

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Иркутской области
"Тайшетский промышленно-технологический техникум"

**Методические указания по выполнению самостоятельных работ
учебной дисциплине «Организация обслуживания в ресторане»**

Методические указания по выполнению самостоятельной работы к учебной дисциплине Организация обслуживания в ресторане разработаны на основе программы учебной дисциплины Организация обслуживания в ресторане Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования далее СПО 43.01.09 Повар, кондитер

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области «Тайшетский промышленно-технологический техникум»

Разработчик:

Шалаева С.А. – преподаватель Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Иркутской области «Тайшетского промышленно технологического техникума»

1 Пояснительная записка

Самостоятельная работа студентов является неотъемлемой частью учебного процесса в подготовке квалифицированных специалистов, способных самостоятельно и творчески решать стоящие перед ними задачи. Дисциплина «Организация обслуживания в ресторане» входит в профессиональный цикл как общепрофессиональная дисциплина.

В результате изучения дисциплины студент должен

уметь: выполнять различные виды сервировки и оформления столов; составлять и оформлять различные виды меню, прейскурант, карту вин; рассчитывать необходимое количество посуды, приборов, столового белья; оказывать услуги по организации досуга, потребления продукции, обслуживанию различного контингента потребителей с соблюдением условий обслуживания.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

знать: особенности составления меню, прейскуранта, карт вин; виды и правила сервировки стола; очередность подачи блюд, изделий, напитков; виды приемов и банкетов; специальные формы услуг; организацию питания иностранных туристов; услуги по организации досуга; организацию труда обслуживающего персонала.

В результате освоения дисциплины должны формироваться профессиональные компетенции (ПК):

ПК 1.1 Организовывать подготовку мяса и приготовление полуфабрикатов для сложной кулинарной продукции;

ПК 1.2 Организовывать подготовку рыбы и приготовление полуфабрикатов для сложной кулинарной продукции;

ПК 1.3 Организовывать подготовку домашней птицы для приготовления сложной кулинарной продукции;

ПК 2.1 Организовывать и проводить приготовление канапе, легких и сложных холодных закусок;

ПК 2.2 Организовывать и проводить приготовление сложных холодных блюд из рыбы, мяса и сельскохозяйственной (домашней) птицы;

ПК 2.3 Организовывать и проводить приготовление сложных холодных соусов;

ПК 3.1 Организовывать и проводить приготовление сложных супов;

ПК 3.2 Организовывать и проводить приготовление сложных горячих соусов;

ПК 3.3 Организовывать и проводить приготовление сложных блюд из овощей, грибов и сыра;

ПК 3.4 Организовывать и проводить приготовление сложных блюд из рыбы, мяса и сельскохозяйственной (домашней) птицы;

ПК 4.1 Организовывать и проводить приготовление сдобных хлебобулочных изделий и праздничного хлеба;

ПК 4.2 Организовывать и проводить приготовление сложных мучных кондитерских изделий и праздничных тортов;

ПК 4.3 Организовывать и проводить приготовление мелкоштучных кондитерских изделий;

ПК 4.4 Организовывать и проводить приготовление сложных отделочных полуфабрикатов, использовать их в оформлении.
ПК 5.1 Организовывать и проводить приготовление сложных холодных десертов;
ПК 5.2 Организовывать и проводить приготовление сложных горячих десертов;
ПК 6.1 Участвовать в планировании основных показателей производства;
ПК 6.2 Планировать выполнение работ исполнителями;
ПК 6.3 Организовывать работу трудового коллектива;
ПК 6.4 Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями;
ПК 6.5 Вести утвержденную учетно-отчетную документацию.

