

# ОРГАНЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ



# УСЛУГИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ, ИХ КЛАССИФИКАЦИЯ, ТРЕБОВАНИЯ К НИМ

- **Главные задачи организации торговой деятельности предприятий общественного питания — совершенствование методов и форм обслуживания, повышение культуры обслуживания, расширение услуг, обеспечение их безопасности для жизни и здоровья людей.**
- **В соответствии с ГОСТ Р 50764 2009 «Услуги общественного питания. Общие требования», к услугам общественного питания предъявляются определённые требования.**



- **УСЛУГА ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ** — результат деятельности предприятий и граждан предпринимателей по удовлетворению потребностей потребителя в питании и проведении досуга.
- **Процесс обслуживания** — совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации и организации



- **Услуги общественного питания должны отвечать требованиям безопасности и экологичности, целевому назначению и предоставляться потребителям в условиях, отвечающих требованиям действующих нормативных документов.**
- **В процессе обслуживания потребителей комплекс услуг должен соответствовать типу предприятия**
- **При оказании услуг должно быть учтено эргономичное требование. Соблюдение требований эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания.**



- **Предоставляемая услуга должна отвечать требованиям эстетичности.**
  - **Эстетичность характеризуется гармоничностью архитектурно планировочного решения помещений предприятия, а также условиями обслуживания, в том числе внешним видом обслуживающего персонала, сервировкой стола, оформлением и подачей кулинарной продукции.**
- Потребитель должен получать полное, достоверное и своевременное информирование о предоставляемой услуге.**



- **Основная услуга общественного питания — услуга питания.**
- **Услуга питания представляет собой услуги по изготовлению кулинарной продукции и созданию условий для её реализации и потребления в соответствии с типом и классом предприятия и подразделяются на следующие:**
  - **услуга питания ресторана;**
  - **услуга питания бара;**
  - **услуга питания кафе;**
  - **услуга питания столовой;**
  - **услуга питания закусочной;**



## Услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий

включают изготовление по заказам потребителей, в том числе в сложном исполнении, изготовление блюд из сырья заказчика.

### Услуги по реализации кулинарной продукции включают:

реализацию кулинарной продукции и кондитерских изделий, через торговые залы, через магазины и отделы кулинарии вне предприятия; отпуск обедов на дом; комплектацию наборов кулинарной продукции в дорогу.



**Информационно консультативные услуги**  
**включают**

**консультации специалистов по изготовлению, оформлению кулинарной продукции и кондитерских изделий и сервировке стола;**

**консультации по вопросам использования кулинарной продукции при различных видах заболеваний;**

**организацию**

**сервированию.**



## Услуги по организации потребления продукции и обслуживания включают:

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

## Услуги по организации досуга включают:

- организацию музыкального обслуживания;
- организацию проведения концертов, программ варьете;
- предоставление газет, журналов,



# КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ

- **один из основных критериев в оценке деятельности работников общественного питания.**
- **К основным факторам, определяющим культуру обслуживания, относятся:**
- **наличие современной материально технической базы,**
- **виды и характер предоставляемых услуг,**
- **ассортимент и качество выпускаемой продукции,**
- **внедрение прогрессивных форм обслуживания,**
- **уровень рекламно - информационной работы,**
- **профессиональное мастерство работников общественного питания.**

- **Основным нормативным документом, регулирующим в соответствии с федеральным законом «О защите прав потребителей» от 9 января 1996 г. № 2 ФЗ, отношения между потребителями и предприятиями общественного питания, являются Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Правительством РФ от 15 августа 1997 г. № 1036 с изменениями и дополнениями, утвержденными постановлением Правительства РФ от 21 мая 2001 г. № 389, от 0.05.2007 г. № 276.**

# Методы и формы обслуживания

## Методы обслуживания потребителей:

- способ реализации потребителям продукции общественного питания

## Различают два метода обслуживания:

- обслуживание официантом, барменом, буфетчиком
- самообслуживание

## Форма обслуживания потребителей:

- Организационный приём, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей.



## Примеры форм обслуживания:

реализация кулинарной продукции через торговые автоматы,

столы саморасчета,

по типу «шведского стола»,

отпуск скомплектованных обедов



На предприятиях общественного питания применяются следующие методы обслуживания:

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

- При массовом обслуживании наиболее эффективным методом является

*самообслуживание*, в процессе которого потребители самостоятельно берут с раздаточной холодные блюда и напитки, мучные кондитерские изделия.

- Горячие блюда раздатчики порционируют непосредственно перед отпуском.

## Обслуживание официантами

*применяется в ресторанах, барах, иногда в кафе, повышенной комфортабельности, эти предприятия предназначены не только для выполнения услуги питания, но и для потребителей.*



- При *комбинированном методе* предусматривается сочетание двух указанных методов обслуживания. Например, при обслуживании участников совещаний, конференций организуют фуршетные столы, гости самостоятельно выбирают закуски, десерты, напитки и другие изделия, а первые и вторые блюда подают официанты.
- Расчет за питание производится после приёма пищи



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

### При полном самообслуживании

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

### При частичном самообслуживании

большую часть этих операций выполняет персонал предприятия для ускорения обслуживания.

Примером частичного самообслуживания является предварительное накрытие столов в столовых при производственных предприятиях и учебных заведениях, где установлен единый обеденный перерыв и питание организовано через комплексные завтраки, обеды.

При этом потребители лишь разливают в тарелки первые блюда из супниц, заранее выставленных на столы, уносят использованную посуду.

# ПО СПОСОБУ РАСЧЕТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ РАЗЛИЧАЮТ

- ❖ самообслуживание с предварительным,
- ❖ последующим,
- ❖ непосредственным расчетом,
- ❖ оплатой после приёма пищи,
- ❖ саморасчетом.



# ПРОГРЕССИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

*Основными направлениями развития современных технологий обслуживания в ресторанах, барах и кафе являются:*

- **создание концептуальных предприятий общественного питания;**
- **приготовление блюд в присутствии посетителей;**
- **организация обслуживания по системе кейтеринг;**
- **внедрение мерчандайзинга;**
- **расширение сети виртуальных ресторанов, обеспечивающих приём заказа по сети Интернет и доставку его потребителю.**

- Концептуальным называется ресторан, в котором интерьер оформлен в национальном или экзотическом стиле. В качестве темы может быть использован кинематографический, исторический, литературный или другой сюжет, легенда.
- К современным технологиям обслуживания в общественном питании, способствующим привлечению потребителей и увеличению объемов продаж, относится приготовление блюд в присутствии посетителей.
- Для привлечения внимания гостей к этим блюдам необходимо дать правильное описание и фотографии их в меню, произвести обучение персонала.
- К приготовлению блюд на глазах у посетителей привлекаются опытные повара.

- К прогрессивным технологиям обслуживания в ресторанном бизнесе относится организация выездного обслуживания по системе *кейтеринг*.
- Термин «кейтеринг» (от англ. Catering — общественное питание, ceter — поставлять продукцию, обслуживать потребителя) обозначает действия работника или предприятия, поставляющего продукты питания, напитки, посуду и все необходимое для организации приёма, банкета вне ресторана или обслуживания спортивных игр и других крупных зрелищных мероприятий.



# Виды кейтеринга:

- **в помещении;**
- **вне ресторана;**
- **социальный;**
- **разъездной (по контракту на поставку продукции);**
- **розничная продажа.**



## **Мерчандайзинг общественного питания —**

**деятельность по стимулированию сбыта продукции и услуг общественного питания.**

**Это направление можно рассматривать как один из методов создания потребительских предпочтений.**

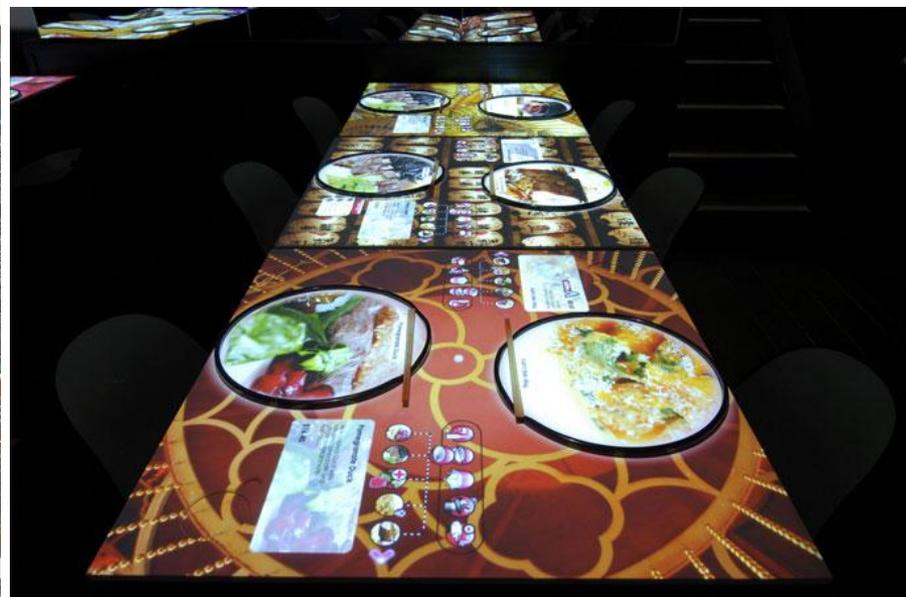
**Для увеличения объема продаж в ресторане, кафе или баре применяются следующие приёмы мерчандайзинга:**

- **дизайн блюд и напитков;**
- **внедрение новых методов обслуживания;**
- **агитация в зале;**
- **убеждающая продажа.**



*В виртуальном ресторане* на стенах торгового зала воспроизводится заранее смоделированное трёхмерное изображение различных объектов, которое находится в движении относительно неподвижных сидящих посетителей. Всё это сопровождается музыкой и соответствующими звуками, например, природы (шум листвы, пение птиц).

