексе
5. Организация работы ресторана на 66 мест
6. Организация работы ресторана при гостинице на 120 мест с винным баром на 22 места
7. Организация работы кафе на 78 мест со снэк – баром на 20 мест при кемпинге
8. Организация работы кафе на 75 мест с поэтажным буфетом при гостинице 4\*
9. Организация работы ресторана на 85 мест с лобби-баром на 16 мест
10. Организация работы ресторана на 100 мест с лаунж - баром на 23 места при гостинице 5\*

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### Последовательность расположения в меню закусок, блюд и напитков

- I. Фирменные закуски, блюда и напитки.
- II. Холодные блюда и закуски.
  1. Рыбная гастрономия:
    - икра зернистая (лососевых и осетровых рыб);
    - рыба малосоленая (семга, лососина с лимоном);
    - рыба соленая;
    - шпроты с лимоном;
    - рыба горячего и холодного копчения.
  2. Рыбные блюда собственного приготовления:
    - рыба отварная;
    - рыба заливная;
    - рыба под маринадом;
    - рыба под майонезом.
  3. Сельдь натуральная, с гарниром, рубленая.
  4. Из нерыбных продуктов моря.
  5. Овощи натуральные.
  6. Салаты: рыбные, мясные, овощные.<sup>1</sup>
  7. Мясные из гастрономических продуктов.
  8. Мясные собственного приготовления: мясо отварное, заливное, жареное.
  9. Гастрономия и консервы из птицы.
  10. Из птицы собственного приготовления.
  11. Гастрономия и консервы из субпродуктов.
  12. Из субпродуктов собственного приготовления.
  13. Консервы из овощей.
  14. Из овощей собственного приготовления.
  15. Рыбные.
  16. Из яиц.
  17. Сыры
  18. Масло сливочное.
  19. Из кисломолочных продуктов.
- III. Горячие закуски:
  - рыбные;
  - мясные;
  - из птицы;

---

<sup>1</sup> Салаты могут быть: 1) выделены в отдельную группу; в этом случае их перечисляют перед мясными холодными блюдами; 2) перечисляться после соответствующих холодных блюд и закусок в зависимости от исходного сырья: рыбные салаты – после рыбных холодных блюд, мясные – после мясных и т. д.

- из субпродуктов;
- овощные;
- грибные;
- яичные;
- мучные.

#### IV. Супы:

- прозрачные;
- заправочные: рыбные, мясные, овощные;
- пюреобразные;
- молочные;
- холодные;
- сладкие.<sup>2</sup>

#### V. Вторые блюда:

- рыбные: отварные, припущенные, жареные, тушеные, запеченные;
- мясные; отварные, припущенные, жареные, тушеные, запеченные;
- из птицы: отварные, припущенные, жареные, тушеные, запеченные;<sup>3</sup>
- из субпродуктов;
- овощные;
- мучные;
- крупяные;
- яичные;
- творожные.

#### VI. Сладкие блюда:

- горячие: пудинг, суфле, каша Гурьевская;
- холодные: желе, мусс; компоты; кисели; крем, взбитые сливки; мороженое;
- плоды и ягоды свежие.

#### VII. Напитки:

- чай;
- кофе;
- какао;
- шоколад;
- молоко;
- холодные напитки и соки.

#### VIII. Гарниры:

- овощные;
- крупяные;
- из макаронных изделий.

#### IX. Кондитерские и хлебобулочные изделия:

---

<sup>2</sup> При подаче супов указанный порядок изменяется: вначале подают прозрачные супы, затем пюреобразные и заправочные.

<sup>3</sup> Вначале записывают мясные блюда и блюда из птицы, приготовленные из тушек, порционных и мелкокусковых полуфабрикатов, а затем из рубленого мяса и котлетной массы.

- булочки;
- пирожки;
- пирожные: песочное, заварное, слоеной, бисквитное;
- кексы;
- хлеб.

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### Меню ресторана (кафе)

№ по Сборнику рецептур	Наименование блюд, закусок, напитков	Выход, г
	Холодные блюда и закуски	
58	Салат из свежих помидор	100
	и т.д.	

## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Источники продовольственного снабжения предприятия

Наименование источников Снабжения	Наименование групп Товаров	Частота Завоза
А	1	2

ПРИЛОЖЕНИЕ Д  
Оформление титульного листа курсовой работы

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Торгово-экономический институт

Кафедра технологии и организации общественного питания

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**на тему:** Организация работы ресторана на 100 мест при гостинице 4\*

Руководитель \_\_\_\_\_  
подпись, дата      должность, ученая степень      инициалы, фамилия

Студент \_\_\_\_\_  
номер группы      номер зачетной книжки      подпись, дата      инициалы, фамилия

Красноярск, 20\_\_ г.