В результате освоения дисциплины должны формироваться общие компетенции (ОК):

ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;
ОК 4 Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;
ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий;
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности;
ОК 10 Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

Темы самостоятельной работы

№	Наименование темы	Количество часов
1	Работа над учебным материалом, ответы на контрольные вопросы;	1
2	Изучение нормативных материалов; решение задач и упражнений по образцу	1
3	Решение ситуационных производственных (профессиональных задач); подготовка сообщений	1
4	Изучение стандарта ГОСТ Р «Услуги общественного питания. Общие требования».	1
5	Работа с учебно-методической литературой, лекциями	1
6	Отработка приемов сервировки;	1
7	Составление различных видов меню, карт вин (по заданию преподавателя);	1
8	Составление конспекта по теме: "Личная подготовка персонала к обслуживанию".	1
итого		8

Самостоятельная работа №1

Работа над учебным материалом, ответы на контрольные вопросы;

Внимательно прочитайте теоретический материал по теме:

Общая характеристика процесса обслуживания. Услуги предприятий общественного питания, их особенности. Методы обслуживания. Современные формы и культура обслуживания.

Ответить на контрольные вопросы

- 1 Дайте определение услуги общественного питания
- 2 Дайте определение процесса обслуживания
- 3 Какие виды услуг выполняют предприятия общественного питания
- 4 Назовите основные виды обслуживания в общественном питании
- 5 От чего зависят виды, методы и формы обслуживания на предприятиях общественного питания

Самостоятельная работа №2

Изучение нормативных материалов; решение задач и упражнений по образцу

Отработка приемов принятия, оформления заказа, подачи блюд и напитков, расчета с посетителями.

Прием и оформление заказа на кулинарную продукцию и напитки, оформление заказов, подача продукции. отработка навыков расчета с посетителями.

Контрольные вопросы

1. Перечислите элементы обслуживания посетителей в ресторане, баре
2. Как принимается и оформляется заказ
3. Перечислите последовательность подачи блюд
4. Какие применяются способы подачи блюд
5. Правила расчета с гостями в ресторанах и барах

Самостоятельная работа №3

Решение ситуационных производственных (профессиональных задач); подготовка сообщений

Ознакомление с ассортиментом столовой посуды, приборов, столового белья. Оформление заявки на посуду. Составление акта на бой, лом, утрату, порчу посуды.

Изучение ассортимента посуды, приборов, столового белья. Составление заявки на посуду в сервизную. Оформление акта на бой, лом, утрату, порчу посуды.

Практическое занятие №3 Отработка приемов подготовки посуды и сервировки стола на одну персону. Составление различных видов меню и карт вин.

Отработка приемов сервировки стола на одну персону. Составление меню заказных блюд, со свободным выбором, семидневного меню.

Контрольные вопросы

- 1 Перечислите виды торговых помещений
- 2 Назначение аванзала, его характеристика
- 3 Значение цвета в интерьере залов
- 4 Как составляется акт на бой, лом, порчу столовой посуды и приборов
- 5 Назовите виды столовой посуды и приборов, требования к ним
- 6 Виды столового белья, их характеристика
- 7 Что такое меню и какие факторы учитываются при составлении меню
- 8 От чего зависит ассортимент блюд в предприятиях общественного питания
- 9 Перечислите виды меню
- 10 Требования к оформлению меню и прейскурантов

Самостоятельная работа №4

Изучение стандарта ГОСТ Р «Услуги общественного питания. Общие требования».

Изучите документ и ответьте на контрольные вопросы.

Вопросы:

1. Дайте определение понятию «услуги общественного питания»?
2. Перечень услуг и условия их оказания?
3. Классификация услуг ОП?

Самостоятельная работа №5

Работа с учебно-методической литературой, лекциями;

Особенности обслуживания в ресторанах различных типов и классов.

Последовательность подачи блюд и напитков. Порядок получения готовой продукции с производства.

Методы подачи блюд. Подача кулинарной продукции.

Расчет с посетителями. Услуги по организации досуга.

