

ПОНЯТИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА

План:

1. Понятие ресторанного хозяйства и его место в индустрии гостеприимства
2. Особенности услуг заведений ресторанного хозяйства
3. Общие требования к предприятиям ресторанного хозяйства

1. Понятие ресторанного хозяйства и его место в индустрии гостеприимства

- ▣ **Гостеприимство** - это система мер и порядок их внедрения с целью удовлетворения самых различных бытовых, хозяйственных и культурных потребностей гостей туристских предприятий, предоставления ряда услуг.
- ▣ **Гостеприимство** - комплекс услуг с определенными потребительскими свойствами, что создает положительный образ предприятия и оживляет спрос на услуги.

- ▣ **Ресторанное хозяйство** - это вид экономической деятельности субъектов хозяйственной деятельности по предоставлению услуг для удовлетворения нужд потребителей в питании с организацией досуга или без него.
- ▣ Субъекты хозяйствования осуществляют деятельность в ресторанном хозяйстве предприятия (учреждения) ресторанного хозяйства.

- ▣ **Заведение ресторанного хозяйства** - это организационно-структурная единица в сфере ресторанного хозяйства, которая осуществляет производственно-торговую деятельность: производит, доготовливает, продает и организует потребление продукции собственного производства и закупленных товаров, а также предоставляет услуги по организации досуга потребителей.
- ▣ **Предприятие ресторанного хозяйства** - это заведение (совокупность учреждений), которое является самостоятельным субъектом хозяйствования, имеет права юридического лица и осуществляет свою деятельность с целью получения прибыли.

Комплекс услуг ПРХ включает:

- - услуги питания;
- - услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий;
- - услуги по реализации продукции;
- - услуги по организации обслуживания потребителей (реализация продукции и организация ее потребления);
- - услуги по организации досуга;
- - информационно-консультативные услуги;
- - прочие услуги.

Услуги питания:

это услуги по изготовлению кулинарной продукции, ее реализации и организации потребления в соответствии с типом и классом заведения (ресторан, бар, кафе, закусочная, столовая и т.д.). Услуги по реализации продукции собственного производства и покупных товаров и организации потребления являются составляющими понятия "организация обслуживания".

Услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий :

- - изготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, в том числе в сложном исполнении и с дополнительным оформлением;
- - изготовление блюд из сырья заказчика;
- - услуги повара, кондитера по изготовлению блюд, кулинарных и кондитерских изделий на дому.

Услуги по реализации продукции:

- - числе туристам для самостоятельного приготовления;
- - реализация кулиреализацию кулинарных и кондитерских изделий вне заведения ресторанного хозяйства;
- - реализацию обедов на дом;
- - комплектация наборов кулинарной продукции в дорогу, в том нарной продукции и кондитерских изделий через разносную и розничную сеть.

Услуги по организации обслуживания потребителей:

- - организация и обслуживание торжеств, семейных обедов, ритуальных мероприятий;
- - организация обслуживания участников конференций, семинаров, совещаний, культурно-массовых мероприятий;
- - услуги официанта (бармена) по обслуживанию на дому;
- - доставку кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, в том числе в банкетном исполнении;
- - доставку кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживание потребителей на пассажирском транспорте;
- - доставку кулинарной продукции, кондитерских изделий и обслуживание потребителей на рабочих местах и дома;
- - доставку кулинарной продукции, кондитерских изделий и обслуживание в номерах отеля;
- - бронирование мест в зале заведения ресторанного хозяйства.

Услуги по организации досуга:

- - организация музыкального обслуживания;
- организация концертов, просмотра программ варьете и видео-программ;
- - обеспечение газетами, журналами, настольными играми, игровыми автоматами, бильярдом и т.д.

Информационно-консультативные услуги:

- - консультация специалистов по изготовлению, оформлению кулинарной продукции, кондитерских изделий и сервировка стола;
- - консультация диетолога по вопросам использования диетической продукции при различных заболеваниях (в диетических столовых);
- - организация обучения кулинарному мастерству.

Прочие услуги:

- прокат столовой посуды, наборов, инвентаря; упаковка блюд и изделий после обслуживания потребителей; устройство зоны для курения; плата кредитными картами; скидки; обеспечение сохранности личных вещей и ценностей потребителя; вызов такси по заказу; парковки личного транспорта потребителей на организованной стоянке и т.д.

Услуги ПРХ должны :

- иметь социальную адресность
- учитывать требования эргономичности
- эстетичность услуг
- *Осведомленность*
- соблюдать условия безопасности
- обеспечивать сохранность имущества и охрану окружающей среды
- соответствовать требованиям действующих нормативных актов

Общие требования к предприятиям ресторанного хозяйства

- должны обеспечиваться безопасность жизни и здоровья потребителей
- Сохранность имущества и соблюдение действующих правил оказания услуг питания
- должны иметь удобные подъездные пути и пешеходные доступы
- Архитектурно-планировочные решения, конструктивные элементы зданий и оборудование должны соответствовать строительным нормам и правилам
- должны быть оснащены инженерными системами и оборудованием, обеспечивающим необходимый уровень комфорта

Общие требования к предприятиям ресторанного хозяйства

- обязаны в наглядной и доступной форме довести до сведения необходимую и достоверную информацию об услугах
- должны иметь необходимые, соответственно своему типу, производственные, торговые и бытовые помещения
- размещение производственных помещений и оборудования должно обеспечивать последовательность (поточность) технологических процессов производства и реализации продукции,
- соблюдение технологических, санитарно-эпидемиологических норм и правил.
- должно обеспечиваться стилевое единство интерьера зала, мебели и сервировки столов или отражаться специализация предприятия общественного питания

Общие требования к предприятиям ресторанного хозяйства

- должно быть обеспечено наличием достаточного количества столовой посуды, наборов и столового белья
- количество и профессионально-квалификационный состав работников производства и обслуживающего персонала должно обеспечивать выполнение требований по типу и классу

Отличительные требования к заведениям ресторанного хозяйства

- - местонахождение учреждения и состояние прилегающей территории;
- - вид, тип и особенности строения;
- - комфортность, внешний и внутренний дизайн помещения;
- - оснащение учреждений оборудованием, мебелью, посудой, столовыми наборами, бельем;
- - процесс обслуживания;
- - ассортимент и требования к оформлению меню, прейскуранта и карты вин;
- - квалификация персонала;
- - номенклатура дополнительных услуг.