- У посетителей, в зависимости от изображений, создаётся иллюзия присутствия в космическом корабле, в горах, на дне океана.
- Столики оснащены мониторами с электронным меню и пультами.



Современные технологии обслуживания позволяют потребителям по сети Интернет войти на сайт соответствующего ресторана, получить информацию о блюдах, ценах, заказать столик в ресторане.



Green Park Restaurant & Banquet Room  
Va urează sărbători fericite și Vă invită să petreceți alături de noi seratele corporative și Noaptea de Revelion 2014. Vă oferim un meniu select, băuturi rafinate, deservire impecabilă și un spectacol care va acoperi gama gusturilor muzicale. Dispunem de sală de banchete, restaurant-bar cu camin pe lemne în care atmosfera ce predomină deculpează oaspeții compet de la grijile cotidiene, și la ultimul nivel - camera VIP cu o priveliște care te lasă fără comentarii.

Vă așteptăm pe str. Drumul Viilor 34/1  
gsm: 069822822  
tel.: 929792; 287303

Pe noi calitatea ne desăvârșește iar atmosfera ne recomandă.



**Паллада**  
БА Р - Р Е С Т О Р А Н



РЕСТОРАН  
СТАРЫЙ ПЛАДИН

fresh menu  
составляем по вашему вкусу

Апельсин  
Грейпфрут  
Груша  
Виноград  
Яблоко  
Томат  
Апельсин + Грейпфрут  
Апельсин + Лимон  
Грейпфрут + Груша  
Яблоко + Морковь  
Морковь + Сливки  
Яблоко + Груша

Orange  
Grapefruit  
Pear  
Grapes  
Apple  
Tomato  
Orange + Grapefruit  
Orange + Lemon  
Grapefruit + Pear  
Apple + Carrot  
Carrot + Creme  
Apple + Pear

# ВИДЫ ТОРГОВЫХ ПОМЕЩЕНИЙ, ИХ НАЗНАЧЕНИЕ, ХАРАКТЕРИСТИКА

- В соответствии со строительными нормами, правилами проектирования и ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий», к помещениям для потребителей на предприятиях общественного питания относят:
- **вестибюль (включая гардероб, туалет),**
- **залы**

**В ресторанах в эту группу входят также:**

**банкетные залы,**

**коктейль-залы,**

**аванзалы**



**Гардероб и туалетные комнаты обязательно должны быть во всех предприятиях общественного питания, кроме закусочных;**

**в ресторанах «люкс» и высшего класса и барах «люкс» выделяются курительные комнаты.**

**В ресторанах раздаточная, буфеты, сервизная и моечная столовой посуды являются подсобными торговыми помещениями.**



**Площадь торговых помещений зависит от типа предприятия и количества мест.**

- **Исчисляются они в квадратных метрах умножением нормы площади на одно место на количество посадочных мест.**

**Нормы площади на одно место, м2:**

- **в столовых общедоступных - 1,8;**
- **кафе, закусочных, пивных барах - 1,6;**
- **в ресторанах (зал с эстрадой и танцплощадкой) - 2,0;**
- **в ресторанах без эстрады и танцплощадки и барах - 1,8;**
- **в школьных столовых – 0,75;**
- **столовых при высших и средних учебных заведениях – 1,3;**
- **профтехучилищах – 0,8**



- **Вход на предприятие должен сочетаться с оформлением фасада здания и быть хорошо освещён.**
- **Рестораны и бары должны иметь световую вывеску с элементами оформления.**



- **Вестибюль - это, первое помещение, куда попадают потребители и где начинается их обслуживание. Архитектура, цветовое решение, элементы информации активно воздействуют на эмоции потребителей.**
- **В зависимости от того, как оформлен вестибюль, насколько любезен обслуживающий персонал, складывается первое впечатление об уровне обслуживания в данном предприятии.**
- **Площадь вестибюля должна быть строго пропорциональна площади торгового зала, интерьер - соответствовать главному направлению ресторана.**
- **Площадь вестибюля должна равняться примерно четверти площади зала.**
- **В вестибюле рекомендуется размещать информацию об услугах, которые предоставляет предприятие, а также необходимые указатели.**
- **В вестибюле размещают гардероб для верхней одежды, оборудуют зеркалами, мягкой мебелью, журнальными столиками;**
- **организуют продажу газет, сигарет, сувениров.**

- Гардероб, как правило, располагается в вестибюле при входе.
- Он оборудован секционными металлическими двусторонними вешалками с раздвижными кронштейнами.
- Расстояние между вешалками не меньше 70 см, а количество крючков должно быть на 10% больше количества мест в зале.
- Для хранения обуви, ручной клади (сумок, портфелей) на внутренней стороне гардеробной стойки оборудуются ячейки.



На предприятиях с самообслуживанием для обслуживания залов



1

# Туалетные комнаты

- Для посетителей должна быть обеспечена возможность вымыть руки, поправить прическу и т. д.
- Как правило, рядом с гардеробом оборудуют туалетные комнаты.
- К их санитарному состоянию предъявляют высокие требования:
- безупречная чистота,
- вентиляции,
- освещение.
- В туалетных комнатах должна быть подводка горячей и холодной воды, зеркало, туалетное мыло, бумага, бумажные полотенца, салфетки.
- Желательно в туалетных комнатах высокого класса, одежды



## Аванзал

Помещение для сбора, ожидания и отдыха гостей - участников банкетов (торжеств).

Оформление аванзала должно быть органично связано с декоративным решением основного зала.

Здесь размещают только необходимую мебель: несколько кресел, диванов, журнальные столы.

- Аванзал украшают декоративными растениями.
- В аванзале также можно ставить банкетки, которые в сочетании с креслами и диванами создают уют.



## Торговый и банкетный залы

Помещения для обслуживания потребителей.

Их планировке, оформлению и оборудованию уделяют большое внимание.

Предприятие может иметь один или несколько залов, это зависит от типа предприятия, его вместимости, форм обслуживания.

Наиболее уютны небольшие залы до 50 мест, поэтому рекомендуется залы ресторанов и кафе с большим количеством мест разделять на зоны или кабинеты раздвижными, декоративными или стационарными перегородками, островки в общепите

вст



## Площадка для эстрады и танцев

- **Выбор места для площадки во многом зависит от размера и композиции зала.**
- **Она может находиться в центре зала или являться завершением перспективы интерьера.**
- **Площадку, как правило, композиционно выделяют из окружающего пространства с помощью оригинальных светильников, особой формы потолка.**
- **В ресторане норма площади для эстрады и танцевальной площадки составляет 0,13— 0,15м<sup>2</sup> на одно место в зале.**
- **Глубина эстрады от 3 до 8м.**



## Современный интерьер торгового зала, требования к нему

Рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на три класса, от класса зависят требования к интерьеру зала:

- «люкс» - изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг;
- «высший класс» - оригинальность интерьера, использование оригинальных декоративных элементов (светильников, драпировок и др.), комфортность;
- «первый класс» - гармоничность интерьера, комфортность.

В интерьере кафе используют декоративные элементы, создающие единство стиля.

Интерьер предприятия общественного питания - это своего рода ансамбль, в котором взаимное соответствие отдельных элементов связано единым замыслом архитектора.

**Единство стиля в интерьере достигается соотношением объемно-пространственного решения, цветовой композиции, приемов освещения и декоративных элементов.**

С решением интерьеров должно быть органически связано оформление технологического, торгового и холодильного оборудования в предприятии, стиль мебели, посуды.