Самостоятельная работа № 6

Отработка приемов сервировки;

Контрольные вопросы

- 1 Перечислите виды банкетов
- 2 Каков порядок приема заказов на обслуживания торжеств
- 3 Каковы особенности банкета за столом с полным обслуживанием официантами
- 4 Укажите особенности организации банкета за столом с частичным обслуживанием официантами
- 5 Дайте характеристику банкета-фуршета
- 6 Назовите правила расчета посуды и приборов для банкета
- 7 Дайте характеристику банкета-чая
- 8 Виды дипломатических приемов

Самостоятельная работа № 7

Составление различных видов меню, карт вин (по заданию преподавателя);

Правила составления винной карты и образец

При создании винной карты, строгие правила составления, в принципе отсутствуют. Мы можем дать только некоторые рекомендации. Сама винная карта должна выглядеть как вытянутая, вертикальная книжка, фон для виной карты можно выбрать любой, как светлый, так и темный, все зависит от Вашего фирменного стиля. Также можно разместить как фотографию каждой бутылки, так и несколько картинок выделяющих каждый раздел, например, красное вино и виноград, белое вино и сыр и т.д. По наполнению обычно первыми идут красные вина, затем белые и в конце - игристые. Из описания вина присутствуют: название вина, страна происхождения, классификация по типу, содержанию спирта и сахара (сладкое, полусладкое, десертное, брют и т.п.), предлагаемый объем в бутылке и бокале, стоимость за бутылку и бокал вина, еще можно отметить качество и срок выдержки. В принципе, вот и все правила составления винной карты, которые нужно знать.

Самостоятельная работа № 8

Составление конспекта по теме: "Личная подготовка персонала к обслуживанию".

Внимательно прочитайте теоретический материал и составьте конспект

Личная подготовка персонала к обслуживанию.

Большое значение имеет личная подготовка официантов к обслуживанию. Настроение людей, пришедших в ресторан, во многом зависит от того, как подготовлен официант и как он ведет себя во время обслуживания. Официант должен отлично знать меню и характеристику блюд, состав продуктов всех блюд меню, с каким гарниром подается то или иное блюдо, а так же уметь правильно и профессионально дать характеристику любому напитку. При этих условиях официант может дать полезный совет посетителю при выборе блюд и умело предложить правильное сочетание отдельных блюд и напитков. Официант должен знать и соблюдать нормы этикета и правила подачи блюд, а так же уделять большое внимание своему внешнему виду. Во время работы официант должен быть причесан так, чтобы волосы плотно прилегали к

голове и не падали на глаза. Особое внимание официант должен уделять своему рту, для этого нужно ежедневно промывать и дезинфицировать полость рта антисептической пастой и промывать ее жидкостью, устраняющей запах.

Одежда и обувь обслуживающего персонала должна быть единого образца и содержаться в чистоте. Официант должен обстоятельно осмотреть ее перед началом работы, тщательно вычистить, проверить, крепко ли пришиты пуговицы, достаточно ли чистая рубашка, обратив особое внимание на манжеты и воротничок. Ручник должен быть гладким белым или в клетку полотенцем размером 35 x 80 см, чистым и хорошо проглаженным. До начала обслуживания официант может держать ручник в сложенном виде в левой руке. В повседневной работе ручник у официанта должен быть развернутым, то есть сложенным вдвое в длину и находиться на левой руке. Те официанты, которые считают, что правило носить ручник на левой руке устарело, совершают большую ошибку и нарушают культуру обслуживания посетителей ресторанов. Не рекомендуется засовывать ручник в карман, брать подмышку и класть его на плечо. К принадлежностям официанта относится также ключ на шнурке от кассового аппарата, чистый носовой платок, карандаши или авторучка, зажигалка, книжка бланков счетов и штопор. Они всегда должны иметь надлежащий вид и находиться в определенном месте.

Отчетные работы студенты **оформляют** в соответствии с методическими указаниями по каждому заданию на листах формата А4 и брошюруют в папку-скоросшиватель в следующем порядке:

- титульный лист;
- задание на отчетную работу;
- выполнение отчетной работы
- вывод по выполнению работы.

Отчетные работы могут выполняться в ученической тетради.

5. КРИТЕРИИ ОЦЕНОК ВЫПОЛНЕНИЯ СТУДЕНТАМИ ОТЧЕТНЫХ РАБОТ

Оценка «5» (отлично) – полное выполнение всего объема работы и сдача в срок, отсутствие ошибок при вычислениях, выполнении схем, грамотный текст, наличие выводов.

