



НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра технологии и организации пищевых производств

РАСЧЕТНО - ГРАФИЧЕСКАЯ РАБОТА

ПО ДИСЦИПЛИНЕ: *«Рациональное использование ресурсов и безопасности
продовольственного сырья»*

по теме:

*«Совершенствование организации обслуживания
на предприятиях общественного питания»*

Выполнил(а):

Студент(ка) Факультета бизнеса,
Группы ЭМР-61
Степанова Наталья

Проверил(а):

Габелко С.В..



Новосибирск
2018

Ресторан - предприятие общественного питания, предлагает гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в частности фирменного и сложного приготовления.



Кафе - предприятие общественного питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, кондитерских изделий, молочнокислой продукции в сочетании с отдыхом и развлечениями.



Бар - специализированное предприятие питания, предлагающий гостям различные напитки, десерты, закуски, кондитерские изделия.



photo | Askar Kabian

Буфет - предприятие с ограниченным ассортиментом холодных закусок, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления.



Столовая - заведения рассчитаны для изготовления, реализацию и организацию потребления пищи на месте, разрешается вынос продукции, а также предоставляются различные дополнительные услуги.



Закусочная - предприятие питания, производит различные блюда, закуски, несложного приготовления холодные и горячие напитки, мучные кондитерские изделия.



Существует несколько слагаемых успешной работы ресторана, кафе и других предприятий общественного питания:

- Удобное местонахождение;
- Вкусная еда;
- Уютный интерьер;
- Высокий уровень обслуживания.



Существует 4 уровня

обслуживания клиентов:

1. Удовлетворение клиентов
2. Превзойдете ожидания клиентов
3. Доставьте клиенту удовольствие
4. Поразите своих клиентов



Обслуживании посетителей обслуживающий персонал должен соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативно-правовых документов, а также требования стандартов и других нормативных документов, такие как:

- ГОСТ (государственный стандарт, применяемый на международном уровне);
- ГОСТ Р (государственный стандарт, применяемый в Российской Федерации);
- должностные обязанности;
- СанПин и др.



- На предприятиях общественного питания применяют следующие методы обслуживания:
- самообслуживание
- обслуживание официантами
- комбинированный метод.



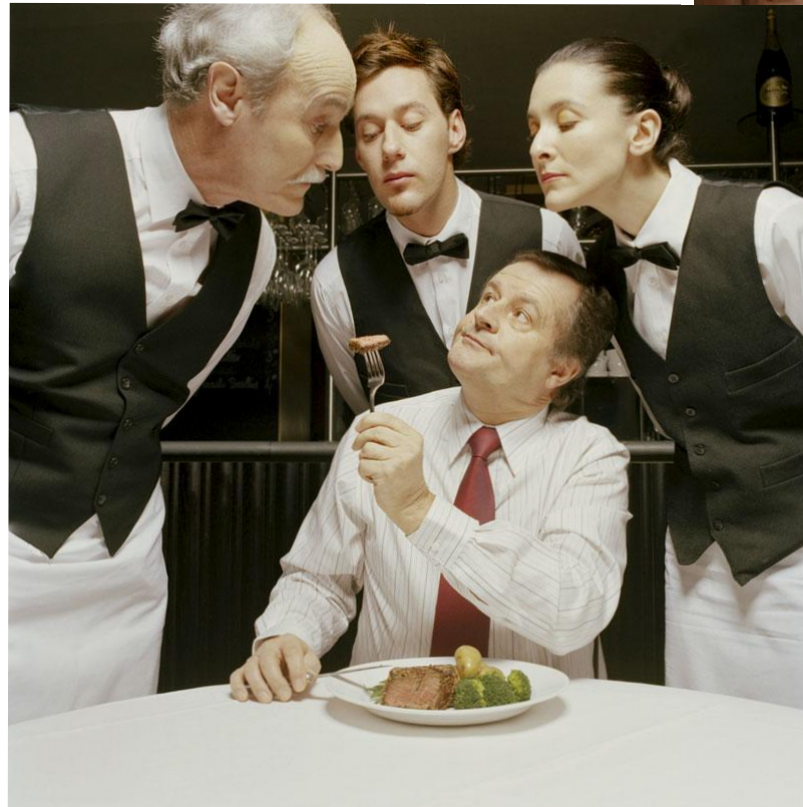
Существует множество форм и видов ресторанного обслуживания:

- Семейное обслуживание*
- Шведский стол*
- Обслуживание через буфет*
- Кафе самообслуживания*
- Клубное обслуживание*
- Обслуживание торжественных приемов*



Инновационные формы обслуживания:

- Обслуживание 2 официантами
- Русская система





НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра технологии и организации пищевых производств

РАСЧЕТНО - ГРАФИЧЕСКАЯ РАБОТА

по дисциплине: *«Рациональное использование ресурсов и безопасности
продовольственного сырья»*

по теме:

*«Совершенствование организации обслуживания
на предприятиях общественного питания»*

Выполнил(а):

Студент(ка) Факультета бизнеса,
Группы ЭМР-61
Степанова Наталья

Проверил(а):

Габелко С.В..



Новосибирск
2018