- При оформлении помещений ресторана учитываются его наименование, национальная кухня, особенности обслуживания и другие факторы.
- К отделке интерьера предъявляют определенные требования. Используемые при отделке помещений материалы должны обладать прочностью, мягкостью, декоративностью, огнестойкостью, легко очищаться от пыли и дезинфицироваться, иметь хорошие изоляционные и акустические свойства.
- В оформлении залов широко применяют синтетические отделочные материалы, ценные породы дерева, металл.
- В конструкции залов используют декоративные подвесные потолки и стены из звукопоглощающих материалов, способствующих снижению шума в зале.
- Для покрытия пола на предприятиях общественного питания используют полимерные материалы, паркет, ковровый материал на синтетической основе.

## Свет в интерьере зала

**Свет обладает большим психологическим воздействием.**

**Он способен «сделать» зал просторнее, более уютным, может способствовать шумному оживлению в зале или настраивать на тихую беседу.**

**Освещение может быть:**

**общим,**

**местным,**

**смешанным.**

**При общем освещении светильники располагают под потолком, при этом они равномерно освещают весь зал.**

**В залах с высокими потолками обычно вешают красивые люстры, при низких потолках используют изящные плафоны.**



- **К местному освещению относят систему освещения отдельных столов, участков зала, а также элементов оформления и оборудования.**
- **Для индивидуального освещения столов, барной стойки применяют настольные лампы, бра.**
- **Индивидуальное освещение дает возможность выделить более ярким светом эстраду или зону для танцев.**
- **Можно предусмотреть цветомузыку, подсветку фрагментов поверхностей стен, пола, украшений.**
- **Смешанное освещение предусматривает одновременное использование двух систем освещения.**
- **Залы предприятий должны иметь и естественное освещение. Коэффициент освещенности должен быть не менее 1:6.**

## Цвет в интерьере

- В композиции интерьера залов участвует и цвет.
- От удачно выбранного цветового решения зала в основном зависит эмоциональный настрой потребителей.
- На выборе цветовой гаммы зала чаще всего сказывается ориентация на стороны света.
- При северной и восточной ориентации помещения сумрачные, в этих случаях необходима теплая гамма.
- При юго-западной ориентации предпочтительнее применение цветов холодной гаммы.
- Цветовое решение зала может быть разнообразным.
- Психологи предупреждают, что использование многих ярких цветов может создавать у посетителей чувство беспокойства, а присутствие лишь одного цвета порождает скуку.
- К тому же следует учитывать, как цветовая среда будет восприниматься при искусственном освещении.

## Температурный режим зала

- Одна из задач архитектурно-планировочного решения зала предприятий заключается в обеспечении наиболее благоприятной температуры в нем (16-18°C) и относительной влажности воздуха (60-65%).
- Специальные устройства предотвращают приток воздуха из производственных цехов, особенно из горячего цеха.
- В летнее время с наружной стороны над окнами подвешивают подъемные козырьки или используют жалюзи на окнах.



## Вентиляция зала

- В значительной степени комфорт в зале зависит от правильно устроенной вентиляции.
- Она очищает воздух от избытков теплоты, влаги.
- В ресторанах и барах «люкс» и высшего класса применяется система кондиционирования воздуха с автоматическим поддержанием оптимальных температуры и влажности, в других предприятиях температурный режим поддерживается приточно-вытяжной вентиляцией.



## *Характеристика буфета при ресторане, помещения для нарезки хлеба, сервизной*

**В ресторанах имеются буфеты и помещение для хранения и нарезки хлеба.**

Часто роль основного буфета выполняет барная стойка в торговом зале, которая должна органично вписываться в интерьер торгового зала.

**Из основного буфета отпускают напитки (безалкогольные и алкогольные), фрукты, кондитерские и табачные изделия.**

**Размещается он в двух помещениях:**

**в одном установлен прилавок и витрина, в том числе охлаждаемые;**

**в другом хранят запас товаров.**

**Для хранения товаров и напитков должны быть холодильные шкафы, стеллажи, подтоварники.**

**В буфете устанавливают весы, мерную посуду.**

**Обязательным является наличие раковины с подводкой холодной и горячей воды.**

## В крупных ресторанах оборудуют кофейные буфеты

- В нем готовят напитки (кофе, чай, какао, шоколад).
- Здесь устанавливают эспрессо-кофеварку, электроплиту, электрокипяtilьник, холодильный шкаф для охлаждения молока, сливок, охлажденного кофе, тортов, пирожных, а также низкотемпературный прилавок для хранения мороженого.



**Помещение для нарезки хлеба предназначено для хранения и отпуска хлебобулочных изделий.**

- **Для хранения хлеба устанавливают шкафы с полками, с отверстиями в дверцах и боковых стенках.**
- **Хлеб нарезают с помощью хлеборезки или специальным ножом для нарезки хлеба.**
- **Рабочее место оборудуют столом, досками,**



ОМ © www.spb-foto.ru Я © www.spb-foto.ru

© www.spb-foto.ru

**В сервизной хранят и выдают официантам столовую посуду из фарфора, стекла, металла, а также столовых приборов.**

Сервизная, как правило, примыкает к моечной столовой посуды.

При значительной отдаленности бельевой от раздаточной допускается хранение небольшого количества чистых скатертей, салфеток, ручников для выдачи официантам.

- Сервизную оборудуют шкафами со стеклянными дверцами, подвесными полками, стеллажами, прилавком для выдачи посуды.
- Посуду размещают по видам, отдельно из фарфора, стекла, хрусталя, металла;
- приборы - в ящиках с отделениями для ножей, вил, ложек. Их хранят так, чтобы можно было брать



- **Нормами оснащения предусмотрено наличие на предприятиях трех, трех с половиной, а иногда и четырех комплектов посуды и приборов на одно место.**
- **Два комплекта находятся в обращении в зале и на раздаче, третий - в моечной.**
- **Такое количество посуды и приборов обеспечивает нормальное обслуживание потребителей при двух- и трехкратной оборачиваемости посадочного места в час.**
- **В вечернее время в ресторанах, когда место за столом используется практически один раз, потребность в посуде и приборах сокращается до полутора комплектов на одно место.**
- **Практически потребность в посуде зависит от посещаемости**



- **Порядок отпуска посуды и другого инвентаря зависит от характера работы предприятия.**
- **Столовая посуда и приборы для залов предприятий (в том числе ресторанов) поступают из кладовой под отчет лицу, ответственному за их сохранность.**
- **Ответственность за сохранность находящейся в обращении посуды и приборов на предприятиях с обслуживанием официантами может быть возложена на работника сервизной, метрдотеля или администратора зала, бригадира официантов, а на предприятиях с самообслуживанием на лицо, уполномоченное на это приказом директора предприятия.**



воры о



- При согласии работников может быть установлена бригадная ответственность официантов за посуду и приборы, находящиеся в обращении в зале.
- Бригадная ответственность также оформляется договором.
- В большинстве случаев практикуется выдача посуды, приборов под отчет бригадиру официантов или другому ответственному лицу, который выдает их официантам и сдает в конце дня.
- Учет столовой посуды ведется в журнале.
- В случае необходимости при сдаче посуды и приборов составляется акт на бой, лом, порчу, утрату посуды и приборов.
- В акте перечисляют наименование столовой посуды и приборов, пришедших в негодность, отдельно указывают утраченные предметы.
- Указываются также бой, порча, утрата посуды и приборов, по винегарга посуды и при



## **Организация работы в моечной столовой посуды**

**Культура обслуживания посетителей в немалой степени зависит от правильной организации работы в моечной столовой посуды.**

**Удобная связь моечной с залом и раздаточной облегчает сбор использованной посуды и доставку ее в моечную. Все оборудование в моечной размещают по ходу обработки посуды**

**очистка от остатков пищи,  
сортировка,  
мойка,  
ополаскивание,  
просушка.**



- Моечные оснащают посудомоечными машинами, моечными ваннами, производственными столами, сушильными шкафами, стеллажами и шкафами для чистой посуды, бачками с крышками для сбора отходов.
- Для обеспечения сохранности посуды и уменьшения шума столы и прилавки в местах сбора посуды обивают линолеумом или другим материалом.
- У окна (или проема), через которое поступает использованная посуда, ставят стол с воронкообразным углублением, под которым устанавливают бачок для сбора остатков пищи.
- Затем посуда поступает на производственный стол для сортировки по видам (тарелки, стеклянная посуда, приборы и т. д.),
- после этого размещают моечные ванны и моечные машины,
- стол для приема чистой посуды
- шкафы для ее хранения.



моечные

- В моечных используют посудомоечные машины различной производительности:
- МПУ-700 (периодического действия),
- МПУ-28000 (конвейерная) и др.
- Посудомоечные машины моют, стерилизуют столовую посуду, приборы.
- Механическая мойка посуды на специализированных моечных машинах производится в соответствии с прилагающимися инструкциями по их эксплуатации.
- Перед мойкой в машинах тарелки освобождают от остатков пищи и споласкивают в ваннах.