Оценка «4» (хорошо) – полное выполнение всего объема работы и сдача в срок, при наличии несущественных ошибок при вычислениях и выполнении схем, не повлиявших на общий результат работы.

Оценка «3» (удовлетворительно) – недостаточно полное выполнение всех разделов работы, при наличии ошибок, которые не оказали существенного влияния на окончательный результат, при ограниченном использовании литературы; и сдаче ее не в срок.

Оценка «2» (неудовлетворительно) – если допущены принципиальные ошибки в вычислениях и изложении материала, работа выполнена небрежно и сдана не в срок.

Требования к выполнению самостоятельных работ.

Требования к составлению опорного конспекта:

Конспект – это сокращенная запись информации. В конспекте должны быть отражены основные положения текста. Конспект нужен чтобы:

- научиться перерабатывать любую информацию, придавая ей иной вид, тип, форму;
- выделить в письменном или устном тексте самое необходимое и нужное для решения учебной задачи;
- создать модель проблемы (понятийную или структурную);
- упростить запоминание текста, облегчить овладение специальными терминами;
- накопить информацию для написания более сложной работы в виде доклада, реферата, статьи.

Правила составления опорного конспекта:

прочитать весь текст (параграф, главу);

продумать главные положения текста, сформулировать в виде плана;

записать основные положения текста своими словами, подтвердив цитатами или примерами;

объем конспекта не должен превышать 30% исходного текста.

Критерии оценки выполненной студентами работы:

оценка «5» - работа выполнена чисто, без исправлений; раскрыты основные понятия и положения.

Приложение №1

Правила составления винной карты

Винная карта должна быть максимально информативной, но не перегруженной.

В винной карте должна быть легкая навигация.

При перечислении вин в винной карте должна прослеживаться последовательность.

Как правило, в винной карте используется два языка, страны в которой расположен ресторан и английский. Но названия вина и крепкого алкоголя никогда досконально не переводят и чаще всего пишут на языке страны, в которой было произведено вино.

Сверху каждого листа или около каждой позиции должна быть отмечена вместительность продаваемой продукции (750 мл, 375 мл, 150 мл, 50 мл).

Варианты составления могут быть разными но, как правило не нарушается традиция:

Игристые, белые вина, розовые, красные, десертные белые, десертные красные, крепленные.

Пример

Спец предложение:

Brut Reserve 375 мл	111 рублей
Брют Резерв	

Brut Prestige Rose 0,375	112,00 рублей
Брют Престиж Розе	

Pommard 0,75	112 рублей
Поммар	

Chambertin Clos de Beze Grand Cru AOC	240 рублей
Шамбертен Гран Крю АОС Кло де Без	

Сент-Амур АОС	
---------------	--

Вина по бокалам

Вина по бокалам размещают, или в начале винной карты , или в самом конце. В начале это удобно для гостей, но не влияет на самостоятельные продажи винной карты.

В конце неудобно для гостей, но влияет на самостоятельные продажи винной карты.

Пример

Красные вина по бокалам:

Beaujolais-Villages AOC	красное	2008	0,75	15,00
Божоле Вилляж АОС				

Белые вина 150 мл

Gewurztraminer	белое	2007	0,75	22,00
Гевюрцтраминер				

Gewurztraminer Vendanges

Tardives	белое	2007	0,5	53,00
-----------------	-------	------	-----	-------

Alsace Grand Cru AOC 0.5l

Гевюрцтраминер Вандаж

Тардив

Эльзас Гран Крю 0,5 л

Так же и с винами в маленьких бутылочках (375 мл). Они могут быть расположены в начале или в конце. Начиная с магнумов и ещё большие объёмы, располагают в конце винной карты.

А для того, чтобы научиться правильно подавать вина, записывайтесь на курсы официантов, мы обучим вас всем хитростям.

Основная часть винной карты.

Игристые вина

Белые

.....	200
.....	150

Розовые	200
.....	150
Красные	200
.....	150
Шампанское	
Белые	200
.....	150
Розовые	200
.....	150
Белые вина	
Германия	
1999	200
1997	200

Приложение №2

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ УСЛУГИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Общие требования

Дата введения-2011-01-01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает перечень услуг общественного питания, общие требования к услугам, методы оценки качества услуг.

Стандарт распространяется на услуги общественного питания, оказываемые предприятиями общественного питания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (далее - предприятия).

Требования безопасности услуг общественного питания для потребителей содержатся в разделе 6.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50763-2007 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия

ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества

ГОСТ 30602-97 / ГОСТ Р 50647-94 Общественное питание. Термины и определения

Примечание- При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежегодно издаваемым информационным указателям,

опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения. В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ 30602, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 услуга общественного питания: результат деятельности предприятий и граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей потребителя в питании и проведении досуга.

3.2 процесс обслуживания (в общественном питании): совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга.

3.3 условия обслуживания: совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе получения услуги.

3.4 качество услуги: совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

3.5 безопасность услуги: комплекс свойств услуги (процесса), при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску.

3.6 охрана окружающей среды: защита окружающей среды от неблагоприятного воздействия свойств услуги, продукции.

3.7 Экологичность продукции (услуг): комплекс свойств продукции, услуг при которых оказывается воздействие на окружающую среду, не подвергая ее риску.

4 КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

4.1 Услуги, предоставляемые потребителям в предприятиях общественного питания различных типов и классов, а также граждан-предпринимателей подразделяются на:

- услуги питания;
- услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий;
- услуги по организации потребления и обслуживания;
- услуги по реализации кулинарной продукции;
- услуги по организации досуга;
- информационно-консультативные услуги;
- прочие услуги.

4.2 Услуги питания представляют собой услуги по изготовлению кулинарной продукции и созданию условий для ее реализации и потребления в соответствии с типом и классом предприятия и подразделяются на:

- услуги питания ресторана;
- услуги питания бара;
- услуги питания кафе;

- услуги питания столовой;
- услуги питания закусочной.

4.2.1 Услуга питания ресторана представляет собой услугу по изготовлению, реализации и организации потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного изготовления всех основных групп из различных видов сырья, покупных товаров и винно-водочных изделий, оказываемую квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенного уровня комфорта и материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга.

4.2.2 Услуга питания бара представляет собой услугу по изготовлению и реализации широкого ассортимента напитков, закусок, кондитерских изделий, покупных товаров, по созданию условия для их потребления у барной стойки или в зале.

4.2.3 Услуга питания кафе представляет собой услугу по изготовлению и реализации кулинарной продукции и покупных товаров в ограниченном ассортименте по сравнению с предприятиями других типов и в основном несложного изготовления, а также по созданию условий для их потребления на предприятии.

4.2.4 Услуга питания столовой представляет собой услугу по изготовлению кулинарной продукции разнообразной по дням недели или специальных рационов питания для различных групп обслуживаемого контингента (рабочих, школьников, туристов и др.), а также по созданию условий для реализации и организации их потребления на предприятии.

4.2.5 Услуга питания закусочной представляет услугу по изготовлению узкого ассортимента кулинарной продукции, в том числе из определенного вида сырья, а также созданию условий для ее реализации и потребления.

4.3 Услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий включают:

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

4.4 Услуги по организации потребления продукции и обслуживания включают:

- организацию и обслуживание торжеств, семейных обедов и ритуальных мероприятий;
- организацию питания и обслуживание участников конференций, семинаров, совещаний, культурно-массовых мероприятий в зонах отдыха и т.д.;
- услугу официанта (бармена) по обслуживанию на дому;
- доставку кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, в том числе в банкетном исполнении;
- доставку кулинарной продукции, кондитерских изделий и обслуживание потребителей на рабочих местах и на дому;
- доставку кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживание потребителей в пути следования пассажирского транспорта (в

том числе в купе, каюте, салоне самолета);

- доставку кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживание в номерах гостиниц;
- бронирование мест в зале предприятия общественного питания;
- продажу талонов и абонементов на обслуживание скомплектованными рационами;
- организацию рационального комплексного питания.