Для мытья посуды ручным способом устанавливают ванну с тремя секциями.

Мытье производится в следующем порядке:

- **механическое удаление остатков пищи;**
- **мытьё в воде с добавлением моющих средств в первой секции ванны;**
- **мытьё во второй секции в воде с температурой не ниже 40° С и добавлением моющих средств в количестве, в 2 раза меньшем, чем в первой секции ванны;**
- **ополаскивание посуды в металлической сетке с ручками в третьей секции ванны горячей проточной водой с температурой не ниже 65°С с помощью гибкого шланга с душевой насадкой;**
- **просушивание посуды на решетчатых подставках.**



- Столовые приборы при обработке ручным способом подвергают мытью с применением моющих средств, последующему ополаскиванию в проточной воде и прокаливанию в духовых, пекарских или сухожаровых шкафах в течении 10 мин.
- Чайную посуду и стекло моют в ваннах с двумя отделениями. Допускается при наличии санитарно-эпидемиологического заключения в организациях с ограниченным ассортиментом мытьепосуды и приборов в двухсекционной ванне.
- Особенно осторожно нужно мыть мельхиоровую посуду.
- При ее мойке нужно следить за тем, чтобы предметы не ударялись друг о друга.
- Мельхиоровую посуду рекомендуется мыть мягкой мочалкой с мылом, пятна (потемнение) удаляют мягкой тряпкой, смоченной раствором питьевой соды.
- После этого посуду моют горячей водой и протирают полотенцем.
- В пивных барах кружки, стаканы, бокалы промываются горячей водой не ниже 45- 50°C с применением моющих и дезинфицирующих средств.
- Для ополаскивания дополнительно оборудуются

- В конце рабочего дня проводится дезинфекция всей столовой посуды и приборов средствами в соответствии с инструкциями по их применению.



- Чистую столовую посуду хранят в закрытых шкафах или на решетках. Чистые столовые приборы хранят в специальных ящиках-кассетах, ручками вверх.
- Кассеты ежедневно подвергают санитарной обработке.
- Щетки для мытья посуды после окончания работы очищают, замачивают в горячей воде при температуре не ниже 45°С с добавлением моющих средств, дезинфицируют (или кипятят), промывают проточной водой, затем просушивают и хранят в специально выделенном месте.
- Подносы для посетителей после каждого использования протирают чистыми салфетками.
- По окончании работы подносы промывают горячей водой с добавлением моющих и дезинфицирующих средств, ополаскивают теплой проточной водой и высушивают.
- Хранят чистые подносы в специально отведенных местах, отдельно от использованных подносов.

## Оборудование залов

- **Современные требования к мебели**
- **Главным оборудованием залов в ресторанах, барах, кафе, столовых является мебель.**
- **Она должна быть удобной, комфортабельной и по внешнему виду, стилю, форме, расстановке гармонировать с архитектурным оформлением зала.**
- **Мебель должна быть прочной, так как она подвергается интенсивной эксплуатации.**
- **Удобство мебели зависит от ее соответствия антропометрическим требованиям: высота сиденья, подлокотников, глубина и ширина сиденья, угол наклона спинки стула, высота столов.**
- **Чтобы посетитель не ощущал неудобства, расстояние между верхней столешницей стола и сиденьем должно составлять 29-31 см.**

- Столы для ресторана отличаются от применяемых на других предприятиях размерами, отделкой столешниц.
- Большие размеры крышки ресторанного стола определяются более полной сервировкой, широким и разнообразным ассортиментом блюд.
- Как показала практика, наиболее приемлемая ширина ресторанного стола - 800-900 мм.
- Форма столов для ресторанов может быть квадратной, прямоугольной и круглой.



- 1. В ресторанах «люкс» и высшего класса вместо стульев могут быть использованы мягкие кресла по той же норме.
- 2. В ресторанах первого класса деревянные столы и стулья могут быть заменены четырехместными комплектами мебели с полиэфирным покрытием.
- Широко используют полиэфирное покрытие столешниц, устойчивое к воздействию температуры и влаги.
- Чаще каркас стола для прочности выполняют из металла.
- Для обеспечения устойчивого положения предметов сервировки, уменьшения шума, лучшей сохранности посуды на столешницу под скатерть надевают чехол из ткани (сукна, холста, байки) на шнурках или резинке. Такие чехлы удобны для смены и стирки.
- Подсобные (служебные) столы. В зале ресторана официанты ставят на эти столы подносы, использованную посуду; на этих столах официанты на виду у посетителей раскладывают блюда.

- **Банкетный стол выше обычного (760-780 мм), ширина его 1200-1500 мм.**
- **Оптимальная ширина фуршетного стола 1100-1250 мм, высота - 1000-1050 мм, что дает возможность применять более сложную сервировку.**
- **При отсутствии специальных столов банкетные и фуршетные столы составляют из прямоугольных или квадратных. Наиболее удобны для этих целей специальные складные или разборные столы.**
- **Стол для столовых, кафе, закусочных облицовывают слоистым пластиком, размеры столешниц 650 x 650 и 600 x 600 мм.**
- **Передвижные сервировочные столики на колесах предназначены для транспортировки блюд к обеденным столам. Применяются также тележки для сбора используемой посуды.**
- **Стулья или кресла должны соответствовать антропометрическим данным человека, т. е. иметь правильно выбранные высоту, ширину и глубину сиденья. Комфортабельность ресторанных кресел обеспечивается большей шириной и длиной сиденья, а также за счет наличия подлокотников. Стулья и кресла могут быть на**

- Для баров применяют барные табуреты с вращающимся сиденьем, упорами для ног, а иногда спинкой и подлокотниками.
- Серванты предназначены для хранения небольшого запаса посуды, приборов, столового белья, необходимых официантам в процессе работы. Верхняя часть серванта используется как подсобный столик. Он имеет выдвижные ящики и отделения.
- Наиболее распространенные размеры серванта: высота - 900 мм, длина - 1000 мм, ширина - 450 мм. Их обычно ставят около стен с учетом наиболее удобного пользования при обслуживании потребителей.
- Для охлаждения напитков, хранения запасов холодных закусок в залах устанавливают холодильные шкафы из расчета один шкаф на двух-четырёх официантов.
- Для подогрева тарелок используют передвижные электрические кассеты, которые устанавливают в зале или в раздаточной.

- Бары являются самостоятельным типом предприятий общественного питания.
- Освещение бара делается не слишком ярким.
- Это достигается направлением светильников на стены и потолки. Главный элемент бара - стойка.
- Высота барной стойки - 1,2 м. Оформляют ее ярко, красочно - это реклама бара.
- Стойка бара состоит из двух частей: узкой верхней, служащей для подачи напитков сидящим посетителям, и широкой нижней, служащей для приготовления напитков.
- Нижняя стойка - это рабочее место бармена.
- Здесь размещают кассовый аппарат, электромиксер, автоматическую кофеварку, электротостер и др.
- Стойка оборудуется также холодильными устройствами: льдогенератором для приготовления пищевого льда, в подсобном помещении устанавливают холодильный шкаф.
- Низкотемпературный прилавок предназначен для хранения мороженого, замороженных фруктов и ягод. С наружной стороны стойки располагают табуреты с высотой сиденья 105 см.
- Требования к оборудованию баров предъявляются такие же, как в ресторанах, в зависимости от класса.

# СТОЛОВАЯ ПОСУДА И ПРИБОРЫ, СТОЛОВОЕ БЕЛЬЕ

- **На предприятиях общественного питания используется посуда различных видов:**
- фарфоровая,
- фаянсовая,
- керамическая,
- стеклянная,
- хрустальная,
- металлическая,
- деревянная,
- пластмассовая.
- **Ассортимент и количество столовой посуды регламентируются на основании нормативов исходя из типа предприятия, вместимости залов и количества выпускаемой и реализуемой продукции, режима работы, форм обслуживания.**

## **Фарфоровая посуда**

**наиболее изящна, отличается легкостью, прозрачностью, она в основном применяется в ресторанах, барах, кафе с обслуживанием официантами.**

**В ресторанах и барах «люкс» и высшего класса используется фирменная посуда, изготовленная по специальному заказу.**

**Она имеет фирменный знак - эмблему предприятия или фирменный рисунок.**

## Фаянсовая посуда

- в отличие от фарфоровой непрозрачная, с более толстыми стенками; применяется в основном в столовых, закусочных, кафе.
- Керамическая посуда - майоликовая и гончарная, основным сырьем для ее изготовления служит глина.
- Майоликовые изделия покрывают снаружи и изнутри глазурью. Гончарная посуда имеет естественную окраску.
- Керамическая, а также деревянная посуда применяется, как правило, для подачи национальных блюд и напитков на специализированных предприятиях.