4.5 Услуги по реализации кулинарной продукции включают:

- реализацию кулинарной продукции и кондитерских изделий через магазины и отделы кулинарии;
- реализацию кулинарной продукции вне предприятия;
- отпуск обедов на дом;
- комплектацию наборов кулинарной продукции в дорогу, в том числе туристам для самостоятельного приготовления кулинарной продукции (разносную и мелкорозничную сеть).

4.6 Услуги по организации досуга включают:

- организацию музыкального обслуживания;
- организацию проведения концертов, программ варьете и видеопрограмм;
- предоставление газет, журналов, настольных игр, игровых автоматов, биллиарда.

4.7 Информационно-консультативные услуги включают:

- консультации специалистов по изготовлению, оформлению кулинарной продукции и кондитерских изделий и сервировке стола;
- консультации диетсестры по вопросам использования кулинарной продукции при различных видах заболеваний (в диетических отделениях и столовых);
- организацию обучения кулинарному мастерству.

4.8 Прочие услуги включают:

- прокат столового белья, посуды, приборов, инвентаря;
- продажу фирменных значков, цветов, сувениров;
- предоставление парфюмерии, принадлежностей для чистки обуви и пр.;
- мелкий ремонт и чистку одежды;
- упаковку блюд и изделий, оставшихся после обслуживания потребителей;
- упаковку кулинарных изделий, приобретенных на предприятии;
- предоставление потребителям телефонной и факсимильной связи на предприятии;
- гарантированное хранение личных вещей (верхней одежды), сумок и ценностей потребителя;
- вызов такси по заказу потребителя;
- парковку личных автомобилей потребителей на организованную стоянку у предприятия.

4.9 Перечень услуг, предоставляемых предприятием общественного питания, может быть расширен в зависимости от его типа, класса и специфики обслуживаемого контингента потребителей.

5. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

5.1 Услуги общественного питания предприятий различных типов и классов, а также граждан-предпринимателей должны соответствовать требованиям настоящего стандарта.

5.2 Услуги общественного питания, обеспечивающие удовлетворение потребностей и гармонизацию интересов потребителей и предприятий (предпринимателей), предоставляющих эти услуги, должны отвечать требованиям:

- соответствия целевому назначению;
- точности и своевременности предоставления;
- безопасности и экологичности;
- эргономичности и комфортности;
- эстетичности;
- культуры обслуживания;
- социальной адресности;
- информативности.

5.2.1 Услуги общественного питания предприятий различных типов и классов, а также граждан-предпринимателей должны соответствовать требованиям безопасности и экологичности, целевому назначению и предоставляться потребителям в условиях, отвечающих требованиям действующих нормативных документов.

5.2.2 В процессе обслуживания потребителей должно соблюдаться требование комплексности услуг в соответствии с типом предприятия.

5.2.3 При оказании услуг должно быть учтено требование эргономичности, которое характеризует соответствие условий обслуживания гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям потребления. Соблюдение требований эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья и работоспособности потребителя.

5.2.4 Предоставляемая услуга должна отвечать требованиям эстетичности. Эстетичность характеризуется гармоничностью архитектурно-планировочного и колористического решения помещений предприятия, а также условиями обслуживания, в том числе внешним видом обслуживающего персонала, сервировкой стола, оформлением и подачей кулинарной продукции.

5.2.5 Услуга должна иметь социальную адресность, то есть соответствовать требованиям определенного контингента потребителей в соответствии с типом предприятия.

5.2.6 Услуги общественного питания должны быть информативны. Требование информативности предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге. Своевременная и достоверная информация о пищевой и энергетической ценности кулинарной продукции позволяет потребителю правильно, с учетом возрастных особенностей и состояния здоровья, выбрать необходимое блюдо и кулинарное изделие.

Требование информативности предполагает использование разнообразных видов рекламы.

5.2.7 Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов и ритуальных мероприятий на предприятиях всех типов должны предоставляться высококвалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенной комфортности и материально-технического оснащения.

6 ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ УСЛУГ

6.1 Услуги общественного питания и условия их предоставления должны быть безопасны для жизни и здоровья потребителей, обеспечивать сохранность их имущества и охрану окружающей среды.

6.2 При предоставлении услуг в предприятиях общественного питания всех типов и классов, а также гражданами-предпринимателями должны обеспечиваться следующие требования безопасности:

6.2.1 Сырье и продовольственные товары, используемые для производства кулинарной продукции, а также условия ее производства, хранения, реализации и организации потребления должны отвечать требованиям соответствующей нормативно-технической документации (Сборникам рецептур блюд и кулинарных изделий, стандартам СанПиН N 42-123-5777-91 и N 42-123-4117-86), а также санитарно-гигиеническим, микробиологическим и медико-биологическим показателям, утвержденным Минздравмедпромом России.

6.2.2 Условия обслуживания при предоставлении услуг должны соответствовать требованиям действующей нормативной документации по уровню шума, вибраций, освещенности, состоянию микроклимата - требованиям СанПиН N 42-123-5777-91, архитектурно-планировочным и конструктивным решениям, показателям электро-, пожаро- и взрывобезопасности - требованиям СНиП - 2.08.02-89.

6.2.3 Торгово-технологическое и холодильное оборудование, посуда, приборы и инвентарь, другие предметы материально-технического оснащения должны быть изготовлены из материалов, разрешенных Минздравмедпромом России для контакта с пищевыми продуктами, и отвечать требованиям СанПиН N 42-123-5777-91, эксплуатационной документации заводов-изготовителей и нормам технического оснащения предприятий общественного питания.

6.2.4 Производственный и обслуживающий персонал должен иметь соответствующую специальную подготовку и обеспечивать соблюдение санитарных требований и правил личной гигиены при производстве, хранении, реализации и организации потребления кулинарной продукции.

7 ТРЕБОВАНИЯ ЭКОЛОГИЧНОСТИ УСЛУГ

7.1 Экологическая безопасность услуги должна обеспечиваться соблюдением установленных требований охраны окружающей среды к территории, техническому состоянию и содержанию помещений, вентиляции, водоснабжению, канализации и другим факторам согласно СанПиН N 42-123-5777-91, СНиП 2.08.02-89 и положений государственных стандартов системы безопасности труда (ССБТ).

7.2 Вредные воздействия на окружающую среду не должны наблюдаться как при производственном процессе предоставления услуги, так и при потреблении услуги.

8 МЕТОДЫ ОЦЕНКИ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ

8.1 Оценку и контроль качества услуг предприятий общественного питания, а также граждан-предпринимателей осуществляют с помощью аналитических (физико-химических, микробиологических, медикобиологических), экспертных (органолептических) и социологических методов, утвержденных в установленном порядке.

Приложение №4

Сервировка столов

Сервировка столов - завершающий этап подготовки торгового зала к приему посетителей. Во всех ресторанах и барах для сокращения времени на обслуживание посетителей применяют предварительную сервировку столов, которая дополняет интерьер зала.

Перед сервировкой обеденные столы накрывают скатертями. Спуск скатерти со всех сторон стола должен быть одинаков - не менее чем на 25 см. и не ниже сиденья стула. Если прямоугольный стол нужно накрыть двумя скатертями, то первую из них стелят на противоположную от главного входа в зал сторону, а на второй, верхней скатерти, кромку заворачивают внутрь так, чтобы образовалась прямая ровная линия.

Подсобные столы и серванты так же накрывают скатертями и салфетками. Если во время обслуживания возникла необходимость сменить скатерть, то это нужно сделать незаметно. В первую очередь, официант должен переставить всю посуду на подсобный столик, а затем, взяв края чистой скатерти, и одновременно приподнимая края испачканной, быстро заменить ее. При этом крышка стола не должна обнажаться.

При сервировке стола соблюдают определенные правила. В первую очередь на стол ставят фаянсовую или фарфоровую посуду, затем укладывают приборы и в последнюю очередь ставят стекло.

Сервировка, в зависимости от характера обслуживания, подразделяется на сервировку для завтрака, обеда, ужина, сервировку банкетных и фуршетных столов.