## **Металлическая посуда**

- **используется для приготовления и подачи горячих закусок, первых и вторых блюд, горячих сладких блюд и напитков.**

## **Стеклоянная и хрустальная посуда**

- **используется для подачи алкогольных и безалкогольных напитков, десерта, фруктов.**

## **Посуда из пластмасс**

- **применяется для обслуживания пассажиров морского, воздушного и железнодорожного транспорта.**

- **Столовая посуда должна быть гигиеничной, прочной, удобной по форме, определенных размеров, единого стиля. Не разрешается применение посуды с трещинами, отколами.**
- **Столовые приборы могут быть изготовлены из мельхиора, нержавеющей стали и алюминия. Наиболее распространены приборы из нержавеющей стали.**

**Современные приборы - ложки, ножи, вилки имеют удобную форму.**

- **При обслуживании банкетов и приемов используют посуду и приборы из мельхиора и сортовую посуду из хрусталя.**

## Ассортимент фарфорово-фаянсовой посуды

- Тарелка для хлеба диаметром от 16 до 18 см.
- Десертная тарелка диаметром от 20 до 22 см, применяется при подаче десерта, фруктов, сыра, для небольших холодных закусок, как подставная тарелка при подаче супов.
- Закусочная тарелка диаметром 20 см, для подачи холодных закусок.
- Тарелка для мяса диаметром от 26 до 28 см, применяется для холодных и горячих закусок, холодных мясных блюд, горячих сладких блюд с соусом, как подставная тарелка под первые блюда.

- Большая тарелка для мяса диаметром от 28 до 31 см, применяется как основная тарелка для мясных блюд и как подставная под суповую.
- Тарелка для гарнира диаметром от 27 до 32 см, применяется для подачи гарнира или блюд с гарниром.
- Тарелка для рыбы - длина от 33 до 37 см; ширина от 23 до 26 см, применяется для подачи рыбных блюд.

- Тарелка- менажница - применяется для фондю (блюда из сыра, вина и белого хлеба), а также для подачи гарниров и салатов.
- Тарелка-кокиль - для холодных и горячих закусок, таких как устрицы, салаты, небольших порций горячих блюд.
- Глубокая столовая тарелка диаметром 24 см вместимостью 500 см<sup>3</sup> для подачи горячих и холодных первых блюд порциями; диаметром 20 см и вместимостью 250 см<sup>3</sup> - для подачи супов полупорциями.

- **Блюда круглые, овальные, четырехугольные вместимостью 10-12 порций, диаметром 40-45 см для подачи холодных рыбных, мясных блюд, бутербродов канапе, холодных блюд из птицы, дичи.**
- **Салатники выпускаются одно-, двух-, четырех-, шестипорционными квадратной, треугольной, овальной и круглой формы, вместимостью 120, 240, 360, 480, 720 и 1000 см<sup>3</sup>. Используют их для подачи салатов, солений, маринадов, натуральных овощей.**
- **Вазы салатные диаметром 24 см применяют при групповых обслуживаниях для подачи салатов, натуральных овощей и других холодных блюд.**

- **Селёдочницы** изготавливают одно-, двухпорционные. Имеют продолговатую форму, применяют для подачи сельди и рыбных консервов и масле.
- **Суповые миски с крышками** (на 4, 6, 8, 10 порций) применяются при групповом обслуживании.
- **Соусники** вместимостью 100, 200 и 400 см<sup>3</sup>, рассчитаны на 1-4 порции, обычно имеют оттянутый носик и ручку. Предназначены они для подачи холодных соусов и сметаны.

- Хренницы на 100 и 200 см<sup>3</sup> выпускаются с крышками, применяют для подачи соуса хрена.
- Рюмка-подставка для яиц диаметром 50 мм, служит для подачи сваренных всмятку яиц.
- Приборы для специй и приправ - солонки, перечницы, горчицы - выпускаются в виде комплектов или раздельно.
- Чашки бульонные с блюдцами на 350-400 см<sup>3</sup> предназначены для подачи бульонов, супов-пюре.

- Чайные чашки (200-250 см<sup>3</sup>) используются для подачи чая, кофе с молоком, какао, шоколада.
- Кофейная чашка (75 и 100 см<sup>3</sup>) предназначена для подачи черного кофе и кофе по-восточному.
- Пиала и кисэ являются разновидностью чашек и применяются в ресторанах с национальной кухней народов Средней Азии. Пиалы выпускаются вместимостью 220, 250, 350 и 400 см<sup>3</sup> для подачи зеленого чая, кумыса. Кисэ (на 900 см<sup>3</sup>) используют для подачи плова, лагмана и др.

- Кофейники, чайники, сливочники, молочники служат для подачи различных видов горячих напитков.
- Чайники для заваривания чая выпускаются вместимостью от 100 до 600 см<sup>3</sup>.
- Чайники доливные предназначены для кипятка при подаче чая парами (в двух чайниках) вместимостью от 800-1000 см<sup>3</sup>.
- Кофейники на 200, 500 и 1000 см<sup>3</sup> служат для подачи черного кофе при групповом обслуживании.
- Сливочники, молочники на 1-4 порции используют для подачи сливок и молока к кофе, чаю. Сливочники выпускаются емкостью 50-200 см<sup>3</sup>, молочники - 100-400 см<sup>3</sup>.

- Сахарницы вместимостью 100, 200 и 400 см<sup>3</sup> используются для подачи кускового сахара.
- Розетки (блюдца) диаметром 90 мм предназначены для подачи варенья, джема, меда, лимона.
- Вазочка для бумажных салфеток используется при сервировке столов в предприятиях с самообслуживанием.
- Пепельницы выпускаются из фаянса и керамики, имеют различную форму, соответствующую стилю основной столовой посуды.

- **Керамическая посуда используется на предприятиях с национальной кухней; по виду, назначению, размерам соответствует обычной посуде из фарфора, фаянса.**
- **Керамические горшочки вместимостью 100-150 см<sup>3</sup> используют для приготовления и подачи горячих закусок; вместимостью 500 см<sup>3</sup> с крышками применяют для приготовления и подачи первых блюд (щей суточных и др.).**
- **Керамические тарелки, бокалы используют для сервировки столов стилизованных предприятий.**
- **Керамические кружки, кувшины применяют для подачи напитков.**
- **Декоративные вазы для цветов, подсвечники используют в оформлении интерьеров залов.**

# Характеристика стеклянной и хрустальной посуды, мерной посуды

- Выпускают стеклянную посуду в большом ассортименте, она служит для подачи различных видов холодных сладких блюд и напитков.
- Емкость бокалов, рюмок зависит от крепости напитка: чем крепче напиток, тем меньше должна быть емкость рюмки.
- Рюмка (25 см<sup>3</sup>) предназначена для подачи ликера, может использоваться для подачи коньяка при отсутствии коньячных рюмок.
- Рюмка коньячная - типа тюльпан, расширенная книзу и суженная сверху, в них наливают не более 25 см<sup>3</sup> .
- Рюмка (50 см<sup>3</sup>) предназначена для подачи водки, настоек, наливок.

- Рюмка мадерная (75 см3) применяется для крепленых и десертных вин: портвейна, мадеры, хереса, муската, кагора и др.
- Рюмка рейнвейная (100 см3), обычный цвет этих рюмок светло-зеленый, золотистозеленый, но может быть кобальтового (синего) цвета; используется для белого столового вина (сухого и полусухого).
- Рюмка лафитная (125 см3) служит для подачи красных столовых вин (мукузани, саперави, бордо и др.).
- Бокалы (125-150 см3) используют для шампанского, игристых вин; бокалы могут быть конической, цилиндрической или креманчатой формы; наиболее удобными являются бокалы креманчатой формы в виде вазочек, из которых быстрее удаляется углекислый газ, приятнее и удобнее пить.

- Фужеры вместимостью 200-250 см<sup>3</sup> применяют для безалкогольных напитков (фруктовых и минеральных вод) и пива.
- Пивные кружки различной емкости (150, 500 и 1000 см<sup>3</sup>) применяют в пивных барах.
- Стаканы чайные (250 см<sup>3</sup>) - для чая, кофе с молоком, какао и холодных напитков.
- Стаканы конические высокие вместимостью 250-300 см<sup>3</sup> используют для подачи коктейлей, кофе глясе; дно утолщенное. Высота стаканов 160-170 мм.
- Стаканы конические с утолщенным дном вместимостью до 200 см<sup>3</sup> служат для подачи напитков со льдом, минеральной воды.
- Стаканы конические по 125 см<sup>3</sup> применяют для подачи соков.
- Креманки диаметром 90 мм, предназначены для подачи свежих ягод, фруктов в сиропе, фруктовых салатов, желеированных сладких блюд (желе, муссов).