Сервировка для завтрака включает в себя: пирожковую тарелку, закусочные нож и вилку, чайную ложку, льняную салфетку либо вазочку с бумажными салфетками.

Для дневного обслуживания стол сервируют подстановочной и закусочной тарелками, пирожковой тарелкой, столовыми вилкой и ножом, а так же фужером.

Для вечерней (полной) сервировки используют закусочную тарелку, пирожковую тарелку, закусочную и столовую вилку, закусочный и столовый нож, фужер, рюмку, полотняную салфетку, специи и пепельницу. В зависимости от интерьера и специфики заведения, сервировка стола может дополняться вазой с цветами, различной рекламой блюд и напитков, соусами, маслами и т.д.

При сервировке следует соблюдать следующие правила:

- вся посуда, приборы и салфетки должны быть идеально чистыми, посуда - без сколов и трещин, приборы - недеформированными, а салфетки - крахмаленными и тщательно отутюженными;
- расстояние от края столешницы до ручек приборов и подстановочной

- тарелки - 2 см.;
- эмблема на борту тарелки должна быть обращена к середине стола;
 - пирожковая тарелка ставится слева от подстановочной или закусочной на расстоянии 5 - 10 см;
 - расстояние от края подстановочной тарелки до приборов - 1 см.;
 - расстояние между приборами - 1 см.;
 - ножи кладутся справа от подстановочной тарелки, лезвием должны быть обращены к ней, а вилки - слева;
 - в первую очередь кладутся столовые приборы, далее - рыбные и в последнюю очередь - закусочные;
 - столовая ложка всегда кладется с правой стороны;
 - десертные приборы укладываются перед тарелкой, ближе к ней кладется нож, затем десертная вилка и в последнюю очередь - ложка;
 - расстояние от фужера до приборов либо до края подстановочной тарелки - 3 см;
 - если на стол не ставят закусочную тарелку, то на ее место кладут сложенную вчетверо полотняную салфетку;
 - сложенная или скрученная в различные формы полотняная накрахмаленная салфетка должна стоять самостоятельно, а не опираться на фужеры.

Литература и средства обучения

Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Текст]:. – 12-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия»: Образовательно-издательский центр «Академия», 2014. – 432 с.

ГОСТ 50762-95 «Общественное питание. Термины и определения»

ГОСТ Р 50647-94 «Общественное питание. Термины и определения»

ГОСТ 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования»

ГОСТ Р 28-1-95 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу»

Дополнительные источники:

Радченко Л. А. Обслуживание на предприятиях общественного питания [Текст]: Учебное пособие для колледжей, профессиональных училищ, лицеев. Изд. 3-е доп. И перераб. – Ростов н/ Д: изд-во: «Феникс», 2004. – 384 с. (Серия «СПО».)

Осипов В. П. Ресторанный бизнес в России [Текст]: Справочник ресторатора/ В. П. Осипов, С. Л. Ефимов, А. Е. Орехов, И. А. Данилов, А. А. Корнеев; Под общ. Ред. С. Л. Ефимова – М.: РосКонсульт, 2000. – 480 с., ил.

Белошапка М. И. Технология ресторанного обслуживания [Текст]: Учеб. Пособие для нач. проф. образования/ Марина Ивановна Белошапка. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 224 с.

Чалова Н. В. Практикум для официантов, барменов по обслуживанию посетителей в ресторанах и барах [Текст] (Серия «Учебники XXI века»). – Ростов н/Д: Феникс, 2002. – 352с.

Журналы: «Питание и общество», «Гурман», «Вы и Ваш ресторан».

Интернет-ресурсы

<http://www.fcior.edu.ru/>

<http://www.pitportal.ru/>

<http://www.restoranoff.ru/>

<http://gostexpert.ru/>

<http://www.ioit.ru/gost.php>

Источник: <https://znaytovar.ru/s/Podgotovka-k-obsluzhivaniyu.html>

Критерии оценивания

оценка «4» - работа выполнена с незначительными исправлениями; не полностью раскрыты основные понятия и положения.

оценка «3» - работа выполнена с большим количеством исправлений, грязно, не раскрыты основные понятия и положения.