- **Кувшины с крышками (емкостью до 2 л) - для воды, кваса, различных соков.**
- **Салатники из утолщенного стекла предназначены для подачи салатов овощных, натуральных овощей.**
- **Вазы (крюшонницы) емкостью 2,5-3 л - для приготовления и подачи крюшона; их выпускают в комплекте с 10 бокалами и разливательной ложкой на хрустальном подносе.**
- **Специальное приспособление (жом) применяется для приготовления натуральных соков из лимона, апельсина.**

- Вазы с круглой чашей диаметром 200-240 мм на ножке (высокой или низкой) и без ножки (типа ладьи) используют для подачи фруктов.
- Ваза «плато» с плоской поверхностью - для подачи пирожных, тортов.
- Вазы для цветов могут быть высокими (10-15 см) или низкими. Используют также низкие, но широкие вазы, на дно которых кладут наколки для цветов.
- Блюдца-розетки диаметром 90-100 мм - для варенья, джема, меда.
- Пепельницы могут быть стеклянные и хрустальные.
- Приборы для специй и приправ (соли, перца, горчицы) с металлическими крышками на металлической подставке.

- **Мерная посуда из прессованного стекла применяется в барах и буфетах для отмеривания порций напитков.**
- **К ней относятся мензурки емкостью 100, 200 мл.**
- **Мерная посуда должна иметь клеймо Госстандарта Р.**

# Характеристика металлической посуды.

## Виды, назначение

- **Металлическая посуда используется для приготовления и подачи блюд с производства в зал.**
- **Она способствует поддержанию пищи в горячем состоянии.**
- **Металлическая посуда подразделяется на изделия из мельхиора, нейзильбера, нержавеющей стали, алюминия.**
- **Посуда из мельхиора и нейзильбера в основном применяется в ресторанах и барах, она обладает лучшими теплопроводными и эстетическими свойствами.**
- **Мельхиор - это сплав меди (до 80%) и никеля (18-20%), в состав нейзильбера входят медь (61,5%), никель (16,5%) и цинк (22%).**
- **Для повышения противокоррозийной стойкости изделия из мельхиора и нейзильбера покрывают тонким слоем серебра или никеля (0,3-0,5 мм).**

- **Посуда из нержавеющей стали применяется в ресторанах, барах, кафе и других типах предприятий общественного питания. Эта посуда отвечает санитарно-гигиеническим нормам обслуживания.**
- **Посуда из алюминия применяется в закусочных, столовых в ограниченном ассортименте (миски, баранчики, блюда, кружки питьевые и др.).**
- **К посуде из алюминия относятся тарелочки и формочки из фольги одноразового пользования.**
- **Металлическая посуда применяется в широком ассортименте.**
- **Икорница из мельхиора имеет вставную розетку - стеклянную или хрустальную; изготавливают ее одно-, двух- и четырехпорционной; используют для подачи зернистой икры осетровых и лососевых рыб.**

- **Кокотница** - используется для приготовления и подачи специальных горячих закусок: грибов в сметане, крабов, птицы, овощей с соусами.

Вместимость ее около 90 см<sup>3</sup> изготавливается из мельхиора и нержавеющей стали.

- **Кокильница** - небольшая металлическая раковина на подставке, предназначена для запекания и подачи рыбы (преимущественно судака) и продуктов моря.
- **Порционная сковорода** - применяется для приготовления и подачи к столу вторых горячих блюд (яичница, крупеник, запеченные блюда, солянка на сковороде и т. д.); выпускается из нержавеющей стали или алюминия диаметром 140, 170, 190 и 210 мм.
- **Порционные сковороды** из мельхиора имеют внутри полированную поверхность, служат для приготовления и подачи порционных горячих закусок (сосисок, тефтелей в соусе), а также порционных горячих сладких блюд (суфле, каши гурьевской и др.).

- Миски суповые с крышками вместимостью от 1 до 6 порций служат для сохранения температуры и подачи первых блюд, миски имеют две ручки.
- Пашотницы - кастрюльки из мельхиора или нержавеющей стали, предназначенные для подачи к бульону горячих, очищенных яиц, сваренных в мешочек.
- Баранчики овальной формы с крышкой вместимостью от 1 до 6 порций изготавливают из мельхиора и используют при подаче горячих блюд из припущенной рыбы.
- Баранчики круглые с крышкой из мельхиора выпускают на 1-6 порций, из нержавеющей стали - однопорционные. Предназначены для сохранения температуры при подаче припущенных и тушеных блюд из мяса, птицы, овощей, блинов.
- Блюда овальные из мельхиора выпускают на 1-6 порций; из нержавеющей стали - однопорционные; предназначены для вторых порционных блюд, к которым соусы подают отдельно (для рыбы отварной, жареной, мяса жареного, котлет по-киевски и др.).

- **Менажницы** - однопорционные металлические блюда овальной или круглой формы с перегородками; менажницы выпускаются с двумя, тремя секциями для отпуска блюд со сложным гарниром.
- **Соусники** изготавливают из мельхиора и нержавеющей стали, одно- и двухпорционные; предназначены для подачи горячих закусок.
- **Таганчики** применяются для поддержания в горячем состоянии первых и вторых блюд, подаваемых посетителям; таганчики заполняются тлеющими углями. Различают таганчики для мисок и баранчиков и таганчики для сковородок. Изготавливаются из нержавеющей стали и полируются.
- **Креманки** предназначены для подачи десертных блюд (мороженое, крем, взбитые сливки и др.); изготавливаются из мельхиора и нержавеющей стали, высокими и низкими.
- **Креманки из мельхиора** выпускаются только высокими. Вместимость креманки - 150-200 см .

- Турка для приготовления и подачи кофе по-восточному. Изготавливаются емкостью 125 и 250 см<sup>3</sup> из мельхиора и нержавеющей стали.
- Кофейники на 500-1500 см<sup>3</sup> изготавливаются из мельхиора посеребренными или хромированными. Применяют при групповом обслуживании.
- Сливочники вместимостью 50-200 см<sup>3</sup> и молочники вместимостью 200-500 см<sup>3</sup> используют для подачи молока и сливок к горячим напиткам; изготавливают из мельхиора, посеребренными или хромированными.
- Ледницу изготавливают из мельхиора в виде маленького ведерка, внутри которого имеется сетка, не достигающая до дна; выпускают ледницу в комплекте с щипцами для льда и крышкой.
- Ведерко для охлаждения шампанского и других игристых вин и подачи их к столу изготавливают из мельхиора; оно имеет две ручки в виде колец; в него ставят бутылки с напитками для охлаждения льдом; вместимость 3-5 л. Ведерко может устанавливаться на подставку, высота которой равна высоте стола.

- **Вазы трехъярусные бывают из мельхиора или нержавеющей стали; используют для подачи фруктов на банкетах.**
- **Решетку для подачи спаржи изготавливают из мельхиора. Она имеет прямоугольную вогнутую форму и выполнена на четырех ножках в комплекте с щипцами.**
- **Самовар служит для приготовления напитка и сервировки чайного стола.**
- **Подносы металлические для официантов служат для подачи посетителям блюд и сбора использованной посуды; подносы из мельхиора изготавливаются посеребренными (четырёхугольные малые для подачи чая, мороженого) и никелированные (большие круглые).**
- **Подносы из декапированной стали изготавливаются с художественной, так называемой жостовой росписью; выпускаются круглыми, овальными, фигурными.**
- **Подносы из анодированного алюминия для самообслуживания выпускаются прямоугольными.**

# Столовые приборы. Виды, назначение, характеристика

- Столовые приборы делят на две группы:

1) основные

2) вспомогательные.

- Основные приборы служат для приема пищи, вспомогательными приборами официанты раскладывают блюда.
- К основным приборам относят закусочный, рыбный, столовый, десертный, фруктовый.
- Прибор закусочный состоит из вилки и ножа; применяется при подаче холодных блюд и закусок, а также к некоторым горячим закускам - к ветчине жареной, блинам и др.
- Отличается от столового прибора меньшим размером.
- Прибор столовый состоит из вилки, ножа и ложки, используется при сервировке стола для подачи первых и вторых блюд. Ложка и вилка могут применяться также для раскладки блюд при отсутствии специального прибора. Нож может иметь зубчатое острие.
- Прибор рыбный включает вилку с четырьмя короткими зубцами и углублением для отделения костей и **лупатообразный тупой нож, применяется при сервировке**

- **Прибор десертный** состоит из ложки, вилки и ножа.
- По размеру вилка и нож меньше закусочных; предназначен для десерта.
- Кроме того, ложка может подаваться к бульону, отпускаемому в чашке, используют при подаче салата.
- **Прибор фруктовый** - вилка и нож отличаются от десертных меньшими размерами; нож с острым коротким лезвием, напоминает лезвие перочинного ножа.
- Ложки - чайная, кофейная подаются к соответствующим напиткам; ложка кофейная отличается от чайной меньшими размерами.
- Ложка для мороженого имеет плоскую форму с едва изогнутыми краями.
- Вилка кокотная имеет три более коротких и широких зубца, чем десертная, используется для горячих закусок (жульен из птицы, грибы в сметане).
- Вилка для раков имеет два острых рожка, используется при подаче раков, омаров.
- Ложка бульонная используется при подаче бульона в чашке, отличается от столовой ложки меньшим размером.

## **К вспомогательным приборам относят приборы, предназначенные для нарезки и раскладки блюд.**

- **Нож для масла отличается от других видов ножей тем, что имеет расширенное основание.**
- **Нож-вилка для нарезки и раскладки сыра имеет серповидную форму с зубцами на конце.**
- **Нож и вилка для нарезки и раскладки лимона - вилка имеет два острых зубца, нож - зигзагообразное лезвие, что облегчает нарезку лимона.**
- **Вилка двухрожковая служит для раскладки сельди.**
- **Вилка-лопатка имеет широкое основание в виде лопатки с прорезями, используется для перекладывания шпрот, сардин.**
- **Прибор для разделки раков, крабов, омаров состоит из двух одинаковых маленьких вилок, соединенных между собой перпендикулярно и имеющих одну общую точку.**

- У вилки для устриц один из трех зубцов выполнен в виде лезвия консервного ножа.
- Нож и вилка разделочные используются официантами для нарезания на порции, в присутствии посетителя, мяса, жаренного целым куском.
- Ложки для раскладки салатов в отличие от столовых изготавливаются большего размера.
- Ложки разливательные - для первых блюд.
- Ложка для соуса служит для разливания соуса при подаче вторых блюд, имеет оттянутый носик для удобства порционирования.
- Ложка с длинной ручкой служит для приготовления смешанных напитков, коктейлей.
- Ложка фигурная служит для порционирования варенья в розетки.
- Щипцы кондитерские большие предназначены для раскладки мучных кондитерских изделий, малые - для сахара, шоколадного ассорти.

- Щипцы для пищевого льда изготавливают из некоррозионного металла (нержавеющей стали, мельхиора), используют для раскладки льда.
- Щипцы для спаржи используют при подаче спаржи на решетке.
- Лопатка для икры подается к зернистой икре.
- Лопатка рыбная для переукладывания холодных и горячих рыбных блюд имеет продолговатую форму.
- Лопатка паштетная применяется для раскладывания паштета, рубленой сельди.
- Лопатка кондитерская предназначена для переукладывания тортов, пирожных.
- Специальные ножницы - для разрезания грозди винограда на кисточки.

## **Столовое белье. Виды, назначение.**

**На предприятиях общественного питания используют различные виды столового белья.**

**К основным видам белья относят скатерти, салфетки, ручки, полотенца**

**Столовое белье изготавливают из льняных тканей.**

**Они отличаются большей прочностью и гигиеничностью по сравнению с**

**хлопчатобумажными, поверхность льняных тканей более гладкая,**

**вследствие чего они меньше загрязняются, легко отстирываются, эти**

**ткани отличаются белизной и шелковистым блеском.**

- По виду скатерти делят на обычные и банкетные.
- Обычные скатерти - размером 173 x 173 см;
- цветные - 135 x 135 см, 150 x 150 см.
- Банкетные скатерти - размером 173x208, 173x250, 173x280, 173x500 см.
- В ресторанах используется также банкетное полотно белое шириной 173 и 140 см. Из него шьют скатерти необходимой длины до 12 м.
- Практически целесообразно вместо одной скатерти длиной 10-12 м иметь две по 5 м.
- В ресторанах «люкс» и высшего класса столовое белье часто изготавливают на фабриках по индивидуальному заказу с учетом особенностей интерьера зала.
- На каждом виде столового белья изображается название ресторана или его эмблема.

- При накрытии столов для банкетов широко используют так называемые «юбки» - ткань, покрывающую стол от столешницы до самого пола.
- Эта ткань по цвету, фактуре отличается от основной скатерти.
- Крепится ткань на шнурке или закрепляется нитками по углам с интервалом 50 см.

# Салфетки

- Рисунок салфеток и скатертей должен быть одинаковым. На предприятия, как правило, поступают салфетки
- **столовые белые с ажуром 46 x 46 см**
- **цветные с ажуром 35 x 35 см.**
- **Вместо скатерти на полированные столы используют салфетки для покрытия 50 x 35 см.**
- **Подносы застилают салфетками из мягкой хлопчатобумажной ткани, размеры которых должны соответствовать размерам подносов.**

- Салфетки из хлопчатобумажной ткани размером 25 x 25 см используют для вытирания пальцев после употребления некоторых блюд: цыплят-табака, раков.
- Их подают влажными, горячими, сложенными вчетверо на пирожковой тарелке.
- Ручники изготавливают из белой льняной ткани. Сложенный вчетверо ручник размером 35 x 85 см используется для подачи блюд.
- Полотенца для полирования посуды и приборов изготавливают размером 100 x 40 см из мягкой хлопчатобумажной ткани, которая легко впитывает влагу.

- На новое белье ставится штамп предприятия несмываемой краской в одном из его углов или вышивают цветными нитками метку.
- На банкетные скатерти ставят две метки на противоположных концах по диагонали и обозначают длину в метрах.
- Выстиранное столовое белье должно быть хорошо подкрахмалено и выглажено.
- Скатерти складывают, используя специальные приемы: скатерть складывают по длине, проглаживают основную складку, затем снова складывают вдвое по длине скатерти, после чего складывают два раза поперек, начиная с середины.
- Салфетки складывают пополам и проглаживают.

# БАНКЕТЫ И ПРИЁМЫ

Банкет- это торжественный званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо лица, события или торжества.

Банкеты могут быть официальными(приёмы) и неофициальными(семейные торжества, товарищеские встречи...).

- В зависимости от формы обслуживания банкеты-приемы можно подразделить на несколько видов:
- банкет-прием за столом с полным обслуживанием официантами;
- банкет за столом с частичным обслуживанием официантами;
- банкет-фуршет,
- банкет-коктейль,
- банкет-коктейль-фуршет;
- банкет-чай,
- банкет-кофе.

Обязательным условием таких мероприятий является четкость, ритмичность, слаженность в работе и высокая культура обслуживания.

Обслуживание банкетов поручают квалифицированным опытным официантам, обладающим специальными знаниями и профессиональными навыками.

**Прием** — это торжественный званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо официального лица или события.

**Приемы** носят официальный характер.

Приемы носят *деловой характер*, они проводятся с целью расширения и углубления контактов.

Приемы проводят по поводу официальных визитов должностных лиц, представителей зарубежных и российских фирм, при открытии и закрытии международных выставок, в связи с подписанием торговых соглашений, национальными

# Порядок приёма заказов на обслуживание торжеств

- Организация любого банкета включает прием и оформление заказа, подготовку банкета к обслуживанию и обслуживание.
- Организация и четкая работа по подготовке к обслуживанию банкета зависят от того, насколько подробно и своевременно обусловлены и согласованы все детали проведения банкета между заказчиком и исполнителем (администрацией ресторана).



- **Меню банкета составляется по желанию заказчика, в зависимости от возможностей предприятия.**
- **После согласования меню заказчик вносит 50% стоимости заказа, кассир выписывает приходный кассовый ордер и квитанцию к нему, которая вручается заказчику. Заказ регистрируется в специальной Книге учета заказов.**
- **В дальнейшем, не позднее чем за два дня до начала торжества, метрдотель составляет с заказчиком и оформляет Заказ-счет.**

- **Заказ-счет выписывается в пяти экземплярах, утверждается руководителем предприятия и передается в кассу.**
- **Кассир принимает от заказчика доплату за заказ (на основании приходного кассового ордера), заверяет Заказ-счет своей подписью и ставит штамп «оплачено».**
- **Первый экземпляр Заказа-счета передается заказчику, второй остается у кассира, потом он передается в бухгалтерию вместе с кассовым счетом, а третий, четвертый и пятый направляются, соответственно, бригадиру официантов, который будет проводить обслуживание банкета, на кухню и в буфет.**
- **Четвертый и пятый экземпляры счета-заказа после выполнения заказа сдаются в бухгалтерию.**

## **Банкет за столом с полным обслуживанием официантами**

**Банкеты за столом с полным обслуживанием официантами чаще всего устраиваются на дипломатических, официальных приемах, где гостей рассаживают за столом согласно протоколу.**

**Количество участников таких банкетов обычно от 10 до 50 и очень редко 100 и более человек.**

**Особенностью этого банкета является подача всех блюд, напитков и фруктов официантами.**

**Непременное условие обслуживания подобных банкетов - быстрота подачи блюд, напитков и смены приборов, так как время для обслуживания гостей за столом не должно превышать 50-60 мин.**

**В обслуживании участвует большое количество официантов высокой квалификации.**

- **Формы банкетных столов: круглый; квадратный с односторонней сервировкой (в центре стола место для цветов); прямоугольный в форме буквы П; в форме буквы Т; в форме буквы Ш.**
- **В меню банкета включается сравнительно небольшое количество холодных закусок, одна горячая, для банкета-обеда - обязательно суп, вторые горячие и десертные блюда, фрукты, напитки.**
- **При обслуживании необходимо соблюдать порядок подачи блюд и закусок: холодная рыбная закуска или натуральные овощи, закуски из мяса, птицы, дичи, горячая закуска, суп, горячие блюда из рыбы, мяса, птицы, дичи, овощей, десерт, фрукты, горячие напитки (чай, кофе).**

- Для банкета удобны специальные столы шириной 1,2-1,5 м. Общая длина их определяется из расчета 0,6-0,8 м на каждого гостя. Длина столов не должна превышать 10 м, чтобы не затруднять работу официантов.
- При отсутствии специальных столов банкетные столы составляют из ресторанных столов.
- Стол для почетных гостей, как правило, располагают перпендикулярно другим на расстоянии 1-2 м от них. Его сервируют с одной стороны.
- Столы покрывают фланелью и застилают банкетной скатертью, так чтобы заглаженная середина проходила по оси стола. Скатерть должна спускаться с боков на 25-30, с торцов - на 30-40 см. У стен, колонн, в углах зала размещают подсобные столы из расчета один стол или сервант на 12-15 гостей.

• После накрытия столов скатертями их сервируют

- Сервировка столов начинается с мелких столовых тарелок. Они служат лишь подставкой под тарелки закусочные, глубокие или под чашки бульонные.
- Определив центр стола, на одной из его сторон ставят первую - центральную тарелку, от которой в правую и левую стороны расставляют на расстоянии 60-80 см одна от другой определенное количество тарелок в соответствии с планом размещения гостей.
- Затем расставляют тарелки по другой стороне стола - одну против другой.

- **При расстановке тарелок соблюдают следующие правила:**
- **борт тарелки должен быть на расстоянии от края стола на 2-3 см;**
- **на участке стола, предназначенного для почетных гостей, тарелки расставляют с большим интервалом - до 1 м;**
- **знак фирмы, предприятия, изображенный на тарелке, должен быть перед гостем.**
- **На столовые тарелки ставят закусочные, а на расстоянии 10-15 см, слева, тарелки для хлеба.**

## **Вслед за тарелками раскладывают приборы**

- **Справа от столовой тарелки кладут столовый нож, лезвием к тарелке, так чтобы половину его прикрывал борт тарелки,**
- **потом рыбный, столовая ложка (если предусмотрен суп в тарелках), закусочный нож.**
- **Чаше подают первое блюдо в бульонных чашках, в этом случае десертная ложка подается с супом и столовую ложку не кладут.**
- **Слева от столовой тарелки кладут столовую вилку (она, как и столовый нож, должна быть прикрита наполовину тарелкой),**
- **рыбную вилку и закусочную рожками вверх.**
- **Концы ручек всех приборов выравнивают параллельно кромке стола на 1-2 см от нее.**

- **Десертные приборы кладут за столовой тарелкой - ножи лезвием к тарелке, ручки ножей и ложек - вправо, вилки - ручкой влево, их можно расположить и за хрусталем. Индивидуальный нож для масла кладут на правый край тарелки для хлеба лезвием влево.**
- **Закусочные нож и вилку можно класть не на скатерть, а на закусочную тарелку под салфетку, особенно если в меню включены два вторых блюда и суп.**

- **Закончив сервировку стола приборами, расставляют фужеры, бокалы, рюмки.**
- **Их ставят за столовой мелкой тарелкой или правее, за приборами.**
- **Сначала ставят фужеры за тарелкой на расстоянии от нее на 3-5 см, ближе к тарелке место десертных приборов.**
- **При смещении фужера вправо его ставят возле кончика лезвия столового ножа.**
- **За фужером правее в одну линию или под некоторым углом к кромке стола ставят рюмки для вина (лафитную, рейнвейную), для водки.**
- **Во втором ряду ставят бокал для шампанского.**
- **Коньячные и ликерные рюмки ставят на стол перед подачей коньяка и ликера к кофе или чаю.**

- Закончив сервировку стола хрусталем или стеклом, раскладывают полотняные салфетки для индивидуального пользования.
- Их свертывают в определенную форму и кладут на закусочные тарелки.
- На стол обязательно ставят солонки и перечницы через прибор на линии стеклянной посуды.

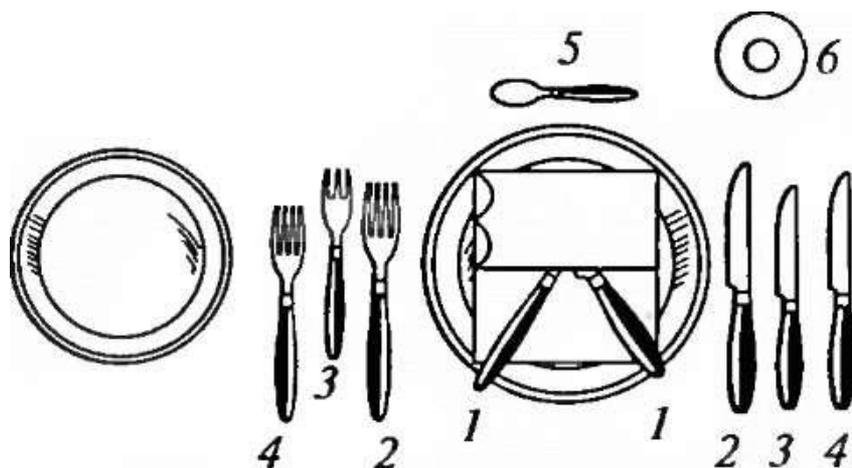


Рис. 14.6. Вариант сервировки стола по меню банкета:  
 1, 4 — приборы закусочные; 2 — прибор столовый; 3 — прибор рыбный; 5 — ложка чайная; 6 — фужер

- Стол украшают не громоздкими композициями из живых цветов в невысоких вазах.
- Цветы не должны быть высокими.
- Возможно украшение стола путем выкладывания по оси стола дорожки из зелени, а по ней – цветы
- Для каждого участника банкета может быть предусмотрена карточка-меню.
- Для дипломатических приемов она печатается на двух языках (русском и иностранном).
- В ней указываются характер обслуживания (завтрак, обед, ужин), перечень блюд и напитков.
- Карточка-меню кладется слева за пирожковой тарелкой каждого гостя.
- В соответствии с планом размещения гостей кладут за десертными или фруктовыми приборами кувертные карточки с указанием фамилий, инициалов участников банкета.

- **За несколько минут до приглашения гостей к столу раскладывают хлеб толщиной 6-10 мм.**
- **Хлеб кладут на подставную тарелку по два-три кусочка корками к краю тарелки.**
- **Вместо пшеничного хлеба могут быть поданы маленькие булочки.**
- **Если предусмотрена подача расстегаев, кулебяк, тостов, то их раскладывают на борта подставных тарелок перед хлебом или подают с икрой теплыми, уложенными в полотняную салфетку.**
- **По окончании сервировки банкетного стола на подсобных столах расставляют посуду, приборы, салфетки для смены. Тарелки, блюдца, пепельницы ставят стопками, фужеры, рюмки - группами, приборы раскладывают по видам.**
- **В шкаф подогрева ставят необходимое количество тарелок и бульонных чашек.**

- **Размещение гостей за банкетным столом и очередность их обслуживания.**
- **Для официальных банкетов-приемов предусмотрены следующие правила размещения его участников за столом**
- **почетное место определяют напротив входной двери; если дверь в зале находится сбоку, почетное место — напротив окна, выходящего на улицу;**
- **почетным считается место справа от хозяйки приема-банкета, вторым — справа от хозяина;**
- **в отсутствие женщин почетным считается место справа от хозяина приемабанкета, вторым — слева от него;**
- **гость высокого ранга может сидеть напротив хозяина, в этом случае вторым будет место справа от хозяина;**
- **если хозяйка приема-банкета отсутствует, ее место может занять одна из приглашенных женщин (с ее согласия).**

# **Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами**